

# INFORME FINAL

*por Villanueva Y Amado*

---

**Fecha de entrega:** 14-nov-2022 10:16p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1954345762

**Nombre del archivo:** ORME\_FINAL\_-\_AMADO\_PAITAN\_y\_VILLANUEVA\_QUISPE\_PARA\_TURNITIN.docx  
(764.51K)

**Total de palabras:** 15259

**Total de caracteres:** 80898

### **DEDICATORIA**

La concepción de este trabajo, está dedicado a dios quien nos concebido de mucha fortaleza mental para poder culminar este trabajo, que representa la conclusión de nuestro desarrollo profesional.

Las autoras

**AGRADECIMIENTO**

Se agradece a nuestros padres quienes nos apoyaron emocionalmente, además también se agradece al jefe de la Empresa de Transporte y Servicios Múltiples cinco S.A quien nos abrió las puertas para poder evaluar.

## INTRODUCCIÓN

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2010) el estrés laboral es un fenómeno que altera el bienestar mental de los trabajadores de todas las áreas, así mismo es considerado como uno de los factores que provoca el aumento de probabilidades en sufrir accidentes laborales que a largo plazo genera alteraciones fisiológicas que impiden el aumento de la productividad. Por otro lado, tenemos a la agresividad que según la Organización internacional del trabajo (OIT, 1998) también es otro problema muy frecuente debido a que destruye las relaciones de confianza donde aproximadamente 6 millones de trabajadores de la unión europea la vivencio. De acuerdo a Vilallonga (2017) tanto el estrés y la agresividad son dos variables que aumentan en un 28% las probabilidades de sufrir un accidente de tránsito debido a la reducción de las capacidades sensoriales el cual hacen ignorar las señales de tránsito, perder memoria para recordar la ruta y realizar acciones impulsivas que son motivados por la ira. Frente a toda esta realidad, a pesar de la cuarentena que está vivenciando dentro del Perú lamentablemente siguieron sucediendo una cantidad innumerable de accidentes viales donde un 50% de casos son choques ocasionados por conductores que frenan bruscamente, por otro lado, está un 23% que son por exceso de velocidad y el 15% son por atropellos; estas cifras generan preocupación alarmante donde nos demuestran que los conductores son una población en riesgo, quienes requieren de la <sup>1</sup> presencia de un profesional de la salud mental que ayude a crear estrategias para poder combatir estas dos variables (Vásques, 2021). Todo ello es causado por factores externos tales como el tráfico, hostilidad vista por los demás conductores y la preocupación para poder solventar económicamente al hogar, lo que llevara a provocar que los niveles de estrés se incrementen, por otro lado conforme a la agresividad, está ligado más al tema de educación emocional, donde la falta de tolerancia hacia

la frustración generara que las personas realicen acciones impulsivas y hostiles, lo cual desencadenara a posibles accidentes (Gutiérrez y Lobos , 2017).

El objetivo de este estudio fue definir la relación que existe entre el estrés laboral y la agresividad en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo durante el transcurso del año 2021, siendo que fue basado en el método científico de forma general y de forma específica se optó por el hipotético-deductivo, tipificándose a su vez como un estudio no experimental de corte teórica que ostenta un nivel descriptivo y diseño correlacional.

A continuación, se resumirá el esquema:

Capítulo I, se detalló la realidad problemática de ambas variables observando su comportamiento a nivel internacional como nacional permitiendo delimitar el proceso investigativo de forma espacial, temporal y teórica para luego justificar su importancia. Capítulo II, se profundizó sobre el contenido teórico de ambas variables el cual tiene el fin de conocer sus respectivas propiedades, tomando en cuenta los trabajos similares realizados con anterioridad. Capítulo III se definieron las hipótesis generales y específicas, las cuales son respuestas alternativas al trabajo. Capítulo IV se desarrolló la parte metodológica así mismo se define el proceso de muestreo para escoger a los participantes sin olvidar de mencionar <sup>1</sup> las bases éticas. Finalmente tenemos al capítulo V donde se presentaron los resultados descriptivos y diferenciales, después se pasó a realizar la discusión de resultados. Finalizando con las conclusiones, recomendaciones, las referencias y los anexos.

## RESUMEN

La investigación titulada “Estrés laboral y agresividad en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021”, tuvo como objetivo general establecer la relación que existe entre las dos variables planteadas en el título para lo cual el problema de investigación es similar a lo planteado. Conforme al proceso metodológico se ubicó dentro del tipo de investigación <sup>1</sup> básica, nivel correlacional y <sup>2</sup> diseño correlacional transversal. En relación a la muestra se trabajó con 100 conductores donde se les aplicó el cuestionario de estrés laboral – OIT-OMS y el Cuestionario Modificado de Agresividad para medir las respectivas variables. Tras finalizar <sup>1</sup> se determinó que existe una relación moderada ( $r_s = 0.554$ ) entre el estrés laboral y agresividad en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021 donde se determinó a través de la rho de spearman ( $p < 0,000$ ); por otro lado, en los resultados descriptivos se puede apreciar que el 68% consideran tener alto nivel de estrés y el 67% consideran tener nivel medio alto de agresividad. Se concluye a mayor estrés laboral, mayor serán las acciones agresivas de los conductores, por lo tanto, se recomienda realizar talleres que fortalezcan emocionalmente a cada miembro de la empresa.

Palabras clave. Estrés laboral, agresividad, irritabilidad, verbal, físico, indirecta

### ABSTRACT

The research entitled "Work stress and aggressiveness in drivers of a transport company in the city of Huancayo, 2021", had the general objective of establishing the relationship that exists between the two variables raised in the title for which the research problem is similar. to what was raised. According to the methodological process, it was located within the type of basic research, correlational level and cross-sectional correlational design. In relation to the sample, we worked with 100 drivers where the occupational stress questionnaire - ILO-WHO and the Modified Aggressiveness Questionnaire were applied to measure the respective variables. After finishing, it was determined that there is a moderate relationship ( $r_s = 0.554$ ) between work stress and aggressiveness in drivers of a transport company in the city of Huancayo, 2021 where it was determined through Spearman's rho ( $p < 0.000$ ); on the other hand, in the descriptive results it can be seen that 68% consider that they have a high level of stress and 67% consider that they have a medium-high level of aggressiveness. It is concluded that the greater the work stress, the greater the aggressive actions of the drivers, therefore, it is recommended to carry out workshops that emotionally strengthen each member of the company.

Keywords. Work stress, aggressiveness, irritability, verbal, physical, indirect

## CAPÍTULO I

### 15 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática

El estrés laboral es un fenómeno muy preocupante a nivel mundial debido a que suele ocasionar enfermedades psiquiátricas y físicas dada a su exposición prolongada debido a esto se suele ubicar dentro de las diez causas principales de accidentes laborales; en un estudio mundial se reporta que en Canadá un 31% de trabajadores encuestados reporto sentirse estresados por su centro laboral , por otro lado los trabajadores de Japón siendo el 63% que representa a la mayoría refiere que las exigencias dentro del trabajo aumentaron considerablemente donde esto provocó que experimentaran un nivel de estrés medio y alto durante los últimos 15 años (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2010).

Por otro lado también se encuentra los índices de agresión laboral donde en un estudio realizado por la Organización internacional del trabajo (OIT, 1998) reporta que dentro de la unión europea se mostraron que 4% de trabajadores de todas las áreas siendo un total de 6 millones que habían sido agredidos de forma física por un compañero y un 8% siendo representado por 12 millones cometieron y fueron víctimas de intimidaciones , frente a este acontecimiento también se encuentran presentes otros países tales como Canadá , Estados Unidos y Argentina quienes tienen niveles considerables de agresión laboral , esto prueba que también la variable de agresión se cubre de forma globalizada.

Estos problemas frente al volante, son muy peligrosos, debido a que en cierto estudio realizado por la empresas BP , CASTROL y RACE reportan que el estrés aumenta las probabilidades de sufrir un accidente dentro de un margen del 28% , siendo que un 20% personas estresadas ignoran las señales de tránsito las cuales sufren el efecto visión de túnel ocasionando

así la reducción de 70 grados en la visión y se recorta en un 66% la capacidad de recordar el trayecto, cabe destacar que también se encuentra presente la agresividad el cual la ira y la rabia son un detonante que permite estar más estresado debido a las bajas capacidades de autorregular sus emociones (Vilallonga , 2017).

Así mismo Soria (2018) , acota que se realizó un estudio en España llamado “Influencia de la agresividad en los accidentes de tráfico” quien determina que existe una gran prevalencia de conductores agresivos siendo un total de 2,8 millones los cuales tienen un nivel altísimo de agresividad quienes se caracterizan por no tener conciencia del problema , dado a este dato se calcula que se multiplica por diez las posibilidades de sufrir un accidente de tránsito que dejaría heridos leves – moderados y por treinta los heridos graves - fallecidos, agrega que el origen de esta situación es el estrés siendo representando por el 20% de encuestados, quienes se caracterizan por ignorar completamente las señales de tránsito y de carecer de tener aptitudes para controlarse emocionalmente.

Para Merino (2018) estos hechos no son ajenos dentro de la realidad de nuestro país, donde aproximadamente de forma anual se reporta un total de 3327 accidentes de tránsito las cuales se llevaron 772 vidas humanas, donde la principal causa es tener síntomas de estrés y rasgos agresivos siendo el poco control de impulsos, frustración, intolerancia y conductas antisociales. Ahora a pesar de las restricciones de la pandemia, esta problemática se sigue ocasionando de forma muy constante, donde se reportó un total 13416 incidentes viales donde un 50% de casos son choques ocasionados por conductores que frenan bruscamente, por otro lado, está un 23% que son por exceso de velocidad y el 15% son por atropellos, se asegura que estas cifras superan a las víctimas de homicidio (Vásques , 2021).

Finalizando con esta parte , nuestro principal aporte es para los conductores de transporte público debido a que son considerados como una población en riesgo porque se descubrió en

una investigación de la Universidad Católica San Pablo (UCSP) que son vulnerables en poder sufrir estrés y ataques de ira más que otros trabajadores tales como enfermeras , policías y docentes , probando que en su estudio de 94 choferes más del 80% se sentía desgastado , irritado e ineficacia , lo cual como consecuencia traerá más accidentes siendo como una inevitable consecuencia (Arias, 2014).

## 1.2. Delimitación del problema

- **Delimitación espacial:** La investigación se realizó dentro de la Empresa de Transporte y servicios múltiples cinco S.A, urbano siendo ubicado en el Psj Jorge Chávez N° 128 del distrito de Chilca de la ciudad de Huancayo
- **Delimitación temporal:** Dentro del marco temporal, el presente trabajo se realizó dentro del margen del mes de junio del 2021 donde se formuló la estructura de la tesis y conforme al mes de abril del 2022 se realizó la respectiva sustentación y publicación <sup>1</sup> dentro del repositorio de la Universidad Peruana los Andes.
- **Delimitación teórica:** En relación a la parte teórica, este trabajo de investigación se delimitó dentro de los constructos conceptuales de la psicología del tránsito siendo una rama de la carrera quien busca el bienestar mental de los conductores los cuales son vulnerables al estrés y a la agresión.

## <sup>1</sup> 1.3. Formulación del problema

### 1.3.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y agresividad en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021?

### 1.3.2. Problema (s) Específico (s)

- <sup>3</sup> ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la dimensión de irritabilidad en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021?

- ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la dimensión de agresión verbal en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la dimensión de agresión indirecta en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la dimensión de agresión física en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la dimensión de resentimiento en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la dimensión de sospecha en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021?

#### **1.4. Justificación**

##### **1.4.1. Social**

Se justifica en el beneficio que tuvieron los conductores que laboran dentro de la Empresa de Transporte y Servicios Múltiples Cinco S.A , donde a medida de los resultados que se obtuvieron en este estudio se propusieron al jefe de la institución el uso estrategias para poder controlar el estrés y la agresividad siendo talleres con los contenidos de técnicas de relajación, manejo de pensamientos, expresión saludable de las emociones , concientización para la realización de actividades que contribuyan a la salud y la práctica de una comunicación asertiva. Así mismo esto a futuro promoverá la presencia de profesionales de la salud mental dentro de las empresas de transporte, debido a que sus trabajadores son población en riesgo que merecen tener a un psicólogo que pueda ayudar.

