

WP KXGTUUF CF 'ECV~ NKE C'UGF GU'UCRIGP VKCG"
HCEWNVCF 'F G'EKGP EKCU'F G'NC "UCNWF "



Cuqekcekp'f g'gut² u'rdqten'{"ci tgu~~x~~kf cf "gp'vcdclcf qtgu'f g'wpc"
go r tgu'f g'vcpur qtvg'r Àdrleq'f g'Nko c'O gtqr qrkcp

VGUKU'RCTC"QRVCT"GN"V~VWNQ"RT QHGUKQP CN'F G"
NKE GP EKCF Q"GP 'RUEQNQI ~C"

CWWQT"

Aleksandr Herzen Huayta Rodríguez
Marcopolo Juan Pérez Casaverde

CUGUQT"

Wilfredo Marquina Mauny

Nko c.'RgtÀ'

4243

O G V C F C V Q U E Q O R N G O G P V C T K Q U'

F c v q u f g ' l q u ' C w q t g u'

C w q t ' 3''

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

C w q t ' 4''

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

C w q t ' 5''

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

C w q t ' 6''

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

F c v q u f g ' l q u ' C u g u t g u'

C u g u t ' 3''

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (Obligatorio)	

C u g u t ' 4''

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (Obligatorio)	

F cwq'f grLwt cf q''

Rt gulf gpv'f grlwt cf q''

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

Ugi wpf q'b lgo dt q''

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

Vgtegt 'b lgo dt q''

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

F cwq'f g'ic'Qdt c''

Materia*	
Campo del conocimiento OCDE Consultar el listado:	
Idioma	
Tipo de trabajo de investigación	
País de publicación	
Recurso del cual forma parte (opcional)	
Nombre del grado	
Grado académico o título profesional	
Nombre del programa	
Código del programa Consultar el listado:	

, Kpi t guct 'ic'u'f cnc dt cu'bcxg'q'v2 to lpqu'f grilgpi wclg'pc wnt cil*pq'eqpv' qnf cu'r qt 'wp xqecd wnt kq'q'guc wt q-0



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE PSICOLOGÍA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA LICENCIATURA

ACTA N° 096-2021

En la ciudad de Lima, a los veinte días del mes de diciembre del año dos mil veintiuno, siendo las 09:04 horas, los Bachilleres Aleksandr <YfnYb' Huayta Rodríguez y Marcopolo Juan DfYn' Casaverde, sustentan su Tesis (a través de la plataforma Zoom) denominado **"Asociación de estrés laboral y agresividad en trabajadores de una empresa de transporte público de Lima Metropolitana"**, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Psicología, del Programa de Estudios de Psicología.

El jurado calificó mediante votación secreta:

- | | |
|---|-------------------|
| 1.- Prof. Giovanni Martin Díaz Gervasi | APROBADO: REGULAR |
| 2.- Prof. Rafael Martin del Busto Bretonche | APROBADO: REGULAR |
| 3.- Prof. Carmen Liz Padilla Romero | APROBADO: REGULAR |

Habiendo concluido lo dispuesto por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Católica Sedes Sapientiae y siendo las 10:25 horas, el Jurado da como resultado final, la calificación de:

APROBADO: REGULAR

Es todo cuanto se tiene que informar.

Prof. Giovanni Martin Díaz Gervasi
Presidente

Prof. Rafael Martin del Busto Bretonche

Prof. Carmen Liz Padilla Romero

Lima, 20 de diciembre del 2021

Cuqekcel»p'f g'gut²u'rdqten"{ "ci tgukxf cf "gp"tcdclcf qtgu'f g'wpc"
go r tguc'f g'vcpur qtvg'r Àdrleq'f g'Nko c'O gtqr qkcepc

"

"

RESUMEN

Objetivo: determinar la relación entre el estrés laboral y la agresividad en trabajadores de una empresa de transporte público, en Lima metropolitana. **Materiales y Métodos:** Se realizó un estudio correlacional, diseño no experimental de tipo transversal. La muestra fue censal y estuvo conformada por 188 trabajadores de transporte público, entre choferes y cobradores de ambos sexos, con edades comprendidas entre los 19 y 75 años. Los instrumentos de evaluación utilizados fueron la Escala de estrés laboral de la OIT-OMS y el cuestionario de agresión (AQ), validados ambos en el Perú. Se utilizó el programa estadístico STATA 13 para el procesamiento de los datos, mientras que para la correlación entre variables principales se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman. **Resultados:** El promedio de edad de los trabajadores es 42.7 años, los estudios con mayor prevalencia es secundaria completa (76.06%), mientras que el promedio de horas de trabajo al día es de 16 horas. Se determinó que existe relación significativa entre el estrés laboral y la agresividad ($p=0.01$), asimismo, el estrés laboral presenta una relación significativa con la variable estudios ($p=0.001$). También se encontró relación significativa entre la dimensión ira y el sexo ($p=0.047$). **Conclusiones:** El estrés laboral se relaciona de forma directamente proporcional con la agresividad, puesto que, a mayores índices de estrés laboral, los niveles de agresividad se incrementan, aumentando la probabilidad de trato hostil y/o agresión física por parte de los trabajadores de transporte público.

Palabras clave: Estrés laboral, Agresividad, Trabajadores, (Fuente: Desc).

ABSTRACT

Objective: to determine the relationship between work stress and aggressiveness in workers of a public transport company in metropolitan Lima. **Materials and Methods:** A correlational study was carried out, a non-experimental design of a cross-sectional type. The sample was census and consisted of 188 public transport workers, including drivers and collectors of both sexes, aged between 19 and 75 years. The evaluation instruments used were the ILO-WHO Work Stress Scale and the Aggression Questionnaire (AQ), both validated in Peru. The statistical program STATA 13 was used for data processing, while for the correlation between main variables, the Spearman correlation coefficient was applied. **Results:** The average age of the workers is 42.7 years, the level of education with the highest prevalence is complete secondary education (55.32%), while the average working hours per day is 16 hours. It was determined that there is a significant relationship between work stress and aggressiveness ($p = 0.001$), likewise, work stress presents a significant relationship with the variable degree of education ($p = 0.007$). A significant relationship was also found between the anger dimension and sex ($p = 0.047$). **Conclusions:** Work stress is directly related to aggressiveness, since, at higher rates of work stress, the levels of aggressiveness increase, increasing the probability of hostile treatment and / or physical aggression by transport workers public.

Key words: Occupational Stress, Aggression, Workers (Fuente: Desc).

ÍNDICE

Resumen	V
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Introducción	ix
Capítulo I El problema de investigación	10
1.1. Situación problemática	10
1.2. Formulación del problema	11
1.3. Justificación de la investigación	11
1.4. Objetivos de la investigación	12
1.4.1. Objetivo general	12
1.4.2. Objetivos específicos	12
1.5. Hipótesis	13
Capítulo II Marco teórico	14
2.1. Antecedentes de la investigación	14
2.2. Bases teóricas	16
Capítulo III Materiales y métodos	32
3.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación	32
3.2. Población y muestra	32
3.2.1. Tamaño de la muestra	32
3.2.2. Selección del muestreo	32
3.2.3. Criterios de inclusión y exclusión	33
3.3. Variables	33
3.3.1. Definición conceptual y operacionalización de variables	34
3.4. Plan de recolección de datos e instrumentos	34
3.5. Plan de análisis e interpretación de la información	36
3.6. Ventajas y limitaciones	36
3.7. Aspectos éticos	36
Capítulo IV Resultados	37
Capítulo V Discusión	43
5.1. Discusión	44
5.2. Conclusión	48
5.3. Recomendaciones	49
Referencias bibliográficas	50
Anexos	

Índice de tablas

Tabla N°1	Características de variables sociodemográficas	38
Tabla N°2	Niveles del estrés laboral y la agresividad	39
Tabla N°3	Estrés laboral en relación a las variables sociodemográficas	40
Tabla N°4	Agresividad en relación a las variables sociodemográficas	41
Tabla N°5	Dimensiones del estrés laboral y las variables sociodemográficas	42
Tabla N°6	Dimensiones de la agresividad y las variables sociodemográficas	43
Tabla N°7	Correlaciones entre el estrés laboral y las dimensiones de agresividad	44

INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera al estrés laboral como una epidemia que repercute negativamente en la vida de los trabajadores (OMS, 2004). Asimismo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) refiere que el estrés laboral interfiere en las capacidades del trabajador, perjudicando su desempeño laboral, entorno familiar y social (OIT, 2010). En Perú, se estima que el 70% de los trabajadores evalúalos, afirman experimentar estrés laboral (Info Capital Humano, 2020).

Por otro lado, Isoba (2002) menciona que, uno de los trabajos más estresantes en el mundo, es ser conductor de transporte público, puesto que, lidiar con el tráfico a diario, estar expuesto a altas temperaturas, competir con otras empresas de transporte, todo ello, sumado a los bajos ingresos que se perciben por su jornada laboral, convierten a este oficio en un problema muy significativo para los trabajadores de transporte público. Dichas alteraciones generan efectos negativos en el conductor, entre ellos, se considera a la conducta agresiva ya sea física y/o verbal como un factor relacionado en la incidencia a la violación de normas y accidentes de tránsito, lo cual pone en peligro la integridad física de sí mismo, los pasajeros y los peatones (Deffenbacher et al., 2004).

Ante esta situación, el presente estudio tuvo como objetivo general determinar si existe relación entre el estrés laboral y la agresividad en trabajadores de una empresa de transporte público de Lima Metropolitana, considerando diferentes variables como el sexo del trabajador, su edad, el grado de instrucción y los niveles de estrés laboral y agresividad. Todo ello, con la finalidad de ampliar el conocimiento y brindar información relevante, que permita desarrollar estrategias de manejo de estrés y medidas preventivas, beneficiando a la población de estudio. Del mismo modo, se destaca que una de las ventajas encontradas fue desarrollar una investigación transversal, lo que permitió recolectar los datos de los trabajadores de forma rápida en su ambiente natural de trabajo, alcanzado a evaluar a toda la población de trabajadores conformada por choferes y cobradores. Sin embargo, también presenta limitaciones, puesto que, al ser una investigación correlacional, no tuvo como objetivo identificar la relación de causa efecto entre las variables relacionadas.

La hipótesis planteada menciona que existe una relación entre el estrés laboral y la agresividad en trabajadores de una empresa de transporte público en Lima Metropolitana; definiendo al estrés laboral como una reacción que experimenta el individuo ante las presiones que ejerce su entorno laboral, poniendo a prueba su adaptación para afrontar la realidad (OMS, 2004). Por otro lado, la agresividad es definida por Berkowitz como cualquier manifestación del comportamiento humano que pretenda hacer daño de forma física o psicológica a otra persona (Carrasco y González, 2006).

En cuanto a la estructura de la investigación, se desarrolló mediante cinco capítulos: El capítulo I contempla el problema de investigación, la situación y formulación del problema; así como, la justificación, los objetivos y las hipótesis de investigación. En el capítulo II se presentan los estudios previos, los antecedentes nacionales e internacionales, además de las variables con sus respectivas características sociodemográficas. El capítulo III muestra el tipo y diseño de la investigación, además de la población, definición de variables, los instrumentos utilizados y los aspectos éticos considerados. El capítulo IV se refiere a los resultados obtenidos, reflejados a través de las tablas, que contiene el proceso estadístico aplicado. El capítulo V destaca la discusión de los resultados obtenidos, debidamente interpretados y contrastados con la información, antecedentes y modelos teóricos. Finalmente, se presentan las conclusiones del presente trabajo, brindando las recomendaciones por cada conclusión obtenida.

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación problemática

El transporte público representa en la actualidad un eje fundamental en el desarrollo de las principales ciudades, encargándose de trasladar a la mayoría de la población (Rojas y Melo 2005), facilitando el acceso a diferentes lugares y de esta manera, desempeñar las labores diarias en el trabajo, los estudios, la casa; haciendo que este servicio influya en la economía y dinámica de los ciudadanos (Vásquez et al. 2012). En la ciudad de Lima, un 82% de la población considera que las autopistas están saturadas por los vehículos de transporte público, disminuyendo la calidad de vida del ciudadano. Del mismo modo, un 90% de la población señala que esta situación de tráfico les genera estrés (Contreras, 2017).

El estrés ante el tráfico, no sólo es percibido de forma exclusiva por el usuario del transporte, sino también por el conductor de transporte público, quién tiene que afrontar a diario diversas situaciones como la congestión vehicular, las altas temperatura, el apuro de los pasajeros y la competencia con otras empresas de transporte, siendo considerado uno de los trabajos más estresantes (Isoba, 2002). Esta situación fuerza a los trabajadores de transporte público a preferir trabajar en estas condiciones que quedar desempleados (OIT, 2016). Ante ello, McEwen (2000) define el estrés como una amenaza que atenta contra la integridad física y psicológica de la persona, ya sea de forma supuesta o real, provocando respuestas fisiológicas y conductuales. Asimismo, Llosa, (2011) refiere que el estrés laboral, deriva principalmente de las funciones desempeñadas en el trabajo, ya sea mediante esfuerzo físico o mental. Del mismo modo, Boada et al. (2013) menciona que los trabajadores del sector transporte terrestre, se encuentran más afectados por el estrés laboral, con un 33.3% de repercusiones a la salud, que trabajadores de otros sectores, a quienes les afecta en 23.7%.

Las precarias condiciones laborales que experimentan los conductores de transporte público a diario, lo exponen a diferentes cambios, los cuales, sumados a las largas horas de trabajo, provocan la aparición de estrés laboral y altos índices de agresión (Ponce et al. 2006). Ante esta realidad, se puede observar que no solo el estrés laboral afecta el rendimiento y la calidad de vida del trabajador, sino también la agresividad, la cual constituye un fenómeno complejo, puesto que, al considerarla desde una concepción psicosocial, se presenta como predictor de mayores índices de estrés experimentado por la persona, y a su vez, originar menores comportamientos pro sociales (Dorantes et al., 2015). Además, dicha agresividad se ve reflejada en acciones y comportamientos temerarios en la conducción, como el exceso de velocidad, el adelantar a otros vehículos de forma insegura, el no guardar una distancia prudente, el obstruir a otra unidad, el realizar gestos y palabras obscenas, entre otros (Gutiérrez, et al., 2017).

A nivel mundial, es de conocimiento público que la agresividad, se ha venido incrementado en los últimos años de forma alarmante, convirtiéndose en un problema de salud pública (OMS, 2013). En efecto, las agresiones junto a los accidentes de tránsito son responsables de más de la mitad de muertes por traumatismos en toda Latinoamérica (Morales et al., 2010). En la ciudad de Chiclayo, al igual que en Lima, diariamente se evidencia la agresividad y el caos vehicular en el transporte público, a través del maltrato, insultos entre los conductores de diferentes unidades y de éstos hacia los pasajeros y peatones. Estos incidentes se presentan con mayor intensidad en las horas de gran congestión vehicular, como las siete de la mañana, una de la tarde y siete de la noche; siendo una problemática que se ha incrementado en los últimos cinco años (Varillas, 2015).

Por lo mencionado, es relevante conocer la relación entre el estrés laboral y la agresividad en los trabajadores de transporte público; puesto que, ofrecerá información significativa ante esta problemática que se aprecia día a día, brindando datos

actualizados en esta población y sus principales características. Por todo ello, se propuso como objetivo principal determinar si existe relación entre el estrés laboral y la agresividad en trabajadores de una empresa de transporte público de Lima Metropolitana.

1.2. **Formulación del problema**

1.2.1. **Problema general**

¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la agresividad en trabajadores de una empresa de transporte público de Lima metropolitana?

1.2.2. **Problemas específicos**

- ¿Cuáles son los niveles de estrés laboral en los trabajadores de una empresa de transporte público en Lima Metropolitana?
- ¿Cuáles son los niveles de agresividad en los trabajadores de una empresa de transporte público en Lima Metropolitana?
- ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y los estudios de los trabajadores de transporte público de Lima Metropolitana?
- ¿Qué relación existe entre la agresividad y el puesto de los trabajadores de una empresa de transporte público de Lima Metropolitana?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión ira de la agresividad y el sexo de los trabajadores de una empresa de transporte público de Lima Metropolitana?

1.3. **Justificación de la investigación**

Los trabajadores de transporte público a diferencia de otras ocupaciones, realizan sus labores cotidianas en el ambiente público, donde no cuentan con un lugar establecido para desempeñar sus labores. Por el contrario, trabajan fuera de la empresa, experimentando a diario diferentes situaciones adversas que pueden poner en riesgo su salud física y psicológica. Esta situación los mantiene expuestos a niveles elevados de vigilancia, alta presión por el tiempo, altos niveles de temperatura, potenciales colisiones, además de ambientes laborales deficientes y precarios, que generan una mayor incidencia de experimentar estrés (Gobel et al., 1998). Ante ello, se suma la agresividad, que muchas veces emerge producto de la tensión que genera conducir en el tráfico, el hacinamiento de los pasajeros, los ruidos de las unidades, lidiar con la imprudencia de los mismos choferes, incrementando la angustia por llegar rápidamente a todas partes (Gutiérrez, et al. 2017).

Aunque existen diversos estudios sobre el estrés laboral y la agresividad, la mayoría de información proviene, sobre todo, de países desarrollados. En efecto, en los países en vías de desarrollo, como los ubicados en América Latina, existe poca información sobre factores de riesgo, efectos psicosociales y prevalencia del estrés laboral (OMS, 2008). Del mismo modo, esta situación como un tema cada año más emergente en conductores de tránsito (Juárez y Lima, 2008), de quienes existe poca información sobre el estrés laboral y su relación con la manifestación de agresividad hacia los usuarios y compañeros de labores.

Por todo lo descrito, la presente investigación ofrece aportes a nivel teórico, debido a que, toda la información recopilada se sustenta en base a fundamentos teóricos del

estrés laboral y la agresividad junto a la recopilación de datos estadísticos, aportando con los resultados y conclusiones un mayor conocimiento sobre la relación entre estas dos variables. Del mismo modo, esta información puede ser utilizada como punto de partida para explicar una relación causa efecto entre el estrés laboral y la agresividad en trabajadores de una empresa de transporte público.

En el ámbito educativo, permitirá desarrollar estrategias preventivas, encaminadas a brindar una mayor información sobre los factores negativos del estrés laboral y la agresividad. Siendo estos, las principales variables que influyen en el rendimiento laboral y la salud de los trabajadores. En el ámbito práctico, las herramientas de evaluación, permiten identificar los niveles de estrés laboral y agresión de los trabajadores, promoviendo de esta manera, el diseño de programas de intervención que faciliten el manejo de los niveles elevados de estrés laboral y agresividad.

1.4. **Objetivos de la investigación**

1.4.1. **Objetivo general**

Determinar si existe relación entre el estrés laboral y la agresividad en trabajadores de una empresa de transporte público de Lima metropolitana.

1.4.2. **Objetivos específicos**

- Describir los niveles de estrés laboral en la población de estudio.
- Describir los niveles de agresividad en la población de estudio.
- Describir la agresividad en relación a sus dimensiones en la población de estudio.
- Determinar si existe relación entre el estrés laboral y los estudios en la población de estudio.
- Determinar si existe relación entre la agresividad y el puesto de trabajo en la población de estudio.
- Determinar si existe relación entre la dimensión ira y el sexo en la población de estudio.

