



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

**FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

**“ESTRÉS LABORAL Y COMPORTAMIENTO AGRESIVO  
EN CONDUCTORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES  
UNIDOS DE PASAJEROS S.A. 73. RUTA 8201. LIMA, 2019”.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTORES:**

**Bach. ROSA CRISTINA LOZANO PORTOCARRERO**

**Bach. JANNY ROXANA ESPINOSA VALDEZ**

**LIMA - PERÚ**

**2019**

**ASESOR DE TESIS**

---

**Dr. BERNARDO RAÚL ACUÑA CASAS**

**JURADO EXAMINADOR**

---

**Dr. PEDRO PABLO ÁLVAREZ FALCONI**  
**Presidente**

---

**Dr, YRENEO EUGENIO CRUZ TELADA**  
**Secretario**

---

**Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A Dios Todopoderoso, por ser mi luz y mi guía;  
a mis queridos hijos y, a los conductores de la  
Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros  
S.A, Ruta 8201, línea 01, inspiradores de este  
trabajo.

Rosa C. Lozano Portocarrero

A Dios y a mi familia, de quienes aprendí el  
coraje y la perseverancia para no doblegarme  
ante la adversidad.

Janny Roxana Espinosa Valdez

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Privada Telesup, alma mater que alienta a los estudiantes a tener una carrera profesional y brinda su apoyo acogiendo a quienes más lo necesitan.

Al Dr. Bernardo Raúl Acuña Casas, asesor de tesis, por su continuo apoyo durante todo este proceso, y al Dr. Raúl Paredes Fernández por su orientación.

## RESUMEN

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación entre estrés laboral y comportamiento agresivo en conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73, Ruta 8201. La población estuvo conformada por los conductores de la mencionada empresa de transporte urbano. La muestra estuvo constituida por 65 choferes bajo criterio de participación voluntaria. La metodología de investigación empleada fue el diseño no experimental correlacional de corte transeccional. Se emplearon como instrumentos de recolección de datos el Inventario de Estrés laboral de Maslach (1997) y el Cuestionario de Personalidad Situacional, dimensión agresividad (Basado en Cuestionario de Personalidad situacional de J. L. Fernández Seara. N. Seisdedos. M. Mielgo). Los resultados de la investigación demostraron que existe relación de la variable criterio comportamiento agresivo en un nivel bajo con la variable predictora: Estrés laboral en sus dimensiones cansancio emocional (0.190), despersonalización (0.323) y realización personal (0.142). Se concluyó que en conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73, Ruta 8201.

**Palabras clave:** Estrés laboral, comportamiento agresivo.

## ABSTRACT

The general objective of this research is to determine the relationship between work stress and aggressive behavior in drivers of the Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73, Route 8201. The population was made up of the drivers of the mentioned urban transport company. The sample consisted of 65 drivers under voluntary participation criteria. The research methodology used a non-experimental correlational design with a transectional cut. The Maslach Labor Stress Inventory (1997) and the Situational Personality Questionnaire, aggressiveness dimension (Based on JL Fernández Seara Situational Personality Questionnaire. N. Seisdedos. M. Mielgo) were used as data collection instruments. of the research showed that there is a relationship of the criterion variable at a low level with the predictive variables: Work stress (0.190), depersonalization (0.323) and Personal achievement (0.142). It was concluded that work stress is not significantly related to aggressive behavior in drivers of Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73, Ruta 8201.

**Key Words:** *Work stress, aggressive behavior.*

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>CARATULA.....</b>	<b>i</b>
<b>ASESOR DE TESIS.....</b>	<b>ii</b>
<b>JURADO EXAMINADOR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO.....</b>	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS .....</b>	<b>xii</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>15</b>
1.1. Planteamiento del problema .....	15
1.2. Formulación del problema .....	17
1.2.1. Problema general .....	17
1.2.2. Problemas específicos.....	17
1.3. Justificación del estudio .....	18
1.4. Objetivos de la investigación .....	19
1.4.1. Objetivo general.....	19
1.4.2. Objetivos específicos.....	19
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>20</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	20
2.1.1. Antecedentes nacionales .....	20
2.1.2. Antecedentes internacionales .....	23
2.2. Bases teóricas de las variables .....	26
2.2.1. Estrés laboral.....	27
2.2.2. Comportamiento agresivo .....	32
2.3. Definición de términos básicos .....	46
<b>III. MÉTODOS Y MATERIALES.....</b>	<b>48</b>
3.1. Hipótesis de la investigación.....	48
3.1.1. Hipótesis general .....	48
3.1.2. Hipótesis específicas .....	48

3.2. Variables de estudio.....	49
3.2.1. Definición conceptual.....	49
3.2.2. Definición operacional .....	49
3.3. Tipo y nivel de investigación .....	52
3.4. Diseño de la investigación .....	53
3.5. Población y muestra del estudio .....	53
3.5.1. Población .....	53
3.5.2. Muestra .....	54
3.5.3. Muestreo .....	55
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	55
3.6.1. Técnicas de recolección de datos .....	55
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	55
3.7. Métodos de análisis de datos .....	58
3.8. Aspectos éticos .....	58
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>59</b>
4.1. Pruebas de normalidad .....	59
4.2. Análisis de los datos descriptivos .....	62
4.3. Prueba de las hipótesis.....	69
4.3.1. Primera hipótesis específica.....	69
4.3.2. Segunda hipótesis específica .....	74
4.3.3. Prueba de la tercera hipótesis.....	79
4.3.4. Prueba de la cuarta hipótesis .....	83
4.3.5. Hipótesis general .....	88
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>94</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>97</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>98</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>103</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	104
Anexo 2: Matriz operacionalización de variables .....	106
Anexo 3: Instrumentos.....	108
Anexo 4: Validación de instrumentos .....	110
Anexo 5: Matriz de datos .....	134
Anexo 6: Propuesta de valor .....	137

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Población de conductores de la Empresa Transportes Unidos de Pasajeros SA. 73.....	54
Tabla 2.	Prueba de normalidad de la variable estrés laboral.....	59
Tabla 3.	Prueba de normalidad de la variable comportamiento agresivo.....	59
Tabla 4.	Distribución de frecuencia por sexo de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73. Ruta 8201. ....	62
Tabla 5.	Distribución de frecuencia de la edad de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73. Ruta 8201. ....	63
Tabla 6.	Distribución de frecuencia por Estado civil de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A 73. Ruta 8201....	64
Tabla 7.	Distribución de frecuencia por tiempo de permanencia en la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73. Ruta 8201 .....	65
Tabla 8.	Contingencia Estrés laboral y Edad .....	66
Tabla 9.	Estrés laboral y Estado Civil.....	66
Tabla 10.	Estrés Laboral y Tiempo de permanencia en la empresa .....	67
Tabla 11.	Comportamiento agresivo y edad .....	67
Tabla 12.	Comportamiento agresivo y estado civil .....	68
Tabla 13.	Comportamiento agresivo y permanencia en la empresa .....	68
Tabla 14.	Matriz de correlaciones del primer modelo .....	70
Tabla 15.	Variables entradas/eliminadas a del primer modelo .....	71
Tabla 16.	Variables excluidas <sup>a</sup> del primer modelo .....	71
Tabla 17.	ANOVA <sup>a</sup> del primer modelo .....	72
Tabla 18.	Coeficientes <sup>a</sup> del primer modelo .....	73
Tabla 19.	Resumen del primer modelo .....	74
Tabla 20.	Matriz de correlaciones del segundo modelo .....	75
Tabla 21.	Variables entradas/eliminadas <sup>a</sup> del segundo modelo.....	76
Tabla 22.	Variables excluidas del segundo modelo.....	76
Tabla 23.	ANOVA <sup>a</sup> del segundo modelo.....	77
Tabla 24.	Coeficientes <sup>a</sup> del segundo modelo .....	78
Tabla 25.	Resumen del segundo modelo <sup>b</sup> .....	78
Tabla 26.	Matriz de correlaciones del tercer modelo .....	79

Tabla 27. Variables entradas/eliminadas <sup>a</sup> del tercer modelo.....	80
Tabla 28. Variables excluidas <sup>a</sup> del tercer modelo .....	81
Tabla 29. Anova del tercer modelo .....	81
Tabla 30. Coeficientes <sup>a</sup> del tercer modelo.....	82
Tabla 31. Resumen del tercer modelo <sup>b</sup> .....	83
Tabla 32. Correlaciones del cuarto modelo .....	84
Tabla 33 Variables entradas/eliminadas <sup>a</sup> del cuarto modelo .....	85
Tabla 34. Variables excluidas del cuarto modelo .....	85
Tabla 35. ANOVA <sup>a</sup> del cuarto modelo.....	86
Tabla 36. Coeficientes <sup>a</sup> del cuarto modelo.....	87
Tabla 37. Resumen del cuarto modelo <sup>b</sup> .....	88
Tabla 38. Correlación del modelo general .....	89
Tabla 39. Variables entradas/eliminadas <sup>a</sup> del modelo general .....	90
Tabla 40. Variables excluidas <sup>a</sup> del modelo general .....	90
Tabla 41. ANOVA <sup>a</sup> del modelo general.....	91
Tabla 42. Coeficientes <sup>a</sup> del modelo general .....	92
Tabla 43. Resumen del modelo <sup>b</sup> general .....	92

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.	Gráfico de la posición de los valores y los puntos, junto con la recta de regresión para estrés laboral en conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73. Ruta 8201.....	60
Gráfico 2.	Gráfico de la posición de los valores y los puntos, junto con la recta de regresión para comportamiento agresivo en conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73. Ruta 8201 .....	61
Gráfico 3.	Distribución de frecuencia por sexo de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A 73. Ruta 8201.....	62
Gráfico 4.	Distribución de frecuencia de la edad de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A 73. Ruta 8201.....	63
Gráfico 5.	Distribución de frecuencia por estado civil de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A 73. Ruta 8201....	64
Gráfico 6.	Distribución de frecuencia por tiempo de permanencia en la empresa de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A 73. Ruta 8201.....	65

## INTRODUCCIÓN

El estrés puede ser considerado como una actitud de alerta hacia el medio que, aunque es considerado necesario para la adaptación y supervivencia humana, en exceso se convierte en un estado adaptativo, cuyas características principales son el agotamiento físico y mental, los mismos que combinados con la agresividad, perjudican las funciones laborales de los conductores de transporte público, en especial los de rutas largas. Por otra parte, el comportamiento agresivo de los conductores de transporte público de pasajeros es considerado como una respuesta emitida en función de situaciones estresantes del medio, siendo la agresividad manifestada a través de una serie de conductas verbales de intensidad variable hacia otros conductores, y en muchas ocasiones hacia los pasajeros, usuarios del servicio. La presente tesis de investigación busca determinar el origen del comportamiento agresivo de los conductores, tomando como referencia el nivel de influencia del estrés laboral.

En la actualidad, la mayoría de las empresas de transporte público no cuentan con un método determinado para intervenir de manera preventiva en casos como la agresividad, la indisciplina y los problemas de comunicación, por sobrecarga laboral destinada a cumplir con los horarios de ruta o también por el desconocimiento de técnicas de intervención específica para la prevención en dichos casos. En tal sentido, las empresas de transporte público de pasajeros manifiestan una problemática diferenciada en las que predominan conductas agresivas, que muchas veces son producto de condiciones de estrés laboral por el congestionamiento del parque automotor en las denominadas horas punta.

En el capítulo I, se ha detallado la realidad problemática de investigación, la formulación del problema de investigación. Por otra parte, dentro del capítulo se detallan los objetivos y la justificación de la investigación. El capítulo II se abordó el marco teórico conceptual respecto a las variables estrés laboral y comportamiento agresivo con antecedentes nacionales e internacionales, a fin de recabar mayor información fuera de nuestro contexto; asimismo, se realizó una revisión teórica sobre las variables para conocer los modelos teóricos que los sustentan, además

de ofrecer sus definiciones conceptuales y operacionales. En el capítulo III, se ha detallado la metodología de investigación empleada; a través del modelo regresión lineal múltiple a través de la relación entre una variable denominada predictiva sobre una variable criterio o dependiente con la finalidad de ofrecer una estimación más precisa de la relación entre las variables. Igualmente se abordan las técnicas e instrumentos de evaluación y el procesamiento para la obtención de los resultados correspondientes, elaborar la respectiva presentación y análisis. En el capítulo IV, se incluyen los resultados obtenidos gracias al procesamiento estadístico de los datos recolectados mediante el paquete SSPS versión 24, siendo elaborados y visualizados para su presentación en tablas y gráficos. En el capítulo V, se ha planteado la discusión e interpretación de los resultados estadísticos obtenidos con relación a los hallazgos conseguidos por otras investigaciones realizadas con base a la misma temática. En el capítulo VI, se han expuesto las conclusiones. Finalmente, en el capítulo VII se han presentado las recomendaciones de la investigación.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

En el transporte público es frecuente la ocurrencia de problemas en el trato interpersonal entre los conductores y el público usuario. Los conductores de transporte público cumplen una función fundamental en el traslado de pasajeros, labor considerada de alta responsabilidad porque tienen en sus manos la prestación de un servicio que involucra la vida de los usuarios durante el desempeño de sus funciones laborales.

La OIT (2004) refiere que el estrés laboral es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo; resiente la productividad al afectar la salud física y mental de los trabajadores; en tanto que un trabajador estresado tiene un rendimiento laboral muy por debajo de sus habituales desempeños, lo cual altera los procesos productivos y los resultados económicos de empresas, trabajadores y usuarios de bienes y servicios.

Por otra parte, las tendencias actuales indican la necesidad de ejecutar acciones de manera inmediata respecto a la capacidad afectivo emocional en los conductores de transporte público, considerando que los accidentes de tránsito se convertirán en el 2030 en la quinta causa de muerte (OMS, 2019). Las empresas de transporte de servicio público reúnen en su mayoría condiciones laborales poco favorables, en ocasiones con largas horas de sobrecarga laboral. Asimismo, en los últimos años, la ciudad de Lima se ha visto invadida por una sobrepoblación de su parque automotor lo que implica la saturación y congestión de sus principales vías de transporte. Con relación a ello, se han incrementado los niveles de estrés laboral y la agresividad en los conductores afectando no solo su rendimiento, sino también la calidad de vida del conductor (Alonso, Esteban, Calatayud, Montoro y Alamar, 2004).

De acuerdo con lo mencionado, se puede inferir que operar los vehículos de transporte público, es una labor muy estresante, por cuanto las características del trabajo y el medio ambiente físico de los conductores contribuyen a los altos niveles de estrés, (Evans y Carrère, 1991). Dentro de las condiciones estresantes en la

dinámica laboral de los conductores de transporte público tenemos la presencia de estresores de mayor y menor intensidad, considerándose de mayor intensidad la congestión de tráfico en horas punta, estimado como potencialmente estresante por el retraso que impone en el cumplimiento de la ruta y la hostilidad que provoca en los pasajeros. (Bañuls y Miguel, 1995). Por otra parte, el servicio de transporte de pasajeros, requiere un descanso de los choferes que conducen, que en ocasiones no se otorgan en la medida justa y que interfieren de manera significativa en la actitud y comportamiento de los choferes. (Luna, 2007)

Se conoce que la agresión es un fenómeno complejo desde un punto de vista psicosocial, dado que funciona como predictor de un mayor nivel de estrés percibido por los participantes, y de una menor prevalencia de comportamiento pro social de los mismos (Dorantes, Cerda, Tortosa y Ferrero, 2015). Observando la problemática de agresión existente en conductores de diversas rutas dicha agresividad se manifiesta en actos físicos y verbales, adelantamientos, pasar la luz roja, realizar señales obscenas, obstrucción del paso de forma deliberada, amenazas, entre otras, evidenciando la falta de empatía no solo del chofer hacia otros conductores, sino también hacia sus usuarios cuando se encuentra manejando un vehículo (Lellis, 2008).

La Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A 73, es un proveedor de transporte público en Lima Metropolitana, su ruta 8201, línea 1, recorre varios distritos iniciando su trayecto en la Urbanización Los Huertos del Naranjal en San Martín de Porres llegando hasta el distrito Villa el Salvador, límite con Pachacámac y viceversa, motivo por el cual existe la posibilidad de aumentar situaciones de tensión y conflicto entre los conductores y los usuarios, derivados de la jornada saturada tales como: premura para retomar la marcha cuando los usuarios están subiendo, adelantarse poniendo en riesgo la estabilidad de los pasajeros o detenerse bruscamente. Se puede afirmar que, en función del largo recorrido de la ruta y, sumado a esto la congestión del tráfico vehicular los conductores están sometidos a una carga de estrés laboral que desencadena el comportamiento agresivo de los choferes. En función a ello, se plantea el siguiente problema de investigación.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿Cuál es la contribución de las diversas dimensiones de la variable predictora de estrés laboral: cansancio emocional, despersonalización y realización personal sobre la variable criterio comportamiento agresivo de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A 73. Ruta 8201. Lima, 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la contribución de las diversas dimensiones de la variable predictora de estrés laboral: cansancio emocional, despersonalización y realización personal sobre la subvariable criterio enojo y desquite, de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73. Ruta 8201?
- ¿Cuál es la contribución de las diversas dimensiones de la variable predictora de estrés laboral: cansancio emocional, despersonalización y realización personal sobre la subvariable criterio frustración, de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73. Ruta 8201?
- ¿Cuál es la contribución de las diversas dimensiones de la variable predictora de estrés laboral: cansancio emocional, despersonalización y realización personal sobre la subvariable criterio reactividad brusca, de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73. Ruta 8201?
- ¿Cuál es la contribución de las diversas dimensiones de la variable predictora de estrés laboral: cansancio emocional, despersonalización y realización personal sobre la subvariable criterio descontrol, de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73. Ruta 8201?