#### 1.4.2. Teórica

Dentro del marco teórico, buscó validar las teorías usadas, las cuales se fundamentan en el uso de ambas variables y como estas afectan a nuestra sociedad, por otro lado de manera holística se buscó ampliar el contenido conceptual de la psicología del tránsito <sup>4</sup> en base a la relación entre las variables trabajadas los cuales predisponen al conductor a estar a un estado de irritabilidad llevando a ser vulnerable en poder sufrir alguna complicación en la salud o en el peor de los casos el hecho de experimentar un accidente de tránsito. Comprometiéndose a futuro para ser visto como antecedente para otras investigaciones similares, debido a que en nuestro país sufre de estas situaciones de forma muy constante.

#### 1.4.3. Metodológica

Dentro del contorno metodológico se aportó con una investigación de diseño correlacional que permitió reforzar los resultados vistos en otras investigaciones, frente a ello se utilizaron los instrumentos llamados Cuestionario adaptado de agresividad y cuestionario <sup>11</sup> estrés laboral de la OIT – OMS, los cuales fueron adaptados conforme a la realidad de huancáña llegando a instalar <sup>2</sup> nuevos valores de confiabilidad y validez.

#### 1.5. Objetivos <sup>3</sup>

##### 1.5.1. Objetivo General

Establecer la relación que existe entre el estrés laboral y agresividad en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021

##### 1.5.2. Objetivo(s) Específico(s)

- Identificar la <sup>3</sup> relación que existe entre estrés laboral y la dimensión de irritabilidad en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.

- Identificar la relación que existe entre estrés laboral y la dimensión de agresión verbal en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.
- Identificar la relación que existe entre estrés laboral y la dimensión de agresión indirecta en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.
- Identificar la relación que existe entre estrés laboral y la dimensión de agresión física en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.
- Identificar la relación que existe entre estrés laboral y la dimensión de resentimiento en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.
- Identificar la relación que existe entre estrés laboral y la dimensión de sospecha en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO:

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Bohórquez (2020) investigo sobre “Agresión y Estrés Laboral en conductores de transporte urbano en Tunja” en el país de Colombia, cuyo objetivo fue determinar la relación entre agresión y el estrés laboral, metodológicamente se aplicó el modelo transversal, para elegir la muestra se utilizó la técnica no probabilística intencional donde se escogió a 75 participantes los cuales fueron evaluados por el Cuestionario para la evaluación del estrés revalidado por la Universidad Javeriana durante el año 2010 y el Inventario de situaciones y conductas agresivas validado por Acosta durante el año 2008. Los resultados evidencian una relación significativa de forma positiva entre las dos variables donde la variable de agresión se puntuó de forma baja siendo más predominante la del tipo verbal, se recomendó en poder brindar orientaciones para mejorar el clima laboral para lograr un aumento en la productividad.

Sedano y Dorantes (2020) publicaron el artículo llamado “Comportamiento agresivo, apego a normas, atribución negativa, autoestima y estrés en conductores”, así mismo este trabajo se desarrolla dentro del país de México, el cual tiene el objetivo de establecer una relación entre las variables elegidas, en referencia a la metodología se aprecia un modelo cuantitativo no experimental de corte transversal, la muestra estuvo compuesta por 1132 individuos siendo seleccionados por criterios de inclusión/exclusión, después se evaluaron los siguientes instrumentos: Inventario de Situaciones Estresantes en el Tránsito, Inventario de Conductas Agresivas en el Tránsito, Inventario de Autoestima Coopersmith para adultos, Inventario de

Atribución Negativa en el Tránsito (IANT), Escala de Apego a las Normas en el Tránsito (EANT). Como resultado se observa que existe relación entre las variables, pero de forma parcial, recomendando realizar más estudios, pero por separado y profundizado.

Moreno y Pérez (2018) del país de Ecuador quienes expusieron su trabajo en el II congreso de Ciencia, Sociedad e Investigación Universitaria con el título de “Conducta agresiva asociada a factores sociodemográficos en los conductores de Quito”, tuvo como objetivo principal analizar los factores sociodemográficos que contribuyen en generar a un conductor agresivo, se sigue una metodología cuantitativa – descriptiva de corte transversal, participaron 496 sujetos quienes fueron escogidos de forma no probabilística por conveniencia, se utilizó un cuestionario de variables sociodemográficas elaborado por los propios autores y para agresividad se utilizó el inventario de Expresión de la Ira del Conductor (DAX). Los resultados más resaltantes se aprecian que la agresividad verbal es la más predominante en los conductores de autobuses siendo asociado a las personas que tienen un bajo nivel de instrucción.

Gutiérrez y Lobos (2017) de El Salvador publicaron el artículo “Factores psicosociales y comportamiento agresivo al conducir correlacionados con accidentes de tránsito en conductores salvadoreños” que tiene como objetivo general analizar distintos factores psicosociales y agresivos que están relacionados con los accidentes de tránsito, de acuerdo a la metodología se basa en ser ex post facto con diseño retrospectivo que se llevara de forma transversal, para elegir la muestra se utilizó el tipo de muestro censal que involucro a 1012 conductores del transporte público como el privado, para los instrumentos de evaluación se utilizó el inventario de la expresión de la ira, escala de bienestar laboral, Escala de Magallanes de estrés y un cuestionario de salud. Los resultados evidencian una correlación entre los factores psicosociales y la

agresividad lo que implicaría que variables como la ansiedad, depresión y sobre todo estrés sirven como detonantes para que el conductor actúe agresivamente por irritabilidad lo cual aumenta el porcentaje de sufrir de accidentes de tránsito.

Gallegos, Padilla y Reyes (2017) del país de Chile , realizaron la investigación llamada “Burnout y Agresividad: Un estudio cuantitativo en conductores de microbuses de la ciudad de Chillán” orientándose en tener el objetivo general de medir el nivel de las variables para luego establecer una relación , metodológicamente se ubica en ser cualitativa con un diseño cuasi-experimental , se eligió a los participantes mediante el muestreo probabilístico del tipo estratificado con racimos , siendo compuesto por 323 conductores varones, para medir las variables se utilizó dos instrumentos siendo el primero Maslach Burnout Inventory y el <sup>2</sup> Cuestionario de Agresión de Buss y Perry. En relación con los resultados obtenidos se observa que un 16,45 % lo presenta Burnout, en referencia a la otra variable se aprecia un 38,4 % de participantes, lo cual se identificó una relación significativa el cual ostenta un nivel de significancia de 0,19, así mismo se recomienda en poder ampliar este tipo de estudios en relación a los conductores debido a que son considerados población en riesgo.

### 2.1.2. Antecedentes nacionales

<sup>4</sup> Huallpartupa y La Torre (2020), trabajaron sobre el “Estrés y nivel de agresión en los conductores de transporte Publico de Juliaca, San Román Puno 2020” dirigiendo el objetivo de <sup>9</sup> determinar la relación del estrés con el nivel de agresión , en relación al marco metodológico mantienen un nivel descriptivo correlacional con un diseño no experimental , para elegir la muestra se decido llevar el no probabilístico con criterios de inclusión/ exclusión donde se eligieron 50 personas que fueron evaluadas a través de los instrumentos llamados <sup>4</sup> Escala de

Apreciación del Estrés en la Conducción (EAE-C) y el inventario de agresión de Buss y Perry adaptado por Ruiz-2016. En relación a los resultados obtenidos se evidencia que no existe relación entre ambas variables ( $\rho=0,799$ ;  $p\text{valor}=-0,037$ ), se recomienda en poder realizar más investigaciones psicológicas dentro de las empresas de transporte para poder mejorar la salud mental de los trabajadores.

Apacla y Quineche (2019) , realizaron la investigación en la ciudad de Lima que se titula "Afrontamiento al estrés y agresión en conductores de transporte público", quienes tienen como objetivo general de establecer la relación entre la variable de estrés con la agresión , la metodología se orienta en ser de tipo cuantitativa que lleva un diseño no experimental de corte transversal; por otro lado se trabajó con una muestra de 304 conductores los cuales fueron seleccionados de forma aleatoria, después de evaluó mediante el Cuestionario de Modos de Afrontamiento al Estrés de Carver y el Cuestionario Modificado de Agresividad Buss-Durkee. Finalmente, como resultado se aprecia una existencia una relación significativa pero débil entre los dos elementos ( $Rho=.227$ ;  $p<0.01$ ), luego se recomienda ampliar el marco investigativo para promover programas de lucha contra el estrés para poder evitar accidentes en las carreteras.

Lozano y Espinoza (2019) indagaron sobre "Estrés laboral y comportamiento agresivo en conductores de la empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73. Ruta 8201. Lima" cuyo objetivo fue determinar la relación entre Estrés laboral y comportamiento agresivo, el cual ostenta una metodología no experimental correlacional de corte transaccional, en relación a la muestra se utilizó el tipo muestreo aleatoria simple donde se eligió a 117 conductores donde se encuestaron a través del Inventario de Estrés laboral de Maslach y el Cuestionario de Personalidad Situacional, dimensión agresividad de Fernández, Seisdedos y Mielgo. Se observa

el resultado de que existe relación entre ambos componentes, recomendado <sup>7</sup> desarrollar programas de intervención destinadas a la prevención del estrés laboral y control de ira para poder mejorar la calidad de servicio.

Nava (2019) realizaron la investigación en la ciudad de Lima llamada "Estrés <sup>13</sup> laboral y ansiedad en conductores de una empresa de Transporte público" donde el objetivo de este estudio fue en la determinación de una <sup>1</sup> relación entre las dos variables llevando a optar por una metodología no experimental de diseño correlacional, se eligió a toda la muestra considerando la cantidad de la población siendo de tipo censal que lograron participar 400 conductores, en relación a los instrumentos se utilizó la escala de estrés laboral de la OIT – OMS adaptado por Suárez y la escala de ansiedad manifiesta (AMAS – A) adaptada por Sotelo. Como resultados se aprecia una correlación entre ambas variables ( $p < .05$ ), siendo la de tipo directa y significativa con grado moderado, frente a ello se recomienda en poder realizar programas psicológicos para poder manejar el estrés.

Chunga et al. (2019) elaboraron el proyecto llamado "Relación entre estrés laboral y Síndrome de Burnout en conductores de taxi de la ciudad de Trujillo. Perú, 2019" el cuales tiene <sup>2</sup> el objetivo principal de determinar una relación significativa entre las variables escogidas, dentro del marco metodológico se ubica en ser analítico – transversal, se utilizó la encuesta como la técnica de muestreo para luego trabajar con solo 50 taxistas los cuales fueron evaluados con la Cuestionario para la Evaluación del Estrés y el Cuestionario Maslach Burnout Inventory – General Survey. Como resultado se aprecia la existencia de una relación significativa, evidenciando una prevalencia enorme de estrés alto siendo representado por un 72% de la muestra.

2

## **2.2. Bases Teóricas o Científicas**

### **2.2.1. Estrés laboral**

#### **2.2.1.1. Concepto**

Para Torres y Balliés (2015) el estrés de forma general es conceptualizada como una reacción fisiológica frente a los estímulos del medio ambiente sirviendo como herramienta para poder resistirse ante las situaciones adversas, lo cual se enfoca más en el sentido de supervivencia, pero en caso de los seres humanos estos llevan a manejarlo de una manera equivocada que trae como consecuencia efectos nocivos para el organismo que refieren al cansancio, irritabilidad y desgaste. De acuerdo a los aportes Naranjo (2009) refiere que el estrés tiene bases teóricas tanto en la biología como en la psicología donde los factores cognitivos son más influyentes debido a que dependiendo a las evaluaciones subjetivas determinaran la intensidad de la sintomatología, detallando una relación dinámica entre sujeto y estímulo donde interactúa todo el medio.