1.5. **Hipótesis general**

H₁: Existe relación entre el estrés laboral y la agresividad en trabajadores de una empresa de transporte público de Lima metropolitana.

H₀: No existe relación entre el estrés laboral y la agresividad en trabajadores de una empresa de transporte público de Lima metropolitana.

1.5.1. **Hipótesis específica**

H₁: Existe relación entre el estrés laboral y los estudios en la población de estudio.

H₀: No existe relación entre el estrés laboral y los estudios en la población de estudio.

H₁: Existe relación entre la agresividad y el puesto de trabajo en la población de estudio.

H₀: No existe relación entre la agresividad y el puesto de trabajo en la población de estudio.

H1: Existe relación entre la dimensión ira y el sexo de los trabajadores en la población de estudio.

Ho: No existe relación entre la dimensión ira y el sexo de los trabajadores en la población de estudio.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

A nivel internacional, Gallego et al. (2017) realizaron un estudio titulado "Burnout y Agresividad: Un estudio cuantitativo en conductores de microbuses de la ciudad de Chillán", (Chile), dicha muestra estuvo conformada por 323 conductores del sexo masculino, con edades comprendidas entre los 21 y 78 años. El objetivo fue medir los niveles de burnout y agresividad en conductores de transporte público. Los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario Maslach Burnout Inventory y el cuestionario de agresión de Buss y Perry (1992). Los resultados mostraron que existe una mayor prevalencia del nivel bajo de agresividad con un 38,4 %, mientras que el nivel medio de agresión es de 29,4 %, y el nivel muy bajo de 23,2 %. Conclusiones: existe una mayor tendencia en identificar niveles bajos de estrés. Evidenciando un contraste respecto a la usual percepción de los usuarios, que tienden a generalizar al conductor de transporte público como una persona agresiva.

Dorantes et al. (2015) realizaron un estudio en la ciudad de Cuernavaca, México, titulado "Accidentalidad de automóviles de uso particular en México: influencia del estrés y la agresividad". El objetivo fue investigar la relación entre la agresividad, el estrés, y la accidentalidad en el tránsito vehicular. La muestra estuvo conformada por 1299 personas, de los cuales 660 fueron hombres, equivalentes al 50,8% y 538 mujeres equivalentes al 41,4%. La edad promedio fue de 31.48 años. Se utilizaron tres instrumentos de evaluación, el Inventario de Situaciones Estresantes en el Tránsito (ISET), el Inventario de Conductas Agresivas en el Tránsito (ICAT) y se elaboró un pequeño inventario de accidentalidad, recolectando aspectos individuales de los accidentes sufridos. Conclusiones, se determinó que existe una relación significativa entre la agresividad y el estrés ($p=0,001$), evidenciando que una persona al presentar índices de agresividad, aumenta los niveles de estrés al conducir un vehículo.

Naseem y Ahmed (2014) realizaron una investigación, titulada "Relación entre el estrés laboral y agresión entre empleados del grupo de recursos". En la ciudad de Lahore, Pakistán. El objetivo fue determinar si existe relación entre el estrés laboral y la agresión en los trabajadores de un banco. La población estuvo conformada por 120 trabajadores, divididos en 60 hombres y 60 mujeres, con edades comprendidas entre los 22 y 42 años. Los instrumentos utilizados en el estudio fueron el Cuestionario de Agresión (AQ) y Escala de Estrés Vital Profesional (PLSS). Resultados: se halló una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y agresión ($P<0.05$), asimismo esta relación presenta de forma directamente proporcional ($r=0.58$). Conclusiones: El estrés laboral y la agresión se relacionan entre sí, evidenciando que los empleados que sienten niveles elevados de estrés, muestran mayores conductas agresivas de los habitual, utilizando la ira como forma más frecuente de expresar estrés en el centro de labores.

Coyoy (2014) realizó un estudio descriptivo y de diseño no experimental, titulado "Ansiedad y estrés en conductores de transporte urbano de la cabecera departamental de Quetzaltenango", Guatemala. El objetivo fue identificar los niveles de estrés y ansiedad que sufren los conductores. La muestra estuvo conformada por 100 conductores, todos de sexo masculino. Se emplearon dos instrumentos de evaluación, el STAI-82 categoría SE para medir ansiedad, y EAE categoría C que permite medir estrés laboral en conductores. Los resultados obtenidos muestran que el 54% de los conductores presentaron un nivel bajo de estrés, mientras que el 6% nivel alto de estrés. Asimismo, el 49% tienen un nivel bajo de ansiedad y el 13% tienen un nivel alto de

ansiedad. Concluyendo que los factores de estrés propios de la conducción, además de los factores ambientales no afecta a los conductores de forma significativa.

Cortés et al. (2012), realizaron una investigación titulada “Estrés cotidiano en trabajadores del volante”. En la ciudad de Chilpancingo, México. El objetivo fue conocer el nivel de estrés y los factores asociados al hiperestrés en los conductores. La población estuvo representada por 191 trabajadores, entre los 19 y 74 años de edad. El instrumento de evaluación empleado fue un cuestionario compuesto por 96 preguntas (estrésómetro), relacionadas con el estilo de vida, síntomas, ambiente, ocupación, relaciones y personalidad. En cuanto a los resultados, existe una mayor prevalencia de estrés normal, 57.07%, estrés bajo 15.18%, mientras que el estrés elevado se presenta en un 19.37%. Conclusiones: se identificaron 12 estresores asociados al hiperestrés, destacando las tensiones en el trabajo, experimentar nervios cuando hay mucho tráfico y el insomnio. Por ello, es importante atender los estresores moderados que con el tiempo podrían afectar el ámbito psicológico, físico y conductual de los conductores.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Nava (2019) realizó una investigación titulada “Estrés laboral y ansiedad en conductores de una empresa de transporte público”. Lima. Con el objetivo de determinar la correlación entre el estrés laboral y la ansiedad en conductores. La investigación fue no experimental de tipo transversal. La muestra fue compuesta por 400 conductores, todos ellos varones, con edades comprendidas entre los 28 y 50 años. Para la evaluación de las variables principales se emplearon la escala de estrés laboral de OIT-OMS y la escala de ansiedad manifiesta (AMAS-A). Los resultados identificaron una relación significativa entre el estrés laboral y la ansiedad ($p < .05$). Además, se halló una mayor prevalencia del nivel bajo de estrés laboral (40%), seguido del nivel alto (39%) y el nivel medio (21%). Conclusiones, existe una alta tendencia a experimentar niveles moderados y altos de estrés laboral por parte de los conductores, provocando dificultades en el desarrollo normal de sus actividades laborales y personales.

García (2017) en su estudio titulado Estrés laboral y agresividad en el personal militar de un hospital del distrito de Jesús María, buscó determinar la existencia de una relación entre el estrés laboral y la agresividad. El estudio fue de tipo no experimental de corte transversal, el tamaño de la muestra estuvo conformada por 150 trabajadores divididos entre personal administrativo y asistencial, de ambos sexos. Se utilizó la escala de estrés laboral de la OIT – OMS, adaptada al contexto peruano por Suarez en el año 2012, por otra parte, se usó el cuestionario de agresividad de Buss y Perry adaptado al contexto peruano por, Matalinares, Yaringaño, Uceda, Fernández, Huari, Campos y Villavicencio, en el año 2012. Los resultados reflejaron que existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la agresividad, Asimismo, se encontraron altos niveles de agresividad, y niveles medios (moderados) de estrés laboral en la mayoría de los participantes.

Ruiz y Suarez (2017) realizaron un estudio titulado “Nivel de agresión en conductores de transporte público del distrito de Chiclayo”, tuvo como objetivo determinar los niveles de agresión en choferes de transporte público. La población estuvo conformada por 100 choferes, entre las edades de 21 y 70 años. El instrumento utilizado fue el cuestionario de agresión de Buss y Perry (1992). Los resultados muestran que el nivel medio de agresión presentó mayor prevalencia 56%, seguido del nivel alto de agresión (25%) y finalmente el nivel bajo (19%). Asimismo, en el nivel alto de agresión se observan mayores manifestaciones de agresividad física, correspondiente al grupo de edad comprendida entre los 21 y 31 años. Por otro lado, según el tiempo de trabajo, el rango

de tiempo comprendido entre los 3 a 16 años presentó mayor prevalencia de agresividad. Del mismo modo, según el nivel de educación, los choferes que tienen estudios universitarios presentaron menores niveles de agresión.

Salirrosas y Rodrigues (2015) realizaron una investigación titulada “Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito de La Esperanza”, donde el objetivo fue establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño en una muestra de 121 asesores del centro de contacto BCP. Los instrumentos utilizados en la investigación fueron el cuestionario Karasek, para evaluar los niveles de estrés laboral y el cuestionario de desempeño laboral. La metodología empleada fue descriptiva correlacional y como resultado se determinó que existe una relación inversamente significativa entre los niveles de estrés y desempeño laboral, asimismo se identificó un 69% de nivel alto de estrés laboral, 21% de nivel medio y 10% de nivel bajo. Conclusiones: existe una mayor prevalencia de estrés laboral en la población, evidenciando que, a mayores niveles de estrés, menor es el desempeño laboral de los asesores.

Sánchez et al. (2015) en su investigación titulada “Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias -Instituto de Gestión de Servicios de Salud”, donde el objetivo fue determinar la prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial conformado por 158 personas del programa SAMU-IGSS. Se empleó para la evaluación un cuestionario de recolección de datos generales conformado por 8 ítems y el Inventario de Maslach Burnout (MBI). La metodología empleada es de tipo descriptiva observacional, obteniendo como resultado que existe una alta prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial a un 67,7%. Asimismo, se halló diferencia significativa en relación a los grupos de edad, habiendo una mayor frecuencia de estrés laboral, entre las edades de 27 a 30 años, con 77,3%.

Además, Ponce et al. (2006) realizaron un estudio sobre los patrones de conducta en contextos de tráfico, en grupos de automovilistas particulares y profesionales de Lima metropolitana. Para ello evaluaron a 740 choferes varones entre los 19 y los 69 años, que conducen vehículos en Lima Metropolitana; Con el objetivo de conocer los estilos de comportamiento en contextos de tráfico que presentan los conductores de transporte público y los choferes particulares, Asimismo, dicho estudio concluyó que existe una diferencia significativa entre conductores públicos, automovilistas y choferes interprovinciales, que la frecuencia de accidentes de tránsito indican estilos de comportamiento negativos, los cuales se agudizaron con el tiempo y que algunos de los factores comunes son: problemas familiares, nivel de instrucción, estado civil, años de manejo, problemas de motricidad, entre los más relevantes.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Definición del estrés

Hans Selye, considerado el precursor de los estudios sobre el estrés en 1936, realizó una amplia investigación y llegó a definir el estrés como aquella “respuesta fisiológica, no específica, de un organismo ante cualquier exigencia que se le presente”. De esta forma Selye consideraba que cualquier estímulo podría desencadenar en un estresor, siempre y cuando provoque en el organismo una respuesta biológica de reajuste (Ospina, 2016). Posteriormente, en el año 1974, Hans Selye refirió que el estrés no es la sensación que experimenta la persona, sino la forma en cómo reacciona ante ello (Sbazo et al., 2012). Asimismo, Lazarus y Folkman, definen al estrés como “el resultado de la relación entre el individuo y el entorno que es evaluado como amenazante o

desbordante de los recursos que posee y que pone en peligro su bienestar” (Lazarus y Folkman 2000, como lo citó Berra et al, 2014). Por su parte, Matteson (1989), define al estrés como la “respuesta del organismo a todas las exigencias, tensiones y agresiones de la vida cotidiana, con las que se lo somete en forma aguda o crónica”.

Ante estas definiciones y considerando el estrés como una respuesta, McEwen (2000) Elaboró una definición de las más actualizada sobre el estrés, describiéndolo como una amenaza real o subjetiva que atenta con la integridad física o psicológica de una persona, provocando respuestas fisiológicas y/o conductuales

2.2.2. Estrés laboral

La OMS (2004) define al estrés laboral como la “reacción del individuo ante las presiones de su entorno laboral y que prueba su adaptación para afrontar la realidad”. Asimismo, especialistas de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) definen al estrés laboral o estrés en el trabajo como “la reacción que puede tener el individuo ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (OIT, 2016). Este tipo de estrés característico de países industriales, donde existe un incremento en la presión en el entorno laboral, puede generar la saturación física o mental en el trabajador, y de esta manera provocar diferentes consecuencias que pueden afectar su salud y la de su entorno más cercano. (Leka y Griffiths, 2004).

Asimismo, Peiro (2008) define al estrés laboral como “una experiencia subjetiva de una persona, producida por la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas para ella”. Así, señala la relación entre factores internos, afectados por acciones externas en la aparición del estrés. Para Gutiérrez y Vioria (2014) el estrés laboral se define como “el proceso o mecanismo general por el cual el organismo mantiene su equilibrio interno, adaptándose a las exigencias externas, por otra parte, se identifica a dicho malestar como las presiones e influencias a las que está expuesto el sujeto en el entorno en que se desarrolla”. Por otro lado, en el “informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana” (MINTRA, 2014). Se describe al estrés laboral como el estado físico y mental que se produce por la falta de adaptación del trabajador ante las exigencias propias de su trabajo, generando sensaciones de amenaza y provocando alteraciones en el organismo y estado de ánimo.

Ante estas definiciones podemos mencionar que toda actividad laboral, por más mínima que sea, provoca cierto grado de estrés en el trabajador. Por lo tanto, el estrés laboral, es el estrés que se produce principalmente de las actividades realizadas en el trabajo, ya sea utilizando el esfuerzo físico o mental. De esta manera, dependiendo del tipo de trabajo desempeñado, se obtendrán estresores característicos de mayor o menor intensidad (Llosa, 2011).

2.2.3 Modelos teóricos sobre el estrés laboral

Gil-Monte (2010) realiza una revisión de los principales modelos teóricos del estrés laboral, determinando tres modelos principales: el modelo de demandas y control de (Karasek, 1979; Karasek y Theorell, 1990), el modelo del ajuste Persona – Entorno de French, Caplan y Harrison (1982), y el Modelo del desequilibrio Esfuerzo-Recompensa de Siegrist, (1996, 1998).

2.2.3.1 Teoría del ajuste Persona - Entorno

French et al. (1982), refieren que, desde la perspectiva del trabajador, un inadecuado ajuste entre la persona y su entorno se interpretan como aquel desequilibrio generado

entre aquellas necesidades que presenta el trabajador de mostrar sus capacidades y habilidades y lo que ofrece su entorno laboral. Por otro lado, desde la perspectiva de la empresa un mal ajuste persona entorno se muestra como la discrepancia entre las exigencias generadas por el puesto de trabajo y el grado en que las capacidades y aptitudes satisfagan las demandas del trabajo (Gil-Monte, 2010).

2.2.3.2 Modelo Demanda – Control

(Karasek, 1979; Karasek y Theorell, 1990; Johnson y Johansson, 1991). Mencionan que las fuentes principales de estrés se hallan en 2 características básicas del trabajo:

- Demandas psicológicas del trabajo: Representa la cantidad de trabajo (los plazos, la carga mental, conflictos).
- El control sobre el mismo: Hace referencia al dominio sobre las tareas y las capacidades; donde las tareas conforman el control socialmente predeterminado sobre aspectos pormenorizados del cumplimiento de la tarea (autonomía); El control sobre las capacidades sería aquel que ejerce el sujeto sobre el empleo de sus capacidades.

El modelo refiere que las reacciones de tensión psicológica como; la ansiedad, depresión fatiga y enfermedad física, consideradas como negativas se generan cuando las demandas psicológicas del puesto de trabajo son muy elevadas y, la persona posee un escaso control para tomar decisiones. El segundo propósito del modelo hace referencia a que la motivación, el aprendizaje y el crecimiento personal del trabajador, se producirán cuando las demandas que requieren el trabajo y el control que la persona tiene sobre el mismo sean ambas elevadas (hipótesis del aprendizaje activo). (Johnson y Johansson, 1991; Karasek y Theorell, 1990). De esta manera el modelo muestra que se producirá un incremento de la productividad de los trabajadores, en aquellos ambientes laborales donde se promueva el aprendizaje y el crecimiento personal. De la misma manera en situaciones laborales de escasas exigencias y escaso control, se produce un entorno laboral muy poco motivador que puede dar lugar a la pérdida de aprendizajes ya adquiridos, a la falta de motivación o al aprendizaje de conductas negativas tanto para el trabajador como para la organización (Karasek y Theorell, 1990, como lo citó Gil-Monte, 2010).

2.2.3.3 Modelo del desequilibrio Esfuerzo-Recompensa

Siegrist, (1996, 1998) explica el estrés laboral, brindándole una mayor importancia al desequilibrio entre costos elevados y las ganancias recibidas. Este modelo hace referencia al esfuerzo que el trabajador realiza y las recompensas que recibe por su trabajo. De esta forma Siegrist postula que cuando existen elevados esfuerzos y al mismo tiempo bajas recompensas, esta interacción puede provocar un aumento de la tensión en la persona, puesto que es ella, quien le asigna un valor de reciprocidad a su trabajo. Para este autor, el trabajo cumple un rol social muy importante, y las amenazas que pueden afectar, como la posibilidad de ser despedido, el ambiente precario de las instalaciones y la falta de expectativas de promoción, son variables que explican la aparición del estrés (Siegrist, 1996, 1998, como lo citó Gil-Monte, 2010).

Este modelo distingue dos fuentes de esfuerzo:

- El esfuerzo extrínseco (demandas del trabajo).
- El esfuerzo intrínseco (motivación de los trabajadores en relación a las demandas que requiere la situación)

Las recompensas que reciben los trabajadores por su esfuerzo provienen de tres fuentes:

- Monetaria (salario adecuado).

- Apoyo social, respeto.
- Seguridad laboral y expectativas de promoción.

Este desbalance que conlleva un alto esfuerzo y baja recompensa altera la norma básica del intercambio social llamada reciprocidad (ante un esfuerzo dado se otorga una recompensa o gratificaciones) y a su vez puede ser generadora de estrés en las personas; lo cual puede conllevar a un resultado perjudicial para su salud, especialmente en las personas con habilidades de afrontamiento limitadas (Siegrist, 1996). Así mismo este modelo desbalance E-R otorga mayor relevancia a la experiencia de los costos y ganancias en el trabajo, más que las actividades o tareas realizadas en ámbito laboral. (Bosma et al, 1998, como se citó en Cárdenas 2012).

Por otro lado, Brito y Ciccoti (2007), realizaron la revisión del Modelo Integral del Estrés y del Trabajo.

2.2.3.4 Modelo Integral del Estrés y del Trabajo

Propuesto por Ivancevich y Matteson (1989). Define al estrés laboral como un proceso, el cual contiene los siguientes elementos:

- Los antecedentes que propician el estrés, llamados estresores.
- El estrés, percibido por el sujeto, según los eventos condicionados por los estresores.
- Los resultados, es decir, las respuestas a la acción de los estresores sobre el sujeto.
- Las consecuencias, es decir, el producto de dichos resultados.