### 1.3. Justificación del estudio

Respecto al **plano teórico**, esta investigación es importante porque permitirá establecer los fundamentos teóricos respecto a los estudios realizados sobre las variables estrés laboral y comportamiento agresivo en conductores de una empresa de transporte público, para aportar información, aportando resultados y conclusiones dentro del marco teórico de las variables. Desde el **plano práctico** la investigación permite, la evaluación de los niveles de agresión de los conductores. Asimismo, la presente investigación permitirá el diseño de programas preventivos de la agresión en conductores para la mejora del desempeño profesional y la eficiencia de los conductores para brindar un servicio de calidad hacia los usuarios. En el **plano metodológico**, permitirá analizar los niveles de correlación entre estrés laboral y comportamiento agresivo. Desde la perspectiva metodológica, el estudio utilizará pruebas adecuadamente validadas por expertos y confiables; que permitan direccionar futuras investigaciones en situaciones similares. En el **plano social**, la evaluación de los niveles de agresión permitirá otras empresas tomar las medidas necesarias para implementar un servicio de calidad. De esa manera, se podrá adoptar medidas de prevención ante la aparición de distintos conflictos emocionales dentro de las empresas de transporte público.

Asimismo, a partir de esta investigación se podrán fomentar programas de orientación y consejería en las empresas de transporte urbano de manera que existan mejores medidas de prevención e intervención frente a la presencia de problemas y conflictos emocionales en los conductores y cobradores de las empresas de transporte público de pasajeros.

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

- Determinar el nivel de contribución de las diversas dimensiones de la variable predictora estrés laboral: cansancio emocional, despersonalización y realización personal sobre la variable criterio comportamiento agresivo de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73. Ruta 8201. Lima, 2019.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Determinar el nivel de contribución de las diversas dimensiones de la variable predictora estrés laboral: cansancio emocional, despersonalización y realización personal sobre la subvariable enojo y desquite, de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73. Ruta 8201.
- Determinar el nivel de contribución de las diversas dimensiones de la variable predictora estrés laboral: cansancio emocional, despersonalización y realización personal sobre la subvariable frustración, de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73. Ruta 8201.
- Determinar el nivel de contribución de las diversas dimensiones de la variable predictora estrés laboral: cansancio emocional, despersonalización y realización personal sobre la subvariable reactividad brusca, de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73. Ruta 8201.
- Determinar el nivel de contribución de las diversas dimensiones de la variable predictora estrés laboral: cansancio emocional, despersonalización y realización personal sobre la subvariable descontrol, de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73. Ruta 8201.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes nacionales

Chumpitasi (2017) ejecutó una investigación “*Control y tolerancia al estrés y afrontamiento en conductores de taxis limeños*”; con el propósito de establecer los niveles de tolerancia al estrés en conductores de taxi. Se utilizó para ello, el clúster de Control y Tolerancia al Estrés del Sistema Comprehensivo a través del Psicodiagnóstico de Rorschach y el COPE-28, Versión abreviada del Cuestionario de Estimación de Afrontamiento (COPE) de Carver, Schreier y Weintraud (1989). En cuanto a los resultados obtenidos a partir de la recolección de datos no encontraron correlación entre el control y la tolerancia al estrés y los estilos de afrontamiento. Los resultados del COPE-28 permitieron demostrar un marcado uso de las estrategias activas en comparación a las pasivas. Se concluyó que en dichos conductores existe un bajo control y tolerancia al estrés, insuficiencia de recursos cognitivos y afectivos y dificultades de interacción social.

La investigación de Chumpitasi es importante para nuestro trabajo porque también estudia el estrés y analiza el impacto que tiene en la salud mental de los conductores y se observa que en la mayoría de los casos no tienen conocimiento de cómo controlar o manejar el estrés, y generalmente, ellos ni siquiera tienen conciencia de la existencia de su problema.

Gonzales (2017) realizó una investigación: “*Desgaste ocupacional y su efecto en la calidad de servicio de los conductores de la empresa de transportes Huanchaco S.A. Trujillo*”; con el propósito de precisar las consecuencias del desgaste ocupacional sobre la calidad de servicio de que brindan dichos choferes a la población que atienden. El diseño de la investigación fue descriptivo correlacional. La muestra de la investigación constó de 120 conductores de género masculino y 200 pasajeros. Los recursos técnicos para la realización de la investigación, fue la Escala de desgaste ocupacional y la encuesta de calidad de servicio elaborada en base al Modelo SERVQUAL. Los resultados de la investigación aceptaron la hipótesis general, existiendo un efecto negativo, de grado medio y estadísticamente significativo ( $p < .05$ ) en cuanto al desgaste

ocupacional de los choferes respecto a la calidad del servicio percibida de los conductores de la empresa de transportes Huanchaco S.A.

Es importante la investigación de Gonzales (2017) para nuestro estudio porque también el diseño fue descriptivo correlacional. Asimismo, permite comparar los pasos dados y así, observar su contribución al estudio del comportamiento de los conductores.

Ruiz (2016) realizó una investigación denominada *“Nivel de agresión en los conductores de transporte público, de una línea de combis del distrito de Chiclayo, 2016”*, que tuvo como objetivo determinar el nivel de agresión en los conductores de transporte público. La investigación de tipo descriptivo, y transversal contó con una muestra de 100 conductores adultos de transporte público entre 27 y 70 años pertenecientes al distrito de Chiclayo. Se utilizó el Cuestionario de Agresión (AQ) de Buss y Perry en la adaptación peruana de Matalinares. Los resultados obtenidos determinaron que el 25 % de los conductores se ubican en el nivel alto. Se observó que la agresión física predomina nivel alto entre 21 a 31 años; la agresión verbal prevalece nivel bajo entre 50 a 67 años; la ira prevalece nivel alto entre 21 a 31 años con 12 % y de 32 a 49 años con 22%; en hostilidad impera el nivel medio en todos los rangos. Según tiempo laboral, en agresión física los conductores que poseen entre 3 a 16 años laborando se ubican en nivel alto con 20 %. Se concluye que existe una mayor probabilidad que los conductores pertenecientes al distrito de Chiclayo reaccionen de forma agresiva en diversas situaciones.

La importancia de la investigación Ruiz (2016) para nuestro estudio se basa en que ambas son de tipo descriptiva y tienen como objetivo, estudiar el comportamiento agresivo de los conductores de transporte público de pasajeros.

Ponce (2015) realizó una investigación denominada *“Dimensiones sintomáticas psicopatológicas en conductores de Lima Metropolitana”* cuyo objetivo fue determinar las dimensiones psicopatológicas en choferes, que cumplen sus funciones en el contexto privado y público en Lima Metropolitana. La muestra de investigación constó de 1,985 conductores de sexo masculino, cuyas edades fluctúan entre los 18 y 76 años. Se utilizó el Cuestionario de 90 síntomas (SCL-90R) de L. R. Derogatis. En cuanto a los principales resultados alcanzados, indican

que los choferes que laboran en el régimen particular difieren de aquellos que trabajan en el régimen público, y evidencian indicadores de sufrimiento psíquico y psicossomático global; por otra parte, manifiestan más síntomas y variedad de cuadros de trastornos psíquicos, con más intensidad sintomática media e indicadores elevados en la mayoría de dimensiones inadaptables precisas o puntuales. Por otra parte, se encontró que tanto los choferes de servicio público, y urbano, aunados a los choferes particulares, presentan una mayor incidencia de factores sintomáticos psíquicos de carácter global y específico en comparación con otros choferes que realizan un servicio diferente como movilidad escolar, taxistas, trailers, buses interprovinciales, mototaxistas, los cuales tienden a presentar valores bajos en indicadores de naturaleza psicopatológica.

La investigación de Ponce (2015) es importante para nuestro estudio porque muestra la gran diferencia que hay entre la conducta de los conductores de servicio particular y los de servicio público. En ambos estudios se evidencia que tienen conducta agresiva debido a la cantidad de horas que laboran, al tipo de labor que realizan, al cansancio acumulado y a la frustración que termina en estrés lo que influye en el deterioro de su salud mental.

Mallma, A; Rivera, K; Rodas, K; Farro, G. (2013) realizaron una investigación denominada: *“Condiciones laborales y condiciones de salud de los conductores de una empresa de transporte público del cono norte de Lima”* cuyo objetivo fue establecer las circunstancias que rodean al modo de comportarse respecto al estado de salud y las condiciones laborales de choferes que laboran en dicha empresa de transporte Translima. La investigación a nivel metodológico fue descriptivo transversal. Se contó con una muestra de 132 conductores de la empresa de transporte Translima. El instrumento de recolección de datos fue una encuesta estructurada de 34 preguntas validadas según juicio de expertos. Los resultados demostraron que 26.5% trabajan más de 12 horas al día, están expuestos a altos niveles de ruido (99.2%) presencia de humo tóxico (98.3%), el 59% no duerme 8 horas; 65.4% hace deporte regularmente, 14.4% es fumador y el 53.8 % reconoce que su dieta tiene aspectos poco saludables. Entre las alteraciones de salud se encuentran problemas lumbares (49.2%) varices (20.3%) e hipertensión arterial (12.9%). Finalmente, se destaca que el 53% de los

conductores afirma estar sometido a tensión emocional.

Esta investigación es importante para nuestro estudio porque trata también respecto al comportamiento agresivo de los conductores. Es también de tipo descriptivo. El instrumento de recolección de datos que usaron fue, como el nuestro, previamente sometido a juicio de expertos para su validación y confiabilidad. Asimismo, se puede evidenciar que el pasar horas detrás del volante impacta negativamente en la conducta de los conductores lo que afecta su salud mental.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

Álvarez, Pérez, Reyes y Jofré (2017) realizaron una investigación denominada: “*Síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) y estrés: funcionarios de locomoción colectiva de la ciudad de Arica, Chile*”, cuyo objetivo fue determinar el nivel del síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) y el estrés en funcionarios transporte público en la ciudad de Arica. La muestra estuvo compuesta por 130 conductores de taxi-colectivo en Arica. Los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario de Evaluación del Síndrome de Quemarse por el trabajo (CESQT), y la Escala de percepción Global de Estrés (EPGE) Los resultados demostraron que en las cuatro dimensiones se ubican sujetos con niveles críticos: 41.5% de los sujetos se encuentra ‘desilusionado’; 53.1% ‘desgastados psíquicamente’ y 63.1% experiencia ‘indolencia’. La edad demostró ser significativa en la comparación de medias entre el SQT y EPGE, siendo las dimensiones ‘desgaste psíquico’ e ‘indolencia’ las que obtuvieron puntajes mayores que puntuaron más alto en conductores entre los 66 y 80 años, y entre los 51 y 65 años, respectivamente.

Este estudio es importante para nuestra investigación porque aporta más luces sobre el desgaste psíquico de los conductores que trabajan todo el día y llevan más años trabajando para la empresa, que fue lo mismo que hemos examinado en lo que respecta al cansancio emocional.

Torres (2016) realizó una investigación denominada “*Conductas agresivas y estrés laboral de los conductores de la cooperativa “Vía Flores” de la ciudad de Ambato*” cuyo objetivo fue determinar la relación de las conductas agresivas con el estrés laboral de los conductores. La investigación de diseño correlacional. Se

aplicó un muestreo probabilístico, por lo que los conductores adultos serán seleccionados al criterio de un evaluador, que detectara las conductas agresivas, empleando el método aleatorio simple. La muestra seleccionada constó de 80 conductores adultos entre 25 a 50 años. Los instrumentos utilizados fueron aplicados para Identificar Conductas Agresivas Cuestionario de Agresión (A-Q) Versión reducida y la Escala de Apreciación del Estrés (EAE). Los resultados obtenidos permiten establecer la relación de la conducta agresiva de los conductores en relación a los siguientes factores de riesgo: inconvenientes familiares, factores económicos y factores personales.

La investigación de Torres (2016) es importante porque ha planteado indagar la existencia de una relación entre el estrés laboral y el comportamiento agresivo de los conductores, es decir, las variables que observa son las mismas que estudia nuestra investigación.

Covoy (2014) ejecutó la investigación *“Ansiedad y estrés en conductores de transporte urbano de la cabecera departamental de Quetzaltenango”*. El estudio contó con una muestra de 100 conductores de transporte urbano, con licencia tipo A. Los instrumentos de recolección de datos fueron las pruebas STAI-82 categoría SE para la medición de la variable ansiedad y la AE categoría C, que mide la variable estrés en conductores. Los resultados obtenidos a partir del procesamiento estadístico demostraron que el 49% tienen un nivel de ansiedad mínimo, 38% un nivel normal y solo 13% un nivel alto de ansiedad, 54% un grado mínimo de estrés, 40% un nivel normal y un 6% un nivel alto. Los resultados demostraron que pese a la evidencia científica los conductores manejan un nivel muy bajo de ansiedad y estrés, pese a que la aplicación de la muestra fue realizada en presencia de dichos estresores. Se concluye que el enfoque de la prevención se debe realizar a través de la implementación de propuestas promocionales para prevenir consecuencias en la salud mental de dichos conductores.

La investigación de Covoy (2014) es importante para nuestro estudio porque permite comparar los resultados de su investigación en cuanto a los niveles de estrés en conductores.

Cuenca (2013) ejecutó una investigación denominada: *“Las jornadas laborales de los transportadores públicos de la compañía de transporte urbano “Trans. San Carlos S.A.” del distrito metropolitano de Quito y su relación con el estrés laboral”*; cuyo objetivo fue determinar la relación de las jornadas laborales con los niveles de estrés. La investigación está basada en la teoría de Cannon, basada sobre los niveles críticos del *estrés que provocan un* debilitamiento de los mecanismos homeostáticos de los conductores. El método empleado fue de diseño correlacional *no experimental*. La muestra constó de 71 choferes de dicha empresa de transporte público. Los resultados demostraron que *los* siguientes factores estresores: clima lluvioso, clima soleado, control del tiempo por el despacho, competencia con otras líneas de buses, el tráfico vehicular y la alimentación inadecuada. En los resultados se concluye que los choferes están expuestos durante sus jornadas laborales a distintos factores que producen estrés. Con la recomendación que la jornada laboral de los conductores debe ser más corta.

La investigación de Cuenca (2013) es determinar la relación de las jornadas laborales con los niveles de estrés, lo que es importante para nuestro estudio para aportar nuevos criterios.

Poó, Ledesma, y Montes (2008) realizaron una investigación denominada: *“Rasgos de personalidad y agresión en conductores”*, cuyo objetivo fue determinar la relación entre los rasgos de personalidad y los niveles de agresión en conductores. La muestra seleccionada fue de tipo no-probabilística asignada por cuotas de edad y sexo, siendo compuesta por 245 conductores de la ciudad de Mar del Plata. Los instrumentos de recolección de datos fueron la escala de estilo agresivo de conducción del inventario MDSI y el Cuestionario ZKPQ-50-CC, versión española para la determinación de los rasgos de personalidad de acuerdo al modelo teórico de Zuckerman (Agresión/Hostilidad; Impulsividad/Búsqueda de Sensaciones, Ansiedad/Neuroticismo, Sociabilidad y Activación). Los resultados obtenidos fueron realizados a partir del modelo de regresión múltiple. Se estimaron los efectos de los factores de personalidad (predictores) sobre la medida de agresión en la conducción (respuesta). Dicho análisis fue realizado para la muestra total y para los subgrupos definidos por género y edad. Se concluyó que existen rasgos de personalidad que pueden explicar la agresión en la conducción, pero

también que estos rasgos pueden variar para diferentes grupos de usuarios del tránsito.

La investigación de Poó, Ledesma, y Montes (2008) aporta importantes datos para nuestro estudio, referente a su variable comportamiento agresivo de los conductores, en el que contestaron los cuestionarios de forma anónima y previo consentimiento verbal de cada uno de ellos.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

En términos generales, la palabra estrés se encuentra vinculada con otros términos relacionados como angustia, miedo y ansiedad, siendo difícil para los teóricos e investigadores la delimitación de su significado a nivel conceptual porque a nivel del uso cotidiano dichos conceptos se entremezclan, sin embargo, los conceptos modernos lo delimitan específicamente a situaciones que implican una demanda fuerte para el organismo que incluso puede superar sus recursos para el afrontamiento.