A diferencia del concepto universal, el estrés laboral se diferencia de acuerdo al medio siendo el organizacional, donde la evaluación subjetiva se basara en las exigencias dentro del trabajo, llevando a no solo crear complicaciones dentro de las áreas vistas, sino también se incluirá dentro del margen social y laboral que llevara a provocar debilitamiento de los lazos familiares los cuales son componentes de apoyo primario frente a las adversidades, así mismo también provocara pérdidas materiales, económicas y de productividad a la organización (Rodríguez y Rivas, 2011).

#### **2.2.1.2. Fases del estrés**

Hay que entender que cada persona tiene una forma de reacción diferente al estrés, sin embargo de acuerdo a la generalidad de los casos vistos se puede interpretar que el patrón para experimentar la sintomatología se compone en los siguientes fases: cuando se vivencia el estado

de *normalidad* el individuo se siente estable mentalmente hasta que viene el hecho de *alarma* que es la reacción natural del organismo para confrontar a las situaciones estresantes involucrando a la adrenalina quien acelera el ritmo cardíaco , la respiración y la presión arterial para predisponer al organismo hacia la confrontación ; si toda esta sintomatología se alarga pasa a la *fase de resistencia* donde la intensidad de los síntomas se reduce para llegar estar bajo control logrando rendir adecuadamente en el centro laboral; sin embargo si esta fase es llevada de forma inadecuada se convertirá en *agotamiento* que se caracteriza por la disminución de los recursos fisiológicos como psicológicos , causando complicaciones en la salud por la alteración del ciclo natural del estrés (Iniesta,2016).

**Figura 1**

*Fases del estrés*



*Nota:* La figura muestra de forma gráfica las distintas fases del estrés. Fuente: Iniesta (2016, p.12).

### 2.2.1.3. Tipos

Para Tarradellas (2008) conforme el tiempo de duración de los síntomas se determinará la tipología donde el *estrés agudo* se fija por tener una gran intensidad en experimentar los

síntomas, pero con una corta duración en la cronología; por otro lado, se encuentra el *estrés crónico* que el conjunto sintomatológico es más frecuente, llevando a tener una duración más prolongada, pero con una sensación de sintomatológica reducida.

De acuerdo al margen del estrés laboral se refiere a que existen los siguientes tipos: *Estrés por sobrecarga* que es el cumplimiento exagerado de las actividades que genera sentimientos de agobio; *Estrés por carga de responsabilidad* donde la producción de estos síntomas no solo es generada por las labores con la institución sino también por la familia que producen un desequilibrio personal como profesional; *Estrés por sensación de impotencia* que solo llegan a padecer personas con rasgos de personalidad ligados a la perfección que ante al más mínimo error empiezan a intensificar las reacciones al estrés; *Estrés por inestabilidad financiera* que ocurre cuando el empleado no percibe muchas ganancias el cual altera su estado emocional llevando a esforzarse más de lo recomendable para poder conseguir ganancias económicas que le permitan solventarse; *Estrés por falta de reconocimiento* que es relacionado a la falta de gratificaciones monetarias y emocionales que el jefe puede obviar provocando que el trabajador perciba poco reconocimiento en su esfuerzo; *Estrés por falta de apoyo* que el hecho de desconocer las funciones laborales y la escasa capacitación para el cumplimiento de las funciones a la larga generara sensaciones de estrés para los trabajadores novatos; *Estrés por acoso laboral* siendo provocado por los compañeros y el mismo jefe quien suele manifestarse a través de insultos , menosprecio e intimidación que también suele afectar la autoestima y la autoconfianza; *Estrés por monotonía* que las acciones repetitivas suelen causarla , generando a largo tiempo desmotivación y apatía (The Corner of excellence [COE], 2020).

#### ***2.2.1.4. Causas desencadenantes***

Conforme a las palabras de Iniesta (2016) describe que existe múltiples dimensiones que ocasionan estrés, la primera es a nivel individual que resalta las características personales donde hay carencia en las siguientes características siendo la autoconfianza, resolución de problemas bajo presión, experiencia, conocimientos y llevar estilos de vida saludable; la segunda es a nivel grupal refiriendo a las personas quienes interactúan siendo los grupos sociales tales como la familia o los amigos donde los conflictos y el ausentismo para el apoyo ocasionaran estrés en gran medida; la tercera refiere al nivel organizacional siendo que en el lugar laboral las causas estarán relacionadas de forma interpersonal donde primara las relaciones conflictivas , condiciones del centro laboral, un bajo salario, poco reconocimiento por parte del jefe, percibir una gerencia autoritaria, horarios inflexibles, funciones monótonas y poca claridad en los objetivos.

Como se hace notar Blasco, (2013) que acota las casualidades del estrés laboral dentro de la realidad de los conductores quien empieza por la relación conflictiva entre los pasajeros los cuales pueden ser muy demandantes como belicosos , el aislamiento quien usualmente no tienen mucho contacto con sus colegas ya que solo dispone de una radio para poder comunicarse el cual ante toda dificultad este trabajador no sentirá el apoyo emocional , el tráfico quien presenta grandes cantidades de estímulos auditivos (sonido del claxon) como visuales (presenciar otros conflictos) las cuales tienen una intensidad alta pero suelen ser muy molestosas , ambientales quienes sufren de una climatología extrema las cuales mermaran sus habilidades y reglas rígidas siendo los horarios , metas y otras políticas que contribuyen en estresar de una manera mayor.

#### **2.2.1.5. Sintomatológica**

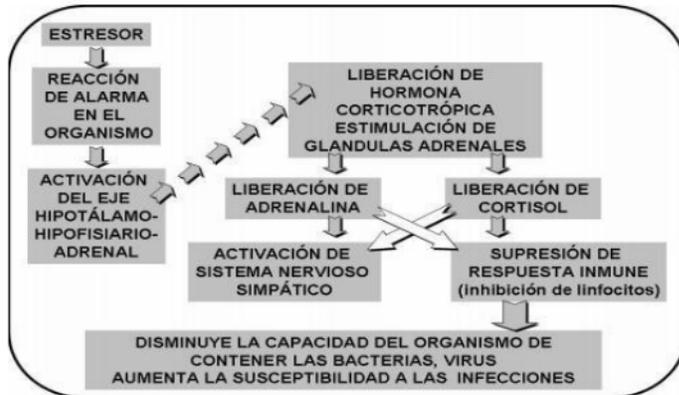
De forma generalizada el conjunto sintomatológico del estrés se divide en tres factores siendo el primero el *factor conductual* donde es expresada mediante las acciones de riesgo siendo la promoción del consumo de drogas legales, alteración en los horarios de comida, evadir responsabilidades, realizar actividades solitarias de forma más constante, agitación motora y descuido en el aseo personal ; así mismo cabe destacar el segundo factor siendo el *factor psicológico* que se basa más que nada en la parte emocional donde existe ciertas reacciones afectivas ligadas a la irritabilidad , enojo , soledad e infelicidad , destacando también su relación a la parte cognitiva donde se aprecia una gran pérdida de capacidades tales como la memoria, concentración, atención , rumiación mental y poca capacidad para solucionar problemas , finalmente tenemos a la tercera oposición siendo el *factor somático* que es asociado con los dolores corporales , pérdida en el placer sexual , taquicardia , náuseas y diarrea (Asociación de especialistas en prevención y salud laboral [AEPSAL], 2016).

#### **2.2.1.6. Consecuencias**

De acuerdo a Gonzales y Landero (2006) que las consecuencia de forma *individual* se dará dentro del margen de lo biológico donde mediante la aparición de múltiples enfermedades las cuales son el resultado del proceso de estrés que es originado a través de las sensaciones de alarma que activaran el funcionamiento del hipotálamo y el hipofisario adrenal siendo los responsables de emitir la hormona llamada corticotropica que llega a liberar adrenalina y cortisol que predisponen a todo el organismo para enfrentarse al evento estresor, pero si su funcionamiento es prolongado esto provocara que el sistema inmunológico y otros órganos se desgasten para luego sufrir una cantidad considerable de enfermedades ligadas a las bacterias, presión arterial , diabetes y las de naturaleza gastro intestinal.

**Figura 2**

*Proceso del estrés*



*Nota:* La figura muestra el proceso biológico del estrés donde menciona los órganos y sustancias implicadas. Fuente: Gonzales y Landero (2006, p.48).

Para la Unión General de trabajadores (UGT ,2006) las consecuencias dentro del margen de lo *psicológico* refieren que a largo plazo se padecerá del síndrome de Burnaut donde el trabajador sentirá irritabilidad y evasión al momento de asumir sus responsabilidades , así mismo frente al cliente denotara conductas agresivas como frías , también se destaca que puede originar otros trastornos mentales tales como los ansiosos, depresivos y afectivos; por otro lado dentro del margen de lo organizacional se destaca que el estrés provoca accidentes laborales quienes causan pérdidas económicas donde en base a las cifras de la V Encuesta nacional de condiciones de trabajo se determina que las causalidades son por costes económicos para la empresa (24,3%) , pérdida de la calidad de Producto/servicio (34,5%) , gasto en la seguridad del trabajador como compañeros (33,4%) , sanciones económicas (2,6%) , posibles pérdidas de puesto (2,8%), no contesta (ausentismo) (2,4%). Mencionado otra vez Blasco, (2013) agrega que las consecuencias que solo sufrirán los conductores serian: la presencia de enfermedades cardiovasculares quienes

en base a un estilo de vida sedentaria y experimentar irritabilidad condicionan en aumentar las probabilidades en padecerla; desordenes musculoesqueléticos que son originados por estar en una sola posición llevando a la traducción en sufrir dolores de espalda , contracturas musculares y lumbalgias; Enfermedades gastrointestinales siendo derivados por malos hábitos en consumir alimentos; Absentismo laboral donde debido a las fuertes presiones laborales algunas personas tienden a renunciar y por ultimo tenemos a los accidentes laborales quienes sería catalogado como la consecuencia más peligrosa porque causa grandes lesiones y en el peor de los casos la muerte.

#### **2.2.1.7. Prevención**

La única forma para evitar este tipo de problemas es llegar a una flexibilidad en el horario que permita en poder gestionar mucho mejor sus energías; dejar que los trabajadores se involucren en las decisiones de la empresa donde puedan aportar con sus ideas para poder mejorar las condiciones laborales, establecimiento de metas realistas las cuales estén acorde a las capacidades de los integrantes, brindar no solo reconocimiento monetario sino emocional llevando a una motivación intrínseca que aumentará a la producción y finalmente se debe promover la presencia de los profesionales de la salud los cuales velaran la integridad de los trabajadores (Angeles , 2018). También la Unión General de trabajadores (UGT ,2006) aporta que una buena prevención iniciara a partir de la selección de personal que deberá ser llevado de forma minuciosa quien solo deberían entrar personas que cumplan con las características del puesto, una vez haciendo esto recién se pasara a la capacitación de la elaboración de técnicas de afrontamiento las cuales pueden ser ofrecidas por un especialista en el tema , finalmente se debe recalcar que dentro de la organización debe ser priorizada el apoyo social quien se basa en lo emocional , informativo , económico y evaluativo.

### 2.2.1.8. Teorías del estrés laboral

#### Teoría del <sup>15</sup>Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social

Siendo formulado por Karasek y Theorell (como se cito en Arbeláez y Alejandro, 2013), donde a inicios del año de 1990, refiere que el estrés dentro de cualquier tipo de organización se suscitara en base al calibre de las *demandas*, siendo orientado a la intensidad del consumo fisico y mental que requiere dicha actividad, así mismo le sigue el *control* siendo toda predistpocicion que tiene el trabajador para poder afrontar la carga laboral, lo cual incluye la experiencia, manejo de emociones y pensamineto creativo para solucionar los problemas, con respecto al area de *apoyo social*, cumple la funcion de amortiguar las reacciones que provoca el estrés; en relacion al caso de los conductores, en el papel de las demandas sera la condicion actual de la gasolina, las mestas inpuestas por parte de la empresa de transporte y la interaccion hostil con otros choferes, conforme al control, esta mas ligado al escaso control emcional lo que inpide poder manejar impulsos, lo cual impide poder tomar buenas decisiones, con respecto a la parte social, se da entender con la inportancia de manetener buenas relaciones laborales entre colegas. Asi mismo Fernández (2017), aporta que el ultimo componente de la teoria, es inportante, debido a que ayuda a reducir el riesgo de sufrir a transtornos emotivos, fisicos y fisiologicos, los cuales generan un decresimiento en la esperanza de vida de cualquier trabajador, por lo tanto, resalta la inportancia de un buen funcionamineto familiar y relaciones amicales constructivas.