2.6.5 Modelo Integral del Estrés y del Trabajo

Propuesto por Ivancevich y Matteson (1989). Define al estrés laboral como un proceso fisiológico, cognitivo y conductual, el cual contiene los siguientes elementos:

- Los antecedentes que propician el estrés, llamados estresores. Compuesto por factores organizacionales (ambiente físico, liderazgo, nivel organizacional) y factores extra organizacionales (relaciones familiares, nivel socioeconómico).
- El estrés, percibido por el sujeto, según los eventos condicionados por los estresores. Este elemento corresponde a la percepción cognitiva.
- Los resultados, es decir, las respuestas a la acción de los estresores sobre el sujeto.
- Las consecuencias, es decir, el producto de dichos resultados. (Montalvo, 2014).

2.2.4. Clasificación del estrés laboral

Según Slipack (1996) existen dos tipos de estrés laboral:

Estrés laboral episódico

Es aquel estrés que se presenta de forma temporal y no se extiende por mucho tiempo; luego de enfrentarlo desaparecen todos los síntomas que lo causaron; por ejemplo, se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo.

Estrés laboral crónico

Es aquel estrés que se presenta de manera frecuente cuando un trabajador se enfrenta a un agente estresor de manera persistente, por lo que los síntomas se manifiestan cada vez que la situación se presenta y mientras la persona no afronte esa exigencia de recursos de forma apropiada el estrés no desaparecerá.

El estrés crónico se puede manifestar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

- Ambiente laboral inadecuado: Estresores ambientales como falta de luz, alta o baja temperatura o ambiente poco ventilado:
- Sobrecarga de trabajo: Existe exceso de estímulos laborales, se presenta en trabajadores con cambios de ritmo continuo u obreros en cadena rápida.
- Alteraciones de ritmos biológicos: Al producirse alteraciones del ritmo circadiano. Se produce en trabajos nocturnos, de vía aérea, personal de sanidad o de seguridad.
- Responsabilidades y decisiones importantes: Propio de personal jerárquico. Se presenta por trabajo intelectual excesivo, inseguridad laboral o competencia.
- Estimulación lenta y monótona: Cuando hay déficit de estimulación laboral. En una cadena de trabajo lenta y pesada o un brusco pase al retiro.
- Condiciones laborales inadecuadas: En obreros no calificados. Se produce en salarios bajos, poca oportunidad de recreación, mala alimentación o inestabilidad.

Fuentes de estrés laboral

Vidal (2019) refiere que cualquier evento o situación que provoque emociones adversas en el individuo, se concibe como fuente generadora de estrés laboral.

En el trabajo existen diferentes situaciones como las actividades repetitivas, realizar horas extras o tener horarios rotativos, causantes del estrés. Ante ello, se menciona las siguientes fuentes de estrés:

- El ambiente físico o condiciones del trabajo como la temperatura, el ruido, el espacio disponible, entre otros.
- La organización laboral, donde se hace referencia a los turnos de trabajo y la carga laboral.
- Las funciones del puesto, considerando el control, las exigencias del puesto, las posibilidades de desarrollo y la retroalimentación del trabajo.
- El estrés de las relaciones, enfocado en las interrelaciones con los superiores, clientes, subordinados y compañeros de trabajo.
- El desarrollo profesional, que se centra en los cambios de puestos, los ascensos y las avances en la carrera profesional.
- Las características de la organización, donde engloba la tecnología que se tiene en la empresa, la infraestructura y el clima laboral.
- La interrelación con otras áreas del trabajador, donde se tiene en cuenta la relación del trabajo con las áreas familiares, académicas y de salud.

Causas de estrés laboral

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2008) resalta la importancia de las características del trabajador y las condiciones laborales como causantes primarios de estrés en el trabajo.

En la dimensión de las características personales del trabajador, se hace referencia a las particularidades que tiene cada individuo, tomando en cuenta su edad, el tipo de personalidad, los estudios alcanzados, la experiencia laboral obtenida y su estilo de afrontamiento ante los problemas (OMS, 2008).

En la dimensión de condiciones laborales, sostiene que determinadas condiciones de trabajo, son desencadenantes de estrés para la mayoría de personas. Estas condiciones, están relacionadas a riesgos psicosociales, como trabajos demandantes con un ritmo acelerado, falta de control en la carga de trabajo, poco apoyo,

discriminación, aislamiento, falta de participación en la toma de decisiones, inseguridad laboral, ausencia de oportunidades, horarios irregulares, y ser expuesto a condiciones físicas desagradables o peligrosas y no tener control de las mismas.

Además, podemos agregar la relación hogar – trabajo donde existe un pobre balance en la interacción hogar trabajo, en el cual, se toma en cuenta la situación pobreza, el riesgo de quedar desempleado, las condiciones de vida precarias y los problemas familiares, como causantes de estrés (OMS, 2008).

Asimismo, podemos señalar que estas características pueden presentar mayor perjuicio para los trabajadores de las pequeñas empresas, los trabajadores independientes y los informales. Incrementando los riesgos y consecuencias en su salud, que sumados a los recursos limitados y la sobrecarga laboral puede generar un estrés crónico y afectar negativamente la vida familiar.

2.2.5. Signos y síntomas

Según señalaron Hellriergel y Slocum (2009), las personas pueden manifestar el estrés de diferentes formas, y existen una gran diversidad manifestaciones propuestas por diferentes autores, pero nos centraremos en señalar 3 manifestaciones: fisiológicas, emocionales y conductuales, las cuales se desarrollarán a continuación:

Signos y síntomas fisiológicos:

Dolores musculares, dolores de cabeza, insomnio, debilidad, respiración acelerada, tensión, transpiración, elevación de la presión sanguínea, trastornos alimenticios.

Signos y síntomas emocionales:

Ansiedad, desánimo, aburrimiento, irritabilidad, fatigabilidad, desesperanza, depresión, insatisfacción.

Signos y síntomas conductuales:

Ausentismo laboral, insuficiente rendimiento laboral, incremento del consumo de alcohol, mayor consumo de tabaco.

Niveles de estrés

De acuerdo al estudio realizado Holmes y Rahe, se describen cuatro niveles de estrés (Holmes y Rahe, como lo citó, Ticona, et al. 2010):

Estrés Normal: Se encuentra dentro de los rangos normales y tiene como función de mantenerse alerta para proteger la integridad del individuo ante situaciones de tensión. Este tipo de estrés no manifiesta síntomas somáticos.

Estrés Leve: Se inicia con la manifestación de síntomas somáticos, cambios en nuestras emociones, manifestándose de diferentes formas, y de no tratarse seguirá incrementando su intensidad.

Estrés Moderado: Además de las manifestaciones emocionales, se agregan las reacciones conductuales, de las cuales podemos identificar: la impulsividad, palabras ofensivas, consumo de sustancias, alteraciones en el sueño, alimenticias, afectando el sistema inmunológico.

Estrés Severo: Se caracteriza por la afectación emocional, conductual, además de un alto nivel de somatización. Se establecen creencias irracionales que hacen urgente la atención de un especialista (Holmes y Rahe, como lo cito, Ticona, et al. 2010)

Evaluación del estrés

Del Hoyo (2004) menciona que, para realizar una evaluación sobre el estrés laboral, se debe tener en cuenta los potenciales estresores que existen dentro la propia organización, considerando las características físicas, psicológicas y sociales del trabajo; además de las implicancias personales que hacen que dichas condiciones se perciban de forma amenazante para la seguridad, crecimiento y bienestar del trabajador. En este sentido, el estrés no puede investigarse aislado de la percepción del propio individuo, porque depende directamente de la valoración personal que se le dé.

Existen diferentes instrumentos para evaluar el estrés laboral en los trabajadores:

- Lista de chequeo: ofrece una visión general sobre las características principales del estrés. Su aplicación es sencilla, puesto que no requiere conocimientos especializados, siendo muy recomendado para identificar factores de riesgo.
- Cuestionarios y escalas sobre el estrés: Permiten obtener datos concretos sobre la percepción que tienen los empleados sobre su trabajo, incluyendo escalas de síntomas psicosomáticos.
- Indicadores electrofisiológicos: Permite obtener medidas indirectas de la actividad autonómica, mediante los registros electrofisiológicos. El sistema nervioso autónomo se muestra sensible a la experiencia del estrés, evidenciándose a través del sistema cardiovascular, la dilatación de las pupilas, el sistema gastrointestinal, la tensión de los músculos, la temperatura y energía eléctrica del cerebro. El avance de la tecnología permite registrar el patrón de respuesta psicofisiológica de un sujeto en conductas en términos de cantidad, calidad y rapidez: las conductas emitidas tendrán ciertas características propias como el número de veces que han sido reproducidas, la calidad con las que se pudieron realizar y el tiempo estimado que tomó llevarlas a cabo"

2.2.6. Consecuencias organizacionales del estrés laboral.

Según las investigaciones de Hellriegel y Slocum (2004), se pueden mencionar, entre las consecuencias organizacionales del estrés laboral, el incremento de los siguientes costos:

- Los costos para la organización, referente a las enfermedades asociadas al estrés: mayores primas de seguro médicos, días perdidos por enfermedades graves (como las del corazón) y menos graves (por ejemplo, dolores de cabeza relacionados con el estrés).
- Los costos por causa de accidentes industriales, los cuales en mayoría se producen por incapacidad del trabajador frente a problemas emocionales agravados por el estrés.
- Los niveles excesivos de estrés en los empleados pueden disminuir el rendimiento en el desempeño laboral.

2.3. Comportamiento humano

Se define como comportamiento a toda acción del ser humano en relación con el medio ambiente, esta acción es variable y se elabora a través de la experiencia del sujeto, de tal forma que se manifiesta a nivel físico, psicológico y social. En cuanto al factor psicológico, se construye a través de las experiencias de la persona, a partir del componente innato o "biológico" (Ribes, 1990). Roca le asigna dos significados: el primero que la conducta es la acción que un sujeto u organismo realiza, el segundo que es una relación asociativa entre miembros de un esquema funcional o psicológico (Roca, 2007).

2.3.1. Teorías y modelos del comportamiento humano

2.3.1.1 Modelo Conductista del Desarrollo

Condicionamiento Clásico

Esta teoría de aprendizaje fue introducida por el científico ruso Iván Pavlov para explicar el comportamiento animal. Realizó experimentos en las que observó la salivación de perros en forma condicionada (Núñez et al, 2015).

La síntesis de dicho experimento es la presentación de la comida a los perros, lo cual les produce salivación, luego se les presenta una campanilla, lo cual no produciría ninguna reacción por sí sola, sino acompañada de la comida, por lo tanto, los animales asocian ambos, alimento y campanilla con la proximidad de la comida, salivando. Finalmente, cuando después se les presenta la campanilla, estarán salivando

Este fenómeno fue denominado como reflejo condicionado. Todo esto forma las bases del condicionamiento clásico.

El condicionamiento clásico es el proceso definido por la interpretación de un estímulo neutro (EN), el cual provoca una respuesta al asociarse con el estímulo condicionado (EI), produciendo un respuesta o reflejo condicionado

Es el proceso más simple de elaboración de respuestas:

$EN + EI \longrightarrow RC$

Conceptos Básicos

Estímulo Incondicionado (EI): es el estímulo que logra una respuesta incondicionada (en el caso del experimento, es el alimento)

Respuesta Incondicionada (RI): Respuesta obtenida por el estímulo incondicionado (es la salivación).

Estímulo Neutro (EN): Es el que por sí solo no obtiene respuesta (solo escuchar la campanilla).

Estímulo Condicionado (EC): Es el estímulo neutro que, al asociarse con el EI, produce una RC (es la campanilla que se asocia con el alimento)

Respuesta Condicionada (RC): Respuesta obtenida por la unión del EC con el EI (La salivación al escuchar la campanilla).

$EC + EI \longrightarrow RC$

Leyes Básicas:

Generalización: Responder de la misma forma ante estímulos similares

Discriminación: Responder de manera distinta frente a estímulos similares, aunque no idénticos.

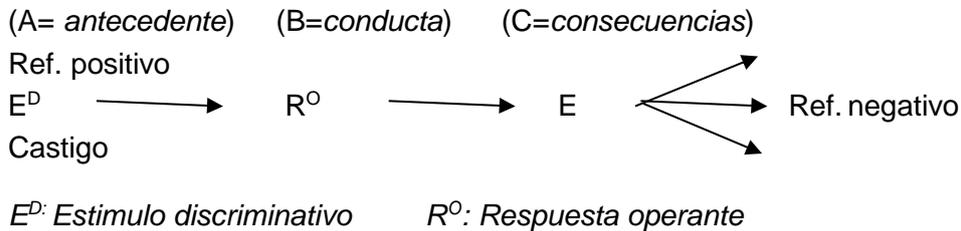
Extinción: Desaparición gradual de una respuesta aprendida

Por medio del Condicionamiento Clásico, el ser humano puede adquirir comportamientos involuntarios e inconscientes, para controlar miedos, fobias, problemas de ansiedad, simpatías, etc.

Condicionamiento Operante

Formulada por Burhus F. Skinner (1938), definido como un proceso por el cual una conducta, llamada operante, es modificada por las consecuencias que se producen al emitirse, es decir, el comportamiento afecta al ambiente, se producen consecuencias, que pueden ser favorables (refuerzo), el cual favorece la probabilidad que dicha conducta se vuelva a emitir (Skinner, 1938, como lo cito Arancibia et al, 2015).

Con este postulado, Skinner plantea que se aprende aquello que se refuerza y que el refuerzo es la clave para el control de la conducta. De allí proviene *el análisis de conducta* ABC (A, antecedentes, B es la conducta, en inglés *Behavior* y C, las consecuencias). Dicha relación se observó en la caja de Skinner, experimentando con ratas o palomas.



El condicionamiento operante permite operar sobre la conducta voluntaria o instrumental y es la base para el proceso de modificación de conducta. También es importante su contribución sobre la educación, respecto a la motivación y refuerzos.

Elementos del Condicionamiento Operante

Reforzador: cualquier acto o estímulo que sigue a una conducta y que aumenta la probabilidad de que sea repetida en el futuro.

Refuerzo positivo: es un objeto, evento o conducta que incrementa la frecuencia de la respuesta. El reforzamiento positivo ocurre cuando una respuesta se fortalece porque se acompaña de un estímulo reforzante. Es el más efectivo.

Refuerzo negativo: Se produce cuando una respuesta se fortalece porque se acompaña de la eliminación de un estímulo aversivo (desagradable).

Castigo: En términos generales podemos decir que el castigo reviste dos cualidades principales (que a su vez lo diferencian del refuerzo positivo y del negativo).

Extinción: Ocurre como resultado del debilitamiento y desaparición graduales de una tendencia a responder en cierta forma porque la respuesta no se acompaña de un reforzador.

2.3.1.2 Teoría Social del Aprendizaje

Llamado también aprendizaje vicario o por observación, establecido por Albert Bandura (1984), quien plantea que la mayor parte de la conducta humana se adquiere por modelado, al observarse. Se produce por la interacción de dos personas: el modelo y el observador. Este aprendizaje permite el desarrollo de mecanismos cognoscitivos complejos y secuencias de acción social. (Ruiz, 2010). Las áreas de aprendizaje por observación relacionadas con competencia social son:

Habilidades Sociales: Pautas de comportamiento que adquirimos en nuestra interacción con el entorno.

Actitudes: Tendencia a comportarse por agrado o desagrado respecto a una persona, objeto o situación social.

Representaciones Sociales: Creencias, ideas y valores, socialmente compartidos que nos enlazan con el sentido del mundo.

Bandura ha identificado cuatro pasos claves en el proceso de observación:

- **Atención:** Es enfocar nuestros sentidos hacia un estímulo (modelo)
- **Retención:** Es recordar lo observado, procesarlo para poder imitarlo.
- **Reproducción:** Consiste en reproducir la conducta, se utiliza la imaginación.

- Motivación: Una vez adquirida la conducta, se refuerza para seguir emitiéndose o incrementarla (Bandura, 1984).

A diferencia del aprendizaje operante, quien recibe el refuerzo no es el que aprende, sino el modelo. Este tipo de aprendizaje permite la transmisión cultural, ya que lo aprendido puede ser transmitido por cualquier miembro de la comunidad.

2.4 Tipos de comportamiento

El comportamiento, a diferencia de la conducta, se puede expresar en acción o movimientos, pero movimientos organizados y proporcionados por el aprendizaje, por lo tanto, el factor biológico se excluye del ámbito psicológico (Ardila, 1998). Sin embargo, sustancialmente conducta y comportamiento son básicamente la expresión de sí mismo, del ser humano respecto al medio (Delgado y Delgado, 2006).

Para explicar el comportamiento agresivo dentro del ámbito laboral, se definen una serie de teorías y clasificaciones en modelos relacionados sobre todo con el comportamiento humano en el trabajo, a continuación:

Según el grado de asertividad, existen tres tipos de comportamientos Naranjo (2008), los cuales se manifiestan ante situaciones favorables o desfavorables correlacionados al estrés:

2.4.1 Agresivo

Las personas manifiestan sus distintas necesidades, pensamientos y emociones en forma de sometimiento, hostilidad hacia los demás, ignorando sus derechos.

2.4.2 Pasivo

Este comportamiento se caracteriza por la no expresión de sus necesidades y sentimientos, donde presenta mayor importancia respetar los derechos de los demás, ignorando sus propios derechos.

2.4.3 Asertivo

Implica aquellas personas que manifiestan sus pensamientos, emociones y necesidades de forma sincera y amable, respetando los derechos de los demás y de uno mismo.

2.5 El Comportamiento agresivo

2.5.1 Concepto de agresión

En 1996, Berkowitz dio a entender por agresión a cualquier manifestación de comportamiento que pretenda hacer daño de forma física o psicológica a una persona (Pelegrián y Garcés, 2008). Ya en 1990, había definido a la agresividad en un modelo al que señaló como, agresión aversivamente estimulada y señala que es el producto de una tendencia o actitud negativa respecto a una experiencia no agradable. Por su lado, sostienen que la agresividad y la agresión aparecen desde la infancia y constituyen un mecanismo biológico que le permite resolver dificultades ante situaciones de riesgo y competir para obtener logros (Carrasco y González, 2006). También la agresividad refiere a patrones psicológicos, manifestados de forma física y verbales, encaminados a faltar el respeto, humillar y acosar a los demás (Penado, 2012). Por su parte, Contini (2015) señala a la agresividad y agresión como conceptos asociados

Ante las distintas definiciones, Carrasco y Gonzáles (2006) señalan que en la mayoría se puede apreciar 3 elementos en común:

- 1) La intencionalidad, la búsqueda de una meta específica de diversa índole, en función de la cual se pueden clasificar los distintos tipos de agresión.
- 2) Las consecuencias, que pueden ser aversivas o negativas que se ejercen sobre objetos, personas, incluso uno mismo.
- 3) Su variedad expresiva, donde se pueden manifestar de diferentes maneras, siendo las más comunes repetidas por los diferentes autores, la física y verbal.