En relación a ello, se debe entender el concepto desde tres enfoques fundamentales, en primer lugar, el estrés como estímulo, capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo, en segundo lugar, como una reacción o respuesta visualizada a través de cambios fisiológicos, conductuales y emocionales en el individuo y finalmente el estrés como interacción entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles para dar respuesta a dicho estímulo. El enfoque utilizado en la investigación está relacionado a las respuestas específicas del conductor de transporte público ante las situaciones estresantes ocurridas durante su recorrido en una ruta larga.

El comportamiento agresivo es definido como una forma de comportamiento refrendado por el repertorio verbal y motriz que tiene la intención de ofender y dañar a otra persona sean conductores o usuarios del servicio de transporte público. El comportamiento agresivo se encuentra extendido en general a toda la sociedad peruana, evidenciándose en los últimos años un mayor índice del comportamiento agresivo en conductores de transporte público, visualizándose en relación a sus colegas y en ocasiones al trato brindado al pasajero o usuario del vehículo de transporte público, siendo incluso uno de los factores asociados a los accidentes

de tránsito.

En el encuadre del tránsito, en un entorno donde el conducto de transporte público no tiene jueces, ni límites externos, la agresividad se manifiesta en cualquier momento, siendo las horas donde el tránsito vehicular es mayor donde se manifiestan dichas conductas.

En la presente investigación se ha tomado el modelo de Gil-Monte y Peiró (1997) para el estrés laboral, quienes señalan tres dimensiones de análisis cansancio emocional, despersonalización y realización personal. En relación a la segunda variable, el comportamiento agresivo se asume la perspectiva de J. L. Fernández Seara. N. Seisdedos. M. Mielgo). que señalan cuatro dimensiones para el comportamiento agresivo: enojo y desquite, frustración, reactividad brusca y descontrol.

### **2.2.1. Estrés laboral**

#### ***2.2.1.1. Definición de estrés laboral***

El estrés laboral ha sido estudiado por muchos investigadores porque causa un deterioro progresivo en la salud biopsicosocial. Por otra parte, las personas expuestas al estrés laboral prolongado informan problemas de salud, emocionales y conductuales; así como experimentan problemas organizacionales como insatisfacción laboral, incremento del ausentismo laboral, incremento de accidentes y disminución del rendimiento laboral.

Maslach y Jackson (1981) definen el estrés laboral como el agotamiento emocional, la despersonalización y el reducido logro personal. En este sentido, es concebido como una respuesta inadecuada ante el estrés que presenta tres dimensiones:

- Agotamiento emocional, físico y psicológico.
- Actitud fría y despersonalizada en el trato con los demás.
- Bajo logro o realización personal, sentimiento de inadecuación ante las tareas que se deben realizar.

Travers y Cooper (1997) señalan que el estrés laboral se entiende como una respuesta compleja del trabajador con características negativas tales como: cólera, ansiedad, depresión, acompañados de cambios fisiológicos potencialmente patógenos, como descargas hormonales, incremento de la tasa cardiaca, entre otros.

Guerrero (2002) considera que el estrés se trata de un modo de responder por cuenta del organismo frente a eventos apreciados y valorados como amenazantes, para lo cual la persona no se encuentra preparada con el fin de poder enfrentarse a ellos.

Finalmente, para Doval, Moleiro y Rodríguez (2004) el estrés laboral surge a partir de la presión ejercida por el escenario laboral, la cual va en aumento generando desajustes adaptativos en el trabajador tanto en sus relaciones interpersonales como en el cabal cumplimiento de sus tareas productivas.

#### ***2.2.1.2. Desarrollo del estrés laboral.***

Según Melgosa (1999 citado en Campos, 2006) el estrés tiene dos componentes básicos: los agentes estresantes o estresores y la respuesta al estrés.

Los llamados agentes estresantes o estresores son todas las situaciones que ocurren a nuestro alrededor y que nos producen estrés, siendo estas situaciones provocadas por personas, grupos o conjuntos de grupos. Santos (2004, citado en Campos, 2006) llama estresores a todos los factores que originan estrés y es enfático en que el nivel de activación del individuo puede considerarse como el punto inicial la ocurrencia del estrés personal.

El estrés es por lo tanto, un proceso definido como una secuencia de etapas o fases para que se desarrolle totalmente implicando muchas consecuencias negativas. Cabe mencionar que el estrés puede detenerse en cualquiera de estas etapas, lo que implica que el estrés puede aliviarse o empeorarse hasta alcanzar su pleno desarrollo.

Según Melgosa (1999 citado en Campos, 2006) las fases por las que pasa el estrés son las siguientes: La fase de alarma, donde ocurre el aviso o se detecta la presencia de un agente estresor. La fase de resistencia, generada cuando el sujeto enfrenta y trata de resolver la situación que produce el estrés. Si el sujeto logra resolver la situación el estrés no logra concretarse. La fase de agotamiento, producida cuando el sujeto no logra resolver la situación de estrés, causando una disminución en la capacidad de respuesta y en el organismo del sujeto principalmente fatiga, ansiedad y depresión.

En conclusión, Apellániz y Pascual (2005) manifiestan que el estrés es el resultado de la articulación entre las pautas y normas laborales y el comportamiento del trabajador en ejercicio de sus funciones. El estrés laboral o alto estrés surge cuando los requerimientos del trabajo son altos, y al mismo tiempo, la disposición de control de toma de decisiones (por falta de recursos) es baja.

#### **2.2.1.3. Duración e intensidad del estrés laboral.**

Las reacciones ante el estrés pueden ser diversas e inclusive de diferente intensidad, unas pueden ser ligeras y otras severas. Con relación a ello, una persona puede estar frente a diversas situaciones estresantes, pero una vez que la amenaza ha pasado, su sistema interno de control vuelve a la normalidad con rapidez (Atalaya, 2001). Pero si tuviera que afrontar un estado de tensión constante, lo más probable es que se generen trastornos en la salud que generarían graves consecuencias. Se pueden identificar dos situaciones en las que el individuo experimenta el estrés. Éste puede ser crónico o constante, según la exposición a estresores diversos, ya sea constante en cortos periodos de tiempo o suceda durante una larga duración. Al respecto, Schwab y Pritchard (referidos en Atalaya, 2001) desarrollaron una tipología de estresores según su duración:

- a) Situaciones breves de estrés. Incluye situaciones de estrés leves que suceden en forma normal y diariamente como, por ejemplo: una crítica en el trabajo o una llamada de atención. Su duración puede variar entre segundos y horas, además tienen una mínima influencia en el individuo controlarlo o, por lo menos, recuperarse rápidamente de sus efectos negativos.

- b) Situaciones moderadas de estrés. Aquí se encuentran agrupados aquellos hechos que duran desde varias horas hasta algunos días. Pueden ser: el exceso de trabajo, el desconocimiento de las funciones, el aumento de responsabilidades, entre otros. Estas situaciones pueden dar inicio a una predisposición a varias enfermedades, usualmente, de tipo estomacal y cardiaco.
- c) Situaciones graves de estrés. Pueden ser consideradas como situaciones crónicas, en las cuales, los estresores se presentan por semanas, meses o años. Estas se ven ocasionadas por la muerte de un ser querido, dificultades económicas, desempleo, entre otros.

#### **2.2.1.4. Fuentes y factores de estrés laboral.**

Cooper y Payne (1978; referido en Barlow, 2000) consideran que existen tres categorías de fuentes potenciales que influyen a incrementar el estrés laboral: ambientales, organizacionales e individuales. Maslach y Jackson (1981) afirman que existen varias fuentes de estrés laboral:

- a. Cantidad, calidad o grado del contacto con otras personas receptores de los servicios.** Cuanto más tiempo están los trabajadores en contacto directo con los usuarios, más alto será su agotamiento emocional. En algunos casos son los propios sentimientos y conductas de los usuarios, las causas de esa exigencia emocional. El receptor del servicio puede estar muy ansioso, o sentirse afligido por problemas de orden emocional o cognitivo, o por conflictos familiares u otro factor de la vida en relación. El interlocutor estresado puede reaccionar muy negativamente o expresar una ira injustificada.
- b. Naturaleza del contexto organizacional del trabajador.** Ciertos contextos pueden ser poco saludables, en cuanto al clima laboral y son fuente de presión psicológica diaria y permanente como en el caso del transporte urbano de pasajeros en Lima Metropolitana.
- c. Problemas de comunicación con compañeros de trabajo.** Generalmente el personal presenta dificultad para comunicarse en las instancias administrativas para coordinar acciones que afectan a ambas partes en cuanto a los resultados.

**d. Frustración relativa.** Es la diferencia entre las expectativas de éxito y el éxito conseguido, el sentimiento de frustración y fracaso están directamente relacionados con el estrés Mechanie, 1974; (citado en Gómez, 1991), son el resultado de la experiencia de fracasos repetidos unidos a expectativas poco realistas.

En cuanto a las fuentes sociales de estrés, con relación a los estresores laborales, Peiro (2009) distingue los siguientes:

**a. Los estresores del ambiente físico,** son: ruido, vibración, iluminación, temperatura, higiene, toxicidad, condiciones climatológicas y disponibilidad y disposición del espacio físico para el trabajo.

**b. Las demandas estresantes del trabajo:** son trabajo por turnos y el trabajo nocturno, la sobrecarga de trabajo, la exposición a riesgos y peligros.

**c. Contenidos del trabajo:** oportunidad para el control, oportunidad para el uso de habilidades, variedad de las tareas, feedback de la propia tarea, identidad de la tarea y complejidad del trabajo.

**d. Estrés por desempeño de roles:** ocurre cuando los roles y las funciones no están suficientemente establecidas, de manera que se genera inseguridad y desconfianza.

**e. Estrés por relaciones interpersonales y grupales:** con frecuencia la formación de pequeños grupos puede interferir con el trabajo global de la empresa.

Los factores estresantes suelen surgir en cualquier contexto organizacional y laboral considerando que ningún estamento de la empresa está exento de esa posibilidad. Y el disparador usualmente está constituido por alguna experiencia desagradable que genera desadaptación física y psicosocial en el trabajador. (Campos, 2006).

### **2.2.1.5. Consecuencias del estrés laboral.**

La OIT (2004) considera que el estrés laboral es un obstáculo para los países tanto desarrollados como en vías de desarrollo y afecta negativamente la productividad, así como la salud física y mental de los trabajadores. El estrés laboral produce una serie de consecuencias y efectos negativos. Los efectos del estrés laboral sobre el trabajador no sólo son de índole laboral; sino, afectan todas las facetas de su vida relacional en cada contexto en el que coexisten. Gil-Monte y Peiró (1997) señalan tres dimensiones como consecuencias del estrés laboral en la persona que trabaja:

- a. Despersonalización:** desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, acompañadas de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación al trabajo.
  
- b. Sentimiento de bajo logro personal:** está relacionado cuando las demandas exceden la capacidad para atenderlas en forma competente. Se manifiestan respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación en las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y baja autoestima.
  
- c. Estrategias y técnicas de afrontamiento:** Las estrategias de afrontamiento constituyen los esfuerzos y procedimientos, cognitivos y conductuales que realiza una persona para dominar, reducir o tolerar las exigencias creadas por transacciones estresantes.

## **2.2.2. Comportamiento agresivo**

### **2.2.2.1. Definición de comportamiento agresivo**

Según Fierro y Cardenal (1996) el concepto de agresividad, en tanto a la construcción conceptual, aunque se refiere a fenómenos empíricos, deriva en un constructo perteneciente a algún modelo teórico. De ahí la multiplicidad de definiciones posibles.

De acuerdo con Watson (1979), la personalidad agresiva podría entenderse como la suma de las actividades que pueden ser descubiertas mediante la observación real de la conducta a lo largo de un intervalo temporal lo bastante largo como para ofrecer información fiable sobre el daño que pueden infligirse a otra persona.

Por su parte, Soto (2001) considera que la personalidad se define también como los patrones del comportamiento, únicos y relativamente estable de una persona. En consecuencia, el comportamiento agresivo estaría refrendado por el repertorio verbal y motriz que tiene la intención de ofender y dañar a otra persona. Por tanto, el estudio sobre la agresividad conlleva a estudiar al ser humano en tres aspectos:

- a. Como individuo.** Analizado como un complejo organismo que tiene funciones motoras, sensitivas y vegetativas, siendo indivisible y único en su especie; por lo cual lucha para su subsistencia biológica.
- b. Como ser humano.** Es analizado por su inteligencia y capacidad de pensar, lo que marca la diferencia con el resto de sus semejantes. Como sujeto social, la persona afectada por condiciones adversas que trata de enfrentar ya sea adaptándose o mediante el conflicto.
- c. Como personalidad.** En este nivel se incluyen aspectos intelectuales, afectivos, volitivos, impulsivos y fisiológicos, que ocasionan la forma de responder ante las circunstancias que se le presentan y que lo diferencian de otro individuo de su grupo y de su especie. De modo individual, cada persona responde en términos peculiares con respecto a situaciones vulnerables o de tensión.

Según Buss (1989), acorde con la complejidad de la definición pueden derivarse tres dimensiones del comportamiento agresivo:

- a. Nivel de actividad.** Compuesto por el vigor y la fuerza del impulso que expresan las personas a través del comportamiento, lo cual explica que las personas pueden tener un exceso, déficit o nivel moderado de energía y

realizan actividades con diverso grado de intensidad según el apremio de las actividades emprendidas.

**b. Sociabilidad.** Se refiere al gusto por compartir actividades y recibir atención y estimulación que forman parte de la interacción agresiva; sin que lo anterior contemple elogios, respeto o simpatía, es decir, el individuo prefiere valorar la interacción violenta en su entorno. Se caracterizan principalmente por fomentar la sumisión y la estimación del comportamiento agresivo.

**c. Emocionalidad.** Esta dimensión está compuesta por tres componentes: Aflicción, formada por hechos que incomodan al individuo; ira, comprende los aspectos que generalmente enojan, siendo desagradables para la persona; y temor, referido a la inseguridad y a la facilidad de asustarse del ser humano.

#### ***2.2.2.2. Determinantes del comportamiento agresivo.***

Los determinantes del comportamiento agresivo se rigen por varios factores que influyen sobre la personalidad. De acuerdo a ello se plantean los siguientes determinantes:

**a. Herencia o factores genéticos.** Se refiere a factores hereditarios transmitidos por genes, quienes determinan el equilibrio hormonal, y físico, el cual da forma a la personalidad (Soto, op.cit). Ésta involucra la estatura, la belleza, rostro, temperamento y sexo; entre otros.

**b. Ambiente o factores del entorno.** Es el contexto o entorno que rodea a la conducta. En el medio social en que el individuo crece y se socializa se van modelando e incorporando las normas de la familia, amigos y grupos sociales (Robbins, 2004).

### **2.2.2.3. Atributos del comportamiento agresivo.**

Según Robbins (2004), los atributos de la personalidad son aquellas características que definen al ser humano y que permiten pronosticar el comportamiento del individuo. En el caso específico del comportamiento agresivo destacan las siguientes cualidades:

**a. Sitios o locus de control.** La persona puede estar controlada por razones o condiciones externas o internas. Cuando el comportamiento está controlado por aspectos internos del individuo, el mismo puede controlar su destino, puede tener iniciativa propia, toma decisiones basadas en la búsqueda de información, tiene la capacidad de controlar su entorno y es apto para la realización de una actividad que requiera iniciativa e independencia. Mientras, el individuo con factor externo de control se caracteriza por seguir instrucciones, logra tener un buen desempeño en actividades o logros estructurados y rutinarios en los que el éxito depende de seguir órdenes de otros.

**b. Maquiavelismo.** Es la capacidad que tienen algunas personas para manipular una situación y ganar; su éxito está basado en la relación con los demás, y cuando existen pocas reglas o normas gozando de la libertad para improvisar.

**c. Autoestima.** Se refiere al grado de gusto o disgusto que los individuos sienten por ellos mismos y por tener la capacidad que se requiere para alcanzar los objetivos propuestos.

**d. Autocontrol o supervisión personal.** Se refiere a la forma en que el individuo adapta su conducta a situaciones externas. Aquellos que se supervisan constantemente se percatan de analizar el comportamiento suyo sobre la base de un criterio que regulan el comportamiento ideal, por lo cual, aseguran mayores posibilidades de éxito al realizar acciones o enfrentar problemas.

En tanto que el comportamiento agresivo, se puede entender como la configuración de los sistemas referidos, entre ellos existe una fuerte

interdependencia. Las personas agresivas disponen así de distintos sistemas de elaboración que pueden activar para conseguir sus metas de imponerse o subordinarse frente a una situación hostil. Es evidente que, las reacciones agresivas se determinan también por la estructura dinámica e interacción de los diversos sistemas. Un agresor analítico se diferencia fundamentalmente de un emocional espontáneo. Por eso, para aclarar las diferencias individuales, hay que estudiar los distintos sistemas para la elaboración de la información y su correspondiente interdependencia.