#### Teoría cognitiva – transaccional del estrés

Esta propuesta fue lanzada por Lazarus y Folkman (como se citó en Dahad y Rivadeneira, 2010), el cual es considerado como el modelo más aceptado para explicar el estrés pero dentro de la rama cognitiva de la psicología, que consiste en la evaluación subjetiva entre los componentes de ambiente y recursos, por ende la visión de la persona radica en la cantidad de recursos para hacerle frente al ambiente, si estos son escasos habrá una crisis de estrés, la cual

creara pensamientos automáticos ligados a la inutilidad y poca capacidad de resolución de problemas; por lo tanto esta teoría está compuesta por los estímulos (sucesos externos) , respuestas(reacciones) , mediadores(evaluaciones subjetivas que son percibidas como amenazantes) y moduladores (factores que pueden incrementar los niveles de estrés).

#### **Teoría del desequilibrio esfuerzo – recompensa**

Siegrist (1996) quien incursiona en la rama organizacional de la psicología, describe que este modelo teórico se enfoca en analizar la relación desproporcionada entre el esfuerzo y recompensa, por donde el trabajador frente al puesto laboral, otorga mucha inversión , especificando en los recursos económicos, mentales y físicos , sin embargo percibe que todo el esfuerzo empleado no vale la pena, debido a que el salario y ganancias afectivas sean insatisfactorias , siendo que generara reacciones de frustración y enojo , llevando a sufrir de ataques de estrés pero de manera crónica y repetitiva.

### **2.2.2. Agresividad**

#### **2.2.2.1. Concepto**

Carrasco y Gonzales (2006) definen a la agresión como una reacción primaria de todo ser vivo donde tiene como objetivo de conseguir algún beneficio, siendo realizado mediante métodos aversivos que involucran consecuencias negativas hacia otro ser, donde es expresado de múltiples formas las cuales son las físicas y verbales. Dentro del contorno de la neuropsicología, la agresión es un proceso multidimensional que involucra primero a los factores neurológicos donde una poca madures del sistema límbico y de la corteza frontal creara conductas impulsivas siendo condicionadas mediante el ambiente que tiene como contenido a las conductas aprendidas de forma vicaria dentro del entorno familiar que a su vez moldea el juicio cognitivo para poder actuar (Castillo, 2006). Se aclara que Boggon (2006) detalla que en ocasiones se suele tomar al

termino de violencia como sinónimo, sin embargo, este hecho es errado debido a que este concepto es más complejo donde se involucran los factores culturales, económicos, sociales y familiares que orientan el accionar de la violencia donde las represalias causan en gran medida daños físicos como psicológicos.

#### **2.2.2.2. Tipos**

De acuerdo a la revisión teórica de Gil et al. (2002) , se determina la tipología de la agresión según a los modos de agresión donde de *forma directa* habrá un actor en concreto que realizara todas las acciones y de *forma indirecta* es realizado por terceras personas donde un grupo social puede realizarlo sin especificar al actor principal; por otro lado también se cataloga a otros tipos siendo *la física* el cual se basa en las lesiones contundentes, *la territorial* que sirve para poder defenderse frente a invasores, *la inducida por el miedo* que frente al confrontamiento esta emoción activa las defensas agresivas por estar biológicamente programada, *el maternal* que solamente se presenta en el sexo femenino quien lo realiza para defender a la descendencia, *de carácter sexual* siendo provocada por los estímulos que orientan en realizar conductas agresivas para tener una gratificación sexual, *la irritable* que las conductas agresivas giraran en torno al estado mental del individuo donde su reacción será por estar preocupado , angustiado o nervioso y finalmente tenemos al *instrumental* quien suelen comportarse agresivamente para obtener un beneficio emocional , económico o social.

#### **2.2.2.3. Origen**

Para Asensio (1986) las conductas agresivas son originadas gracias al proceso evolutivo de las especies donde permitió durante el proceso de adaptación mediante la defensa de la integridad y conseguir recursos que permitan la supervivencia de una especie ,así mismo todas estas características conductuales son transmitidas de forma genética hacia las futuras generaciones ,

sin embargo el ser humano transformo esta herramienta en una arma que altera el bienestar de la sociedad el cual es convertida en violencia. Se puede afirmar que la agresión tiene un origen meramente biológico el cual parte desde la amígdala que percibe todas las sensaciones y luego las dirige hacia el hipotálamo el cual asocia los la información para poder actuar de forma agresiva o defensiva, también está presente la serotonina quien su disminución provocara que las conductas agresivas que se disparen ante el más mínimo impulso los cuales son condicionados con factores genéticos y de crianza (Gil et al. 2002).

#### **2.2.2.4. Agresividad en adultos**

Martín (2020) ratifica que la agresividad es inevitable y cumple un rol adaptativo, pero en caso de los seres humanos de acuerdo en base a la genética y la interacción con la sociedad se irán definiendo unas conductas ligadas la desadaptación durante la edad adulta, el cual presentara las siguientes características conductuales:

- Fracaso en adaptarse a las normas sociales como por ejemplo ignorar las señales de tránsito.
- Falta de remordimientos frente al daño causado.
- Irresponsabilidad con el centro laboral, llevando al incumplimiento con las políticas laborales donde está presente el ausentismo, la realización de conductas imprudentes, impuntualidad y entre otros.
- Las conductas agresivas derivan de la irritabilidad donde hay un desbalance mental ligados a la baja tolerancia a la frustración.
- Disposición en culpar a otras personas
- Poca capacidad para establecer relaciones duraderas

#### 2.2.2.5. Agresividad en la conducción

Gutiérrez, Williams y Lobos (2017) indica que un hombre conduce como vive esto quiere decir que la agresividad al momento de tomar el volante es un síntoma que indica el hecho de llevar un estilo de vida desfavorable donde está relacionado a conductas de alteración en los ciclos de alimentación, sueño y sobre todo de forma psicológica está ligado a los altos índices de estrés e impulsividad, por tanto a pesar de que la agresión está condicionada por la parte genética, la intensidad de esta dependerá del aprendizaje social que un infante asimila cuando está en un automóvil; lastimosamente el tipo de daño es amplificado porque esta una máquina de por medio siendo que por este motivo se debe priorizar actividades de prevención donde la primera fase se debe enfatizar sobre la *destreza técnica* que involucra a los nuevos conductores donde tiene como contenido la forma correcta de conducir pero sin embargo también se debe priorizar sobre las conductas de autocuidado, luego está la segunda fase que es la de *lectura* que se prioriza sobre la atención en las señales de tránsito, saber actuar ante la señales inesperadas y cómo manejar ante situaciones indefinidas, resaltando que además se debe agregar la mejoría de las condiciones psicológicas lo que permitirá saber tomar decisiones; finalmente tenemos a la tercera fase que describe el resultado de todo este procedimiento siendo llamado *expresiva* quien a través de este proceso capacitación el conductor debe manifestar armonía al momento de conducir para poder evitar tragedias futuras.

#### 2.2.2.6. Teorías de la agresividad

##### Teoría social

Bandura (como se citó en Castillo, 2006), coincide que esta variable se fundamenta en lo biológico, sin embargo la expresión agresiva puede ser agravada a través del modelamiento conductual que es originado por las experiencias directas, en el caso de los conductores se

ejemplifica por los insultos, agredir físicamente a otro conductor, envestir a otro vehículo y entre otras acciones; siendo que todo esto es reforzado de forma indirecta por el medio familiar, contexto cultural y todo tipo de información simbólica que facilita los diversos medios de comunicación. Para Carrasco y Gonzales (2006) aportan que un factor muy importante para la mantención del comportamiento agresivo, son los neutralizadores de la autocondenación, quien es conceptualizada como las justificaciones que se encargan de normalizar las acciones agresivas y de satanizar a las víctimas, por lo cual disminuye los sentimientos de arrepentimiento y la carga moral.

#### **Teoría etiológica**

Lorenz (como se citó en Chapi, 2012), refiere que la agresión es una reacción primaria de todos los seres vivos, por lo tanto se tiene una predisposición genética y ambiental, en conclusión se puede decir que la agresión es un instinto primario, donde tiene la función de asegurar la supervivencia de todos los seres vivos, siendo separado de la moral humana, frente a ello tiene las siguientes funciones; selección del organismo más capacitado y tratar de expandir el territorio para mejorar las condiciones de vida.

De acuerdo a Castrillón y Vieco (2002), el papel que desempeña la agresividad, fue muy importante, debido a que ayudó a constituir el orden jerárquico y la composición de la sociedad humana, sin embargo, en los tiempos modernos resulta un problema que genera muchas víctimas.

#### **Teoría del psicoanálisis**

Freud (como se citó en Orejuela y Moreno, 2013), con respecto a la agresividad, refiere que es un impulso de supervivencia, donde se presencia un choque entre dos entidades antagónicas que son de naturaleza opuesta, siendo denominadas como impulsos de vida y muerte; igualmente se puede referir que la agresión es la exteriorización de la incomodidad hacia su propio estado, siendo que lleva a la destrucción de los demás, por lo tanto la causa es asegurar el bienestar

propio sin importar los medios. Por otro lado, de acuerdo a la postura de Lacan (1948), explica que la agresividad algo subjetivo, siendo definido como un estado de resistencia hacia el OTRO, que es referenciado como un ser que provoca incomodidad, por tanto las reacciones agresivas son pulsiones de resistencia hacia esta entidad, las cuales tienen la intención de ser defensivas; en síntesis esta dinámica hace referencia al complejo de intrusión, donde se visualiza al otro como un invasor que supuestamente causara caos, frente a ello, el yo tendrá la ardua tarea de diferenciarse de este mismo.

#### **Teoría cognitiva**

Dentro este rubro, se consideró los constructos teóricos de Dodge (2006), donde pone énfasis el sesgo de interpretar señales hostiles, por lo tanto ante todas las señales sociales, el individuo las interpretará incorrectamente, atribuyendo que se está comportando agresivamente por una estimulación ambigua, el cual está originado por conflictos durante la etapa de crianza, habiendo presencia de maltratos y descuidos por parte de los cuidadores primarios, así mismo también tiende a influir otros factores culturales que siguen alimentando la visión de sesgo hacia el mundo, en conclusión el accionar de la agresión es de naturaleza protectora frente al medio.

#### **2.3. Relación entre ambos conceptos**

La relación que unirá estas dos variables se encuentra dentro de los constructos teóricos ligados a la psicología de tránsito, siendo reconocido internacionalmente durante el año 1990 en la 22da Conferencia de la Asociación Internacional de Psicología Aplicada, desde entonces en base a los millones de accidentes de tránsito que sucedían en el mundo se conceptualizó que esta rama de la psicología busca implementar sus conocimientos y métodos para poder evitar los sucesos relacionados a los accidentes de tránsito donde se aseguran de mejorar la percepción, los procesos cognitivos, atención y otras habilidades para poder evitar la constancia en los accidentes de tránsito (Ledesma, Poó, & Montes, 2011). A pesar de que muchas veces se habla

sobre la capacitación en los términos teóricos y el mejoramiento de las capacidades de atención como percepción , se debe tener en cuenta la educación emocional que apoya en la gestión de los procesos afectivos que inducen al estrés y a la agresión donde como primer método es *reconocer* las causas de las reacciones emocionales distinguiendo la evaluación de la amenaza para poder actuar de forma adecuada llevando la facilidad para poder modificar el pensamiento; como segundo método están los métodos *no cognitivos* que se basan en los ejercicios de relajación muscular progresiva, meditación y estimulación para realizar deportes que permitirán tener una mente más clara; una vez habiendo practicado previamente se pasaría a los métodos *cognitivos* donde se encuentra el ensayo mental que consiste en poder imaginar una situación problemática para luego pensar en una solución, cuestionamiento de pensamientos que se encarga de separar las ideaciones verdaderas de las irracionales y las distracciones que son un conjunto de actividades realizadas de forma individual como grupal siendo los paseos , vacaciones y pasatiempos el cual aleja todas los pensamientos negativos .