2.5.2 Tipos de la agresión

Por su parte Buss y Perry (1992) realizaron clasificaciones de la agresión en Contini (2015):

- Agresión Físico-verbal: Hace uso directo de la intervención e invasión física o verbal para dañar a alguien.
- Agresión activa-pasiva: En la que se diferencia según la forma de respuesta del sujeto. En el aspecto activo sería reaccionando de forma airada y en respuesta a una falta percibida; el aspecto pasivo sería no hacer nada y dejar que el problema continúe, es decir no brindar apoyo ni solución.
- Directa- Indirecta: En este plano, el polo directo refiere a la intención de causar daño en forma directa a otro, bien en forma física o verbal. La forma indirecta alude a las acciones encubierta o con la participación de otras personas: hablar mal de alguien, echar a perder la propiedad de otro.

Diferentes estudios muestran la existencia de un consenso que destaca a la agresión en dos categorías (Ortega y Alcázar, 2016)

- Agresión impulsiva: Es aquella reacción rápida, instintiva que se efectúa sin previo análisis de las circunstancias o consecuencias de los propios actos. Interpretando de forma rígida una situación como amenazante o provocativa.
- Agresión instrumental: Es aquella respuesta que se presenta de forma concreta, previamente premeditada, reflexionada y dirigida a un objetivo, sin arrepentimiento o culpa.

Por otra parte, Andreu (2010, como lo citó Pariona, 2018), combina aspectos motivacionales con aspectos socio cognitivos, agrupados en 2 tipos:

1. Agresividad premeditada: Expresada como una respuesta no provocada ni llevada por el enojo, sino de forma consciente y planificada por el agresor, con el fin de resolver un conflicto y obtener ventajas como: poder, autoridad, dinero, posición social o de dominio.
2. Agresividad Impulsiva: Es de naturaleza reactiva, surgida por la ira o enojo expresada por el agresor al percibir una provocación o amenaza, la cual puede ser real o imaginaria, y que motiva a causar daño a la víctima, además se halla anexada a una vivencia emocional desagradable, llamada agresión emocional. Acompañada de emociones negativas como ira, miedo, hostilidad,

2.5.3 Etiología de la conducta agresiva

Factores biológicos

- Herreros y col. (2010) señalan la aparición o desarrollo de la agresividad en diversos factores:

- Agresividad y Sexo: Las hormonas sexuales cumplen un papel clave en la aparición de comportamientos agresivos. Así, tanto los andrógenos como la testosterona, metabolizados en el cerebro y transformados en estradiol, que en el caso de los hombres conduce a mayor proporción de conductas agresivas físicas o directas. En el caso de las mujeres, el estradiol se asocia con conductas dominantes, de rechazo o exclusión, propios de una agresividad indirecta.
- Agresividad y Neurofisiología: Anormalidades estructurales en el sistema límbico pueden estar relacionadas con conductas de impulsividad y agresividad, por ejemplo, la activación de la amígdala puede producir aversión ante la alerta de premios y castigos, facilitando la agresión, mientras que la activación del córtex prefrontal produce la inhibición de emociones y conductas negativas. Por otro lado, lesiones en el córtex prefrontal están asociadas por un pobre control de impulsos, verbalizaciones y actos agresivos.

2.5.4 Manifestaciones de la agresividad

Originalmente Buss y Perry señalan que la agresividad está compuesta por seis factores: resentimiento, hostilidad, agresividad indirecta, agresividad física, agresividad verbal e ira. (Buss y Perry, 1992), agrupadas en la escala de nombre *Aggression Questionnaire (AQ)*. Pero las posteriores adaptaciones lo agruparon en cuatro factores o dimensiones: agresividad física, agresividad verbal, hostilidad e ira (Andreu et al., 2002). La agresividad física y verbal conforman el componente instrumental, es decir los que actúan directamente. La hostilidad sería el componente cognitivo, es decir la vía intencional o encubierta y la ira, el componente emocional- afectivo, la cual activa diferentes conductas desadaptativas. De esta forma, la agresividad sería la culminación de estos procesos cognitivos, emocionales y conductuales (López del Río et al, 2009).

Agresividad física

En 1992, Buss identifica que esta dimensión se expresa de forma directa, compone el factor instrumental o motor del comportamiento agresivo, llevado a cabo para lastimar o herir a otro mediante golpes o empujones (Molero, 2017). Dicha agresión puede ser ejecutada mediante golpes del cuerpo u objetos (Cuello y Oros, 2013). Por ello, es evidente y comprobable. Busca herir físicamente a otro (Molero, 2017). Por su parte, Contini (2015) adjudica a la agresividad física el uso de la fuerza de una persona contra otra. Por otra parte, se identifican expresiones de agresión física: forma activa, como directa (golpear o empujar) e indirecta (enviar a lastimar a alguien) y forma pasiva, como directa (obstruir a la víctima) e indirecta (dejar que la víctima se lastime Penado, 2012). También se puede señalar como una acción motriz que busca el daño físico a una persona o su propiedad (Andreu, 2010).

Agresividad verbal

De similar forma, que la agresividad física, compone el factor instrumental que ataca y lastima a otros (López del Río et al, 2009). Se expresa a través de insultos, amenazas, sarcasmo, burlas, sobrenombres, rumores maliciosos, entre otros. (Cuello et al, 2013). Además, se pueden categorizar expresiones de agresión verbal: forma activa, como directa (ofender o insultar) e indirecta (sembrar rumores) y forma pasiva, como directa (no dirigirle la palabra a alguien) e indirecta (dejar que ataquen verbalmente a alguien). (Penado, 2012). También se puede expresar como gritos u ofensas hacia una víctima (Andreu, 2010).

Ira

Izard la definió como una emoción básica que se manifiesta cuando al individuo se le impide u obstaculiza alcanzar a cumplir una tarea o satisfacer una necesidad (Izard, 1977, como lo citó Matalinares, 2012). En 1992, Buss lo identifica como el factor emocional que acompaña a la conducta, a lo cual se manifiesta con reacciones a nivel fisiológico y predispone al organismo a agredir (López del Río et al, 2009). También se refiere al sentimiento que surge de las reacciones psicológicas y manifestaciones emocionales involuntarias, provocadas por la presencia de un evento desagradable (Berkowitz, 1996; Anderson y Bushman, 2001). Además, la ira juega varios roles para provocar agresión, interfiriendo con el razonamiento y el juicio; procesando pensamientos y expresiones asociadas con conductas agresivas (Anderson y Bushman, 2002). Una posterior definición la identifica como una respuesta funcional ante un estímulo de amenaza y se produce para lograr la supervivencia. Además, es un tipo de emoción asociada al enojo que puede conducir en forma descontrolada a la agresión (ira agresiva) (García- Herrera, 2017).

Hostilidad

Es la actitud que contiene una clara intención de un sujeto de agredir o causar daño a otro. Por otro lado, también podemos establecer que la hostilidad implica una combinación de ira, disgusto y actitudes de resentimiento y desprecio hacia las demás personas que lo identifican como el factor cognitivo de la agresividad, caracterizada por sentimientos y actitudes de completa oposición e injusticia hacia la víctima (Kaufmann, 1970; Plutchik, 1980; Buss, 1992 y Fernández-Abascal, como lo citó Matalinares et al, 2012). Además, Fernández-Abascal, (1998) sostiene que la hostilidad produce que se hagan evaluaciones negativas de las demás personas, atribuyéndoles comportamiento agresivo y amenazante. (Kaufmann, 1970; Plutchik, 1980; Buss, 1992 y Fernández-Abascal, como lo citó Matalinares et al, 2012). La negatividad hacia los demás implica sentimientos de odio, subestimación y resentimiento, también reaccionar en oposición a otras personas, pensar siempre lo peor de otras personas y estar siempre en actitud de hipervigilancia y a la defensiva. En efecto, se pueden identificar tres tipos de componentes en la hostilidad: componente cognitivo, que consiste en creencias negativas provenientes de los demás, al valorar su conducta como opositoras; componente afectivo emocional, incluye sentimientos como ira, enfado, resentimiento y desprecio; componente conductual, representado por agresión física y verbal (Palmero et al, 2007).

2.5.5 Niveles de agresividad

Buss en su concepción de la agresividad refiere que existen tres niveles de agresividad (Avellaneda y Fernández, 2010):

Nivel Bajo: las personas en este nivel se caracterizan por tener la capacidad de controlar sus impulsos sin causar daño o lesión a otra persona, puesto que presentan indicadores leves en agresividad.

Nivel Medio: Este nivel se caracteriza por expresar una conducta agresiva hacia determinados estímulos, el cual se manifiesta mediante expresiones corporales de moderada intensidad como insultos, gritos, gestos obscenos, etc. Sin llegar a provocar lesiones o golpes.

Nivel Alto: se caracteriza por presentar niveles significativos de agresividad, donde, el individuo muestra una actitud y comportamiento agresivo, dominante y duradero, expresados en ataques, peleas, uso de la violencia de forma física y verbal.

2.5.6 Modelos explicativos de la agresividad

2.5.6.1 Frustración – Agresión

Esta teoría formulada por Dollard et al, (1939), (como lo citó Carrasco y Gonzales 2006) describe que toda conducta agresiva antecede siempre la existencia de una frustración, y a su vez, cuando se manifiesta la frustración siempre conduce a alguna forma de agresión, y esta aparece cuando una consecución de una meta es bloqueada o interferida. Así mismo definimos la frustración, como aquel estado que se produce cuando se impide a la persona realizar conseguir un objetivo; es la interferencia en la respuesta – meta.

2.5.6.2 Aprendizaje social

Bandura y Ribes en 1975, sostiene que el ser humano aprende a través de la observación de modelos simbólicos o reales de violencia, es decir que el comportamiento agresivo es el resultado de un aprendizaje dado a través de la observación e imitación (Chapi, 2012). Esta explicación se sustenta bajo la siguiente consigna; la conducta agresiva dependerá, de las recompensas positivas que pueda obtener la persona, al observar un modelo agresivo. Esto quiere decir que, en el caso de ser agresor en el fenómeno del bullying, si este obtiene un beneficio, se incrementará la probabilidad de que se imite el comportamiento agresivo. Sin embargo, por el contrario, es castigado por su conducta evidenciada, seguramente disminuirá la probabilidad de imitación.

2.5.6.3 Teoría conductista

Para Buss la agresión es una reacción que desencadena respuestas nocivas hacia otro organismo. Asimismo, resalta la importancia de la actitud consciente de la agresión. Sin embargo, pone mayor énfasis en los reforzadores, en donde la probabilidad que se repita una conducta agresiva en el futuro va depender de las consecuencias que tienen los reforzadores, por ello es importante identificar qué clase de reforzadores influyen en la conducta agresiva (Chapi 2012).

2.5.6.4 Agresión aversivamente estimulada

Berkowitz (1989) propone este modelo cuya explicación es que la agresión emocional es el producto de acontecimientos negativos, como estar en condiciones laborales negativas, ambientes hostiles, temperatura alta, olores desagradables o situaciones cargadas de estrés. De tal forma, esta agresión proviene de los sucesos aversivos y se expresa en conductas encaminadas para reducir el estímulo desagradable, así como reacciones emocionales que provoquen daño o perjuicio. La secuencia empieza desde el estímulo aversivo, el cual genera sentimientos que pueden llegar a ser insoportables, asociados a pensamientos, recuerdos u otras reacciones emocionales negativas, las cuales pueden provocar expresiones emocionales de lucha, asociado a la ira; de huida, asociado al miedo, como ejemplos. Asimismo, Berkowitz en 1989 se centra en tres ejes, primero la intensidad del estímulo incómodo, segundo, el blanco hacia quien se dirige la agresión y tercero, el grado de autocontrol o impulsividad para cometer la conducta agresiva, Carrasco y Ortiz (2006).

2.5.6.5 Modelo integrador de agresividad impulsiva y premeditada

Formulado por Andreu (2009), la cual propone un proceso cognitivo en la que un evento amenazante se determina en cuatro procesos cognitivos:

a) Valoración primaria En la que se produce una inmediata activación fisiológica y emocional.

b) Valoración secundaria: La cual es cognitiva y en la que el sujeto evalúa la situación.

Este circuito puede conducir a valorar la situación como amenaza o desafío y presentar la acción agresiva, según lo interprete como amenaza en un posible daño o si lo ve como desafío, la oportunidad de algún beneficio. A partir de ello, se ponen en marcha una serie de esquemas cognitivos, que pueden ser sesgos o interpretaciones del daño como algo hostil y dañino o con naturaleza instrumental, de forma premeditada.

c) Procesos de autorregulación: La respuesta agresiva, puede ir acompañada de regulaciones como puede ser un efecto placer/dolor o premio/castigo, según el éxito o fracaso de la acción agresiva, ya que tales esquemas se originan en las experiencias vividas por el individuo.

d) Procesos de inhibición/desinhibición: Son una serie de factores que modulan o median la agresividad, como la impulsividad, la hostilidad, o el consumo de alcohol y drogas. A mayor presencia de procesos de desinhibición, junto con lo lesivo de las consecuencias de la víctima, se producen agresiones más violentas, formándose un círculo vicioso de la agresividad.

En conclusión, tanto en la agresividad impulsiva como en la premeditada, existe una serie de procesos cognitivos, emocionales y conductuales, diferenciándose ambos casos en los esquemas cognitivos y en las consecuencias (inhibición/desinhibición).

Análisis laboral del trabajador de Transporte Público

Los trabajadores de transporte público, entre ellos el conductor y cobrador, realizan una sobrecarga de actividades, debido a que su jornada laboral sobrepasa las 8 horas diarias determinadas por la ley. Asimismo, no cuentan con horarios específicos de entrada y salida, laborando también los fines de semana, incluso los feriados; percibiendo por todo ello, un sueldo inestable, sin contar con vacaciones, seguro médico, gratificación o CTS.

Bielich 2009 realizó un estudio con respecto al transporte en Lima, Perú, en ella, describe una situación crítica por parte de los choferes y cobradores, quienes no poseen un contrato laboral con la empresa dueña de la ruta, por lo que los trabajadores no pueden reclamar todos los beneficios sociales que un contrato amerita. Por ello, los choferes y cobradores no tienen una relación laboral con la empresa de transporte. Por el contrario, sí tienen un vínculo con el propietario del vehículo, manteniendo una relación de arrendatarios, que tampoco corresponde a una relación laboral (Bielich, 2009).

Asimismo, debemos tomar en cuenta, que los trabajadores de transporte público mantienen responsabilidades con la empresa dueña de la ruta, sin contar con un contrato laboral, puesto que la empresa, les brinda una tarjeta de control diario. Esta tarjeta deberá ser marcada cuando el vehículo pase por su ubicación, dejando constancia del cubrimiento de la ruta y la hora. Esta situación, genera una tensión constante porque los choferes están pendientes de llegar a tiempo y evitar así ser sancionado con el retraso en la hora de salida en el terminal. Del mismo modo, el incumplimiento de las normas disciplinarias establecidas por la empresa, puede ameritar la suspensión de uno o varios días de trabajo; además de ello, existe una obligación de cumplir con el propietario del vehículo, entregando al finalizar el día una parte del dinero

recaudado, mientras que el resto será repartido en diferentes porcentajes entre el conductor, cobrador, gastos operativos y mecánicos (Bielich 2009).

Bielich, también se centra en la normativa del sistema laboral de los conductores del transporte público, concluyendo que este sistema regulación nacional, obliga a los choferes a conducir de una manera acelerada y temeraria, lo cual conlleva a que muchos usuarios lo consideren un servicio de mala calidad. Además, los fuerza a trabajar en condiciones precarias, durante largas horas y en condición de tensión emocional, debiendo adquirir constantemente nuevas tácticas para poder conseguir un ingreso significativo, percibiendo a sus pasajeros como dinero y no como personas, lo cual no sólo está permitido, sino que incluso es incentivado por el marco institucional que regula al transporte público (Bielich, 2009).

CAPÍTULO III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación

Se realizó una investigación de tipo correlacional, con la finalidad de encontrar relación entre las variables principales, estrés laboral y agresividad. Asimismo, se utilizó un estudio no experimental de corte transversal, puesto que no se manipularon las variables y los datos de información fueron recolectados en un determinado momento y en su espacio natural, sin llegar a intervenir en el mismo. (Hernández, et al., 2014).

3.2. Población y muestra

El presente estudio se llevó a cabo a través de un censo, al considerarla una cantidad manejable de personas. Por ello, se evaluaron a un total de 222 personas entre choferes y cobradores que forman parte del universo de trabajadores en ruta. De los cuales resultaron válidos 188 pruebas. Se considera censal porque se incluye a todas las personas de la población que prestan el servicio de transporte público (Hernández, et al., 2014). Los trabajadores evaluados son mayores de 18 años y pertenecen a ambos sexos.

3.2.1. Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión:

Se procedió a la inclusión de acuerdo a los siguientes criterios:

- Trabajadores de la empresa que ocupen los puestos de choferes y cobradores.
- Trabajadores de ambos sexos.
- Trabajadores con una edad mayor a 18 años.

Criterios de exclusión:

Se procedió a la exclusión de acuerdo al siguiente criterio:

- Trabajadores iletrados.
- Trabajadores que no deseen participar de la investigación.

3.3. Variables

3.3.1. Definición conceptual y operacionalización de variables

Variable Independiente: El estrés laboral

Definición conceptual:

Se define como “la reacción que puede experimentar el individuo ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (OIT, 2016).

Definición operacional:

Para el presente estudio se utilizó la variable estrés laboral con doble naturaleza cuantitativo y cualitativa, la cual, se utilizó el puntaje total de la escala de estrés laboral OIT-OMS, para relacionar las variables principales. La escala está conformada por 2 dimensiones: la primera, superiores y recursos, y la segunda; organización y equipo de trabajo. El instrumento utiliza la escala tipo likert, las cuales identifican 4 niveles de estrés laboral, según su puntaje: Alto (129 - 175), promedio alto (120 - 128), promedio bajo (103 - 119), bajo (25 - 102).

Variable dependiente: Agresividad

Definición conceptual:

Se define como la tendencia a comportarse de forma agresiva en distintas situaciones, pretendiendo herir, causar daño de forma física o psicológica a una persona de manera intencional (Berkowitz 1996).

Definición operacional:

En el presente estudio se utilizó la variable agresividad con doble naturaleza cuantitativa y cualitativa, la cual se utilizó el puntaje total del cuestionario de agresión AQ de Buss y Perry, para relacionar las variables principales. El cuestionario está compuesto por 4 dimensiones: agresividad verbal, agresividad física, hostilidad, ira. El cuestionario utiliza una escala de tipo Likert, evaluando 5 niveles de agresividad según su puntaje: muy alto (99 a más), alto (83-98), medio (68-82), bajo (52-67) y muy bajo (igual o menor a 51).