#### ***2.2.2.4. Comportamiento agresivo en transporte urbano***

Según Nunes y Sánchez (2008) se intentó, mediante el estudio del comportamiento humano, comprender el desempeño de los conductores, en relación a aspectos como la atención, la percepción, la emoción, motivación y las diferencias individuales. De esta manera refieren que el fenómeno de la conducción adquiere gran relevancia por el uso masivo de medios de transporte de servicio público. Asimismo, se indica que la posesión y el uso de medios mecánicos de transporte generan el desarrollo de una gran demanda insatisfecha en zonas de gran densidad poblacional.

El transporte público de pasajeros manifiesta una realidad donde conviven los usuarios de transporte público, los peatones y la presencia de otros conductores que poseen características individuales de conducción que muchas veces generan dificultades y problemas en relación al cumplimiento de las normas que rigen el comportamiento de los conductores.

Por otra parte, la conducción en un amplio porcentaje, depende de la conducta del conductor y sus acciones individuales, esto refuerza la caracterización del hecho vial como un acto individual caracterizado por los factores de personalidad en conjunción con la interacción social en la cual se precisan todas las habilidades sociales y de tolerancia a la presión, indicando para ello que la propensión a los accidentes o al comportamiento violento es responsabilidad humana en la mayor parte de los accidentes de tránsito. En contraposición a ello, surge la teoría que señala que la probabilidad de ocurrencia de los accidentes de tránsito depende más de las situaciones en las denominadas situaciones de riesgo.

Según el Informe mundial, OMS, para 2020 la mortalidad causada por el tránsito aumentará en 60 por ciento en todo el mundo. Aunque continuará declinando en 20 por ciento en los países de altos ingresos, es de presumir que seguirá aumentando en 80 por ciento en los países de ingresos bajos y medianos si no se adoptan medidas especiales inmediatamente.

En relación a ello, el comportamiento de los conductores de transporte público no solo implica la aplicación de leyes de tránsito estrictas, en relación a los límites de velocidad o el uso de los cinturones de seguridad, sino en la implementación y ejecución de actividades preventivas de manejo seguro por parte de los conductores de servicio público, para brindar a sus pasajeros un respeto hacia la vida humana y un servicio de calidad y respeto hacia otros conductores dentro de las rutas de transporte urbano de pasajeros.

Nunes González y Sánchez Pardo (2008), consideran que hay evidencias sobre la forma diferenciada que reaccionan los conductores frente a una misma situación estresante que atañe a la seguridad vial. Es indudable que, todas las personas no responden de modo similar ante situaciones sociales y situacionales con un sentido semejante en forma, aunque altamente distinto en el plano vivencial. Por otra parte, estos mismos autores consideran que la forma diversificada de actuar en seguridad vial está asociada a la amplia capacidad de decisión que tiene el conductor durante el proceso de conducción. En tales circunstancias, el conductor tiene una gran responsabilidad porque en sus manos se encuentra la seguridad de los pasajeros y la concentración minuciosa para lograr una actuación sin problemas ni riesgos, posibilitando el bienestar tanto de pasajeros como de transeúntes.

Es evidente que pueden surgir eventos no previstos que pueden alterar el estado de ánimo del conductor y reducir su buen trato frente a los pasajeros; sin embargo, estas manifestaciones no corresponden a algún cuadro psicopatológico si es que se saben superar retomando un estado emocional concentrado y relajado. De esta manera, el contexto de la conducción involucra los diversos estados emocionales de las personas que involucran tanto los estados de euforia como las condiciones físicas al momento de la condición y los episodios depresivos que pueden llevar a tener distorsiones en la percepción vial o efectos inhibidores de la

atención del conductor.

Nunes, González y Sánchez Pardo (2008), consideran que las condiciones del medio ambiente familiar, laboral y social pueden influir en gran magnitud sobre la vida relacional de los conductores, lo cual repercutirá favorable o desfavorablemente en el comportamiento del conductor al momento de entrar en contacto con los usuarios del servicio de transporte.

#### **2.2.2.5. Factores de comportamiento agresivo en conductores**

En la actividad propia de la conducción suelen aparecer valores de conducta relacionada con la ética que no aparecen en otros contextos, siendo muchas veces producto de circunstancias que tienen que ver con factores de personalidad resultando un poderoso motivador en los conductores. Dichos factores pueden ser:

**a. La autonomía:** se puede considerar como valoración por parte del conductor de considerarse con poder sobre los demás debido al uso del vehículo. Del mismo modo, es común apreciar que los conductores aumentan su sensación de independencia y satisfacción que le produce el acto de manejar y puede considerar de manera subordinada a pasajeros y transeúntes.

**b. La responsabilidad:** es inherente al uso de automóviles y la práctica responsable de la conducción, significa la eficiencia dentro de una práctica sin daño para terceros y ellos mismos, siendo ello un valor socialmente reconocido reforzando al conductor de la unidad de transporte como una persona responsable que refuerza la idea de individuo responsable (Nunes González y Sánchez Pardo, 2008).

**c. El vehículo de transporte público** determina parámetros peculiares que lo diferencian como un ámbito diferenciado del hogar o el centro de trabajo, donde no existe jefe o supervisor no interviniendo la supervisión y presión externa de manera directa.

**d. El juego:** el concepto de la independencia provoca escenarios indeseados, donde ocurre el concepto del juego entendido como la diversión que proporciona la conducción y las sensaciones relacionadas al equilibrio y

las oscilaciones corporales, que resultan agradables y divertidas para el conductor. Igualmente, los aspectos lúdicos incluyen un componente peligroso en la participación de una carrera o competencia con el objetivo de ganar pasajeros, siendo el broche principal el placer que provoca el riesgo, aunque comprometa la seguridad, tanto propia como ajena.

**e. El exhibicionismo:** es la necesidad de presentar a los demás una serie de aspectos personales que de modo general no sucede en otros ámbitos laborales donde existe la capacidad de controlar la situación con autosuficiencia que despliega en muchos conductores un escenario ideal vinculado para el afianzamiento de su propia autonomía personal basado en la confirmación, el auto sostenimiento y el disfrute de su propia capacidad en la conducción.

Por otra parte, destaca la necesidad de exhibirse ante los otros conductores autoafirmando sus conductas relativas a la conducción donde la experiencia de la conducción está relacionada con el de tener el timón de su propia vida, a pesar de que la acción de conducir está marcada por reglas específicas de tránsito e influenciada de manera directa por la percepción de los usuarios respecto al servicio.

**f. El riesgo:** se encuentra vinculado siempre a la figura de un futuro desconocido o a la incertidumbre, asociados a la posibilidad de aceptar, no aceptar, confiar, desconfiar, tomar decisiones a favor o en contra de algo o alguien. Es por ello que el concepto de riesgo supone la valoración de los aspectos a favor o en contra sobre una decisión tomada. Es evidente que el conductor toma decisiones sobre la base de los resultados que tuvo en las experiencias pasadas con los usuarios de su servicio.

En conclusión, en cada conductor, existe la idea asociada del riesgo, dependiendo de su propia percepción del riesgo que dista bastante de la lógica matemática, generalmente siendo elaborada por un conjunto de alternativas, en las que aparecen distorsiones que provocan, en su mayoría, la percepción de probabilidades de únicamente los casos favorables, en desmedro de los desfavorables.

### **2.2.2.6. La percepción del riesgo en los modelos sobre comportamiento en conducción**

La predicción del riesgo ha sido abordada por diferentes enfoques teóricos que a continuación se detallan:

#### **a. La teoría homeostática compensatoria:**

Esta teoría fue elaborada por Wilde (1988), y propone que los conductores adaptan su forma de comportarse sobre su análisis del riesgo aceptado. En tales circunstancias, el conductor adquiere y mantiene una percepción propia sobre el riesgo, la cual resulta de actitudes, creencias, expectativas, convicciones y vivencias presentes y pasadas que van perfilando el modo de evaluar cada situación específica referida a aspectos objetivos como el vehículo, las personas que lo acompañan en el viaje, la vía de transporte, de manera que exista concordancia entre el riesgo percibido y el riesgo aceptado. Por consiguiente, este enfoque teórico considera que ocurre un mecanismo de regulación homeostática, el cual permite que las personas que conducen y que son pasajeros, pueden involucrarse en la tarea de favorecer niveles bajos de riesgo, asumiendo el compromiso de una regulación autosostenida por cada persona en sus respectivas funciones. (Wilde, 1988).

#### **b. teoría del riesgo cero**

Esta teoría fue establecida por Nätannen y Summala (1976), y estipula que los conductores no aceptan un nivel de riesgo determinado y, en todo caso, propenden a alcanzar un riesgo cero. Para ello, el autor considera que existen dos tipos de fuerzas: excitatoria e inhibitoria. La fuerza excitatoria del riesgo, impulsa a manejar rápidamente, considerándola como mecanismo evasivo de los problemas cotidianos y fuente de satisfacción. Por otro lado, la fuerza inhibitoria del riesgo, se halla destinada a la autoconservación, que genera en las personas bastante cuidado y precaución precisamente para evitar riesgos y contratiempos. Este enfoque procura que el riesgo objetivo y el riesgo subjetivo, se encuentren equilibrados para alcanzar una percepción realista de los riesgos en la conducción de vehículos de transporte (Nätannen & Summala, 1976). Sin embargo, es necesario incidir que muchos conductores consideran que no existe riesgo por la demasiada confianza que tienen con respecto a sus habilidades de conducción obviando los factores de casualidad que se pueden presentar en un momento menos pensado.

Por tales razones, los autores mencionados precisan que es necesaria la ejecución de campañas y eventos permanentes de capacitación sobre seguridad vial para reforzar las precauciones que se tiene al manejar un vehículo; de manera que se puedan evitar accidentes y tratos poco saludables entre choferes y usuarios.

### **c. La teoría de la evitación de la amenaza**

La teoría de la evitación de la amenaza fue desarrollada por Fuller (1984), y es el resultado de la aplicación de la teoría del aprendizaje respecto a las contingencias del tráfico, lo que supone que se aprende a arriesgar en función a los aprendizajes previos y los reforzamientos que se ha tenido a través de la historia interactiva. De esta manera, las conductas mostradas, se analizan según el modelo del condicionamiento de evitación, por el cual los sujetos tienden a evitar una consecuencia aversiva, emitiendo para esto la respuesta adecuada (Fuller, 1984). Nunes y Sánchez (2008), expresan que esta idea se refleja cada vez que un conductor manifiesta un comportamiento de riesgo, sin que este provoque consecuencias negativas, esta respuesta debilita la idea de que esta conducta es peligrosa, disminuyendo entonces la probabilidad subjetiva de que se produzca un accidente. Un conductor que se inicia debe aprender a anticiparse y predecir, para ello encontrará las respuestas, siendo estas adecuadas o no, por ensayo y error, lo cual implica cierto riesgo. Para estos mismos autores, los conductores experimentados no perciben como tales los peligros señalizados. Una alternativa para sortear estas trampas del aprendizaje, es tender a sustituir el aprendizaje de evitación por un aprendizaje centrado sobre el reforzamiento de conductas adaptadas.

#### ***2.2.2.7. Psicología de la conducción***

Nunes y Sánchez (2008), refieren que

en la sociedad peruana se ha incrementado de manera exponencial el parque automotor, resultando las vías de comunicación vial congestionadas en las denominadas horas punta en desmedro de un desplazamiento fluido y seguro, ocasionando una serie de conflictos que pueden terminar en accidentes. Todo ello, se encuentra vinculado con la creciente complejización de las soluciones viales, no siempre bien entendidas y asumidas por parte de los conductores. Por lo mencionado, no solo existe la necesidad de una articulación normativa de la actividad vial, sino, se debe dar respuesta a

distintos parámetros, de los cuales los principales son: la seguridad de las personas, la fluidez vehicular y la economía.

Frente a esto, y como contraparte se produce tensión, porque el individuo debe ajustarse a la realidad social. La asunción de límites precisos que implican incluirse en el régimen vial, se contraponen diametralmente con el lugar de libertad, independencia y autonomía que conlleva manejar un vehículo, cuya responsabilidad es arbitraria a cada sujeto, siendo tan fuerte la norma en cuestiones viales, que en nuestro país no conduce quien quiere hacerlo, sino porque la Administración lo permite, extendiendo una licencia de conducir, permiso que determina quien la experiencia.

De esta paradoja entre una actividad individual y egocéntrica frente a una reglamentación minuciosa, que exige un cumplimiento estricto, da lugar a un conflicto que se resuelve de diferentes maneras. En un extremo sería el cumplimiento total de la norma, lo cual representa una solución alternante, ya que el uso intermitente de la misma y la transgresión constante de esta, no permitiría la resolución del mencionado conflicto sino, por el contrario, se relaciona linealmente al efecto que provoca en el conductor, el presunto o real anonimato que creen tener mientras se encuentran en sus vehículos (Nunes González & Sánchez Pardo, 2008). Otro elemento, de incidencia social significativa, está vinculado a la sensación de impunidad que un gran número de conductores perciben en su accionar cotidiano, debido a que la relación entre actos punibles y refuerzo negativo es muy baja, dado que existen en la convivencia diaria una gran cantidad de acciones viales ilegales y peligrosas que no reciben sanción, castigo o reconvención.

#### **2.2.2.8. Comportamiento antisocial en conductores**

Frente a la transgresión de la norma, Nunes y Sánchez (2008), definen el comportamiento antisocial como el grupo de acciones que implican daño en la fluidez o seguridad del resto de los usuarios, siendo la acción de conducir un lugar de privilegio para la aparición de conductas antisociales. La conducta antes mencionada, es reforzada por una actitud social, por la cual un sector decide subjetivamente que alguna norma de tránsito no les resulta válida, les resulta inútil, o aparece la idea de que es para otros conductores y no para ellos, pudiendo

justificar la transgresión de la norma, defendiendo un lugar de libertad. Si bien esta transgresión nace desde una pretensión egocéntrica y normativa, no está en la intención de estos sujetos provocar daño a otros o ser generadores de accidentes. Nunes y Sánchez (2008), expresan que la eficacia del sistema de normas radica en el cumplimiento por parte de todos, ya que, de esta manera, se puede predecir el comportamiento de los otros. Paralelamente, al sistema normativo formal, funciona el de las normas informales, que de hecho están presentes en el comportamiento de los conductores. Estos mismos autores sostienen que el cumplimiento de las normas formales e informales, no siempre son contrapuestas, pero a veces entran en conflicto. Un ejemplo de esto es: la norma formal de dar el paso al que viene por la derecha, pero se observa en algunos cruces, que los conductores ceden el paso a los que vienen por la izquierda. Se podría justificar este accionar, si se considera que algunas calles tengan más estatus por ser más anchas o más iluminadas o más comerciales, que otras consideradas secundarias.

Por otra parte, se refiere que habitualmente se observa en la conducción cotidiana, la aparición de acciones violentas y agresivas, tanto verbales, gestuales como físicas. Esta situación provoca irritación y tensión desagradable para quien la vivencia, tanto sea de manera activa o pasiva, que además de influir negativamente en la convivencia puede contribuir directamente a que se produzcan accidentes, ya que en estas circunstancias es factible presentar fallos de atención o tomar decisiones inadecuadas a través de la protección que brinda el anonimato del vehículo, lo que explica que las personas se atrevan a presentar conductas agresivas que en otras circunstancias no pueden ser visualizadas.

#### ***2.2.2.9. Comportamiento agresivo en conductores***

Goldstein (1986), sostiene que, en diversas situaciones de agresión, donde ocurre un daño a terceros, no existía la intencionalidad de producirlo. En este punto, Edmunds y Kendrick (1980), aportan que el concepto de agresión debe estar conformado por tres aspectos: la aparición de un estímulo negativo, el intento de producir daño y, por último, que la respuesta del ataque tenga probabilidades mayores a cero de tener éxito.

Alonso et al. (2002), indican que:

Alrededor del término agresión circula el concepto de hostilidad, no siendo sinónimo del primero, y definiéndose como una respuesta verbal negativa. Y, exponen el concepto de violencia, definido como el ejercicio inadecuado de la fuerza o poder. De este modo, los autores sostienen que existen gestos violentos, pero no agresivos; la violencia existe en toda nuestra vida y es impredecible; en cambio, la agresividad necesita de la intención. Como seres sociales, que se desarrollan en grupos, en general los actos agresivos son inhibidos y los sentimientos agresivos son reprimidos, por eso la liberación de sentimientos reprimidos es estimulante, hasta que aparece el sentimiento de culpa que daña el placer.