Para Carro, Hernández y Sahagún (2014) la importancia de la psicología del tránsito radica en la promoción de actividades preventivas que condicionan a que el conductor pueda tener una buena calidad de vida pero dentro de la parte psicológica para que luego posean una buena condición mental al momento de ejercer sus funciones, así mismo como recomendación principal daría que exista un consentimiento en las autoridades para que emitan leyes de cuidado de salud mental en los conductores para poder evitar nuevas tragedias , además los que psicólogos se interesen en esta área debido a que hay mucho trabajo que realizar .

#### 2.4. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)

**Estrés laboral:** Ivancevich (como se citó en Takamura, 2020) refiere que es una respuesta adaptativa donde dependiendo a las diferencias personales se apreciara su intensidad como su constancia, suele originarse ante situaciones demandantes que requieren la competencia en el trabajo de una persona, sin embargo, la ausencia de un control de las reacciones generara a futuro enfermedades físicas y mentales. A continuación, se presentan las siguientes dimensiones

- **Clima laboral:** Es la percepción de los empleados en las políticas de la organización que velara por el cumplimiento de sus derechos, estando en relación con la visión y misión.
- **Estructura Organizacional:** Hace relación en la utilidad del poder del jefe para que pueda establecer orden en las estructuras de la organización para que pueda haber una buena comunicación entre los miembros.
- **Territorio organizacional:** Son las condiciones del área laboral el cual debe generar comodidad en los empleados donde asegure su completa privacidad
- **Tecnología:** Es la evaluación del empleado por parte de los instrumentos de trabajo donde está presente las buenas condiciones y los conocimientos para su utilidad.
- **Influencia del líder:** Son las expectativas que se tiene sobre el supervisor del área donde evalúa su capacidad para dirigir, tratar y motivar al grupo encargado.
- **Falta de cohesión:** Nivel de comunicación de los trabajadores que permite la organización de las labores, delegación de funciones y resolución de problemas de manera conjunta.

- Respaldo de grupo: Se describe en el nivel de solidaridad que el grupo de trabajo puede tener hacia un compañero en apuros, debiendo aportar comprensión y atención hacia sus necesidades.

**Agresividad:** Para Buss & Durkee (1957) es conceptualizada como una variable ligada al sentido de adaptación ambiental también forma parte de la personalidad, también se caracteriza por ser una respuesta fuerte y penetrante donde la conducta se orienta en defender y conseguir algo de mucho interés por medio de acciones que causan dolor físico como mental. A continuación, se presentan las siguientes dimensiones.

- Irritabilidad: Es la percepción de sufrir de sensaciones afectivas intensas que tienen el carácter de incomodidad, logrando solo crear pensamientos distorsionados y reacciones disfuncionales.
- Agresión verbal: Son las acciones hirientes que involucran indirectas, insultos y frases descalificativas las cuales buscan dañar de forma psicológica.
- Agresión indirecta: Donde no hay definición directa del agresor, siendo solo el grupo social más cercano, llegando a manifestarse a través de calumnias como rumores.
- Agresión física: Se realiza de forma directa siendo de forma voluntaria donde el objetivo es de generar lesiones temporales y permanentes.
- Resentimiento: Hace referencia al dolor moral, el cual fue ocasionado por un daño hacia el ego, viene siendo acompañado sentimientos de hostilidad y rencor.
- Sospecha: Viene siendo el grado de desconfianza que una persona puede tener hacia sus semejantes, donde su origen radica en las creencias irracionales.

## CAPÍTULO III

### HIPOTESIS

**1**

#### 3.1. Hipótesis General

**Ha** : Existe relación entre el estrés laboral y agresividad en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.

**Ho** : No existe relación entre el estrés laboral y agresividad en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.

#### 3.2. Hipótesis específica

**Ha1** : Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de irritabilidad en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.

**Ho1** : No existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de irritabilidad en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.

**Ha2** : Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de agresión verbal en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.

**Ho2** : No existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de agresión verbal en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.

**Ha3** : Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de agresión indirecta en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.

**Ho3** : No existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de agresión indirecta en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.

**Ha4** : Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de agresión física en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.

**Ho4** : No existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de agresión física en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.

**Ha5** : Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de resentimiento en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.

**Ho5** : No existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de resentimiento en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.

**Ha6** : Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de sospecha en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.

**Ho6** : No existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de sospecha en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.

### 3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización)

#### 3.3.1. Estrés laboral

##### 3.3.1.1. Definición conceptual:

Ivancevich (como se citó en Takamura, 2020) refiere que es una respuesta adaptativa donde dependiendo a las diferencias personales se apreciara su intensidad como su constancia, suele originarse ante situaciones demandantes que requieren la competencia en el trabajo de una persona, sin embargo, la ausencia de un control de las reacciones generara a futuro enfermedades físicas y mentales.

6

### 3.3.1.2. Definición operacional

La variable estrés laboral fue medida por el cuestionario de estrés laboral – OIT – OMS, quien cuenta con 25 ítems, donde las respuestas se agrupan en la escala Likert, llegándose a puntuar del 1 al 7, así mismo corresponde presentar los baremos para la medición:

**Tabla 1**

*Baremos del estrés laboral*

Nivel	Intervalo
Bajo nivel de estrés	< = 40
Intermedio	41 - 54
Estrés	55 - 70
Alto nivel de estrés	71 >

Fuente: Takamura (2020, p.22)

### 3.3.2. Agresividad

#### 3.3.2.1. Definición conceptual

Para Buss y Durkee (1957) es conceptualizada como una variable ligada al sentido de adaptación ambiental también forma parte de la personalidad, también se caracteriza por ser una respuesta fuerte y penetrante donde la conducta se orienta en defender y conseguir algo de mucho interés por medio de acciones que causan dolor físico como mental.

6

#### 3.3.2.2. Definición operacional

La variable agresividad fue medida por el cuestionario de modifico de agresividad se compone de 91 ítems, donde sus respuestas se califican de forma dicotómica, donde C es cierto y F es falso siendo que el puntaje será determinado por los valores establecidos por la plantilla de corrección siendo de 0 y 1 punto, a continuación, se presentará los baremos para la puntuación.

**Tabla 2***Baremos de agresividad*

<b>De</b>	<b>a</b>	<b>Puntaje general</b>
<b>0</b>	4	Nivel Bajo
<b>5</b>	9	Nivel Medio
<b>10</b>	15	Nivel Alto
<b>De</b>	<b>a</b>	<b>Puntaje por escalas</b>
<b>15</b>	33.5	Nivel Bajo
<b>34</b>	52.5	Nivel Medio Bajo
<b>53</b>	71.1	Nivel Medio
<b>72</b>	91	Nivel Alto

**Fuente:** Reyes (1987, p.4)

#### 4.1. Método de Investigación

De acuerdo en las palabras de Escudero y Cortez (2018), de forma general se basó en el método científico debido a que tiene el carácter intelectual de poder descubrir nuevos conocimientos mediante un proceso sistemático que tiene como estrategias la observación, formulación del problema, revisión teórica, comprobación de hipótesis y determinación de las conclusiones con contenido relevante.

De forma específica se pasó en realizar el método hipotético-deductivo por que se encargara de describir fenómenos cuantificables, siendo representados a través de una hipótesis el cual será rechazada o aceptada mediante una fórmula estadística que se utilizara durante el proceso inferencial empezando desde las premisas generales y culminando hasta lo específico (Sánchez, 2019)

#### 4.2. Tipo de Investigación

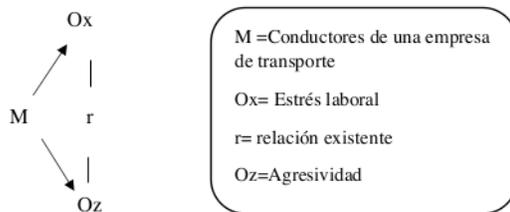
Como plantea Sánchez, Reyes y Mejía (2018) este trabajo se tipifico de forma básica “debido a que busca el conocimiento de los fenómenos, su descripción y explicación generando así nuevos conocimientos que reforzaran a una disciplina científica” (p.28).

#### 4.3. Nivel de Investigación

Dicho con las palabras de Ñaupas et al. (2018), alcanzó un nivel relacional donde primero se analizará de forma separada a las variables, después mediante el uso de una formula estadística, se logrará establecer la existencia de una relación significativa y también se comprobará su respectivo nivel, permitiendo que más adelante se compare con resultados de otras investigaciones.

#### 4.4. Diseño de la Investigación

En base al aporte de Sánchez y Reyes (2017), tuvo “un diseño correlacional siendo el más usado en el ámbito de investigación psicológica, educativo y de ciencias sociales, teniendo el objetivo de medir la relación existente entre dos a más variables que tienen una misma muestra” (p.120). Así mismo, es <sup>1</sup> no experimental transeccional, porque no hay manipulación de variable alguna y los instrumentos serán aplicados en un momento dado.



<sup>1</sup>

#### 4.5. Población y muestra

De acuerdo con López y Fachelli (2015) definen a la población como “el conjunto totalitario de elementos que constituyen el ámbito de interés analítico sobre lo que se quiere inferir para poder sacar conclusiones de manera estadística” (p.7). Frente a ello la población fueron todos los integrantes de la empresa de transportes y servicios múltiples cinco S.A de la ciudad de Huancayo distrito de Chilca, los cuales cuentan con 100 trabajadores conductores.

En base a Sanchez y Reyes (2017) el muestreo se realizó mediante la técnica no probabilística de tipo intencional porque no se tomará formulas estadísticas para elegir la muestra debido a la cantidad pequeña de integrantes de la población así mismo se optó de forma conveniente evaluar a los 100 trabajadores, considerando los siguientes criterios de inclusión / exclusión que fueron expuestos a continuación:

#### Criterios de inclusión

- Firmar el consentimiento informado
- Estar predispuesto a rellenar los cuestionarios
- Encontrarse con contrato activo
- Estar bien de salud
- Pertenecer al área de transporte

#### Criterios de exclusión

- No haber firmado el consentimiento informado
- Estar enfermo
- Encontrarse ocupado en otra actividad de la empresa
- Ser del área administrativa y de limpieza

#### **4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

Las técnicas es el procedimiento para poder recoger la información que se necesitara para analizar los datos, por lo tanto, se optó por llevar el tipo directo donde habrá un contacto más cercano con los participantes , por lo cual se optó por utilizar la encuesta que es un conjunto de preguntas estructuras, pero de acuerdo la situación de pandemia, este procedimiento se realizó teniendo en cuenta las normas de bioseguridad donde se consideró el uso de mascarillas, alcohol y mantener la distancia prudente (Sánchez y Reyes, 2017). Acotando con los constructos teóricos de Baena (2017) refiere que los instrumentos son “el apoyo que se tiene para las técnicas siendo que cumplen con su propósito, así mismo es representado como el equipo material que tiene un cazador para que pueda cumplir su función” (p.68).

Y en cuanto a los instrumentos fueron empleados los cuestionarios que a continuación se presentan:

Nombre	: Cuestionario de estrés laboral – OIT-OMS
Autores	: Ivancevich y Matteson
Año	: 1989
Adaptación	: Takamura Saldaña Ingrid Clotilde - 2020
Duración	: 15 min
Objetivo	: Individual y colectiva
Edad	: 25 – 35 años
Campo aplicativo	: Organizaciones
Objetivo	: Evaluar los niveles de estrés
Validez	: Se validó de diversas formas siendo la de contenido donde se utilizó la V de Aiken quien se obtuvo un puntaje cercano al 1 esto quiere decir que todos los ítems son claros y entendibles. En relación a la validez de constructo se utilizó prueba de esfericidad de Bartlett que obtuvo un puntaje de 0.000 lo cual significa que todos sus ítems tienen un valor significativo donde mide de forma adecuada la variable.
Confiabilidad	: Para hallar la confiabilidad se utilizó el coeficiente de omega que sacó un puntaje de ( $\Omega=,94$ ) el cual se aprecia una cercanía al valor de 1.00 donde se ubica que tiene un nivel alto de confiabilidad significando que los resultados arrojados son altamente confiables.