3.3.2 Variables sociodemográficas

Para recabar información más precisa sobre los datos de la población de estudio, se aplicó una ficha de datos Sociodemográficos, la cual fue respondida previamente al llenado de las escalas de estrés laboral y agresividad. Dicha ficha permitió recopilar información confiable para el desarrollo de la investigación. Los datos obtenidos en la ficha son los siguientes: Sexo, variable cualitativa dicotómica, nominal (Masculino y femenino). Edad, variable cuantitativa discreta con escala de razón (años). Estado civil, variable cualitativa dicotómica, nominal (soltero, casado, conviviente, separado, divorciado, viudo). Estudios, variable cualitativa politómica ordinal (primaria, secundaria, superior). Hijos, variable cualitativa dicotómica nominal (sí o no). Puesto de trabajo, variable cualitativa dicotómica nominal (chofer o cobrador). Tiempo de trabajo en el puesto, variable cuantitativa discreta, escala de razón (tiempo en años). Horas de trabajo al día, variable cuantitativa discreta, escala de razón (número de horas).

3.4. Plan de recolección de datos e instrumentos

Los datos se recolectaron a partir de la medición psicométrica de las variables Estrés Laboral y Agresividad. Este proceso se realizó coordinando previamente con la administración de la empresa de transportes, con quienes se describió y detalló los objetivos de la investigación. Así como también se explicó la utilidad de realizar este estudio en la población de trabajadores de la empresa.

A continuación, de acuerdo con las indicaciones y la autorización de la administración, se realizó una visita a una asamblea general programada dentro de las actividades de la empresa. En la cual, antes de entregar la hoja del consentimiento informado, se les informó a los trabajadores sobre el motivo de la investigación y si estaban de acuerdo o no con participar del estudio. Debiendo firmar la hoja del consentimiento informado antes de iniciar el llenado de los cuestionarios.

Se procedió a repartir a cada trabajador los dos cuestionarios para que lo resuelvan, indicándose brevemente el llenado correcto de las mismas. Se utilizó lápiz, borrador y las pruebas: Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS y el cuestionario de agresión AQ de Buss y Perry, ambos instrumentos utilizan la escala tipo Likert, auto aplicadas y se brindó un tiempo de 10 minutos para responder cada prueba.

Finalmente se procesaron los datos proporcionados por cada trabajador, a nivel de puntajes según lo señalado.

3.4.1. Instrumentos

Escala de Estrés Laboral de la OIT- OMS

La escala de estrés laboral, fue creada por la OIT-OMS; y sustentada por Ivancevich y Matteson en 1989. En América latina fue validado en México por Medina, Preciado y Pando en el 2007. En el Perú, la escala fue validada por Suarez, A. (2013) en su estudio titulado “Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima”, donde evaluó a un total de 203 trabajadores, divididos entre 89 colaboradores del área de Atención al Cliente y 114 en el área de Ventas de un Contact Center de Lima.

La escala de estrés laboral OIT-OMS, tiene un tiempo aproximado de aplicación de 15 minutos, puede ser aplicada de forma individual y colectiva, está compuesta por dos dimensiones: “Superiores y recursos” y “organización y equipo de trabajo”, es de tipo Likert consta de 25 ítems, con 7 alternativas para contestar, estas respuestas tienen una puntuación del 1 al 7, que la describimos de la siguiente manera:

- 1 = si la condición “Nunca” es fuente de estrés.
- 2 = si la condición “Raras veces” es fuente de estrés.
- 3 = si la condición “Ocasionalmente” es fuente de estrés.
- 4 = si la condición “Algunas veces” es fuente de estrés.
- 5 = si la condición “Frecuentemente” es fuente de estrés.
- 6 = si la condición “Generalmente” es fuente de estrés.
- 7 = si la condición “Siempre” es fuente de estrés.

Los cuales arrojan un puntaje mínimo de 15 y un puntaje máximo de 175. Divididos en 4 niveles de estrés laboral según el puntaje alcanzado:

- Alto (129 - 175),
- Promedio alto (120 - 128),
- Promedio bajo (103 - 119),
- ajo (25 - 102).

Confiabilidad

Medina et al. (2007) realizaron la validez y confiabilidad de la escala de Estrés laboral OIT-OMS en México, donde obtuvieron un 0.64 de validez relevante y 0,92 de confiabilidad de Alpha de Cronbach.

En el Perú, La confiabilidad del instrumento se logró con el método Alpha de Cronbach y se obtuvo un puntaje de 0,966, lo que sugiere que el instrumento es altamente confiable. Por otra parte, se utilizó el coeficiente de Spearman – Brown, el cual hizo un estudio por mitades, 13 ítems con resultado de 0,932 y 12 ítems con 0,944, lo que indica que tiene una alta correlación y confiabilidad por mitades (Suarez 2013).

Validez

Se llevó a cabo un estudio de validez de la escala de estrés laboral OIT-OMS en Perú comprobando la correlación de los ítems con cada dimensión, En la dimensión superiores y recursos, los valores fluctúan 0,548 y 0,811 mientras que en la dimensión de organización y equipo de trabajo los valores fluctuaron 0,554 y 0,705 determinado que los ítems se correlacionan fuertemente con cada dimensión (Suarez 2013).

3.4.2 Cuestionario de agresión AQ de Buss y Perry

El cuestionario de agresión AQ fue creado en 1992 por Arnold Buss y Mark Perry, profesores de la Universidad de Texas en Austin, el título original del test Agresion

Questionnaire AQ, con el objetivo de conocer las conductas y sentimientos agresivos que presentan las personas.

En el 2002 se realizó un estudio del cuestionario de agresión en la población española llevado a cabo por (Andreu et al, 2002). En el Perú, el cuestionario de agresión AQ fue adaptado por Matalinares, et al, (2012), en su estudio titulado “estudio psicométrico de la versión española del cuestionario de agresión de buss y perry”, la investigación estuvo compuesto por 3632 personas de las 3 regiones del país costa sierra y selva. Asimismo, el cuestionario de agresión AQ puede ser aplicado de forma individual y colectiva y está constituido por 29 ítems, divididos en cuatro escalas, donde presenta la siguiente distribución de ítems por cada escala: agresión física (9 ítems), agresión verbal (5 ítems), hostilidad (7 ítems) e ira (8 ítems). Del mismo modo, las alternativas de respuestas se presentan codificados en una escala de tipo Likert, con valores comprendidos entre 1 y 5 puntos, descritos a continuación: 1= Completamente falso para mí, 2 = Bastante falso para mí, 3 = Ni verdadero, ni falso para mí, 4 = Bastante verdadero para mí, 5 = Completamente verdadero para mí.

Confiabilidad

Los puntajes obtenidos del coeficiente alfa de Cronbach, muestran una confiabilidad para la escala total de 0,83 también se observa confiabilidad en las diferentes dimensiones del cuestionario de agresión: agresión física 0,68 agresión verbal 0,56 hostilidad 0,65 e ira 0,55 (Matalinares, et al, (2012)

Validez

El instrumento presenta una validez de constructo, obtenido mediante un análisis análisis factorial exploratorio, el cual muestra que la extracción de la agresión como componente principal de la prueba explica el 60,818 % de varianza total acumulada, afirmando que la estructura de la prueba está compuesta por un componente que agrupa las 4 dimensiones de la agresividad (Matalinares, et al, 2012)

3.5. Plan de análisis e interpretación de la información

Se utilizó el programa de Excel para vaciar el resultado de las evaluaciones. Para el análisis estadístico de los resultados se procedió a utilizar el software Stata 13. En cuanto al análisis univariado de las variables numéricas se utilizaron medidas de tendencia central como media (\bar{x}) y desviación estándar (DE). Para el análisis univariado de las variables categóricas se utilizaron frecuencias (n) y porcentajes (%).

Para el análisis bivariado, al determinar las relaciones de las variables principales con las variables sociodemográficas, primero se aplicó la prueba Shapiro-Wilk, para hallar la distribución normal en la variable cuantitativa (principal). Luego se procedió a valorar el número de categorías de la variable categórica. Al hallarse distribución normal, se aplicó pruebas paramétricas (t de student o Anova), dependiendo del número de categorías. Asimismo, al no hallarse distribución normal, se aplicó la prueba no paramétrica de U de Man Whitney para la variable de 2 categorías y Kruskal Wallis para la variable de más de 2 categorías.

Para el presente estudio, se determinó la magnitud de la asociación comparando las dos variables principales, de naturaleza cuantitativa, con el análisis de Correlación de Spearman (no paramétrica), por no tener ambas variables una distribución normal.

Por último, se consideró un nivel de confianza de 95% ($p < 0.05$), como un resultado estadísticamente significativo.

3.6. Ventajas y limitaciones.

Ventajas:

- La investigación es transversal, permitiendo una recolección rápida de los datos, además permite evaluar las variables en un tiempo determinado, en su ambiente natural.
- Siendo un tipo de investigación correlacional, permite planificar estrategias de intervención psicológica de acuerdo a los resultados obtenidos.
- Se emplearon instrumentos de evaluación validados en nuestra realidad para mostrar la confiabilidad de nuestro estudio.

Limitaciones:

- La investigación de tipo correlacional no permite identificar entre las variables principales la relación causa efecto.
- Debido a que se diseñó una investigación transversal, no es posible estudiar las variables principales en el transcurso del tiempo, centrándose en un momento determinado.
- El uso de instrumentos de auto-reporte también genera limitaciones debido a que estos confían en la propia capacidad de auto-evaluación de la persona y puede producir sesgo en las respuestas en base a la deseabilidad social.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación fue aprobada por el Comité de Ética de la Universidad Católica Sedes Sapientiae, con el N° Reg.: CE – 0136. Para salvaguardar la seguridad e integridad de las personas evaluadas, primero se sometió el estudio a la aprobación del comité de ética para lograr su autorización. El registro de las personas evaluadas se efectuó asignando códigos en lugar de los nombres, esto se hizo para proteger su completo derecho a la libertad de intimidad. Asimismo, se mantuvo una suma confidencialidad en la base de datos, la cual fue de uso y manejo exclusivo de los investigadores. Asimismo, los datos que se generaron a partir de la recolección de la información y el libro de variables (Codebook) fueron, guardados en la computadora de los investigadores utilizando una contraseña personal, del mismo modo, las pruebas físicas aplicadas serán conservadas y protegidas en un lugar adaptado, por un periodo de tres años.

Se atendieron los factores que signifiquen un riesgo en el manejo y aspectos éticos señalados. Dichas estipulaciones se informaron al grupo a evaluar, así como también se les alcanzó un documento de manifiesto como el consentimiento informado, en el cual, se describe que los resultados serán comunicados una vez se obtengan, para su completo conocimiento.

Por otro lado, se formularon servicios a modo de incentivos que vayan en su beneficio como talleres.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1 Descripción estadística de las variables sociodemográficas

Respecto a las características sociodemográficas de la muestra de estudio se halló que, de un total de 188 trabajadores, el 84.64% fueron hombres, mientras que, el estado civil con mayor prevalencia es el de conviviente con 37.37%. Asimismo, el nivel de instrucción secundaria completa, representa una mayor prevalencia con un total de 55.32%. La edad promedio de los trabajadores es de 43 años, mientras que el promedio de años de trabajo en la empresa es de 12 años. De igual forma, el promedio de horas trabajadas al día es de 16 horas.

Tabla 1. Características sociodemográficas

	n		%
Edad (media±DE)	42.76	±	12.21
Sexo			
Masculino	161		85.64
Femenino	27		14.36
Estado civil			
Soltero	47		25.00
Casado	58		30.85
Divorciado	2		1.06
Conviviente	71		37.77
Separado	8		4.26
Viudo	2		1.06
Estudios			
Primaria	9		4.79
Secundaria	143		76.06
Superior	36		19.15
Hijos			
Si	162		86.17
No	26		13.83
Puesto			
Chofer	90		47.87
Cobrador	98		52.13
Años de trabajo (media±DE)	13.31	±	10.58
Horas de trabajo (media±DE)	16.07	±	2.28

En la tabla 2. Se muestran los niveles alcanzados en las variables principales; respecto a los niveles de estrés laboral en la muestra de estudio, el nivel bajo presentó un total de 156 trabajadores, lo que constituye el mayor porcentaje de prevalencia (82.98%) seguida del promedio bajo (10.11%). En relación a los niveles de agresividad, el nivel bajo también presentó mayor prevalencia con un total de 62 trabajadores, correspondientes al (32.98%) seguida por el nivel medio que presentó un total de 59 trabajadores, correspondiente a 31.38%. En relación a las dimensiones del estrés laboral, la dimensión Organización y equipo de trabajo alcanzó la media más alta (42.68). Mientras que en la variable agresividad, la dimensión hostilidad, alcanzó la media más alta (18.94).

Tabla 2. Descripción estadística del estrés laboral y agresividad

	n	%
Niveles de Estrés Laboral		
Bajo	156	82.98
Promedio bajo	19	10.11
Promedio alto	5	2.66
Alto	8	4.26
Dimensiones del Estrés Laboral		
Superiores y recursos (media ± DE)	30.39 ± 11.8	
Organización y equipo de trabajo (media ± DE)	42.68 ± 17.58	
Niveles de Agresividad		
Muy bajo	47	25.00
Bajo	62	32.98
Medio	59	31.38
Alto	12	6.38
Muy alto	8	4.26
Dimensiones de la Agresividad		
Agresividad física (media ± DE)	18.54 ± 5.65	
Agresividad verbal (media ± DE)	11.19 ± 4.15	
Ira (media ± DE)	15.92 ± 5.17	
Hostilidad (Media ± DE)	18.94 ± 6.37	

En la Tabla N° 3, se halló una relación estadísticamente significativa entre los niveles de estrés laboral y el nivel de estudios ($P=0.001$). Mostrando que, los trabajadores con estudios de secundaria presentaron bajo nivel de estrés laboral.

Tabla N° 3. Relación entre los niveles del estrés laboral y variables sociodemográficas

	Niveles del Estrés Laboral								p
	Bajo		Promedio bajo		Promedio alto		Alto		
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Variables sociodemográficas									
Edad (media DS)	42.85	12.55	43.89	10.60	41.60	11.45	38.50	10.44	0.757
Sexo									0.748
Femenino	24	15.38	2	10.53	0	0.00	1	12.50	
Masculino	132	84.62	17	89.47	5	100.00	7	87.50	
Estado civil									0.925
Soltero	42	26.92	4	21.05	0	0.00	1	12.50	
Casado	49	31.41	5	26.32	2	40.00	2	25.00	
Divorciado	0	1.28	0	0.00	0	0.00	0	0.00	
Conviviente	55	35.26	8	42.11	3	60.00	5	62.50	
Separado	6	3.85	2	10.53	0	0.00	0	0.00	
Viudo	2	1.28	0	0.00	0	0.00	0	0.00	
Estudios									0.001
Primaria	7	4.49	1	5.26	1	20.00	0	0.00	
Secundaria	120	76.92	17	89.47	4	80.00	2	25.00	
Superior	29	18.59	1	5.26	0	0.00	6	75.00	
Hijo									0.610
Si	132	85.90	17	89.47	5	100.00	6	75.00	
No	22	14.10	2	10.53	0	0.00	75	25.00	
Puesto									0.401
Chofer	72	46.15	9	47.37	4	80.00	5	62.50	
Cobrador	84	53.85	10	52.63	1	20.00	3	37.50	
Años de trabajo (media DS)	13.07	10.63	15.73	10.72	13.40	11.50	11.62	10.47	0.738
Horas de trabajo (media DS)	16.04	2.25	16.00	2.16	16.2	4.26	16.75	1.90	0.870

En la Tabla N° 4, no se encontró relación estadísticamente significativa entre los niveles de agresividad y las variables sociodemográficas

Tabla N° 4. Relación entre los niveles de agresividad y variables sociodemográficas

Variables sociodemográficas	Niveles de agresividad										p
	Muy bajo		bajo		Medio		Alto		Muy alto		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Edad (media DS)	44.06	10.36	40.37	12.9	44.84	12.13	44.66	13.01	35	13.00	0.084
Sexo											0.279
	Femenino	5	10.64	9	14.52	7	11.86	4	33.33	2	25
	Masculino	42	89.36	53	85.48	52	88.14	8	66.67	6	75
Estado civil											0.877
	Soltero	10	21.28	15	24.19	13	22.03	5	41.67	4	50.00
	Casado	16	34.04	20	32.26	18	30.51	3	25.00	1	12.5
	Divorciado	0	0.00	0	0.00	2	3.39	0	0.00	0	0.00
	Conviviente	19	40.43	23	37.1	23	38.98	3	25.00	3	37.5
	Separado	1	2.13	3	4.84	3	5.08	1	8.33	0	0.00
	Viudo	1	2.13	1	1.64	0	0.00	0	0.00	0	0.00
Estudios											0.510
	Primaria	1	2.13	3	4.84	4	6.78	0	0.00	1	12.50
	Secundaria	34	72.34	47	75.81	44	74.58	12	100.00	6	75.00
	Superior	12	25.53	12	19.35	11	18.64	0	0.00	1	12.50
Hijo											0.934
	Si	39	82.98	55	88.71	51	86.44	10	83.33	7	87.50
	No	8	17.02	7	11.29	8	13.56	2	12.50	1	12.50
Puesto											0.138
	Chofer	30	63.83	27	43.55	26	44.07	4	33.33	3.00	37.50
	Cobrador	17	36.17	35	56.45	33	55.93	8	66.67	5.00	62.50
Años de trabajo (media DS)	13.87	9.61	11.38	10.76	14.88	11.22	15	10.58	10.25	9.89	0.353
Horas de trabajo (media DS)	16.23	1.89	15.74	2.48	16.38	1.84	16.08	2.74	15.37	4.37	0.492

En Tabla N° 5, no se halló una relación estadísticamente significativa entre las dimensiones de estrés laboral y las variables sociodemográfico

Tabla N° 5. Relación entre las dimensiones del estrés laboral y variables sociodemográficas

	Dimensiones del Estrés Laboral					
	Superiores y recursos			Organización y equipo de trabajo		
	M	D.E.	p	M	D.E.	P
Variables sociodemográficas						
Edad (rho)		-5.23	0.476		-0.03	0.663
Sexo			0.634			0.860
Femenino	31.22	12.18		42.18	17.89	
Masculino	30.26	11.77		42.77	17.59	
Estado Civil			0.912			0.791
Soltero	31.28	9.92		41.57	16.25	
Casado	29.15	10.52		43.55	16.84	
Divorciado	28.5	3.53		37.50	3.53	
Conviviente	30.67	13.5		43.56	19.53	
Separado	32.5	17.26		40.62	16.91	
Viudo	27.00	11.31		26.00	1.41	
Estudios			0.502			0.696
Primaria	34.77	11.18		38.55	16.06	
Secundaria	30.04	10.58		43.19	16.57	
Superior	30.63	15.97		42.69	21.73	
Hijo			0.747			0.660
Si	30.45	11.69		42.88	17.57	
No	30.03	12.7		41.42	17.63	
Puesto			0.391			0.993
Chofer	29.73	11.87		43.03	18.86	
Cobrador	31.01	11.74		42.36	16.42	
Años de trabajo (rho)		0.08	0.246		0.06	0.376
Horas de trabajo (rho)		0.05	0.483		0.01	0.877