Cabe anotar que las conductas agresivas tienen una base multifactorial, siendo la frustración un factor relevante, entendida como interferencia a la ocurrencia del placer. La frustración implica que aparecen bloqueos, amenazas que surgen como respuestas a la aparición, no sólo de estímulos externos, sino también internos. Si bien se podría establecer que la frustración no es condición suficiente para la aparición de una conducta agresiva, sí es claramente facilitadora de la misma (Alonso et al., 2002).

En el encuadre del tránsito, la frustración de algunos conductores, resguardada en el anonimato del contexto donde no hay jueces, ni límites externos, la agresividad se puede expresar en cualquier momento, siendo las respuestas agresivas cada vez más altas, a la vez que el interés por los otros es cada vez más bajo. Por lo tanto, es ilusorio pretender erradicar totalmente la agresividad de la conducción, mientras ésta se conserve en la sociedad, pero sí es factible desviarla hacia otras actividades menos peligrosas. También, biológicamente, el ser humano está dotado de comportamientos agresivos, que le han asegurado la conservación de la especie. Esta agresividad o violencia, se transforma en inútil cuando pierde el objetivo de la supervivencia y tiende a obtener fines nefastos cuando se reproduce, por ejemplo, en la conducción (Alonso et al., 2002).

Si bien la naturaleza, las causas, y sobre todo las consecuencias de la agresión en la conducción generan incertidumbre y tensión, lo más

inquietante es la observación de cómo esta forma individual de agresividad humana está cada vez más presente en el ámbito de la seguridad vial, manifestándose en el transporte motorizado, tanto particular como público, y viéndose fuertemente amplificada por la máquina (Alonso et al., 2002).

Alonso et al. (2002), sostienen que se podría definir al prototipo de conductor agresivo como un individuo que presentaría fuertes tendencias antisociales, con respuestas violentas, que se ve imposibilitado en controlar sus comportamientos, siendo capaz de reaccionar de manera inadecuada frente a una situación de tensión emocional. Estas personas, afirman los autores, pueden manifestar sus sentimientos hostiles utilizando como medio al automóvil, intentando a través de él, disminuir su ansiedad e incrementar sus sentimientos de eficacia y poder por sobre el otro; todo esto puede dar lugar a estilos de conducción violenta, competitiva, arriesgada y hasta temeraria que busca sensaciones placenteras.

Por otro lado, también se encuentran conductores agresivos que han sido parte de actos de violencia extrema, entre hombres y mujeres, sin historias delictivas ni abuso de sustancias, pudiendo ser hombres y mujeres exitosas, buenos padres, respetados por su entorno (Alonso et al., 2002). En la misma línea, las personas que manifiestan conductas agresivas en la conducción abarcan todas las edades, razas, género, ideologías y estatus económico; personas con un carácter pacífico pueden explotar mientras están al volante. Sin embargo, las personas que tienen características clínicas, de presentarse como rudas, coléricas o agresivas en casa, el trabajo, etc., son más propensas a manifestar su ira en las carreteras (Alonso et al., 2002).

Según los autores una de las situaciones sociales con mayor nivel de agresión es la conducción, y se le agrega que uno de cada cuatro conductores sufre ocasionalmente problemas emocionales y uno de cada cuatro puede considerarse peligroso por ser impulsivo, estar estresado, tener poca paciencia, necesitar competir con otro para escalar a un lugar de valor social singular para él. Naatanen y Summala (1976), refieren que:

las conductas violentas de los usuarios en las carreteras a menudo son el resultado de la expresión más irracional de la frustración del conductor que,

por ejemplo, se ve incapaz de avanzar en su camino por impedimentos externos en el tráfico.

También, continúan los autores, esta manifestación podría presentarse en una persona que viviera una situación de impedimento a circular y estuviese en otro tipo de transporte, dando como ejemplo caminar con prisa por un corredor estrecho y encontrándose delante a una persona voluminosa, esto daría lugar a la aparición de agresividad en el andar. Si bien este último concepto es cierto, el vehículo, como sostienen Alonso et al. (2002), es el instrumento más habitual a través del cual se manifiestan los comportamientos agresivos, es la expresión de que se vive en un ambiente hostil, especialmente propicio para desarrollar agresividad.

### **2.3. Definición de términos básicos**

**Agresividad:** Es una construcción conceptual referida a fenómenos empíricos relacionados al escaso control de los impulsos y la acción de afectar a otros individuos, deriva en un constructo perteneciente a diferentes modelos teóricos (Fierro y Cardenal, 1996).

**Comportamiento agresivo:** Es una forma del comportamiento refrendado por el repertorio verbal y motriz que tiene la intención de ofender y dañar a otra persona. (Soto, 2001).

**Conductor de transporte público:** Es una persona capacitada para conducir el mecanismo de dirección o va al mando de un vehículo de motor. Contratado para ejecutar funciones de transporte de pasajeros en una ruta determinada.

**Cansancio Emocional:** Estado de agotamiento físico y psicológico, resultado de un exceso de exigencias personales y un estrés mental continuado. Sensación de estar emocionalmente agotados por las situaciones que nos rodean.

**Descontrol:** Falta de control, de orden, de disciplina. Pérdida de dominio sobre algo.

**Despersonalización:** Es una alteración de la percepción o la experiencia de uno mismo de tal manera que uno se siente "separado" de los procesos mentales o cuerpo, como si uno fuese un observador externo a los mismos. (American Psychiatric Association, 2004).

**Estrés:** Reacción biológica y psicológica que se produce por la constante estimulación del medio ambiente, en el contacto entre individuo y contexto de estimulación

**Estrés psicológico:** Formas de descompensación en la capacidad de respuesta mental del individuo que dificulta y altera su manera habitual de comportarse frente a los estímulos.

**Estrés laboral:** Conjunto de manifestaciones psicósomáticas como cansancio, agotamiento emocional, despersonalización y disminución del logro personal debido a factores ambientales relacionados con el trabajo.

**Estrés físico.** Reacciones biológicas que alteran el equilibrio homeostático, biológico y fisiológico de la persona al sobrepasar los límites del umbral de excitación permitido por el organismo.

**Factores estresantes.** Conjunto de condiciones intrapersonales, interpersonales y contextuales que afectan la capacidad para adaptarse al medio ambiente.

**Realización Personal:** Deseo de conseguir la plenitud interior y la satisfacción con la vida que se lleva.

**Reactividad Brusca:** Alteración del individuo que por su comportamiento o conducta siente que está siendo observado y suele producirse ciertos cambios que pueden ser positivos o negativos a su acción ya sea áspero o violento.

**Frustración:** Sentimiento que se genera en un individuo cuando no puede satisfacer un deseo planteado. Ante este tipo de situaciones, la persona suele reaccionar a nivel emocional con expresiones de ira, de ansiedad o disforia, principalmente.

**Violencia:** Estilo de comportamiento que causa daño en una relación entre victimario y víctima y que puede ocasionar efectos irreversibles en la personalidad del individuo afectado.

**Transporte público:** El transporte público urbano puede ser proporcionado por una o varias empresas privadas o por consorcios de transporte público. Los servicios se mantienen mediante cobro directo a los pasajeros.

### **III. MÉTODOS Y MATERIALES**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

- Existe un nivel de contribución significativa de las dimensiones de la variable predictora estrés laboral: cansancio emocional, despersonalización y realización personal sobre la variable criterio comportamiento agresivo de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73. Ruta 8201. Lima, 2019.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

- H1:** Existe un nivel de contribución significativa de las dimensiones de la variable predictora estrés laboral: cansancio emocional, despersonalización y realización personal sobre la subvariable criterio enojo y desquite, de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73. Ruta 8201.
- H2:** Existe un nivel de contribución significativa de las dimensiones de la variable predictora estrés laboral: cansancio emocional, despersonalización y realización personal sobre la subvariable criterio frustración, de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73. Ruta 8201.
- H3:** Existe un nivel de contribución significativa de las dimensiones de la variable predictora estrés laboral: cansancio emocional, despersonalización y realización personal sobre la subvariable criterio reactividad brusca, de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73. Ruta 8201.
- H4:** Existe un nivel de contribución significativa de las dimensiones de la variable predictora estrés laboral: cansancio emocional, despersonalización y realización personal sobre la subvariable criterio descontrol, de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73. Ruta 8201.

## 3.2. Variables de estudio.

### 3.2.1. Definición conceptual

- **Estrés laboral:** respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier demanda del medio ambiente, ya tenga por resultado condiciones agradables o desagradables (Guerrero, 2002).
- **Comportamiento agresivo:** forma de comportamiento refrendado por el repertorio verbal y motriz que tiene la intención de ofender y dañar a otra persona (Soto, 2001).

### 3.2.2. Definición operacional

- **Estrés laboral:** Esta definición para la investigación realizada serán todas las respuestas emitidas en el inventario de Bournout de Maslach (1997) donde se conocerá las dimensiones de: cansancio emocional, despersonalización, realización personal.
- **Comportamiento agresivo:** puntaje obtenido a través de la Escala de agresividad (Cuestionario de Personalidad situacional), en sus cuatro dimensiones: enojo y desquite, frustración, reactividad brusca y descontrol.

### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**TÍTULO:** Estrés laboral y comportamiento agresivo en conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73, Ruta 8201. Lima, 2019”.

Variable aleatoria X	Dimensiones o subvariables	Indicadores		
		Nombre	Atributos	Unidad operacional
<b>Estrés laboral</b> <b>Definición operacional</b> Respuestas emitidas en el Inventario de Burnout de Maslach (1997) (Versión española adaptada de Gil-Monte y Peiró)	<b>Cansancio emocional</b>	-Agotamiento emocional -Cansancio al final de la jornada. -Cansancio por las mañanas -Tensión por el trabajo -Estrés por trabajo -Frustrado por trabajo -Trabajo demasiado duro -Exceso de estrés -Al límite de mis posibilidades	0 = Nunca 1 = Una vez al mes 2 = Algunas veces al mes 3 = Una vez a la semana 4 = Varias veces a la semana. 5 = Diariamente	Ítemes: 1,2,3,6,8,13,14,16,20 Ítemes: 1,2,3,6,8,13,14,16,20 Ítemes: 1,2,3,6,8,13,14,16,20 Ítemes: 1,2,3,6,8,13,14,16,20 Ítemes: 1,2,3,6,8,13,14,16,20 Ítemes: 1,2,3,6,8,13,14,16,20 Ítemes: 1,2,3,6,8,13,14,16,20 Ítemes: 1,2,3,6,8,13,14,16,20
	<b>Despersonalización</b>	-Tratar al pasajero como objetos -Comportamiento insensible -Tensión emocional -Desinterés por los pasajeros -Sentimiento de culpa	0 = Nunca 1 = Una vez al mes 2 = Algunas veces al mes 3 = Una vez a la semana 4 = Varias veces a la semana. 5 = Diariamente	Ítemes: 5,10,11,15,22 Ítemes: 5,10,11,15,22 Ítemes: 5,10,11,15,22 Ítemes: 5,10,11,15,22 Ítemes: 5,10,11,15,22
	<b>Realización personal</b>	-Facilidad de entendimiento -Influencia positiva -Viabilidad excelente -Crear una buena atmósfera laboral. -Valoración del trabajo -Tratamiento adecuado de los Problemas.	0 = Nunca 1 = Una vez al mes 2 = Algunas veces al mes 3 = Una vez a la semana 4 = Varias veces a la semana. 5 = Diariamente	Ítemes: 4,9,12,17,18,19,21 Ítemes: 4,9,12,17,18,19,21 Ítemes: 4,9,12,17,18,19,21 Ítemes: 4,9,12,17,18,19,21 Ítemes: 4,9,12,17,18,19,21 Ítemes: 4,9,12,17,18,19,21

Variable aleatoria Y	Dimensiones o subvariables	Indicadores		
		Nombre	Atributo	Unidad operacional
<b>Comportamiento agresivo</b> <b>Definición operacional</b> Respuestas emitidas en el Cuestionario de Personalidad Situacional (Basado en Fernández Seara, Seisdedos y Mielgo (1997))	<b>Enojo y desquite.</b>	-Reacción bromas -Respuesta frases hirientes -Impedir vea o escuche cosas de agrado personal -Reacción cuando me hacen pasar vergüenza. -Reacción ante impuntualidad	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Ítemes:1,2,3,4,5 Ítemes:1,2,3,4,5 Ítemes:1,2,3,4,5 Ítemes:1,2,3,4,5 Ítemes:1,2,3,4,5
	<b>Frustración</b>	-Cuando alguien habla tonterías lo hago callar -Molestia ante pérdidas en juego. -Reacción ante humillaciones -Dureza e inflexibilidad -Reacción ante que salten mi turno en una cola	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Ítemes:6,7,8,9,10 Ítemes:6,7,8,9,10 Ítemes:6,7,8,9,10 Ítemes:6,7,8,9,10 Ítemes:6,7,8,9,10
	<b>Reactividad brusca</b>	-Reacción ante normas -Reacción asuntos personales -Reacción romper cosas -Respuesta ante ofensa -Respuesta cuando las cosas salen mal	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Ítemes:11,12,13,14,15 Ítemes:11,12,13,14,15 Ítemes:11,12,13,14,15 Ítemes:11,12,13,14,15 Ítemes:11,12,13,14,15
	<b>Descontrol</b>	-Reacción cuando me dan la contraria -Reacción ante insultos -Firmeza ante insultos -Reacción ante engaños -Reacción ante daño artículos personales	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Ítemes:16,17,18,19,20 Ítemes:16,17,18,19,20 Ítemes:16,17,18,19,20 Ítemes:16,17,18,19,20 Ítemes:16,17,18,19,20

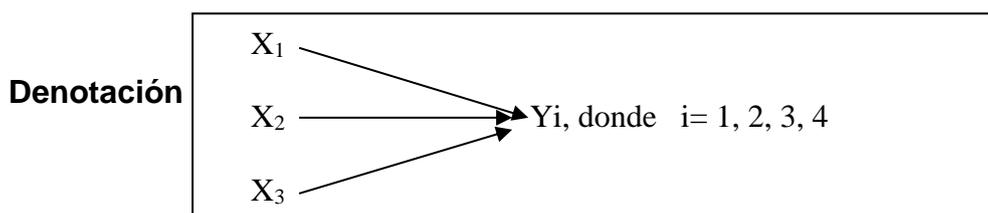
### **3.3. Tipo y nivel de investigación**

El tipo de investigación fue aplicada, cuantitativa y explicativa. Es aplicada porque permitió medir las correlaciones lineales simples entre las dimensiones de las variables estrés laboral y comportamiento agresivo para determinar algunas estructuras matemáticas que explicaron el comportamiento de tales variables, en todo caso, los datos obtenidos ayudaron a la toma de decisiones. Es cuantitativa, en cuanto se usaron técnicas estadísticas en la medición y elaboración de la data empírica generando modelos e hipótesis concernientes a las variables de estudio, la inferencia de la generalización y objetivación se basa en la representación y tamaño de la muestra (Strauss, 1987). Es explicativa pues, en cierto grado, trató de especificar cuáles son las relaciones asociativas que pudieran existir entre las dimensiones de las variables de estudio.

El nivel de investigación corresponde a un modelo descriptivo correlacional, se basa en observación de hechos que ya existen en la realidad, no manipulan ninguna variable y tampoco agrupan a los sujetos de la muestra siguiendo un criterio determinado. Simplemente tratan de describir las posibles relaciones entre las variables de estudio. El criterio estadístico concreto que se utilizó corresponde a la técnica de análisis de regresión lineal simple que pretende explicar las relaciones existentes entre las variables de estudio sin determinar una cierta dirección causal (Hernández, Fernández y Baptista; 2010; p.213). En el caso de la presente investigación, las variables aleatorias son estrés laboral y comportamiento agresivo. Es bueno enfatizar, que esta técnica de análisis ha tratado de establecer la correlación entre el estrés laboral en función del comportamiento agresivo las dimensiones de la variable aleatoria estrés laboral: cansancio emocional, despersonalización y realización personal y las dimensiones de la variable aleatoria comportamiento agresivo: enojo y desquite, falta de tolerancia a la frustración, reactividad brusca y descontrol.

### 3.4. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue experimental de corte transversal; puesto que, el carácter transversal corresponde a un estudio que utiliza un solo momento de análisis sobre el objeto investigado (Plutchik, 1994). El diseño de la investigación fue el descriptivo correlacional que consiste en la relación de las variables estableciendo un grado de correlación entre ellas (Hernández, Fernández y Baptista (2006). En concreto, el diseño transaccional se visualiza en el siguiente esquema:



$X$  = Estrés laboral (variable predictora)

$X_1$ = Cansancio emocional

$X_2$ = Despersonalización

$X_3$ = Realización personal

$Y$  = Comportamiento agresivo (variable criterio)

$Y_1$ = Enojo y desquite

$Y_2$ = Frustración

$Y_3$ = Reactividad brusca

$Y_4$ = Descontrol

### 3.5. Población y muestra del estudio

#### 3.5.1. Población

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. "La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. En el presente proceso de investigación la población de estudio estuvo constituida por los choferes de la Empresa de

Transportes Unidos de Pasajeros S. A 73. Ruta 8201.