Nombre	: Cuestionario Modificado de Agresividad
Autores	: Arnold Buss y Durkee
Año	: 1957
Adaptado	: Carlos Reyes Romero – 1987
Admiración	: Individual y colectiva
Edad	: Adolescentes de 12 – 18 años; adultos de 19 a más.
Duración	: 20 min
Objetivo	: Medir el grado de agresión
Validez	: Aplico la técnica de técnica de Edward y Kilpatrick, que permitió seleccionar estadísticos discriminativos en dos grupos seleccionados para la prueba piloto haciendo la comparación con las diferencias significativas mediante la t de Student que <sup>2</sup> saco un puntaje de 0.05 que significa que tiene un nivel óptimo de validez.
Confiabilidad	: Se manejó el método de división por mitades, donde se correlaciono cada sub escala con reactivos pares como impares, para la determinación del puntaje se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson donde todas las escalas sacaron un valor mayor al 0.4

#### **VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS**

Para validar los instrumentos, se realizó mediante el método de validez constructo, quien se requirió la presencia de 3 expertos quienes dieron sus opiniones acerca de la redacción de los ítems, al final dieron un veredicto valido conforme a las pruebas, las cuales son claras y precisas para medir la variable que le corresponda

4 En relación a la confiabilidad, se requirió realizar una prueba piloto a 15 personas de la empresa de transporte, donde se utilizó la prueba estadística llamada alfa de Cronbach, a continuación, se hará mención a los resultados de cada instrumento:

Del Cuestionario de estrés laboral – OIT-OMS, saco un puntaje de 0,848, donde se interpreta que saco un puntaje de confiabilidad alta.

4

**Resumen de procesamiento de casos**

	N	%
Casos Válido	15	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,848	25

Cuestionario Modificado de Agresividad, saco un puntaje de 0,899, donde se interpreta que saco un puntaje de confiabilidad alta.

3

**Resumen de procesamiento de casos**

	N	%
Casos Válido	15	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	91

#### 4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Después de recolectar los datos, se pasó a procesarlos mediante el programa de computación llamado IBM – SPSS versión 25, siendo el más utilizado en todo tipo de investigaciones. Para analizar los datos se utilizaron dos técnicas, la primera es la estadística descriptiva que distribuye los datos para poder realizar tablas y gráficos que permitan explicar el comportamiento de las variables; la otra técnica empleada es la estadística inferencial que busca comprobar las hipótesis mediante la prueba estadística de correlación llamada rho de Spearman, debido a que se está trabajando con pruebas no paramétricas las cuales tienen un valor de medición del tipo nominal que permitirán afirmar si una relación es directa o inversa, destacando que la muestra trabajada es inferior a los 100 participantes (Hernández y Mendoza, 2018).

#### 4.8. Aspectos éticos de la Investigación

De acuerdo al reglamento de investigación de la Universidad Peruana los Andes (UPLA, 2019), primero se basó en el artículo 27 que otorgó importancia a los principios de la investigación en la universidad donde tuvo como principal prioridad la protección de los participantes donde se les facilitó una ficha de consentimiento informado que acredita el compromiso de velar por su identidad y de proteger sus datos personales sin causar daños tanto mentales como físicos; por otro lado en el artículo 28 se reguló las prácticas de los investigadores quienes no perseguirán beneficios económicos, no alterar los resultados estadísticos a conveniencia, respetar las citas y las referencias sin tener algún plagio, no revelar los conflictos internos de la institución, asumir las correcciones de cada jurado y de publicar el trabajo en el portal web de la universidad.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1. Descripción de resultados

**Tabla 3**

Resultado de la variable estrés laboral en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	11,0
Medio	21	21,0
Alto	68	68,0
Total	100	100,0

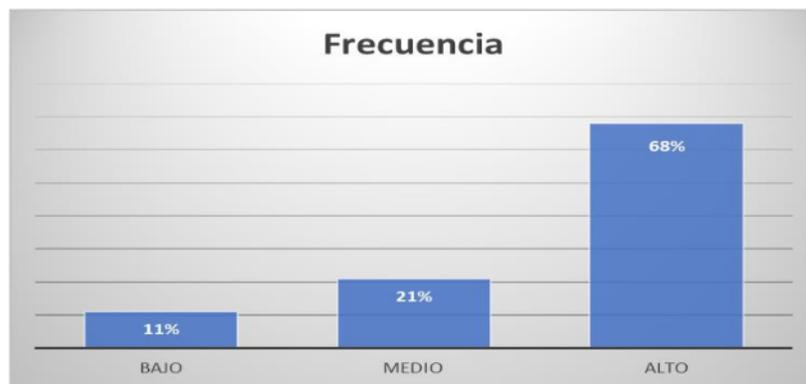


Figura 3 Resultado de la variable estrés laboral en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021

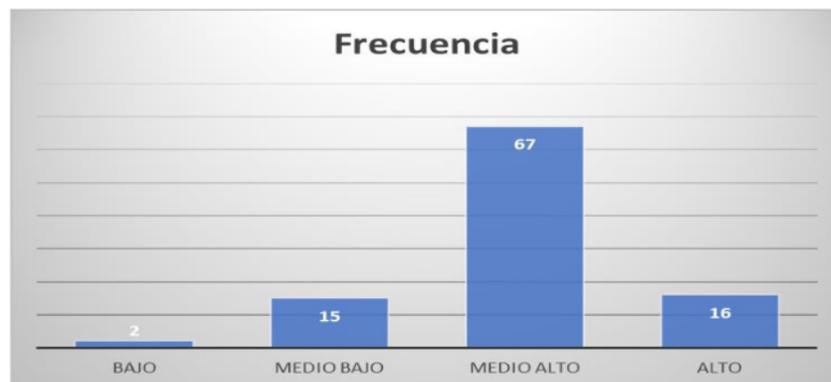
#### Interpretación

En la tabla 3 y figura 3, se aprecia que el 68 % de conductores tiene un nivel alto de estrés laboral, seguido del 21 % quienes tienen un nivel medio y por último el 11 % solo tienen un nivel bajo. Estos resultados nos muestran que más de la mitad de los conductores están siempre estresados.

**Tabla 4**

**1** Resultado de la variable agresividad en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	2,0
Medio bajo	15	15,0
Medio alto	67	67,0
Alto	16	16,0
Total	100	100,0



**Figura 4** Resultado de la variable agresividad en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021

#### Interpretación

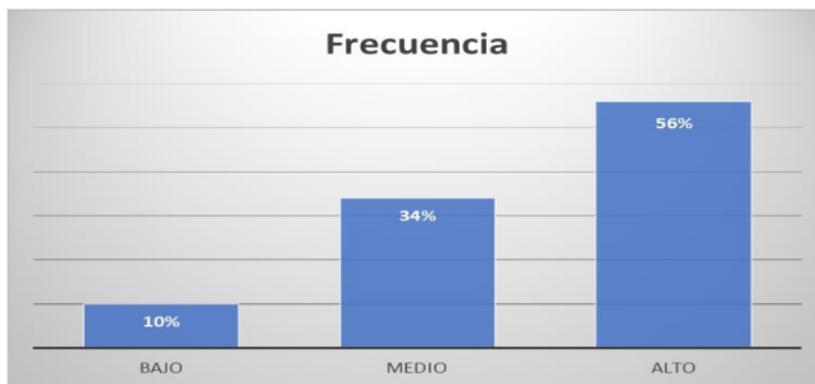
En la tabla 4 y la figura 4, se muestra conforme a los resultados de la variable de la agresividad donde el 67% de participantes sacaron un nivel medio alto, el 16 % solo saco un puntaje alto, luego está el 15% quien sacó un puntaje medio alto y solo el 2% se muestra que tiene un nivel de agresión bajo. Estos resultados evidencian que la mayoría de conductores son muy agresivos.

**Tabla 5**

**1** Resultado de la dimensión irritabilidad en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	10,0
Medio	34	34,0
Alto	56	56,0
Total	100	100,0

Commented [jmrn1]:



**Figura 5** Resultado de la dimensión irritabilidad en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021

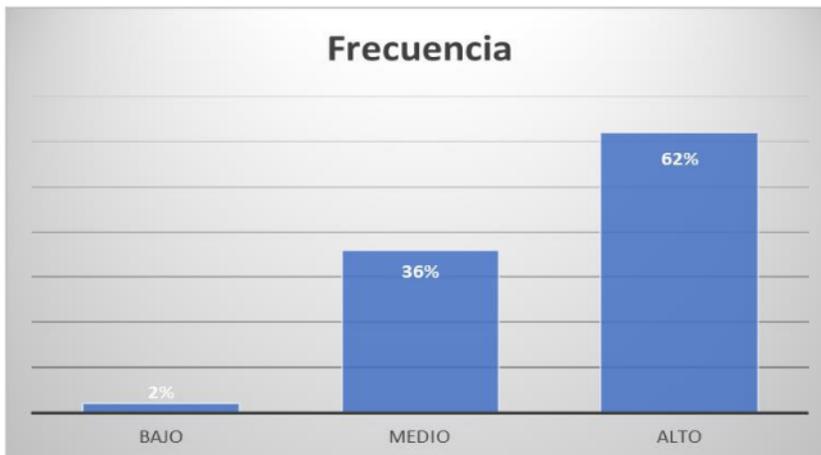
#### Interpretación

En la tabla 5 y figura 5, exponen los niveles de la dimensión de irritabilidad, lo cual se aprecia que 56% de conductores tienen un nivel alto, el 34% muestra que tienen un nivel medio y solo el 10 % tiene un nivel bajo . Frente a ello estos resultados nos muestran que más de la mitad de los conductores consideran tener alto nivel de irritabilidad.

**1**  
**Tabla 6**

*Resultado de la dimensión agresión verbal en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	2,0
Medio	36	36,0
Alto	62	62,0
Total	100	100,0



**Figura 6** Resultado de la dimensión agresión verbal en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021

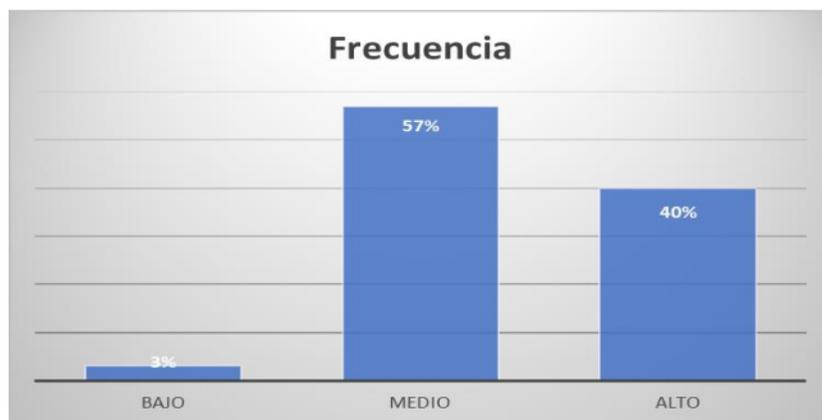
#### Interpretación

En la tabla 6 y figura 6, se aprecia el nivel de la agresión verbal en los conductores, donde el 62% tiene un nivel alto, el 36% presenta un nivel medio y solo el 2% tiene un nivel bajo. Estos resultados nos muestran que son más de la mitad de los conductores consideran tener alto nivel de agresión verbal.