En la Tabla N°6, se halló que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión ira de la agresividad y el sexo de los trabajadores ($p= 0.047$). Mostrando que, las mujeres presentan mayor ira que los hombres. Asimismo, se encontró relación estadísticamente significativa entre la dimensión agresividad verbal y el puesto de trabajo ($p=0.042$). Evidenciando que los cobradores muestran mayores índices de agresividad verbal

Tabla N° 6. Relación entre las dimensiones de la agresividad y variables sociodemográficas

Variables sociodemográficas	Dimensiones de la agresividad											
	Agresividad física			Agresividad Verbal			Ira			Hostilidad		
	M	DE	P	M	DE	p	M	DE	p	M	DE	p
Edad (rho)		-0.033	0.657		0.022	0.760		-0.002	0.978		0.016	0.884
Sexo			0.366			0.228			0.047			0.797
Femenino	19.81	6.85		12.03	4.31		17.62	5.11		18.18	6.13	
Masculino	18.32	5.42		11.05	4.11		15.63	5.15		18.90	6.13	
Estado civil			0.767			0.198			0.144			0.194
Soltero	18.78	6.33		12.21	4.24		16.93	5.90		19.57	7.17	
Casado	17.74	5.59		10.82	4.31		15.44	4.89		19.37	6.12	
Divorciado	21.00	4.24		13.00	1.41		14.50	3.53		25.00	2.820	
Conviviente	19.04	5.49		10.61	3.96		15.32	4.68		18.47	6.10	
Separado	18.50	4.17		13.12	3.75		19.75	6.27		16.75	4.74	
Viudo	16.00	4.24		9.00	0.00		13.50	0.70		10.50	3.53	
Estudios			0.085			0.144			0.319			0.092
Primaria	22.22	7.31		11.44	4.47		17.55	5.85		19.66	8.93	
Secundaria	18.55	5.68		11.48	4.22		16.06	5.18		19.41	6.12	
Superior	17.55	4.78		9.97	3.64		14.94	4.95		16.86	6.40	
Hijo			0.316			0.271			0.653			0.729
Si	18.37	5.55		11.33	4.25		15.99	5.18		19.00	6.32	
No	19.57	6.25		10.34	3.38		15.5	5.24		18.53	6.81	
Puesto			0.427			0.042			0.089			0.194
Chofer	18.20	5.54		10.55	4.12		15.25	5.16		18.31	6.17	
Cobrador	18.85	5.76		11.78	4.10		16.54	5.13		19.52	6.52	
Años de trabajo (rho)		0.038	0.602		0.052	0.474		0.030	0.68		-0.010	0.888
Horas de trabajo (rho)		0.060	0.407		0.011	0.876		0.099	0.172		0.016	0.822

En la tabla 7, se presenta la correlación estadística del estrés laboral y con las dimensiones de agresividad, en ella, se observa una relación estadísticamente significativa ($p=0.01$) entre la escala total del estrés laboral y la escala total de la agresividad. Asimismo, esta correlación se muestra de positiva y débil ($Rho=0.34$), evidenciando una relación directamente proporcional entre ambas variables. De igual forma, se halló que existe relación significativa entre las dos dimensiones de la escala de estrés laboral y las cuatro dimensiones de la escala de agresividad ($p<0.05$) evidenciando correlaciones positivas y débiles.

Tabla N° 7 Correlaciones entre el Estrés Laboral y con las dimensiones de Agresividad

	Dimensiones de la Agresividad									
	Agresividad física		Agresividad Verbal		Ira		Hostilidad		Puntaje total	
	Rho	p	Rho	p	Rho	p	Rho	p	Rho	p
Dimensiones del Estrés Laboral										
Superiores y recursos	0.165	0.023	0.260	0.001	0.223	0.002	0.294	0.001	0.331	0.001
Organización y equipo de trabajo	0.181	0.012	0.212	0.003	0.192	0.008	0.323	0.001	0.318	0.001
Puntaje total	0.184	0.011	0.242	0.001	0.215	0.003	0.329	0.001	0.340	0.001

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

5.1. Discusión

Los resultados obtenidos evidencian la existencia de una relación significativa entre el puntaje total del estrés laboral y el puntaje total de la agresividad. Asimismo, los puntajes de las dos dimensiones del estrés laboral conformadas por superiores y recursos, y organización y equipo de trabajo, se relacionaron con las cuatro dimensiones de la agresividad (física, verbal, ira y hostilidad). Ante ello, se confirma la hipótesis general que plantea la existencia de una relación entre el estrés laboral y la agresividad en trabajadores de una empresa de transporte público de Lima Metropolitana. Del mismo modo, se halló que existe relación entre los niveles de estrés laboral y el grado de instrucción, así como, la dimensión de agresividad verbal con el puesto de trabajo y la dimensión ira de la agresividad con el sexo de los trabajadores.

Se encontró una correlación estadísticamente significativa, débil y directamente proporcional entre los puntajes del estrés laboral y la agresividad ($p=0.001$, $Rho=0.340$). Estos resultados se asemejan al estudio realizado por García (2017), el cual evidencia una relación significativa entre el estrés laboral y agresividad. Del mismo modo, en el estudio realizado por Naseem y Ahmed (2014), hallaron que existe una relación directamente proporcional entre el estrés laboral y la agresión en los trabajadores. Por los resultados obtenidos, se puede señalar que mientras mayor sea el estrés laboral, mayores serán las manifestaciones de agresividad en los trabajadores, provocando una mayor tendencia a realizar diferentes comportamientos que puedan dañar, ofender o incluso causar lesiones físicas a otras personas (Anderson y Bushman, 2002).

Considerando lo mencionado, una posible explicación a estos resultados podría deberse a que, el ser chofer de transporte público es considerado uno de los trabajos más estresantes (Isoba, 2002; Tse et al. 2006) debido a las condiciones laborales donde se desarrolla, como lidiar con el tráfico, estar expuesto al ruido y vibraciones constantes, el hacinamiento de los pasajeros, las altas temperaturas y el competir con otras unidades de transporte, hacen de este oficio una fuente latente de estrés (Sepulveda et al., 2020, Schaufeli, 2017). Todo ello, implica en el conductor una combinación entre niveles altos de concentración y una percepción mínima de autonomía al no poder controlar diversas situaciones en el trabajo (Montoro, L., Useche, S., Alonso, F., & Cendales, B. 2018). Aunque la naturaleza de los estresores que encuentran los conductores a diario es muy variada, muchos de ellos son percibidos como amenazantes, provocando reacciones con bajo nivel de tolerancia y mostrando conductas agresivas (Apaclla et al. 2019). Por ello, se llega a considerar a la agresividad como una estrategia que emplean las personas para salvaguardar su bienestar físico y psicológico (Houston, Harris, & Norman, 2003)

En relación a los niveles del estrés laboral, se halló que el mayor porcentaje de trabajadores presentó bajo nivel de estrés, en contraparte, una menor cantidad de trabajadores presentó alto nivel de estrés. Estos resultados se asemejan al estudio realizado por Ruiz y Vega (2016), en la cual se halló una mayor prevalencia del nivel bajo de estrés en la población evaluada. Asimismo, en la investigación realizada por Goyoy (2014), quien determinó una mayor prevalencia del nivel bajo de estrés en los conductores de transporte urbano de la ciudad de Quetzaltenango, Guatemala. Sin embargo, estos resultados se contradicen con el estudio de Llanos (2017) quien halló una mayor prevalencia del nivel alto de estrés en los trabajadores de una empresa particular de transporte del distrito de los Olivos. Los resultados obtenidos se respaldan por los estudios presentados. Sin embargo, se contrastan con lo que se percibe socialmente sobre el contexto en el que los conductores de transporte público realizan

sus actividades diarias. Una posible explicación de este hallazgo, lleva a considerar que la forma en que una persona percibe o procesa determinados estímulos de su ambiente, influirá en gran medida la forma de responder y el nivel de afectación provocado por la misma (Labrador 1992, Fernández 2009). Es por ello, que cada conductor puede responder de distinta forma ante las diversas situaciones que se presentan en el tráfico, algunos los pueden percibir como amenazantes, mientras que otros como parte de la rutina diaria, experimentando distintos niveles de estrés (Apaclla, et al. 2019).

En relación a los niveles de agresividad encontrados en la población de estudio, se determinó que existe una cantidad importante de trabajadores que presentaron un nivel medio de agresividad. Estos resultados son equivalentes con el estudio realizado por Ruiz (2016) en el cual se evidencia una mayor prevalencia del nivel medio de agresión general, alcanzando un 56% de la población. Sin embargo, se diferencian del estudio realizado por Gallego et al. (2017), quienes determinaron que existe una mayor prevalencia del nivel bajo de agresividad, seguida del nivel medio. Una posible explicación a los niveles de agresividad encontrados se puede explicar a través de la teoría de aprendizaje social desarrollada por Bandura, quien concibe que la conducta agresiva es el resultado de un aprendizaje dado a través de la observación e imitación (Chapi 2012). Esta conducta agresiva dependerá de las recompensas positivas que pueda obtener la persona al observar un modelo agresivo. Por lo tanto, si se observa a una persona conduciendo con fluidez entre la congestión, cerrando a otros vehículos, uno puede verse inclinado a imitar esa conducta con el fin de alcanzar su destino rápidamente. Por otro lado, al presenciar frecuentemente la agresión entre conductores y choferes en la vía pública, y además al tener conocimiento de ello diariamente a través de los medios de comunicación, se comienzan a normalizar y emplear las conductas agresivas como forma de interacción social, considerando las mismas como algo normal en la actual cultura (Toledo, 2006).

En relación a los niveles del estrés laboral y la variable estudios, se halló que existe relación significativa entre ambas variables, siendo el nivel bajo de estrés laboral, el que presentó mayor prevalencia dentro del nivel de estudios secundaria. Estos resultados se asemejan al estudio realizado por Jara y Solis (2013), quienes muestran la relación entre el estrés y el nivel de estudios, siendo el grado de instrucción secundaria completa el que presentó mayor prevalencia de estrés. Asimismo, en el estudio realizado por Ruiz y Vega (2016) los resultados evidenciaron que los trabajadores con estudios universitarios, presentaron mayor prevalencia en el nivel bajo de estrés. Sin embargo, en el estudio realizado por Miranda (2016), se muestra que no existe relación significativa entre el estrés laboral y los estudios alcanzados, siendo el nivel de estudios secundaria completa el que presentó mayor prevalencia con un nivel medio de estrés. Ante los estudios presentados y los resultados obtenidos, se puede destacar que, el 76% de los trabajadores de transporte público evaluados cuenta con estudios de secundaria, siendo este grupo mayoritario quienes presentaron una mayor prevalencia en el nivel bajo de estrés laboral. Ante ello, se puede destacar que, el ser chofer y cobrador de transporte público es considerado un trabajo que no requiere tener estudios superiores, ya que está catalogado como un oficio sencillo y práctico. Asimismo, la relación entre ambas variables, se puede evidenciar, puesto que, las personas con un menor nivel de estudios tienen mayores probabilidades de presentar estrés laboral (Lunau et al, 2015). Del mismo modo, se puede destacar que uno de los factores que puede incidir en la aparición de estrés, es el nivel de estudios (Pizarro 2008). Es por ello, que cuando el trabajador evidencia mayores conocimientos y capacidades para contrarrestar las exigencias de trabajo, tendrá menores posibilidades de padecer estrés laboral (OMS, 2008).

En relación a las dimensiones de la agresividad en la población de estudio, se puede señalar que la dimensión hostilidad presentó la media más alta, seguida muy de cerca por la dimensión agresividad física, ambas dimensiones, representan los valores más altos encontrados. Asimismo, la dimensión agresividad verbal, presentó la media más baja. Estos resultados se asemejan al estudio realizado por García (2018) en el cual la dimensión hostilidad alcanzó la media más alta en su población, seguida de la dimensión agresividad física; por otro lado, las dimensiones agresividad verbal e ira, presentaron valores sensiblemente menores. Del mismo modo, en el estudio realizado por Porras et al. (2002); se obtuvieron valores de media más elevados en las dimensiones hostilidad e ira, mientras que las puntuaciones inferiores fueron obtenidas por agresividad física y verbal. Estos resultados muestran que existe una tendencia significativa por parte de los trabajadores a provocar o infringir daño a otras personas, siendo la hostilidad la dimensión de la agresividad más utilizada. Ante ello, se puede concluir que la hostilidad es una respuesta de afrontamiento al estrés; es decir, si la persona experimenta estrés de forma prolongada, aumenta la probabilidad de experimentar emociones de resentimiento y hostilidad (Moscoso 2014). Sin embargo, la edad de los trabajadores juega un papel importante para controlar estas emociones, puesto que, a mayor edad de la persona, mejor capacidad para controlar sus sentimientos de cólera (Esquivias et al. 1999).

En cuanto a la relación de la agresividad y el puesto de trabajo, se halló que existe una relación significativa entre ambas variables, evidenciando que los cobradores presentan un promedio más alto de agresividad verbal, en comparación a los choferes. Ante los resultados señalados, se debe argumentar que una de las características más comunes encontradas entre los choferes y cobradores de transporte público son las conductas de agresión verbal y física que expresan a través de sus vehículos, poniéndolos de manifiesto con mayor frecuencia en las horas de gran congestión. Asimismo, se debe destacar que en diversas oportunidades los choferes son objeto de constantes insultos y amenazas, llevadas a cabo por otros conductores, cobradores, pasajeros y peatones, lo cual generaría una tendencia a responder de forma agresiva (Moreno y Perez 2018). Estas formas de actuar, se muestran con frecuencia cuando recogen a los pasajeros, tocan la bocina con insistencia, olvidan la prioridad del pase al peatón y aceleran para cruzar el semáforo en ámbar, infringiendo muchas veces las normas de tránsito, evidenciando que sus actitudes y prácticas están orientadas a satisfacer sus propias necesidades Avellaneda (2007). Todo ello provocaría un círculo vicioso en donde se devuelven las agresiones verbales y gestuales que reciben en el día a día (Isoba 2007). Esta actitud puede llevar a considerar a los choferes y cobradores como psicópatas, sin embargo, esta percepción es errónea puesto que, en realidad son personas que, frente a las circunstancias de su propio trabajo y las necesidades personales que tienen en su vida, tienden a tener un comportamiento agresivo para poder llevar un sustento económico a sus familias (Yamamoto 2010).

"

En relación a la dimensión ira del cuestionario de agresividad y la variable sexo, se halló que existe relación significativa entre ambas variables, siendo el sexo femenino quien presentó mayor promedio en la dimensión ira, en comparación al sexo masculino. Estos datos se asemejan con el estudio realizado por Matalinares et al. (2013), en el cual, sus resultados evidenciaron la existencia de una relación significativa entre la ira y la variable sexo, otorgándole al sexo femenino mayor promedio de ira en comparación al sexo masculino. Por otro lado, en el estudio realizado por García et al, (2016), no encontraron diferencias significativas en cuanto al nivel de expresión de ira y el sexo de los participantes, encontrando valores similares en ambos sexos. Ante los resultados encontrados en nuestra población de estudio, la conclusión es que, el sexo femenino presenta mayor prevalencia de ira. Una posible explicación sería que la ira se

conceptualiza como un componente afectivo de la agresividad y que, a su vez, es expresada como la forma más simple de agresión junto con la hostilidad. Asimismo, podemos observar que es más frecuente que los varones muestran una mayor tendencia a expresar agresividad física y/o verbal que las mujeres (Matalinares, et al. (2010). Sin embargo, el sexo femenino tiende a manifestar una agresividad más sutil que el de los hombres (Vicente, 2015), debido posiblemente al impacto negativo que socialmente se le asigna a este tipo de conducta en las mujeres, desarrollando un mayor control de la agresividad. (Brody, 1984)

5.2. Conclusiones

Luego de analizar los resultados de la investigación, y de haberlas contrastado con las hipótesis, podemos concluir lo siguiente:

Existe relación directamente proporcional entre el estrés laboral y la agresividad en los trabajadores de una empresa de transporte público en Lima metropolitana. Además, podemos resaltar que existen correlaciones en todas las dimensiones de ambas variables. Esta relación se puede evidenciar debido a que cada dimensión cuenta con puntuaciones independientes que se relacionan entre sí, además, del puntaje total del estrés laboral y agresividad. Este hallazgo, indica que los trabajadores de transporte público que presentan índices de estrés laboral, tienden a manifestar mayores conductas agresivas.

De acuerdo a los resultados obtenidos, un hallazgo significativo fue que el mayor porcentaje de trabajadores de transporte público evaluados, presentó un bajo nivel de estrés laboral. Resultado que se contradice con la literatura revisada, y con la percepción general de los usuarios cuando utilizan el transporte público. Puesto que, se tiende a calificar de estresante el trabajo de choferes y cobradores, debido a las situaciones diarias en la que están sometidos, como el trabajo bajo presión, lidiar con el tráfico, las largas horas laborales, etc. Sin embargo, no todas las personas responden de manera similar ante una misma situación, es por ello, que determinadas personas pueden percibir como amenazantes ciertas situaciones, mientras que otras personas, como parte de la rutina diaria, experimentando distintos niveles de estrés.

De acuerdo a los resultados obtenidos, otro hallazgo a significativo fue encontrar una relación significativa entre la dimensión ira de la agresividad y el sexo de los trabajadores de transporte público, evidenciando que las mujeres presentan mayores índices de ira en comparación a los hombres. Ante ello, podemos mencionar que el sexo femenino tiende a manifestar una agresividad más sutil que el de los hombres, conceptualizando a la ira como un aspecto emocional de la agresividad, en donde las mujeres muchas veces tienden a contener la ira antes de expresarla abiertamente, debido posiblemente al impacto social que se le asigna al comportamiento de las mujeres.

Se evidencia que los cobradores de transporte público presentan mayores índices de agresividad verbal que los choferes. Ante ello, se puede mencionar que el puesto de trabajo podría influir en la manifestación de la agresividad, debido a que, los cobradores tienen interacción directa con los pasajeros, peatones y otros trabajadores de transporte público, estando más expuestos a pleitos, insultos y amenazas, lo cual provocaría una tendencia a responder verbalmente de forma agresiva.

Los trabajadores de la empresa de transporte público laboran en promedio 16 horas al día. Debido a que el sistema laboral en el que se encuentran los obliga trabajar el mayor tiempo posible, con la finalidad de obtener mayores ganancias económicas. Lo que podría aumentar la probabilidad de experimentar estrés laboral.