**Tabla 1.**

*Población de conductores de la Empresa Transportes Unidos de Pasajeros SA. 73*

Unidades	Conductores (N)	
100	L-V	100
	S-D	44
Total		144

Fuente: Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73

### 3.5.2. Muestra

Para obtener la muestra, se aplicó un muestreo aleatorio simple a toda la población (144 choferes), y se establece como criterio de exigencia muestral el 65% como nivel de confianza y un  $Z = 1.96$  que es la certeza en términos probabilísticos.

El tamaño muestral para un universo finito correspondería a:

$$n_0 = \frac{N \cdot Z^2 pq}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 pq}$$
$$n_0 = \frac{(144)(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(144 - 1) \cdot (0.04)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$
$$n_0 = \frac{(144)(3.84) (0.25)}{(143) \cdot (0.0016) + (3.84)(0.25)} =$$
$$n_0 = \frac{(138.24)}{(1.18)} = 117.15$$

Donde:

$Z = 1.96$  (Factor probabilístico, nivel de confianza)

$p = 0.5$  (Varianza de la proporción 1)

$q = 1 - p = 0.5$  (Varianza de la proporción 2)

$e = 0.04$  (error permitido máximo)

### 3.5.3. Muestreo

Se realizó en un tipo no probabilístico de la línea de investigación de gestión y comportamiento organizacional. El cual ajustado al universo de  $N = 144$  ya citado, quedaría la muestra como:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

$$n = \frac{117}{1 + \frac{117}{144}}$$

$$n = \frac{117}{1 + 0.81} = \frac{117}{1.81} = 64.64$$

De acuerdo con la fórmula, la muestra estuvo conformada por 65 choferes de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73, Ruta 8201.

## 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 3.6.1. Técnicas de recolección de datos

En el presente estudio se emplearon las técnicas:

- Observación
- Aplicación de pruebas psicométricas

### 3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Se emplearon en la investigación las siguientes pruebas:

- Escala de estrés laboral Inventario de Burnout de Maslach (MBI) Versión española de Gil-Monte y Peiró.
- Escala de comportamiento agresivo. Cuestionario de Personalidad Situacional de J. L. Fernández-Seara, N. Seisdedos y M. Mielgo.

## **Inventario de Burnout de Maslach (MBI)**

**Denominación:** Inventario de Burnout de Maslach (1997). Versión española adaptada por Gil-Monte y Peiró.

**Ámbito de aplicación:** Conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73, Ruta 8201.

**Tiempo de administración:** 15 minutos

**Finalidad:** Evaluación del estrés laboral

**Objetivo:** Establecer el grado de estrés laboral de los conductores.

**Dimensiones:**

- **Cansancio emocional (CE):** relacionada cuando la fuerza emocional se va consumiendo, con disminución de su capacidad de compromiso hacia los demás a nivel personal y psicológico. Los ítems son 1,2,3,6,8,13,14,16,20.
- **Despersonalización (DP):** aparición de sentimientos y actitudes negativas y cínicas en relación a las personas con quienes trabaja. Los ítems son: 5,10,11,15,22
- **Realización personal (RP):** esto implica la tendencia a evaluarse negativamente, y surge de modo especial cuando la persona trabaja con personas, puede sentirse infeliz o descontento, consigo mismo y con su labor. Los ítems son 4,9,12,17,18,19,21

**Estructura:** El inventario consta de 22 ítems

**Valoración:** La escala es de tipo Lickert. Para las respuestas se tomó en cuenta la siguiente escala: nunca = 0, una vez al mes = 1, algunas veces al mes = 2, una vez a la semana = 3, varias veces a la semana = 4, diariamente = 5

**Validez:** Con relación a la validez del instrumento se ha visto que los elementos que componen el MBI definen una estructura tridimensional que apuntan a esas mismas dimensiones. Esta validez factorial es apoyada por estudios de validez convergente, llevados a cabo por Maslach y Jackson (1986).

**Confiabilidad:** Se estimó la consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach en una muestra de 1.316 casos obteniéndose los siguientes índices: 0,90 en Cansancio Emocional (CE), 0,79 en Despersonalización (DP) y 0,71 en Realización Personal (RP).

## **Escala de agresividad (comportamiento agresivo)**

**Denominación:** Escala de agresividad basada en el Cuestionario de Personalidad Situacional de J. L. Fernández-Seara, N. Seisdedos y M. Mielgo

**Ámbito de aplicación:** Conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73, Ruta 8201.

**Tiempo de administración:** 15 minutos

**Finalidad:** evaluación del comportamiento agresivo

**Objetivo:** establecer el grado de comportamiento agresivo.

### **Dimensiones:**

- Comportamiento agresivo de enojo y desquite, los ítems son: 1, 8, 10, 16 17.
- Comportamiento agresivo de frustración, los ítems son: 3, 4, 5, 7, 19.
- Comportamiento agresivo de reactividad brusca los ítems son: 2,6,12,15, 20.
- Comportamiento agresivo de descontrol. los ítems son: 9, 11, 13, 14, 18.

**Estructura:** Este instrumento consta de 20 ítems orientados a medir algunos rasgos de agresividad que pueden mostrar las personas.

**Calificación:** Se califica cero a cinco, contenidas en cuatro categorías de análisis: enojo y desquite, frustración, reactividad brusca y descontrol.

**Validez:** Se realizó la validez de contenido mediante el juicio de expertos a un total de 7 profesionales dedicados al problema del transporte público con el empleo de la prueba binomial.

**Confiabilidad:** Se sometió la Escala de comportamiento agresivo a una prueba piloto a 20 choferes de transporte público que no participaron en la muestra final y que presentan las mismas características socioculturales de la población de estudio, con la finalidad de determinar la confiabilidad interna del instrumento.

### 3.7. Métodos de análisis de datos

Para el procesamiento de los datos del presente trabajo se realizó los siguientes procedimientos:

- Se elaboró una base de datos.
- Se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 24
- Se elaboraron tablas y gráficas respectivas para la interpretación de resultados.

### 3.8. Aspectos éticos

Se tuvo en cuenta los principios siguientes de acuerdo al Código de Ética y Deontología del Colegio de Psicólogos del Perú y Código de Ética de la Investigación de la Universidad Privada Telesup.

- **Autenticidad:** Los planteamientos, procedimientos y resultados que se obtenga en el presente estudio, fueron elaboración propia del autor, y se evitó copia o plagio haciendo citas de los autores.
- **Fidelidad:** El presente estudio se desarrolló teniendo minucioso cuidado en dar cumplimiento al pie de la letra todas las directivas y disposiciones normativas establecidas por la Universidad.
- **Confidencialidad:** Se mantuvo la confidencialidad de los datos personales de cada participante, que accedieron a participar en la investigación realizada con conocimiento y autorización del Gerente de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73, Sr. Gerardo Félix Mejía Cueva.

## IV. RESULTADOS

En este capítulo, se muestran los resultados obtenidos a partir del análisis de las variables en relación al procesamiento estadístico.

### 4.1. Pruebas de normalidad

El primer criterio para decidir qué procesamiento estadístico emplear es la normalidad de la muestra. En relación a ella y de acuerdo al número de sujetos, mayor a 50 se utilizó la prueba inferencial de Kolmogorov-Smirnov para definir si los datos por variable tienen una distribución normal.

**Tabla 2**  
*Prueba de normalidad de la variable estrés laboral*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	,073	65	,200*

a. Corrección de significación de Lilliefors

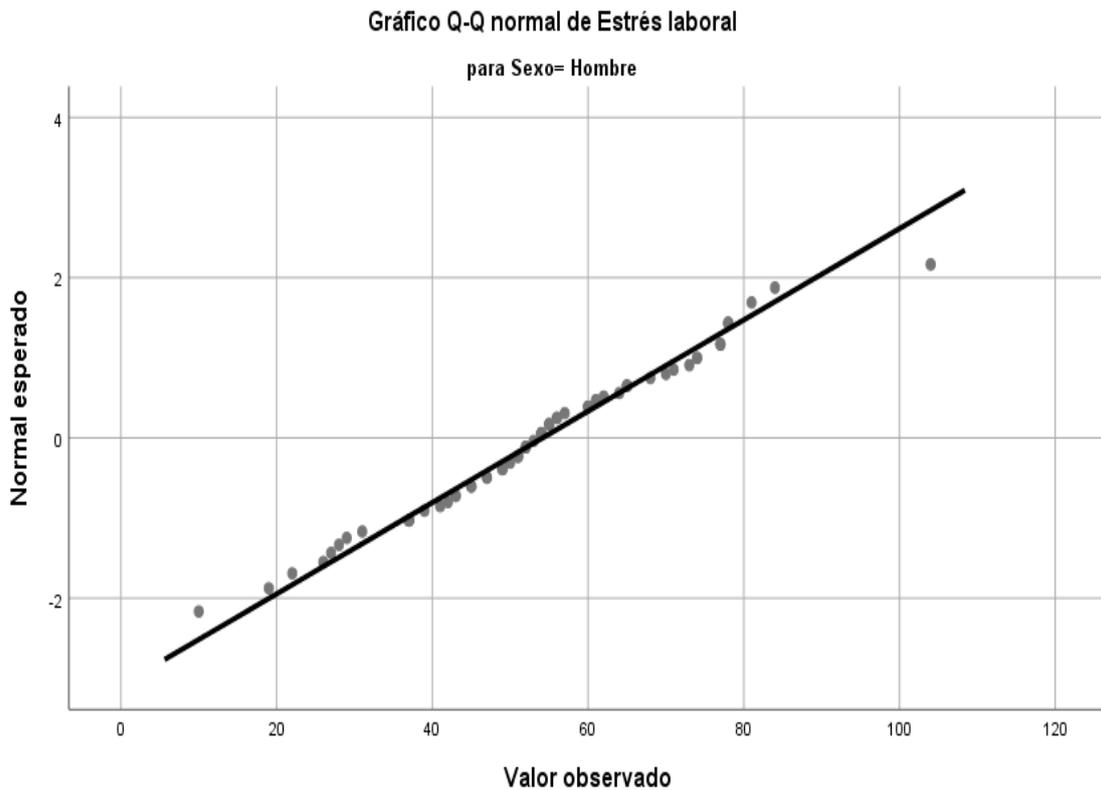
Establecemos las hipótesis a probar  $H_0$ : “los datos proceden de una distribución normal”,  $H_1$ : “los datos no proceden de una distribución normal”. Contrastando las hipótesis con las pruebas de normalidad resulta: con un estadístico de Kolmogorov-Smirnov de 0,073 de 65 grados de libertad, la significación del contraste es 0,200, aplicando la regla de decisión de  $p = 0.200 > 0,050 = \alpha$ , aceptamos  $H_0$ ; En conclusión, podemos decir que los datos de la variable estrés laboral proceden de una distribución normal.

**Tabla 3.**  
*Prueba de normalidad de la variable comportamiento agresivo*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Comportamiento agresivo	,101	65	,098*

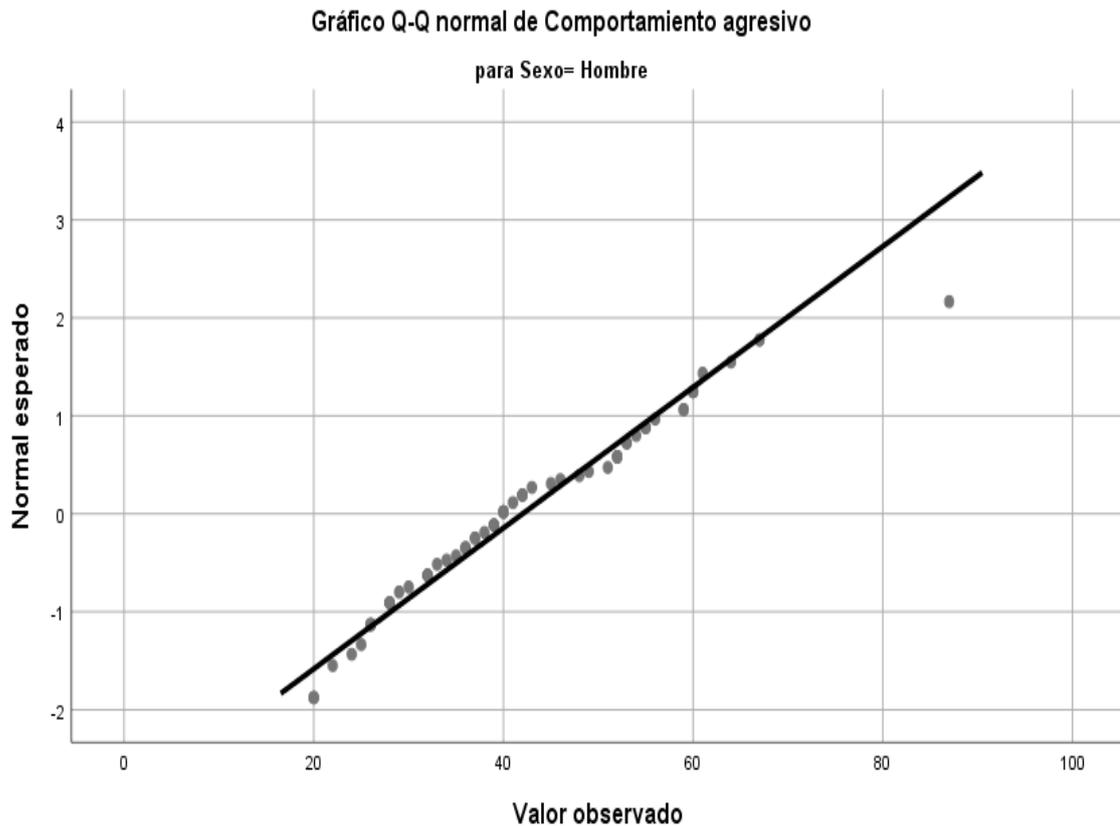
a Corrección de significación de Lilliefors

Establecemos las hipótesis a probar  $H_0$ : “los datos proceden de una distribución normal”,  $H_1$ : “los datos no proceden de una distribución normal”. Contrastando las hipótesis con las pruebas de normalidad resulta: con un estadístico de Kolmogorov-Smirnov de 0,101 de 65 grados de libertad, la significación del contraste es 0,098, aplicando la regla de decisión de  $p = 0.098 > 0,050 = \alpha$ , aceptamos  $H_0$ ; En conclusión, podemos decir que los datos proceden de una distribución normal.



**Gráfico 1.** Gráfico de la posición de los valores y los puntos, junto con la recta de regresión para estrés laboral en conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73. Ruta 8201.

En el gráfico 1 se observa que la variable estrés laboral sigue una distribución normal.



**Gráfico 2.** Gráfico de la posición de los valores y los puntos, junto con la recta de regresión para comportamiento agresivo en conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73. Ruta 8201

En el gráfico 2 se observa que la variable estrés laboral sigue una distribución normal.

**Análisis:** Para la prueba de la normalidad se aplicó la prueba de Kolgomorov Smirnov donde podemos encontrar que las variables siguen una distribución normal. Sabiendo que el valor del alfa es de 0.05 y el nivel si significación en ambos casos es mayor que 0.05, entonces se acepta la Hipótesis Nula, lo que indica que ambas variables siguen una distribución normal por lo que se empleó para el análisis de la correlación la prueba de Pearson.

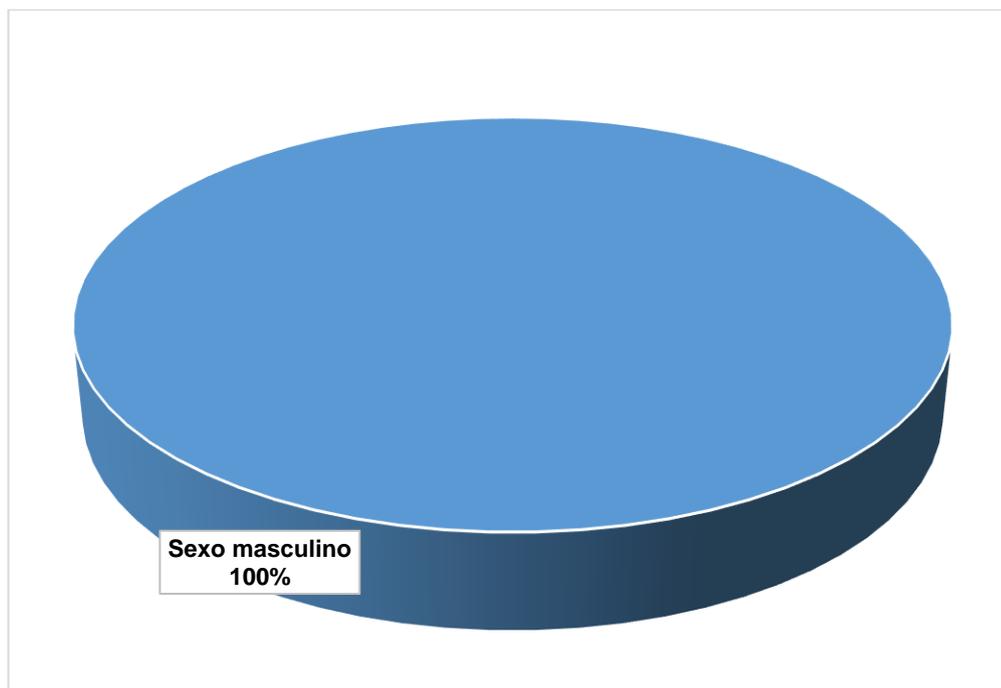
## 4.2. Análisis de los datos descriptivos

**Tabla 4.**

*Distribución de frecuencia por sexo de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73. Ruta 8201.*

Sexo	Frecuencia	Porcentaje válido
Masculino	65	100.0
Femenino	0	0,0
Total	65	100,0

En la tabla 4, se observa que, de la muestra de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73, Ruta 8201, el 100% son de sexo masculino.