**Tabla 7**

**1** Resultado de la dimensión agresión indirecta en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	3,0
Medio	57	57,0
Alto	40	40,0
Total	100	100,0



**Figura 7** Resultado de la dimensión agresión indirecta en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021

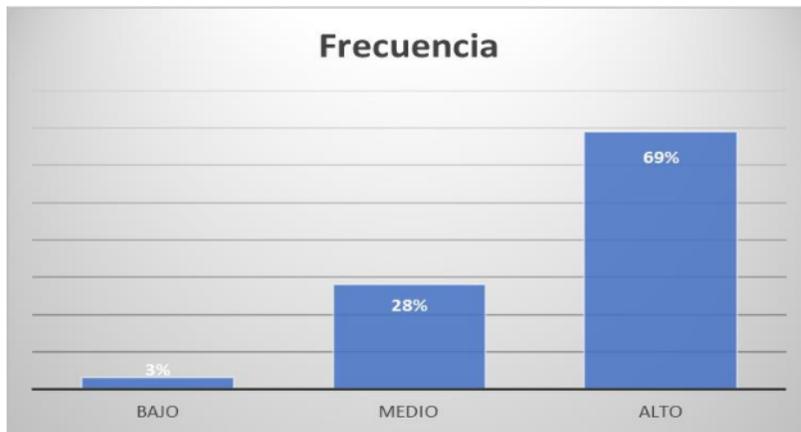
#### Interpretación

En la tabla 7 y figura 7, nos muestran el nivel de agresión indirecta, siendo que el 57% de la muestra tiene un nivel medio, seguido del 40% quienes tienen un nivel alto y por último el 3% presenta un nivel bajo. Estos resultados nos muestran que son más de la mitad de los conductores consideran tener nivel medio de agresión indirecta.

**Tabla 8**

**1** Resultado de la dimensión agresión física en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	3,0
Medio	28	28,0
Alto	69	69,0
Total	100	100,0



**Figura 8** Resultado de la dimensión agresión física en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021

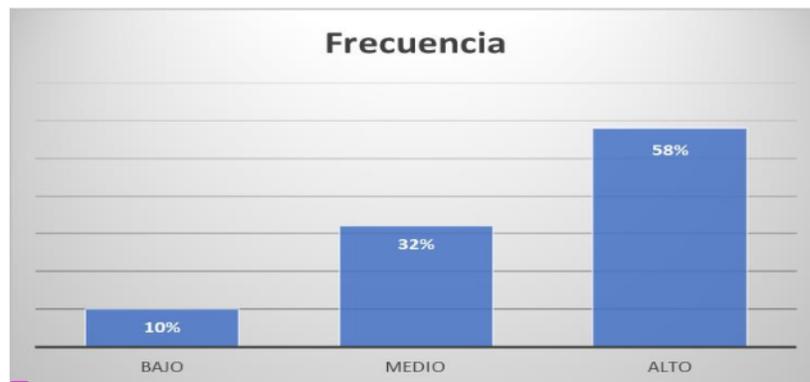
**11**  
**Interpretación**

En la tabla 8 y la figura 8 nos muestra el nivel de agresión física donde el 69 % de conductores tiene un nivel alto, el 28% representa a un nivel medio y por ultimo el 3% representa a los participantes quienes tienen un nivel bajo. Estos resultados nos demuestran que mas de la mitad de los conductores tienen un nivel de agresividad física alta.

**Tabla 9**

**1** Resultado de la dimensión resentimiento en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	10,0
Medio	32	32,0
Alto	58	58,0
Total	100	100,0



**2** **Figura 9** Resultado de la dimensión resentimiento en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021

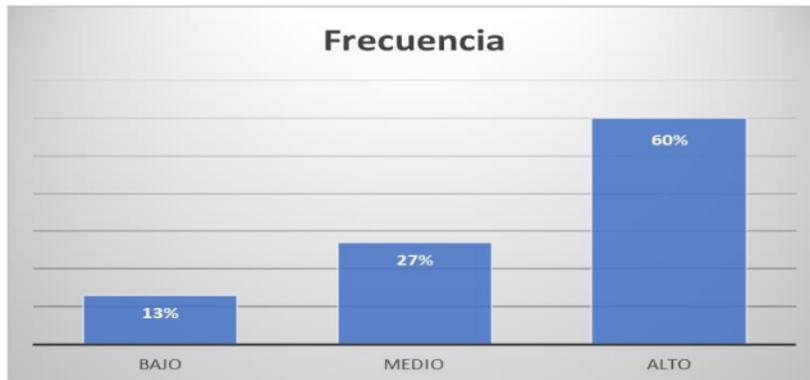
#### Interpretación

En la tabla 9 y figura 9, conforme a la dimensión de resentimiento, se aprecia que el 58% de la muestra tiene un nivel alto, seguido del 32% quienes tienen un nivel medio, así mismo el 10% tienen un nivel bajo. Estos resultados nos muestran que son **4** más de la mitad de los conductores consideran tener nivel alto de resentimiento.

**Tabla 10**

**1** Resultado de la dimensión sospecha en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	13	13,0
Medio	27	27,0
Alto	60	60,0
Total	100	100,0



**Figura 10** Resultado de la dimensión sospecha en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021

#### Interpretación

En la tabla 10 y la figura 10, de los niveles de la dimensión de sospecha, se aprecia que casi el 60% tiene un nivel alto, en relación al 27% solo tienen un nivel medio y finalmente el 13% de participantes solo tienen un nivel bajo. Estos resultados nos muestran que son **4** más de la mitad de los conductores consideran tener nivel alto de sospecha.

11

## 5.2. Contrastación de hipótesis

Para contrastar la hipótesis general y específicas se considera el nivel de significancia que tuvo un valor estandarizado de 0,05 lo cual ayudadora en el criterio de decisión considerando:

- Si p valor es menor que 0,05 ( $p < 0,05$ ) entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.
- Si p valor es mayor que 0,05 ( $p > 0,05$ ) entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Conforme al estadígrafo de prueba se utilizó la Rho de Spearman por tener variables cualitativas y la escala de medición ordinal por lo menos uno de las variables o variables categóricas. Así mismo para medir la intensidad de la correlación se utilizó la siguiente tabla:

**Tabla 11**

Tabla para medir el nivel de correlación

Coefficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

**Hipótesis general.**

**Ha** : Existe relación entre el estrés laboral y agresividad en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.

**Ho** : No existe relación entre el estrés laboral y agresividad en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.

		Estrés Laboral		Agresividad
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,554**
		Sig. (bilateral)	!	,000
		N	100	100
Agresividad	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	,554**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	!
		N	100	100

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Identificación del p valor** :  $p = 0,000$

**Decisión estadística** : Considerando que  $p$  es igual a 0,000 y menor que 0,05 se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ). Por tanto, se admite la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

**Nivel de relación** : Localizando  $r_s = 0,554$  en la tabla, se evidencia una correlación moderada entre el estrés laboral y agresividad en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.

**Conclusión estadística** : Por lo tanto, se demuestra que existe relación (0,000) entre el estrés laboral y agresividad, pero a un nivel moderado (0,554) en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.

### Hipótesis específica 1

**Ha1** : Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de irritabilidad en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.

**Ho1** : No existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de irritabilidad en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.

		5	
		Estres Laboral	Irritabilidad
Rho de Spearman	Estres Laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,263*
		N	100
Irritabilidad		Coefficiente de correlación	,263*
		Sig. (bilateral)	,008
		N	100

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**1**  
**Identificación del p valor** :  $p = 0,008$

**Decisión estadística** : Considerando que  $p$  es igual a 0,008 y menor que 0,05 se rechaza la hipótesis nula (Ho1). Por tanto, se admite la hipótesis alterna (Ha1).

**Nivel de relación** : **1** Localizando  $r_s = 0,263$  en la tabla, se evidencia **10** una correlación baja entre el estrés laboral y la dimensión de irritabilidad en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.

**Conclusión estadística** : **8** Por lo tanto, se demuestra que existe relación (0,008) entre el estrés laboral y la dimensión de irritabilidad pero a un nivel bajo (0,263) **12** en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021 **2**

### Hipótesis específica 2

**Ha2** : Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de agresión verbal en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.

**Ho2** : No existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de agresión verbal en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.

		Estrés Laboral		Agresividad verbal	
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,295**	
		Sig. (bilateral)	.	,003	
		N	100	100	
Agresividad verbal	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	,295**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,003	.	
		N	100	100	

\*\* 1 correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Identificación del p valor :  $p = 0,000$

**Decisión estadística** : Considerando que  $p$  es igual a 0,003 y menor que 0,05 se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ). Por tanto, se admite la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

**Nivel de relación** : Localizando  $r_s = 0,295$  en la tabla, se evidencia una correlación baja entre el estrés laboral y agresividad en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021

**Conclusión estadística** : Por lo tanto, existe relación (0,003) entre el estrés laboral y la dimensión de agresión verbal, pero a un nivel bajo (0,295) en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.

**Hipótesis específica 3**

**Ha3** : Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de agresión indirecta en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.

**Ho3** : No existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de agresión indirecta en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.

		5		Agresividad indirecta
		Estrés Laboral		
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,221*
		Sig. (bilateral)	!	,027
		N	100	100
	Agresividad indirecta	Coeficiente de correlación	,221*	1,000
		Sig. (bilateral)	,027	!
		N	100	100

!. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**1**  
**Identificación del p valor** :  $p = 0,027$

**Decisión estadística** : Considerando que  $p$  es igual a 0,027 y menor que 0,05 se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ). Por tanto, se admite la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

**Nivel de relación** : Localizando  $r_s = 0,221$  en la tabla, se evidencia una correlación baja entre el estrés laboral y la dimensión de agresión indirecta en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.

**8**  
**Conclusión estadística** : Por lo tanto, se demuestra que existe relación (0,027) entre el estrés laboral y la dimensión de agresión indirecta, pero a un nivel bajo (0,221) en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.

#### Hipótesis específica 4

**Ha4** : Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de agresión física en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.

**Ho4** : No existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de agresión física en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.

			Estrés Laboral	Agresividad física
5	Rho de Spearman	Estrés Laboral		
		Coefficiente de correlación	1,000	,406*
		Sig. (bilateral)	!	,000
		N	100	100
	Agresividad física	Coefficiente de correlación	,406*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	!
		N	100	100

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

1  
**Identificación del p valor** :  $p = 0,000$

**Decisión estadística** : Considerando que  $p$  es igual a 0,000 y menor que 0,05 se rechaza la hipótesis nula (Ho4). Por tanto, se admite la hipótesis alterna (Ha4).

**Nivel de relación** : 1 Localizando  $r_s = 0,406$  en la tabla, se evidencia una 10 correlación moderada entre el estrés laboral y la dimensión de agresión física en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.

**Conclusión estadística** : 8 Por lo tanto, se demuestra que existe relación (0,000) entre el estrés laboral y la dimensión de agresión física, pero a un nivel moderado (0,406) en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021 1

**Hipótesis específica 5**

**Ha5** : Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de resentimiento en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.

**Ho5** : No existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de resentimiento en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.

		5	
		Estres Laboral	Resentimiento
Rho de Spearman	de Estres Laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,462*
		N	100
Resentimiento		Coefficiente de correlación	,462*
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**1**  
**Identificación del p valor** : p = 0,000

**Decisión estadística** : Considerando que p es igual a 0,000 y menor que 0,05 se rechaza la hipótesis nula (Ho4). Por tanto, se admite la hipótesis alterna (Ha4).

**Nivel de relación** : Localizando **1**  $r_s = 0.462$  en la tabla, se evidencia una correlación moderada entre el estrés laboral y la dimensión de resentimiento en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.

**Conclusión estadística** **4** : Por lo tanto, que existe relación (0,000) entre el estrés laboral y la dimensión de agresión resentimiento, pero a un nivel moderado (0.462) en conductores de **1** una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.

**Hipótesis específica 6**

**Ha6** : Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de sospecha en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.

**Ho6** : No existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de sospecha en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.

		5		
		Estres Laboral	Sospecha	
Rho de Spearman	Estres Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,413*
		Sig. (bilateral)	↓	,000
		N	100	100
Sospecha		Coefficiente de correlación	,413*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	↓
		N	100	100

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**1**  
**Identificación del p valor** :  $p = 0,000$

**Decisión estadística** : Considerando que  $p$  es igual a 0,000 y menor que 0,05 se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ). Por tanto, se admite la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

**Nivel de relación** : Localizando **1**  $r_s = 0.413$  en la tabla, se evidencia una correlación moderada entre el estrés laboral y la dimensión de sospecha en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.

**Conclusión estadística** : **4** Por lo tanto, existe relación (0,000) entre el estrés laboral y la dimensión de sospecha, pero a un nivel moderado (0.413) en conductores de **1** una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.

### ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Abarcamos <sup>3</sup> primero en analizar el objetivo general donde “Estableció la relación que existe entre el estrés laboral y agresividad en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021”, frente a la aplicación de la respectiva fórmula estadística se demuestra que existe relación (0,000), pero a un nivel moderado (0,554), donde los mayores niveles de estrés, condicionarán que los conductores sean mucho más agresivos en relación al trato con sus iguales, esto se evidencia en los resultados descriptivos donde el nivel general de estrés es alto (68%) y el de agresividad tiene un nivel medio alto (67%). Estos resultados discrepan <sup>4</sup> Huallpartupa y La Torre (2020), quienes trabajaron sobre el “Estrés y nivel de agresión en los conductores de transporte Público de Juliaca, San Román Puno 2020” donde <sup>9</sup> no existe relación entre ambas variables ( $\rho=0,799$ ;  $p\text{valor}=-0,037$ ). Pero la mayoría de investigaciones tienen resultados similares tales como el estudio de Lozano y Espinoza (2019) quienes investigaron <sup>7</sup> sobre “Estrés laboral y comportamiento agresivo en conductores de la empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73. Ruta 8201. Lima”, donde determinaron la existencia de una relación significativa entre las dos variables trabajadas, dando la importancia de crear actividades que ayuden en poder manejar estas facultades a los conductores. Todos estos aportes, refuerzan a los constructos teóricos formulados por Carro, Hernández y Sahagún (2014) sobre la psicología de tránsito donde enfoca la importancia que debe tener el conductor con respecto a su salud mental, así mismo también las autoridades deben concientizarse en poner talleres psicológicos a los conductores, para poder evitar el ascenso en las cifras de los accidentes de tránsito.

Seguimos el análisis del objetivo específico 1 trato de “Identificar la relación que existe entre estrés laboral y la dimensión de irritabilidad en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021”. Donde después de la aplicación de la respectiva fórmula se

aprecia se <sup>4</sup> demuestra que existe relación (0,008) entre el estrés laboral y la dimensión de irritabilidad, pero a un nivel bajo (0.263), donde se destaca que los síntomas de estrés condicionaran al aumento de la irritabilidad en los conductores de la empresa de transporte. Conforme a Apaella y Quineche (2019), quienes investigaron sobre el “Afrontamiento al estrés y agresión en conductores de transporte público”, la cual se puede observar que también tiene una relación débil ( $Rho=0.227$ ;  $p<0.01$ ), así mismo destaca que las personas irritables, optaran por realizar el estilo de afrontamiento evitativo. Por lo tanto, según la UGT (2006), estar en un constante estado de irritabilidad <sup>1</sup> llevara a condicionar en sufrir del síndrome de Burnaut donde habrá niveles altos de estrés y maltrato hacia el cliente, así mismo esta dificultad será el umbral para <sup>1</sup> sufrir de otros males tales como la depresión, ansiedad y otros trastornos afectivos.

Conforme al objetivo específico 2 busco en “Identificar la relación que existe entre estrés laboral y la dimensión de agresión verbal en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021”. Por lo tanto, después de aplicar la formula estadística <sup>5</sup> se determina que existe relación (0,003) entre el estrés laboral y la dimensión de agresión verbal, pero a un nivel bajo (0.295), frente a ello se concluye que los conductores estresados, siempre maltrataran verbalmente mediante insultos y palabras descalificativas. Estos resultados son compartidos por Bohórquez (2020) quien investigo sobre “Agresión y Estrés Laboral en conductores de transporte urbano en Tunja” donde saco una relación significativa, así mismo destaca que el tipo de agresión más predominante es la verbal, donde recomendó mejorar el clima laboral a través de una comunicación asertiva. De acuerdo a Martín (2020) para poder manejar la agresividad en todas sus manifestaciones, previamente hay que entender su naturaleza, donde cumple el rol adaptativo de defenderse, es por ello que en las acciones ligadas a la psicología se debe priorizar la adaptación de normas y concientizar en poder manejar de la manera más responsable.

<sup>2</sup> En relación al objetivo específico 3 trato de "*Identificar la relación que existe entre estrés laboral y la dimensión de agresión indirecta en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021*". Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados donde se demuestra que <sup>4</sup> existe relación (0,027) entre el estrés laboral y la dimensión de agresión indirecta, pero a un nivel bajo (0.221), demostrando que las personas estresadas también expresan su agresión de forma indirecta llegando a manifestarse a través de calumnias y rumores. Conforme a Chunga et al. (2019) quien investigo sobre "Relación entre estrés laboral y Síndrome de Burnout en conductores de taxi de la ciudad de Trujillo. Perú, 2019", donde se evidencia que existe una correlación entre ambas variables y con una presencia de estrés alto a un 72%.

El objetivo específico 4 busco "*Identificar la relación que existe entre estrés laboral y la dimensión de agresión física en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021*". Donde después del procesamiento de datos se demostró <sup>4</sup> que existe relación (0.000) entre el estrés laboral y la dimensión de agresión física, pero a un nivel moderado (0.406), siendo que las a mayores síntomas de estrés, condicionaran a reaccionar de forma agresiva mediante acciones contundentes tales como golpes o patadas, las cuales generan lesiones. Sedano y Dorantes (2020) nos demuestra que los conductores estresados expresan su agresión de forma directa, así mismo esta peculiaridad se caracteriza por el constante desapego a las normas de convivencia y de vivir en una constante suspicacia, lo cual complementa el comportamiento hostil hacia los demás. De acuerdo a Blasco, (2013), como condición de agresor, se vive en un constante estado emocional ligado a la ira, lo cual provocara que a largo plazo genere enfermedades cardiovasculares y de otras enfermedades gastrointestinales si lleva un estilo de vida inadecuado.

<sup>2</sup> En relación al objetivo específico 5 quien busco “Identificar la relación que existe entre estrés laboral y la dimensión de resentimiento en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021”. Después de haber realizado todos los procedimientos, se puede observar <sup>4</sup> que existe relación (0,000) entre el estrés laboral y la dimensión de agresión resentimiento, pero a un nivel moderado (0.462); este resultado indica que los conductores estresados mostraran resentimiento, siendo caracterizado por tener un dolor moral y rencor hacia sus colegas/clientes. Conforme a Gallegos, Padilla y Reyes (2017) el resentimiento es una característica muy peculiar en los conductores, debido a la ausencia de una educación emocional que condicionará a sentir una ira descontrolada a las personas cercanas, así mismo llevara a que las sensaciones de estrés se intensifiquen, donde si se llega a un estado crónico podría desembocar a padecer síntomas del Síndrome de Burnout, siendo que habrá una carencia de empatía con el trato hacia los semejantes

Finalmente tenemos al objetivo específico 6 quien busco “Identificar la relación que existe entre estrés laboral y la dimensión de sospecha en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021”, se determinó que existe relación (0,000) entre el estrés laboral y la dimensión de sospecha, pero a un nivel moderado (0.413) , donde los conductores quienes presentan altos índices de estrés , también tendrán características ligadas a la suspicacia, siendo que esto generara ideas irracionales relacionadas a que todo el mundo me quiere hacer daño. De cierta forma coincide con Gutiérrez y Lobos (2017), donde destaca que uno de los factores psicosociales ligados al comportamiento agresivo, es el bien estar psicológico, donde una persona con alto grado de desconfianza y con ideas irracionales se mostrara estresada al momento de conducir, siendo completamente disfuncional de forma mental.

Los resultados vistos traen como consecuencia la corroboración por lo anunciado por Merino (2018) , siendo que se calcula de forma anual se reporta anual se reporta un total de 3327

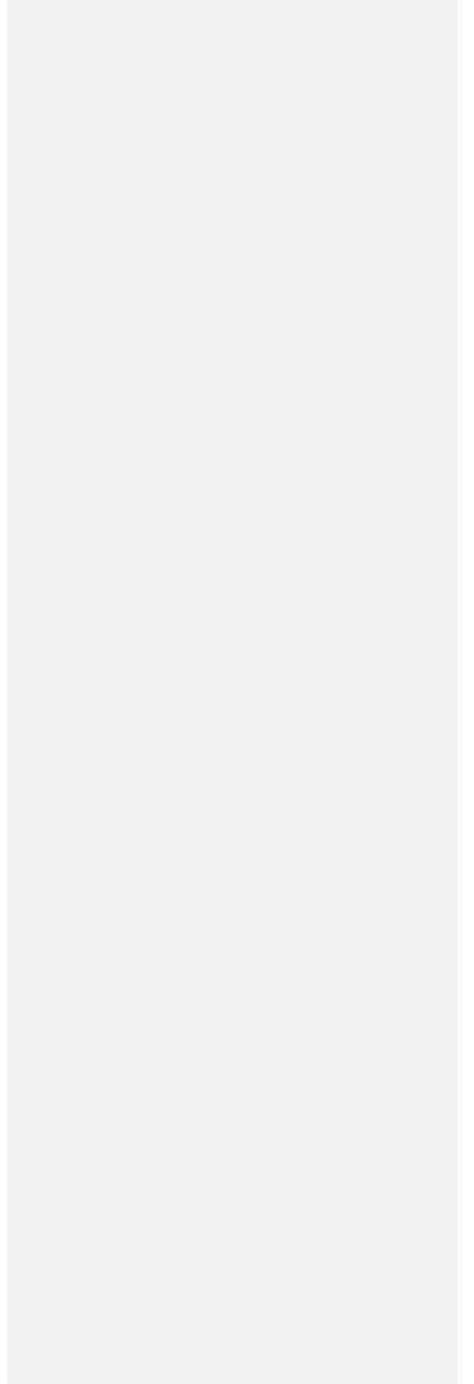
accidentes de tránsito , donde está involucrado las condiciones de salud mental de los conductores, por lo tanto esta realidad vista servirá para concientizar a toda la población de conductores en general para que recurran a un profesional de la salud mental , quien le pueda ayudar a controlar sus emociones y sus reacciones ligadas al estrés. Así mismo este estudio se proyecta a futuro en cubrir toda la realidad de la región, agarrando otras empresas para hacer una investigación más amplio.

## CONCLUSIONES

- Existe relación (0,000) entre el estrés laboral y agresividad, pero a un nivel moderado (0.554) en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.
- Existe relación (0,008) entre el estrés laboral y la dimensión de irritabilidad, pero a un nivel bajo (0.263) en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.
- Existe relación (0,003) entre el estrés laboral y la dimensión de agresión verbal, pero a un nivel bajo (0.295) en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.
- Existe relación (0,027) entre el estrés laboral y la dimensión de agresión indirecta, pero a un nivel bajo (0.221) en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.
- Existe relación (0,000) entre el estrés laboral y la dimensión de agresión física, pero a un nivel moderado (0.406) en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.
- Existe relación (0,000) entre el estrés laboral y la dimensión de agresión resentimiento, pero a un nivel moderado (0.462) en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.
- Existe relación (0,000) entre el estrés laboral y la dimensión de sospecha, pero a un nivel moderado (0.413) en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.

### RECOMENDACIONES

- Realizar la respectiva publicación de la presente <sup>1</sup> investigación para poder compartir con la comunidad científica los resultados encontrados en la investigación
- En relación a las autoridades de la empresa de transportes se le recomienda implementar estrategias tales como talleres que permitan controlar el estrés y las reacciones agresivas, para poder evitar que las cifras de accidentes de tránsito se eleven
- Se sugiere realizar un estudio similar a múltiples empresas de la región, para apreciar la realidad de las variables dentro del contexto de Junín y todas sus provincias.
- Se sugiere al jefe en apoyar con la protección de la identidad de los participantes.



# INFORME FINAL

## INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.upla.edu.pe">repositorio.upla.edu.pe</a> Fuente de Internet	7%
2	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	2%
4	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
6	<a href="https://informatica.upla.edu.pe">informatica.upla.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="https://repositorio.utesup.edu.pe">repositorio.utesup.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
8	<a href="https://repositorio.upagu.edu.pe">repositorio.upagu.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
9	<a href="https://repositorio.autonomadeica.edu.pe">repositorio.autonomadeica.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%

10	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	www.repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repository.unilibre.edu.co Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Universidad Cooperativa de Colombia Trabajo del estudiante	<1 %
14	repositorio.pucesa.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 20 words

Excluir bibliografía

Activo