5.3. Recomendaciones

- A los representantes de la empresa de transporte público, elaborar programas de intervención psicológica, que permitan manejar y reducir las conductas agresivas en sus trabajadores, como la agresión física y verbal. Brindando estrategias para identificar las emociones, técnicas de relajación, psicoeducación y juego de roles que permita situarse en la posición del otro, implementando el asertividad y la empatía en su comportamiento diario.
- A las empresas de transporte público, realizar talleres psicológicos que permitan prevenir el incremento del estrés laboral entre los trabajadores, asimismo se recomienda implementar capacitaciones constantes en normas de tránsito y seguridad vial, promoviendo la conducta prosocial en bienestar de la salud personal y de los usuarios.
- A los profesionales que realicen futuras investigaciones, implementar estudios longitudinales que permitan conocer el desarrollo de las variables estrés laboral y agresividad en trabajadores de transporte público en un tiempo prolongado, así como considerar otras variables sociodemográficas, teniendo en cuenta las ganancias diarias y enfermedades preexistentes que permitan ampliar la información en esta población.
- Ampliar el tamaño de la población estudiada, incluyendo otras líneas de transporte público que permitan obtener mayores antecedentes bibliográficos en nuestra realidad, y de esta manera aportar datos e información que faciliten soluciones a esta problemática.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anderson, C. y Bushman, B. (2002). Human aggression. *Annual Review of Psychology*. Society for Personality and Social Psychology Bulletin. 53, 27-51. <https://doi.org/10.46/annurev.pysch.53100901.135231>
- Andrea, H., Bultmann, U., van Amelsvoort, L, y Kant, Y. (2009). The incidence of anxiety and depression among employees-the role of psychosocial work characteristics. *Depression and Anxiety*, 26(11), 1040-1048.
- Andreu, J. (2009). Propuesta de un modelo integrador de la agresividad impulsiva y premeditada en función de sus bases motivacionales y socio-cognitivas. *Revista Psicopatología Clínica Legal y Forense*, 9 (1), pp. 85-98. <https://www.masterforense.com/pdf/2009/2009art5.pdf>
- Andreu, J., Peña, M., Graña, J. (2002). Adaptación psicométrica de la versión española del Cuestionario de Agresión. *Psicothema*, 14 (2), pp. 476-482. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72714245>
- Arancibia, V., Herrera, P. y Strasser, K., (2015), *Manual de Psicología Educacional, Sexta Edición*, Ediciones Universidad Católica De Chile. Recuperado de: <https://bibliotecafrancisco.files.wordpress.com/2016/06/manual-de-psicologc3ada-educacional-arancibia-v-herrera-p-strasser-k.pdf>
- Avellaneda J. y Fernandez S. (2010). Relación entre las actitudes hacia el machismo y agresividad en estudiantes del 4to y 5to año de secundaria. (tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú. URL: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/2469>
- Avellaneda, P. (2007). Movilidad, pobreza y exclusión social. *Un estudio de caso en la ciudad de Lima*. [Tesis de doctorado, Universidad Autónoma de Barcelona], Recuperado de: <https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2007/tdx-1005107161727/pag1de1.pdf>
- Berra, E., Muñoz, S., Vega, C., Silva, A., Gómez, G. (2014). Emociones, estrés y afrontamiento en adolescentes desde el modelo de Lazarus y Folkman. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 16 (1), 37-57. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/802/80230114003.pdf>
- Bielich, C. (2009). La Guerra del centavo. Una mirada actual al transporte público en Lima Metropolitana. *Instituto de Estudios Peruanos (IEP)*, 155(49), 3-122. Recuperado de: <https://repositorio.iep.org.pe/bitstream/handle/IEP/1007/documentodetrabajo155.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Boada J, Prizmic A, González S, Vigil A. (2013). Estresores laborales en conductores de autobuses (EIBus-21). *Universitas Psychologica*, 12 (1), 249-259. Disponible en: <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/view/1825>

- Brito, F. y Ciccotti, A. (2007). *Efectos de la satisfacción laboral y nivel jerárquico sobre el estrés laboral en una empresa del sector salud en Caracas*. [Tesis de Licenciatura. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas].
- Brody, L. (1985). Gender differences in emotional development: A review of theories and research. *Journal of Personality*, 53, (2), 102-149 Recuperado de: <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.1985.tb00361.x>
- Cárdenas, P. (2012) *Estrés laboral: Modelo desequilibrio esfuerzo – recompensa en funcionarios de gendarmería del Centro de Detención Preventiva (CDP), Santiago sur*. [Tesis de maestría. Universidad de Chile] <http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl>
- Carrasco, M. y Gonzalez, M. (2006) Aspectos conceptuales de la agresión: definición y modelos explicativos. *Acción psicológica*, 4(2), 7-38. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3440/344030758001.pdf>
- Chapi, J. (2012). Una revisión psicológica a las teorías de la agresividad. *Revista electrónica de psicología Iztacala*. 15(1), 80-93. Recuperado de: <http://revistas.unam.mx/index.php/repi/article/viewFile/30905/28638>
- Contini, E. (2015). *Agresividad y habilidades sociales en la adolescencia. Una aproximación conceptual*. *Psicodebate*, 15(2), 31-54. <https://doi.org/10.18682/pd.v15i2.533>
- Contrada, R. y Baum A. (2011). *The Handbook of Stress Science: Biology, Psychology and Health*. Springer, New York. <https://doi.org/10.1002/pon.3062>
- Couillaud, F. (2010). Bienestar en choferes y cobradores de combi, un ícono de la adaptación chicha. Cultura combi, *Informe publicado en la Revista Puntoedu*, año 6(187), 2-4 Lima, PUCP. <https://es.scribd.com/doc/36695398/PuntoEdu-Ano-6-numero-187-2010>
- Couto, M., Lawoko, S. y Svanström, L. (2009) Violence Against Drivers and Conductors in the Road Passenger Transport. Sector in Maputo, Mozambique. *African Safety Promotion Journal*, 7(2), 17-36 <https://www.ajol.info/index.php/asp/article/view/70414>
- Coyoy, G. (2014). *Ansiedad y Estrés en Conductores de Transporte Urbano de la Cabecera Departamental de Quetzaltenango*. [Tesis Inédita de Licenciatura en Psicología. Universidad Rafael Landívar, Guatemala]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/22/Coyoy-Guillermo.pdf>
- Cuello, M. y Oros, L. (2012) Adaptación de una escala de agresividad física, verbal y relacional para niños argentinos de 9 a 13 años. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación - e Avaliação Psicológica*. 2, (36), 209-229. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4596/459645436011.pdf>

- Deffenbacher, J., Richards, T. & Lynch, R. S., (2004). *Anger, aggression, and risky behavior in high anger drivers*. In J. P. Morgan (Ed.), Focus on aggression research (pp. 115-156). Hauppauge, NY: Nova Science Publishers.
- Del Hoyo, A. (2004). *Estrés Laboral. Documentos divulgatorios*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
<https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- Delgado, J. y Delgado, Y. (2006). Conducta o comportamiento. Más allá de las disquisiciones terminológicas. *Revista Psicología Científica.com*, 8(20).
 Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/conducta-comportamiento>
- Dorantes, G., Cerda, E., Tortosa, F., y Ferrero, J. (2015). Accidentalidad de automóviles de uso particular en México: influencia del estrés y la agresividad. *PSIENCIA. Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica*, 7 (3), 418-427
 doi: 10.5872/psiencia/7.3.122
- Evans, G. y Carrere, S. (1991). Traffic congestion, perceived control, and psychophysiological stress among urban bus drivers. *Journal of Applied Psychology*. 76(5) p.658.
- Gallego, G. Padilla, H. y Reyes, C. (2017) *Burnout y Agresividad: Un estudio cuantitativo en conductores de microbuses de la ciudad de Chillán, Chile*. [Tesis de Licenciatura, Universidad del Bío Bío. Chile]. Recuperado de:
<http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/2474/1/Gallegos%20Brogi%2C%20Gonzalo%20Esteban.pdf>
- García, A. (2017). *Estrés laboral y agresividad en el personal militar de un hospital del distrito de Jesús María, 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo. Lima]. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3261/Garcia_VAC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, A., Lara, E. y Albarracín, A. (2016). Análisis psicométrico del Staxi-2 y el MI-Staxi en adultos del Área Metropolitana de Bucaramanga. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*. 16(2), 33-44. Recuperado de:"
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=24229>
- García- Herrera, A. (2017). Los sentimientos y las emociones en el proceso de mediación. *Revista de Mediación. Centro de Mediación Ilustre Colegio de Abogados de Valencia España*. 10(1), 1-7
<https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2017/06/Revista19-e5.pdf>
- García, H. (2018). Impulsividad y agresividad en cadetes de la policía. *Actualidades en psicología*. 33, (126), 17-31. Recuperado de:DOI: 10.15517/ap.v33i126.32472
- Gil-Monte, P. (2010). Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: la Psicología de la Salud Ocupacional. *Información psicológica*. (100), 68-83.
 Recuperado de:
http://www.informaciopsicologica.info/original_articles.php?cod=bGVvbmNyPSZucj0xMDImZnA9MjAxMy0xMS0yMSZhcnRpY2xlPTExMmMxlb24=

- Gobel, M. Springer, J. y Scherff, J. (1998) Estrés y tensión de los conductores de autobuses de corta distancia: la psicofisiología como método de análisis orientado al diseño, *Ergonomía*, 41:5, 563-580, DOI: 10.1080 / 001401398186757
- Gutiérrez, A., y Vilorio, J. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte*. 30, (1), 5-8. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/817/81730850001.pdf>
- Gutiérrez, J. Williams, O. y Lobos, M. (2017). *El comportamiento agresivo al conducir asociado a factores psicosociales en los conductores salvadoreños*. Universidad Tecnológica de El Salvador. Recuperado de: <https://www.utec.edu.sv/vips/uploads/investigaciones/el-comportamiento-agresivo.pdf>
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Cengage Learning Editores. Recuperado: DOI: http://190.116.26.93:2171/mdv-biblioteca-virtual/libro/documento/5EF6TFGvk5S9uSmE0Qv7k6_COMPORTAMIENTO_ORGANIZACIONAL.pdf
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. McGraw-Hill. URL: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herrero, D. (2012). *Ira y agresión en la conducción. Medición, correlatos con ira y agresiones genéricas y predictores psicofisiológicos, emocionales y conductuales*. [Tesis doctoral. Universidad de Deusto, Bilbao – España]. <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd7465.pdf>
- Herreros, O., Rubio, B. y Monzón, J. (2010). Etiología y fisiopatología de la conducta agresiva. *Revista de psiquiatría infanto-juvenil. Unidad de Psiquiatría Infantil. Hospital Universitario de Canarias*. 3(10) 254-269
file:///C:/Users/premium/Downloads/151-Texto%20del%20art%C3%ADculo-143-1-10-20181122.pdf
- Info Capital Humano. 2020 (citado 15 octubre 2020). Disponible en: <https://www.infocapitalhumano.pe/recursoshumanos/noticias-y-movidas/70-de-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/>
- Isoba M. (2002) Estrés al volante. *Luchemos por la vida*, 7 (20). Disponible en: <http://www.luchemos.org.ar/espa/rev20/pag14.htm>
- Jara, D. Y Solís, L. (2013). Estrés laboral: Un estudio en conductores de Transantiago de buses alimentadores. Santiago, 2013. *Universidad Academia de Humanismo Cristiano Escuela de Psicología*. Recuperado de: <http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/1295/tpsico%20538.pdf?sequence=1>
- Labrador, F.J. (1992). El estrés: Nuevas técnicas para su control. Madrid: Temas de Hoy.
- Leka, S. y Griffiths, A. (2004). Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. *La organización del trabajo y el estrés: Serie protección de la salud de los trabajadores*. (3), 3 - 10.

- Lima, C. y Juárez, A. (2008). Un estudio exploratorio sobre estresores laborales en conductores de transporte público colectivo. Morelos, México. *Universidad Autónoma del Estado de Morelos, Facultad de Psicología*, 30 (1), 126-131.
- Lunau T, Siegrist J, Dragano N, Wahrendorf M. (2015). The Association between Education and Work Stress: Does the Policy Context Matter?. *PLoS ONE* 10(3): e0121573. doi:10.1371/journal.pone.0121573
- Llanos, M. (2017). *Estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa particular de transporte del distrito de Los Olivos*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3315/Llanos_OM_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Llosa, T. (2011). *Manual para evaluar el estrés en los ejecutivos. El Síndrome de Tupac Amaru*. <https://es.scribd.com/document/214069541/21-Teobaldo-Llosa-Rojas-Manual-Para-Evaluar-El-Estres-en-Los-Ejecutivos-El-Sindrome-de-Tupac-Amaru>
- López del Pino, M., Sánchez, A., Rodríguez, L. y Fernández, M. (2009). Propiedades psicométricas del cuestionario Buss Durkee. *Revista psicológica y Educación. EduPsykhé: Revista de psicología y psicopedagogía*, 8(1), 79-94. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3040319>
- Matalinares, M., Arenas, C., Sotelo, L., Díaz, G., Dioses, A., Yaringaño, J., Muratta, R., Pareja, C. y Tipacti, R. (2010). Clima familiar y agresividad en estudiantes de secundaria de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 13 (1), 109-128. Recuperado de: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v13n1/a07.pdf>
- Matalinares, M., Yaringaño, J., Uceda, J., Fernández, E., Huari, Y., Campos, A., Villavicencio, N. (2012). Estudio psicométrico de la versión española del cuestionario de agresión de Buss y Perry. *Revista IIPSI Facultad de psicología UNMSM*, 15 (1), 147-161. Recuperado de: <http://sisbib.unmsm.edu>
- McEwen, B. (2000). The neurobiology of stress: from serendipity to clinical relevance. *El Sevier, ScienceDirect.*, 886(1-2), 172-189. [https://doi.org/10.1016/S0006-8993\(00\)02950-4](https://doi.org/10.1016/S0006-8993(00)02950-4)
- Medina, S., Preciado, M., Pando, M (2007). Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional para trabajadores mexicanos. *Revista de salud pública y nutrición*. 8, (4). Disponible en: <http://respyn.uanl.mx/index.php/respyn/article/view/197/180>
- Miranda, A. (2018) *Estrés laboral en conductores de Empresas de Transporte Público de la ciudad de Cusco con alta siniestralidad, 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad Andina del Cusco]. Recuperado de: http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2331/1/Sahedy_Tesis_bachiller_2018.pdf

- Molero, L. (2017). *Niveles de agresividad en estudiantes del tercer año de secundaria de la Institución Educativa Particular Trilce Villa el Salvador*. [Tesis de Licenciada en Psicología. Universidad Inca Garcilaso De La Vega].
- Moreno, G. Y Perez, P (2018). *Conducta agresiva asociada a factores sociodemográficos en los conductores de Quito*. Pontificia Universidad Católica de Ecuador. Recuperado de:"
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2666>
- Moscoso, M. (2014). Medición psicométrica de la expresión de la ira y hostilidad Rev. Psicol. Trujillo 16(2), pp. 163-168 Disponible en:
http://ucvvirtual.edu.pe/contenido_web/Docs_Adic/20141103_REVPSICO2014-II.pdf
- Morales, C. (2006). Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño. (Tesis de licenciatura). Universidad nacional mayor de San Marcos, Lima-Perú. Recuperado de:
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/546>
- Morales, N., Alfaro, D., Gálvez, W. (2010). aspectos psicosociales y accidentes en el transporte terrestre. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. Instituto Nacional de Salud Perú*, 27(2), 267-272. Recuperado de:
<http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v27n2/a17v27n2.pdf>
- Naranjo, L. (2009). *Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ambito educativo*. Obtenido de Educación, 33 (2), 171-190: <http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/511>
- Naranjo, M. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Actualidades Investigativas en Educación*. vol. 8 (1), 1-27.
- Naseem, A y Ahmed, M. (2014) Relationship between work stress and aggression among employees of the resource group (TRG). *European Scientific Journal, especial edición*, 381-384
file:///C:/Users/premium/Downloads/4043-Article%20Text-11763-1-10-20140912%20(1).pdf
- Núñez, M., Sebastián, A. y Muñoz, D. (2015). Principios de condicionamiento clásico de Pavlov en la estrategia creativa publicitaria. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 3 (2), 813- 831.
- Organización Internacional del Trabajo (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. *Seguridad y salud en el trabajo*. Extraído de:
https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_466549/lang--es/index.htm
- Organización Internacional del Trabajo (OIT 2012). Por qué importa el estrés en el trabajo. disponible en: http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/features/WCMS_184830/lang--es/index.htm
- Organización Mundial de la Salud (2004). Informe mundial sobre prevención de los traumatismos causados por el tránsito. Ginebra, Suiza. Página web:
<http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/42926/1/9243591312.pdf>

- Organización Mundial de la Salud (2008). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Extraído 25/04/2015, de OMS. Recuperado de: <http://www.who.int/iris/handle/10665/43770>. ISBN:9789243591650.
- Ortega, J. y Alcázar, M. (2016). Neurobiología de la agresión y la violencia. *Revista Anuario de psicología jurídica*, Vol. 26 (1), pp. 60-69
<https://journals.copmadrid.org/apj/archivos/jr2016v26a8.pdf>
- Ortiz, P. (2010). *Relación entre estrés laboral y estrategias de afrontamiento en operarios de una empresa metalmecánica*. [Tesis para optar por el grado académico de licenciado en Psicología, Universidad de San Buenaventura]
<http://biblioteca.usbbog.edu.co:8080/Biblioteca/BDigital/65444.pdf>
- Ospina, A. (2016). *Síntomas, niveles de estrés y estrategias de afrontamiento en una muestra de estudiantes masculinos y femeninos de una institución de educación superior militar: análisis comparativo*. [Tesis de maestría. Universidad Católica de Colombia].
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/3161/4/TESIS%20DE%20MAESTRIA%20DE%20PSICOLOGIA%20Y%20ESTRES%20EN%20OPERARIOS%20DE%20UNA%20EMPRESA%20METALMECANICA%20DE%20SAN%20BUENAVENTURA%202016.pdf>
- Palmero, F., Díez, J., Diago, J., Moreno, J. y Oblitas, L. (2007). Hostilidad, Psicofisiología y Salud Cardiovascular. *Suma Psicológica. Fundación Universitaria Konrad Lorenz Bogotá, Colombia*, 14(1), 23-50
<https://www.redalyc.org/pdf/1342/134216860002.pdf>
- Pariona, V. (2018). *Propiedades psicométricas del cuestionario de agresividad premeditada e impulsiva en adolescentes de instituciones educativas de Lima Sur*. [Tesis para obtener el título de licenciada en psicología. Universidad Autónoma del Perú].
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/518/1/PARIONA%20AUCASI%20VERONICA.pdf>
- Peiró, J., Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo*, 29 (1), 68-82. Recuperado de: <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1540.pdf>
- Pelegrín, A., Garcés de los Fayos, R. (2008). Evolución teórica de un modelo explicativo de la agresión en el deporte. *EduPsykhé: Revista de psicología y psicopedagogía*, Vol. 7(1), pp. 3-21
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/16380/1/T33913.pdf>
- Penado, M. (2012). *Agresividad reactiva y proactiva en adolescentes: efecto de los factores individuales y socio-contextuales* [Tesis de doctorado, Universidad Complutense de Madrid].
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/16380/1/T33913.pdf>
- Piña, J. (2007). Variaciones sobre el modelo psicológico de salud biológica de Ribes: Justificación y desarrollo. *Universitas Psychologica. Pontificia Universidad Javeriana Colombia*, 7(1), 19-32
<https://www.redalyc.org/pdf/647/64770103.pdf>

- Pizarro, A. (2008). Estrés en funcionarios penitenciarios. *Revista de estudios Criminológicos y Penitenciarios Chile*, Año 2008, 12, 91-108."
- Ponce, C., Bulnes, M., Aliaga, J., Delgado, E., y Solís, R. (2006). Estudio psicológico sobre los patrones de conducta en contextos de tráfico, en grupos de automovilistas particulares y profesionales de Lima Metropolitana. *Revista De Investigación En Psicología*, 9(2), 33-64. Recuperado de: <https://doi.org/10.15381/rinvp.v9i2.4020>
- Porras, S., Salamero, M., y Sender, R. (2002). Adaptación española del Buss y Perry Aggression Questionnaire. *Cuadernos de Medicina Psicosomática y Psiquiatría de Enlace*. 60, (61), 7-12. Recuperado de: <http://www.editorialmedica.com/download.php?idart=97>
- Roca, J. (2007). Conducta y Conducta. *Acta Comportamentalia: Revista Latina de Análisis de Comportamiento Vol. 15 (2)*, pp 33-43. <https://www.redalyc.org/pdf/2745/274520165003.pdf>
- Rojas F. y Mello C. (2005). El transporte público colectivo en Curitiba y Bogotá. *Revista de Ingeniería*. 1 (21), 106-115. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=121014218010.pdf>
- Ruiz, A y Vega, K. (2016) *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales*. [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional - Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Ruiz, L. y Suárez, N. (2016). Nivel de agresión en conductores de transporte público del distrito de Chiclayo. *Revista Científica PAIAN*, Vol. 8, No. 1, pp.15 -28. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/PAIAN/article/view/546/pdf>.
- Ruiz, Y. (2010). Aprendizaje Vicario: Implicaciones Educativas En El Aula. *Temas para la Educación. Revista digital para profesionales de la enseñanza*, 1(10), 1-6. <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd7465.pdf>
- Salirrosas, E. y Rodríguez, C. (2015) *Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del banco de crédito del Perú, distrito de la esperanza*. [Tesis de licenciatura. Universidad privada Antenor Orrego, Trujillo Perú].
- Sanchez, K., Loli, Rudi., Sandoval, M. (2015) Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias -Instituto de Gestión de Servicios de Salud. *Revista Enfermería Herediana*. 8(2), 116-122.
- Sepúlveda, E., Valenzuela, S, Rodríguez, V. (2020). Condiciones laborales, salud y calidad de vida en conductores. *Revista Cuidarte*. 11, (2), 1-15. <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.1083>
- Siegrist J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *J Occup Health Psycho*. 1(1):27-41.