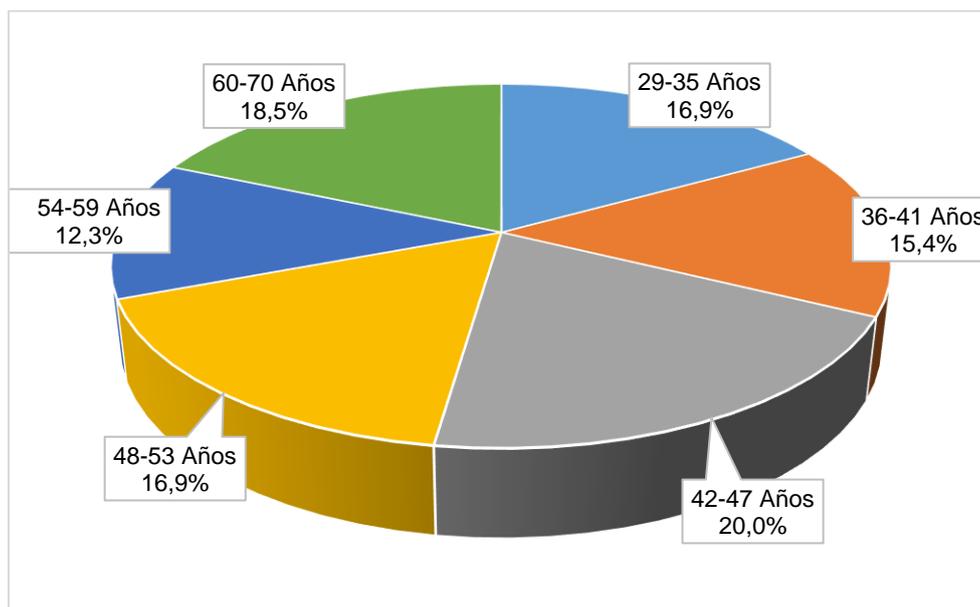
**Gráfico 3.** Distribución de frecuencia por sexo de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73. Ruta 8201.

**Tabla 5.**

*Distribución de frecuencia de la edad de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73. Ruta 8201.*

Edad	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
29 – 35	11	16,9	16,9
36 – 41	10	15,4	32,3
42 – 47	13	20,0	52,3
48 – 53	11	16,9	69,2
54 – 59	8	12,3	81,5
60 – 70	12	18,5	100,0
Total	65	100,0	

En la tabla 5, se observa la edad de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A 73., el 16,9% tienen entre 29 - 35 años de edad, el 15,4% tienen entre 36 - 41 años de edad, el 20,0% tienen entre 42 - 47 años de edad, el 16,9 % tienen entre 48-53 años de edad, el 12,3% tienen entre 54 - 59 años de edad y finalmente el 18,5% tienen entre 60 - 70 años de edad.



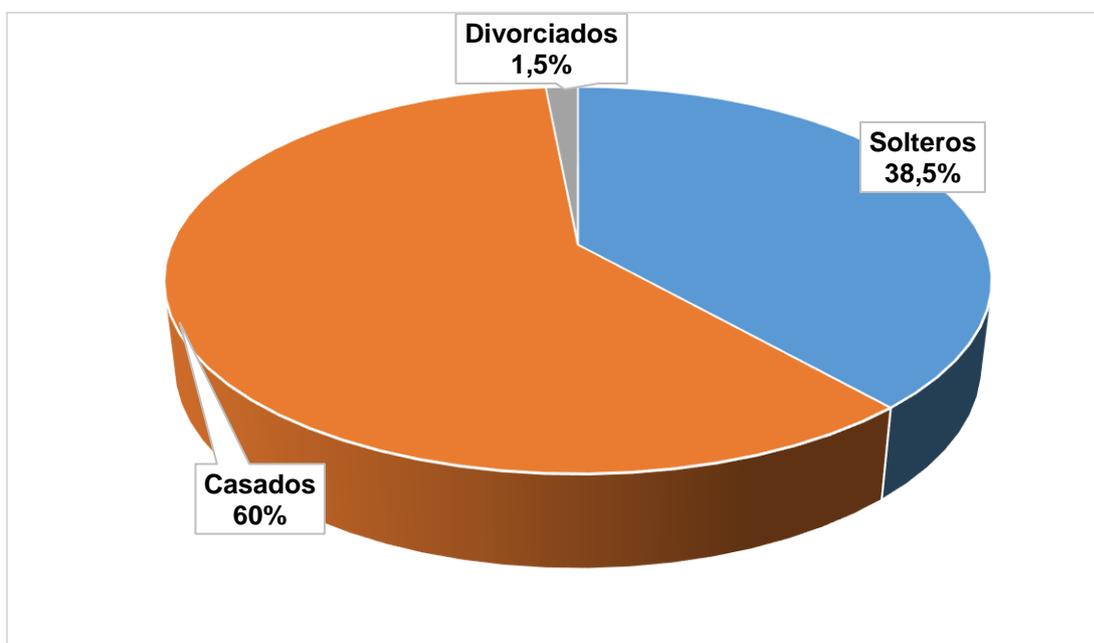
**Gráfico 4.** Distribución de frecuencia de la edad de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A 73. Ruta 8201.

**Tabla 6.**

*Distribución de frecuencia por Estado civil de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A 73. Ruta 8201.*

Edad	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Soltero	25	38,5	38,5
Casado	39	60,0	98,5
Divorciado	1	1.5	100,0

En la tabla 6, se observa el estado civil de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A 73. Ruta 8201, el 38,5% son solteros, el 60.0% son casados y el 1,5% son divorciados.



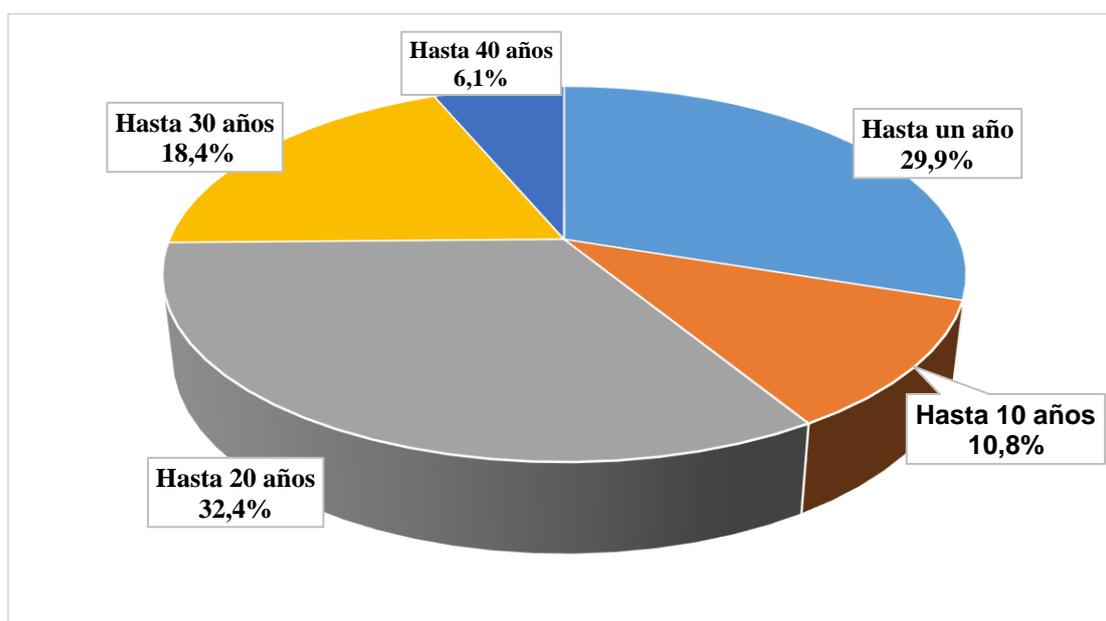
**Gráfico 5.** Distribución de frecuencia por estado civil de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A 73. Ruta 8201.

**Tabla 7.**

*Distribución de frecuencia por tiempo de permanencia en la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73. Ruta 8201*

<b>Tiempo en la empresa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Hasta un año	19	29.2	29,2
Hasta 10 años	8	10.8	33,8
Hasta 20 años	21	32.4	73.8
Hasta 30 años	13	18.4	93.8
Hasta 40 años	4	6.1	100.0

En la tabla 7, se observa el tiempo de permanencia en la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73, Ruta 8201, el 29,9% tiene hasta un año de permanencia en la empresa, el 10,8% tiene hasta 10 años en la empresa, el 32.4 % hasta 20 años en la empresa, el 18.4 % hasta 30 años en la empresa y finalmente el 6.1% que representa a los conductores con hasta 40 años de permanencia en la empresa.



**Gráfico 6.** Distribución de frecuencia por tiempo de permanencia en la empresa de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A 73. Ruta 8201.

**Tabla 8.**  
*Contingencia Estrés laboral y Edad*

		Edad del conductor (agrupado)												Total	
		29 - 35		36 - 41		42 - 47		48 - 53		54 - 59		60 - 70			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Estrés Laboral	<b>0</b>	0	0,0%	0	0,0%	1	1,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,5%
	<b>1</b>	1	1,5%	2	3,1%	3	4,6%	1	1,5%	0	0,0%	0	0,0%	7	10,8%
	<b>2</b>	7	10,8%	4	6,2%	2	3,1%	4	6,2%	3	4,6%	8	12,3%	28	43,1%
	<b>3</b>	3	4,6%	4	6,2%	6	9,2%	3	4,6%	3	4,6%	1	1,5%	20	30,8%
	<b>4</b>	0	0,0%	0	0,0%	1	1,5%	2	3,1%	2	3,1%	3	4,6%	8	12,3%
	<b>5</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,5%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,5%
<b>Total</b>	11	16,9%	10	15,4%	13	20,0%	11	16,9%	8	12,3%	12	18,5%	65	100,0%	

En la tabla 8 se observa el estrés laboral en relación a la edad de los conductores de transporte público de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A 73. Ruta 8201, el 16,9 % de los conductores la mayoría se encuentra en un nivel promedio de estrés (10,8%), el 15,4% que corresponde a los conductores de 36 a 41 años se encuentran también en el nivel promedio (6,2%), el 20% que corresponde a los conductores de 42 a 47 años corresponde al nivel promedio (9,2%) el 16,9% que corresponde a los conductores de 48 a 53 años se encuentra en el nivel promedio (6,2%), el 12,3% que corresponde a los conductores de 54 a 59 años se encuentran en un nivel promedio de estrés (4,6%), el 18,5% que corresponde a los conductores más veteranos se encuentran en un nivel medio de estrés laboral, no encontrándose diferencias con relación a la edad de los conductores.

**Tabla 9.**  
*Estrés laboral y Estado Civil*

Estrés laboral	Soltero		Casado		Divorciado		Total	%
	f	%	f	%	f	%		
<b>Bajo</b>	2	1,3	5	3,25	0	0	7	10,76
<b>Medio</b>	19	12,35	24	15,6	0	0	43	66,15
<b>Alto</b>	3	1,95	10	6,5	2	1,3	15	23,07

En la tabla 9 se observa el estrés laboral con relación al estado civil de los conductores presenta lo siguiente el nivel bajo de estrés representa el 10,76% el 66,15% concentra el mayor porcentaje, pero 23,07 presentan un nivel alto de estrés laboral. En relación al estado civil el 1,95 % de los solteros tienen elevados niveles de estrés laboral, al igual que el 15,6% de los casados y el 1,3% de los divorciados.

**Tabla 10.***Estrés Laboral y Tiempo de permanencia en la empresa*

Estrés laboral	Hasta un año		Hasta 10 años		Hasta 20 años		Hasta 30 años		Hasta 40 años		Total
	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%	
Bajo	3	1,95	2	1,3	2	1,3	2	1,3	2	1,3	11
Medio	15	9,75	5	3,25	12	7,8	4	2,6	2	1,3	40
Alto	1	0,65	2	1,3	6	3,9	5	3,25	0	0	14
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>12,35</b>	<b>9</b>	<b>5,85</b>	<b>22</b>	<b>14,3</b>	<b>11</b>	<b>7,15</b>	<b>4</b>	<b>2,6</b>	<b>65</b>

En la tabla 10 se observa el estrés laboral en relación al tiempo de permanencia en la empresa de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A 73. Ruta 8201, el 0,65% que corresponde a los conductores con hasta un año en la empresa presentan altos niveles de estrés laboral, el 1,3% que corresponde a los conductores con hasta 10 años de permanencia en la empresa presentan también altos niveles de estrés laboral, el 3,9 % presentan altos niveles de estrés laboral que representa a los conductores con hasta 20 años de permanencia en la empresa presentan altos niveles de estrés laboral, el 3,25% que representa a los conductores con hasta 30 años de permanencia en la empresa presentan altos niveles de estrés laboral y finalmente el 2,6% que representa a los conductores con más de 30 años presentan altos niveles de estrés laboral.

**Tabla 11.***Comportamiento agresivo y edad*

Comportamiento agresivo	29-35 años		36-41 años		42-47 años		48-53 años		54-59 años		60-70 años	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	2	1,3	4	2,6	4	2,6	1	0,65	2	1,3	1	0,65
Promedio	6	3,9	5	3,25	7	4,55	8	5,2	4	2,6	8	5,2
Alto	3	1,3	1	0,65	2	1,3	2	1,3	2	1,3	3	1,3
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>6.5</b>	<b>10</b>	<b>6.5</b>	<b>13</b>	<b>8.45</b>	<b>11</b>	<b>7.15</b>	<b>8</b>	<b>5,2</b>	<b>12</b>	<b>65</b>

En la tabla 11 se observa el comportamiento agresivo con relación a la edad de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A 73. Ruta 8201, el 1,3 % de los conductores de entre 25 a 35 años tienen elevados niveles de agresividad, el 0,65% de los conductores de entre 36 a 41 años presenta altos niveles de agresividad, el 1,3% de los conductores de entre 48 a 53 presenta también altos niveles de agresividad y finalmente el 1,3 % de los conductores entre las edades de 54 a 59 años y 60 a 70 años presentan altos niveles de comportamiento agresivo.

**Tabla 12.***Comportamiento agresivo y estado civil*

Comportamiento agresivo	Soltero	%	Casado	%	Divorciado	%	N	Total
Bajo	10	6,5	11	7,15	0	0	21	38,46
Promedio	14	9,1	25	16,25	1	.65	40	61,53
Alto	1	0,65	3	1,95	0	0	4	6,15
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>16,25</b>	<b>39</b>	<b>25,35</b>	<b>1</b>	<b>.65</b>	<b>65</b>	<b>65</b>

En la tabla 12 se observa el comportamiento agresivo con relación al estado civil de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A 73. Ruta 8201, el 6,5 de los conductores solteros presenta un nivel bajo de comportamiento agresivo, el 9,1 % un nivel medio y un 0,65% un nivel alto. Por otra parte, el 7,15 % de los conductores casados presenta un nivel inferior, el 16,25% un nivel medio y el 1,95% un nivel alto de comportamiento agresivo. Finalmente, con respecto a los divorciados, el 0,65% presenta un nivel medio de comportamiento agresivo.

**Tabla 13.***Comportamiento agresivo y permanencia en la empresa*

Comportamiento agresivo	Hasta un año		Hasta 10 años		Hasta 20 años		Hasta 30 años		Hasta 40 años		Total	%
	Rec	%	Rec	%	Rec	%	Rec	%	Rec	%		
Bajo	5	26,31	1	23,0	7	31,8	2	18,1	1	25	16	24,61
Medio	13	68,42	6	54,5	13	59	11	82,9	2	50	45	69,23
Alto	1	6,37	1	23,0	1	9,5	0	0	1	25	4	6,15
<b>Total</b>	<b>19</b>		<b>9</b>		<b>22</b>		<b>13</b>		<b>4</b>		<b>65</b>	<b>100</b>

En la tabla 13 se observa el comportamiento agresivo con relación al tiempo de permanencia en la empresa el 6,37% de los conductores con hasta un año en la empresa presenta comportamiento agresivo, el 23% de los conductores con hasta 10 años de comportamiento en la empresa presentan comportamiento agresivo, el 9,5 % de los conductores con hasta 20 años de comportamiento en la empresa presentan comportamiento agresivo, y el 25% de los conductores con hasta 40 años de comportamiento en la empresa presentan comportamiento agresivo.