- Suárez, A. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *Revista PsiqueMag Universidad César Vallejo*, vol. 2 N° 1, pp. 33 -50. Recuperado de <http://181.224.246.213/index.php/psiquemag/article/viewFile/8/8>
- Szabo, S., Tache, Y. & Somogyi, A. (2012). The legacy of Hans Selye and the origins of stress research: a retrospective 75 years after his landmark brief "letter" to the editor# of nature. *National Center for Biotechnology Information (NCBI)*, 15(5), 472-478 <https://doi.org/10.3109/10253890.2012.710919>
- Toledo, F. (2006). Manual de Prevención de Accidentes de Tráfico en el Ámbito
- Tse, J., Flin, R. y Mearns, K. (2006). Bus driver well-being review: 50 years of research. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 9(2), 89-114.
- U.S. Department of Health and Human Services (2004). National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH). *Worker Health Chart book*, NY, U.S. Extraído de: <https://www.cdc.gov/niosh/docs/2004-146/>
- Varillas, E. (2015). Chiclayo: Mas de un millón por cobrar en papeletas de tránsito. Correo: Recuperado de: <http://diariocorreo.pe/edicion/lambayeque/chiclayo-mas-de-1-5-millonespor-cobrar-en-papeletas-de-transito-611824/>
- Vásquez, M. Acevedo, J. y Cruz, B. (2012). Las TIC'S en el sistema de transporte urbano y el cambio organizacional en las empresas operadoras 2012. *Administración y Organizaciones*. 5, (28), 139-152. Recuperado de: <https://rayo.xoc.uam.mx/index.php/Rayo/article/view/141>
- Vidal, (2019). Estudio del estrés laboral en las pymes (pequeña y mediana empresa) en la provincia de Zaragoza. *Espec Med Trab*. 28, (4), 254-266. Recuperado: <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n4/1132-6255-medtra-28-04-254.pdf>
- Virtanen, M., Honkonen, T., Kivimaki, M., Ahola, K., Vahtera, J. y Aromaa, A. (2007). Work stress, mental health and antidepressant medication findings from the Health 2000 Study. *Journal of Affective Disorders*, 98, 189-197
- Yamamoto, J (2010). Bienestar en choferes y cobradores de combi, un ícono de la adaptación Chicha. *Informe publicado en la Revista Puntoedu*, año 6, N.º 187, Lima, PUCP. Recuperado de: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/wpcontent/uploads/sites/207/2008/10/Puntoedu-combis.pdf>

ANEXOS

ANEXO:1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Asociación de estrés laboral y agresividad en trabajadores de transporte público de Lima metropolitana

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE E INDICADORES	POBLACIÓN	DISEÑO	INSTRUMENTOS	ANÁLISIS ESTADÍSTICO
<p>Problema general: ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y agresividad en trabajadores de transporte público de Lima metropolitana?</p> <p>Problema específico: ¿Cuáles son los niveles de estrés laboral en la población de estudio?</p> <p>¿Cuáles son los niveles de agresividad en la población de estudio?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre el estrés laboral y la agresividad en trabajadores de una empresa de transporte público de Lima metropolitana.</p> <p>Objetivo específico: Describir los niveles de estrés laboral en la muestra de estudio.</p> <p>Describir el estrés laboral en relación a sus dimensiones en la muestra de estudio.</p>	<p>Hipótesis general: H1: Existe relación entre el estrés laboral y la agresividad en trabajadores de una empresa de transporte público de Lima metropolitana.</p> <p>Ho: No existe relación entre el estrés laboral y la agresividad en trabajadores de una empresa de transporte público de Lima metropolitana</p> <p>Hipótesis específica: H1: Existe relación entre el</p>	<p>Estrés laboral: “Reacción que puede experimentar el individuo ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (OIT, 2016).</p> <p>Dimensiones: D1: Superiores y recursos D2: Organización y equipo de trabajo</p>	<p>El presente estudio está conformado por un total de 188 trabajadores de la Empresa de Transportes ETUPSA 73. Se llevo a cabo un censo a toda la población, conformada por 222 trabajadores entre choferes y cobradores de ambos sexos.</p> <p>Criterios de inclusión: Trabajadores de la empresa que ocupen los puestos de choferes y cobradores.</p>	<p>Se utilizó un estudio correlacional, no experimental de tipo transversal. Enfoque cuantitativo</p>	<p>Escala de Estrés Laboral de la OIT- OMS Ivancevich y Matteson (1989). Validado en el Perú por Suarez, A. (2013). La confiabilidad del instrumento se logró con el método Alpha de Cronbach y se obtuvo un puntaje de 0,966, lo que sugiere que el instrumento es confiable. Por otra parte, se utilizó el coeficiente de Spearman – Brown, el cual hizo un estudio por mitades, 13 ítems con resultado de 0,932 y 12 ítems con 0,944, lo que indica que tiene una alta correlación y confiabilidad por mitades. Niveles: Alto: 129-175</p>	<p>Estadística descriptiva: Se utilizo el software Stata 13. Para el análisis univariado de las variables numéricas (Edad, tiempo de trabajo y horas de trabajo) se utilizaron medidas de tendencia central como media y desviación estándar. Para el análisis univariado de las variables categóricas (sexo, estado civil, grado de instrucción y puesto de trabajo) se utilizaron frecuencias y porcentajes.</p> <p>Estadística inferencial: Para el análisis bivariado, al</p>

	<p>Describir los niveles de agresividad en la muestra de estudio.</p> <p>Describir la agresividad en relación a sus dimensiones en la muestra de estudio.</p> <p>Comparar la relación entre la agresividad y el puesto de trabajo en la muestra de estudio</p> <p>Comparar la relación entre el estrés laboral y el nivel de estudios en la población.</p> <p>Comparar la relación entre la dimensión ira de la agresividad según el sexo en los trabajadores en la muestra de estudio</p>	<p>estrés laboral y el nivel de estudios en los trabajadores de una empresa de transporte público de Lima metropolitana</p> <p>Ho: No existe relación entre el estrés laboral y el nivel de estudios en los trabajadores de una empresa de transporte público de Lima metropolitana</p> <p>H2: Existe relación entre la agresividad y el puesto en los trabajadores de una empresa de transporte público de Lima metropolitana</p> <p>Ho: No existe relación entre la agresividad y el puesto de los trabajadores de una empresa de transporte público</p>	<p>Agresividad: "Tendencia a comportarse de forma agresiva en distintas situaciones, pretendiendo herir, causar daño de forma física o psicológica a una persona de manera intencional (Berkowitz 1996).</p> <p>Dimensiones:</p> <p>D1: Agresividad física</p> <p>D2: Agresividad verbal</p> <p>D3: Ira</p> <p>D4: Hostilidad</p>	<p>Trabajadores con una edad mayor a 18 años.</p> <p>Criterios de exclusión:</p> <p>Trabajadores iletrados.</p> <p>Trabajadores que no deseen participar de la investigación</p>		<p>Promedio alto: 120-128</p> <p>Promedio bajo: 103-119</p> <p>Bajo: 25-102</p> <p>Cuestionario de agresión AQ de Buss y Perry:</p> <p>Creado por Arnold Buss y Mark Perry 1992.</p> <p>En el Perú, el cuestionario fue adaptado por Matalinares, Yaringaño, Uceda, Fernández, Huari, Campos, Villavicencio 2012.</p> <p>Los puntajes obtenidos del coeficiente alfa de Cronbach, muestran una confiabilidad para la escala total de 0,83 también se observa confiabilidad en las diferentes dimensiones del cuestionario de agresión: agresión física 0,68 agresión verbal 0,56 hostilidad 0,65 e ira 0,55</p> <p>Niveles:</p>	<p>determinar las relaciones de las variables principales (estrés laboral - agresividad) con las variables sociodemográficas, primero se aplicó la prueba Shapiro-Wilk, para hallar la distribución normal en la variable cuantitativa (principal). Luego se procedió a valorar el número de categorías de la variable categórica. De hallarse distribución normal, se tomaría t de student o Anova dependiendo del número de categorías. Por otro lado, de no hallarse distribución normal, se tomaría la prueba de U de Man Whitney para la variable de 2 categorías y Kruskal Wallis para la variable de más de 2 categorías.</p> <p>En relación a las variables principales;</p>
--	--	--	---	--	--	---	--

		<p>de Lima metropolitana</p> <p>H3: Existe relación entre la dimensión ira de la agresividad y el sexo en los trabajadores de una empresa de transporte público de Lima metropolitana</p> <p>Ho: No existe relación entre la dimensión ira de la agresividad y el sexo en los trabajadores de una empresa de transporte público de Lima metropolitana</p>				<p>Muy Alto: 99 a más</p> <p>Alto: 83 – 98</p> <p>Medio: 68 – 82</p> <p>Bajo: 52 – 67</p> <p>Muy bajo: < 51</p>	<p>estrés laboral y agresividad, de naturaleza cuantitativa, se utilizó Correlación de Spearman (no paramétrica), por no tener ambas variables distribución normal.</p> <p>se consideró un nivel de confianza de 95% ($p < 0.05$), como un resultado estadísticamente significativo.</p>
--	--	---	--	--	--	--	--

ANEXO: 2

Operacionalización de las variables

VARIABLE	TIPO	ESCALA DE MEDICIÓN	DIMENSIONES / CATEGORÍAS
Estrés laboral	Cuantitativa Continua	Razón	Superiores y recursos. Organización y equipo de trabajo
Agresividad	Cuantitativa Continua	Razón	Agresividad física Agresividad verbal Ira Hostilidad
Edad	Cuantitativa Discreta	Razón	
Sexo	Cualitativa Dicotómica	Nominal	Masculina Femenino
Estado Civil	Cualitativa Politómica	Nominal	Soltero Casado Divorciado Conviviente Separado Viudo
Grado de instrucción	Cualitativa Politómica	Ordinal	Primaria Secundaria Superior
Hijos	Cualitativa Dicotómica	Nominal	Si No
Puesto	Cualitativa Dicotómica	Nominal	Chofer Cobrador
Años de trabajo	Cuantitativa Discreta	Razón	
Horas de trabajo	Cuantitativa Discreta	Razón	

ANEXO:3

Operacionalización de las variables: Estrés laboral

Variable	Tipo de variable	Nivel de medición	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Valores posibles	Fuente
Estrés Laboral	Cuantitativa (*)	Razón	“la reacción que puede experimentar el individuo ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (OIT, 2016).	Puntaje obtenido al aplicar la Escala de estrés laboral de la OIT	Superiores y Recursos Compuesto por los ítems: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21, 24 Organización y equipo de trabajo Compuesto por los ítems: 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 25.	<p>Escala tipo likers consta de 25 ítems, con 7 alternativas de respuesta:</p> <p>1= si la condición “Nunca” es fuente de estrés.</p> <p>2= si la condición “Raras veces” es fuente de estrés.</p> <p>3= “Ocasionalmente” es fuente de estrés.</p> <p>4= si la condición “Algunas veces” es fuente de estrés.</p> <p>5= si la condición “Frecuentemente” es fuente de estrés.</p> <p>6= si la condición “Generalmente” es fuente de estrés.</p> <p>7= si la condición “Siempre” es fuente de estrés</p> <p>Niveles: Alto: 129-175 Promedio alto: 120-128 Promedio bajo: 103-119 Bajo: 25-102</p>	<p>Escala de Estrés Laboral de la OIT- OMS</p>

ANEXO:4

Operacionalización de las variables: Agresividad

Variable	Tipo de variable	Nivel de medición	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Valores posibles	Fuente
Agresividad	Cuantitativa (*)	Razón	Es tendencia a comportarse de forma agresiva en distintas situaciones, pretendiendo herir, causar daño de forma física o psicológica a una persona de manera intencional (Berkowitz 1996).	Puntaje obtenido al aplicar la Cuestionario de agresión AQ de Buss y Perry	<ul style="list-style-type: none"> - Agresividad física. - Agresividad verbal - Hostilidad. - Ira. 	<p>Escala tipo likers consta de 29 ítems, con 5 alternativas de respuesta:</p> <p>1 = Completamente falso para mí. 2 = Bastante falso para mí. 3 = Ni verdadero, ni falso para mí. 4 = Bastante verdadero para mí. 5 = Completamente verdadero para mí.</p> <p>Niveles:</p> <p>Muy Alto: 99 a más Alto: 83 – 98 Medio: 68 – 82 Bajo: 52 – 67 Muy bajo: < 51.</p>	Cuestionario de agresión AQ de Buss y Perry

EQP UGP VKO KGP VQ"

Cegr vq'r ctvlekr ct'xqnpvctkco gpvg'gp'guc'kpxguki cekp."eqpf wekf c'r qt<"

- J wc {vc'Tqf t¶| wg| 'Crgmicpft t"
- R² tgl 'Ecucxgtf g'O cteqr qm"

J g'ukf q'kphqto cf q'*c+'s wg'gn'guwf kq'ug'dcuc'gp'gn'enko c'ncdqtcn'{'ucmf 'r ukeqn'i kec"

O g'j cp'kpf kecf q'wco dk² p's wg"vcpf t²"s wg"tgur qpf gt"ewgukpctkqu" { "r tgi wpcu"gp"wpc" gpvtxkwc.'m'ewcn\vo ctª "cr tqzko cf co gpvg'42'o kpwqu0"

Tgeppq| eq"s wg"m" kphqto cekp"s wg" {q"r tqxgc" gp" gn'ewtuq" f g" guc" kpxguki cekp" gu" gutlewo gpvg'eqphk gpekn'{'pq'ugtª "wucf c'r ctc'pki Àp'qvtq'r tqr »ukq'hwgtª f g'nu'f g'gug" guwf kq'ukp"o k'eqpugvko kgpvq0J g'ukf q'kphqto cf q'f g's wg'r wgf q'j cegt'r tgi wpcu'uqdtg'gn' r tq {gevq'gp"ewcns wktg"o qo gpvq"{'s wg'r wgf q'tgvtcto g'f gn'o kuo q'ewcpf q'cu¶|m'f gekf c." ukp"s wg" guq" cecttgg"r gtlwkekq"cn' wpq"r ctc"o k'r gtuqpc0F g"vpgt"r tgi wpcu"uqdtg"o k' r ctvlekr cekp"gp'gug'guwf kq."r wgf q'eqpcevct" c'Wpkxgtukf cf "Ecw»rlec"Ugf gu'Ucr kgpvkg." cn'vgr hqpq'755/7966">"755/8456."cpgzq'474"q'cn'eqttgq<crgz; 2j wtqB j qwo ckfºqo "

Gpvkppf q"s wg"wpc"eqr kc'f g'guc'hkej c'f g'eqpugvko kgpvq"o g'ugtª "gpvtgi cf c."{'s wg'r wgf q" r gf k'kphqto cekp"uqdtg'nu'tguwncf qu'f g'gug'guwf kq'ewcpf q"² uvg'j c {c'eqpenwkf q0Rctc" guq."r wgf q'eqpcevct" c'cn'vgr hqpq"o gpekqpcf q"; 78/4624560'

Nko c."aaa'f g'aaaaaaaaa'f gn'aaaaaaaa"

"

PQO DTG'FGN'RCTVKEIRCP VG<

aa"

"

"

HKT O C'F GN'RCTVKEIRCP VG<aa

ANEXO: 8

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT – OMS

Estimados operarios; este cuestionario permite evaluar los niveles de estrés que surgen en relación a las condiciones laborales. Les solicitamos responder de la manera más sincera posible y les indicamos que las respuestas de este instrumento son confidenciales. Los resultados obtenidos serán utilizados exclusivamente con fines de estudios universitarios.

Lea y complete los datos solicitados:

Edad: _____

Grado de instrucción: _____

Estado civil: _____

I. Preguntas creadas

A continuación, se puntualiza una lista de afirmaciones, lea detenidamente e indique el nivel que más lo represente.

- Totalmente en desacuerdo: 1
- En desacuerdo: 2
- Indeciso pero más bien en desacuerdo: 3
- Indeciso ni de acuerdo ni en desacuerdo: 4
- Indeciso pero más bien de acuerdo: 5
- De acuerdo: 6
- Totalmente de acuerdo: 7

	1	2	3	4	5	6	7
01. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
02. El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa.							
03. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
04. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
05. El que mi supervisor no de la cara por mí ante los jefes me estresa.							
06. El que mi supervisor no me respete me estresa.							
07. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.							
08. El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.							
09. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.							
10. El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.							
11. El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.							
12. El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.							
13. El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa.							
14. El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.							
15. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.							
16. El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.							
17. El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.							
18. El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.							
19. El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.							
20. El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés.							
21. El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.							
22. El trabajar con empleados de otras áreas me causa estrés.							
23. El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.							
24. El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.							
25. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.							