### **4.3. Prueba de las hipótesis**

El tratamiento estadístico de los datos va en concordancia con los objetivos e hipótesis de la presente investigación, se trata de la utilización de regresión lineal múltiple debido a que se estudia la posible relación entre variable predictoras o explicativas y la variable criterio. En nuestro caso, estamos tomando como variable criterio “Comportamiento agresivo” y como variables predictoras las cuatro dimensiones de la variable “estrés laboral, aprendizaje: “enojo y desquite”, “cansancio emocional” “despersonalización”, y “realización personal”.

A continuación, se detallan los resultados de la investigación sobre: estrés laboral y comportamiento agresivo en conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A 73. Ruta 8201. Lima, 2019.

#### **4.3.1. Primera hipótesis específica**

**H1:** Existe un nivel de contribución significativa de las dimensiones de la variable predictora estrés laboral: cansancio emocional, despersonalización y realización personal sobre la subvariable criterio enojo y desquite, de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73, ruta 8201.

Para realizar un análisis de la regresión lineal debemos tener en cuenta que debe ver una regresión lineal entre cada una de las variables predictoras y la variable de criterio; calculamos el coeficiente de correlación de Pearson y contrastamos para cada una de las variables predictoras  $H_0: \rho \leq 0$ , para ver si están correlacionadas. Con relación a las reglas de decisión se consideraron para cada una de las hipótesis con referencia al p-valor, las siguientes: Sig. > 0.05 se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alternativa ( $H_1$ ) Sig. < 0.05 se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis ( $H_1$ ).

**Tabla 14.**  
*Matriz de correlaciones del primer modelo*

		Comportamiento agresivo aspecto enojo y desquite	Estrés laboral aspecto cansancio emocional	Estrés laboral aspecto despersonalización	Estrés laboral aspecto realización personal
Correlación de Pearson	Comportamiento agresivo aspecto enojo y desquite	1,000	<b>,190</b>	<b>0,323</b>	<b>0,142</b>
	Estrés laboral aspecto cansancio emocional	0,190	1,000	0,450	0,147
	Estrés laboral aspecto despersonalización	0,323	0,450	1,000	-0,010
	Estrés laboral aspecto realización personal	0,142	0,147	-0,010	1,000
Sig. (unilateral)	Comportamiento agresivo aspecto enojo y desquite	.	0,065	0,004	0,129
	Estrés laboral aspecto cansancio emocional	0,065	.	0,000	0,121
	Estrés laboral aspecto despersonalización	0,004	0,000	.	0,467
	Estrés laboral aspecto realización personal	0,129	0,121	<b>0,467</b>	.
N	Comportamiento agresivo aspecto enojo y desquite	65	65	65	65
	Estrés laboral aspecto cansancio emocional	65	65	<b>65</b>	65
	Estrés laboral aspecto despersonalización	65	65	<b>65</b>	65
	Estrés laboral aspecto realización personal	65	65	<b>65</b>	65

En la matriz de la tabla 14 comprobamos la correlación de las variables utilizando la hipótesis nula ( $H_0: r \leq 0$ ). Se dan los coeficientes de correlación de Pearson muestrales y la significación de contraste. Se puede observar que la variable criterio comportamiento agresivo aspecto **enojo y desquite** está correlacionada positivamente en el nivel bajo con todas las variables predictoras: estrés laboral aspecto **cansancio emocional** (0.190), estrés laboral aspecto despersonalización (0.323) y estrés laboral aspecto realización personal (0.142). la variable estrés laboral aspecto despersonalización tiene un coeficiente de 0.450 y, esta correlacionada con estrés laboral aspecto cansancio emocional. Para decidir qué variable entra en cada paso, hemos escogido para este análisis el método de pasos sucesivos. Es una forma de selección de variables predictoras. Éste, tal vez sea el más utilizado, ya que el proceso de introducción de las variables nos va a ir aportando poco a poco cierta información. Consiste en ir introduciendo en distintas etapas o escalones cada vez una variable predictora distinta.

En este caso las variables han sido introducidas de la siguiente manera:

**Tabla 15.**  
*Variables entradas/eliminadas a del primer modelo*

Modelo	Variables introducidas	Variables eliminadas	Método
1	Estrés laboral aspecto despersonalización		Por pasos (Criterios: Probabilidad-de-F-para-entrar $\leq$ ,050, Probabilidad-de-F-para-eliminar $\geq$ ,100).

a. Variable dependiente: Comportamiento agresivo aspecto enojo y desquite

En la tabla 15 se puede observar que la única variable que entra en el modelo es la más correlacionada con la variable criterio, en este caso es estrés laboral despersonalización, con coeficiente de correlación de Pearson de 0,323. Es la variable predictora que explicará un porcentaje máximo de la variable criterio. En este caso ya no procede que ingresen más subvariables predictoras pues sus p-valores superan 0.05.

**Tabla 16.**  
*Variables excluidas<sup>a</sup> del primer modelo*

Modelo	En beta	t	Sig.	Correlación parcial	Estadísticas de colinealidad			
					Tolerancia	VIF	Tolerancia mínima	
1	Estrés laboral aspecto cansancio emocional	0,055 <sup>b</sup>	,412	,682	,052	,797	1,254	,797
	Estrés laboral aspecto realización personal	0,146 <sup>b</sup>	1,228	,224	,154	1,000	1,000	1,000

a. Variable criterio: Comportamiento agresivo aspecto enojo y desquite

b. Predictores en el modelo: (Constante), Estrés laboral aspecto despersonalización

En la tabla 16 se observa los detalles de las variables excluidas. En el primero y único paso han quedado fuera las variables restantes, estrés laboral aspecto cansancio emocional y estrés laboral aspecto realización personal la columna de en beta nos proporciona los coeficientes tipificados que tendrían estas variables en el modelo de regresión si fuesen incluidas en el paso siguiente:

**Tabla 17.**  
ANOVA<sup>a</sup> del primer modelo

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	102,502	1	102,502	7,359	,009 <sup>b</sup>
	Residuo	877,559	63	13,930		
	Total	980,062	64			

a. Variable criterio: Comportamiento agresivo aspecto enojo y desquite

b. Predictores: (Constante), Estrés laboral aspecto despersonalización

En el primer y único paso se presenta el análisis de la varianza correspondiente a la parte de la variabilidad de la variable comportamiento agresivo aspecto enojo y desquite explicada por estrés laboral aspecto despersonalización y la parte no explicada por la ecuación de regresión. Se tiene que la suma de cuadrados total se descompone en la suma de cuadrados de regresión más la suma de cuadrados residual:  $102,502 + 877,559 = 980,062$ . Dividiendo la suma de cuadrados entre los grados de libertad tenemos la media cuadrática:  $102,502/1 = 102,502$ ;  $877,559/63 = 13,930$ . Y dividiendo la media cuadrática de la regresión entre la residual se obtiene el estadístico de contraste F de Snedecor con 1 y 63 grados de libertad,  $F = 102,502/13,930 = 7,359$ .

El contraste que se hace es  $H_0$ : «no existe regresión». Por lo que, con una F de 7,359 y un p-valor  $0,009 < 0,05$ , se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , esto es, la regresión es significativa para cualquier nivel de significación. En el primer paso, cuando solo ha entrado la variable estrés laboral aspecto despersonalización.

El modelo de regresión múltiple, en general, viene dado en población por la ecuación:  $Y = \alpha_0 + \alpha_1 X_1 + \alpha_2 X_2 + \alpha_3 X_3 + e$  donde Y es la variable criterio,  $X_i$  las predictoras, donde  $i = 1, 2, 3$ , el subíndice 3, indica el número de variables que entran a formar parte en el modelo y  $e$  es el error, la diferencia entre los valores reales y los valores predichos por la regresión.

Estimando los parámetros  $\alpha_i$ , se obtendría el plano de regresión muestral escrito de la siguiente manera:  $\hat{y} = a_0 + a_1 X_1 + a_2 X_2 + a_3 X_3$ . El residuo será  $e = y - \hat{y}$ . Y este plano se da para cada individuo  $i$ :  $\hat{y}_i = a_0 + a_1 X_{1i} + a_2 X_{2i} + a_3 X_{3i}$  para  $i = 1, \dots, 65$ , y, también,  $e_i = y_i - \hat{y}_i$ , es decir, la diferencia entre el valor observado para cada individuo y su valor predicho según el plano.

**Tabla 18.**  
**Coefficientes<sup>a</sup> del primer modelo**

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	95.0% intervalo de confianza para B	
		B	Error estándar	Beta			L. Inf	L. Sup
1	Constante	7,876	,741		10,625	,000	6,394	9,357
	Estrés laboral aspecto despersonalización	,298	,110	,323	2,713	,009	,079	,518

a. Variable dependiente: Comportamiento agresivo aspecto enojo y desquite

Antes de escribir el modelo se tiene que contrastar las hipótesis siguientes:  $H_0: \alpha_i = 0$  para  $i = 0, 1, 2, 3$ ; es decir, si los parámetros del plano son o no significativos.

En el primer paso, se hace  $H_0: \alpha_i = 0, i = 0, 1$  la constante y el coeficiente de comportamiento agresivo enojo y desquite, respectivamente.

Con una t de Student de 10,625 y un p-valor de 0.000, se puede decir que es significativo para un nivel del 5%, la constante entra en el modelo; con una t de 2,713 y significación de 0,009  $\alpha_1$  también es significativa. Además se escribe como:  $\widehat{enojo \ y \ desquite} = 7,876 + 0,298 \text{ despersonalización}$  tipificando, el modelo pasaría a ser:  $\widehat{Zenojo \ y \ desquite} = 0.323 \cdot \text{despersonalización}$ . Esto nos dice, que la variable que más peso tiene en el modelo es estrés laboral despersonalización, pues el coeficiente en el modelo tipificado es mayor (siempre en valor absoluto) e influye positivamente, si su valore aumenta lo hace el de comportamiento agresivo enojo y desquite mediante el error típico de ambas, se calcula un intervalo con una confianza del 95% para dar la estimación tanto de la constante como de los tres coeficientes, además de la estimación puntual que acabamos de dar. Estos son:  $\alpha_0 \in [6,394, 9,357], \alpha_1 \in [0.079, 0.518]$  (intervalo de confianza para b al 95%).

**Tabla 19.**  
*Resumen del primer modelo*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0,323 <sup>a</sup>	0,105	0,090	3,732

Para saberlo se ha estudiado el coeficiente de determinación, que da en tantos por ciento la proporción de la variabilidad de variable criterio que está explicada por la ecuación de regresión. Cuanto más se aproxime al 100% el ajuste será mejor, cuanto más se aproxime al 0% será peor.

En el primer escalón, R es el coeficiente de correlación múltiple, que es en realidad simple en este caso, ya que coincide con el coeficiente de correlación de Pearson de la primera variable que entra estrés laboral despersonalización y de la variable criterio comportamiento agresivo enojo y desquite. Su valor equivalente a 0,323 indica una baja correlación positiva o directa: a medida que aumenta el estrés laboral despersonalización, aumentará el comportamiento agresivo enojo y desquite de los conductores encuestados.

#### **4.3.2. Segunda hipótesis específica**

**H2:** Existe un nivel de contribución significativa de las dimensiones de la variable predictora estrés laboral: cansancio emocional, despersonalización y realización personal sobre la subvariable criterio frustración de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73, Ruta 8201.

**Tabla 20.**  
*Matriz de correlaciones del segundo modelo*

		<b>Comportamiento agresivo aspecto frustración</b>	<b>Estrés laboral aspecto cansancio emocional</b>	<b>Estrés laboral aspecto despersonalización</b>	<b>Estrés laboral aspecto realización personal</b>
Correlación de Pearson	<b>Comportamiento agresivo aspecto frustración</b>	1,000	,257	,179	,264
	Estrés laboral aspecto cansancio emocional	,257	1,000	,450	,147
	Estrés laboral aspecto despersonalización	,179	,450	1,000	-,010
	Estrés laboral aspecto realización personal	,264	,147	-,010	1,000
Sig. (unilateral)	<b>Comportamiento agresivo aspecto frustración</b>	.	,019	,077	,017
	Estrés laboral aspecto cansancio emocional	,019	.	,000	,121
	Estrés laboral aspecto despersonalización	,077	,000	.	,467
	Estrés laboral aspecto realización personal	,017	,121	,467	.
N	Comportamiento agresivo aspecto frustración	65	65	65	65
	Estrés laboral aspecto cansancio emocional	65	65	65	65
	Estrés laboral aspecto despersonalización	65	65	65	65
	Estrés laboral aspecto realización personal	65	65	65	65

En la matriz de la tabla 20 se comprueba la correlación de las variables utilizando la hipótesis nula ( $H_0: r \leq 0$ ). Se dan los coeficientes de correlación de Pearson muestrales y la significación de contraste. Se puede observar que la variable criterio comportamiento agresivo aspecto frustración está correlacionada positivamente en el nivel bajo con todas las variables predictoras: estrés laboral aspecto cansancio emocional (0.257), estrés laboral aspecto despersonalización (0.179) y estrés laboral aspecto realización personal (0.264)

La variable estrés laboral aspecto realización personal tiene un coeficiente de 0.467 y, esta correlacionada con estrés laboral aspecto despersonalización.

Para decidir qué variable entra en cada paso, se ha escogido para este análisis el método de pasos sucesivos. Es una forma de selección de variables predictoras. Éste, tal vez sea el más utilizado, ya que el proceso de introducción de

las variables nos va a ir aportando poco a poco cierta información. Consiste en ir introduciendo en distintas etapas o escalones cada vez una variable predictora distinta.

**Tabla 21.**

*Variables entradas/eliminadas<sup>a</sup> del segundo modelo*

Modelo	Variables introducidas	Variables eliminadas	Método
1	Estrés laboral aspecto realización personal		Por pasos (Criterios: Probabilidad-de-F-para-entrar $\leq$ ,050, Probabilidad-de-F-para-eliminar $\geq$ ,100).

a. Variable dependiente: Comportamiento agresivo aspecto frustración

En la tabla 21 se puede observar que la única variable que entra en el modelo es la más correlacionada con la variable criterio, en este caso es estrés laboral despersonalización, con coeficiente de correlación de Pearson de 0,264. Es la variable predictora que explicará un porcentaje máximo de la variable criterio. En este caso ya no procede que ingresen más subvariables predictoras pues sus p-valores superan 0.05.

**Tabla 22.**

*Variables excluidas del segundo modelo*

Modelo		En beta	t	Sig.	Correlación parcial	Estadísticas de colinealidad Tolerancia
1	Estrés laboral aspecto cansancio emocional	,223 <sup>b</sup>	1,848	,069	,229	,978
	Estrés laboral aspecto despersonalización	,182 <sup>b</sup>	1,512	,136	,189	1,000

a. Variable dependiente: Comportamiento agresivo aspecto frustración

b. Predictores en el modelo: (Constante), Estrés laboral aspecto realización personal

En la tabla 22 se observan los detalles de las variables excluidas. En el primero y único paso han quedado fuera las variables restantes, estrés laboral aspecto cansancio emocional y estrés laboral aspecto despersonalización. La columna de en beta nos proporciona los coeficientes tipificados que tendrían estas variables en el modelo de regresión si fuesen incluidas en el paso siguiente.

**Tabla 23.**  
ANOVA<sup>a</sup> del segundo modelo

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	82,4841	82,484	4,731	,033 <sup>b</sup>
	Residuo	1098,50163	17,437		
	Total	1180,98564			

a. Variable dependiente: Comportamiento agresivo aspecto frustración

b. Predictores: (Constante), Estrés laboral aspecto realización personal

En el primer y único paso se presenta el análisis de la varianza correspondiente a la parte de la variabilidad de la variable comportamiento agresivo aspecto enojo y desquite explicada por estrés laboral aspecto despersonalización y la parte no explicada por la ecuación de regresión. Se tiene que la suma de cuadrados total se descompone en la suma de cuadrados de regresión más la suma de cuadrados residual:  $82,484 + 1098,501 = 1180,985$ . Dividiendo la suma de cuadrados entre los grados de libertad tenemos la media cuadrática:  $82,484/1 = 1180,985$ ;  $/63 = 17,437$ . Y dividiendo la media cuadrática de la regresión entre la residual se obtiene el estadístico de contraste F de Snedecor con 1 y 63 grados de libertad,  $F = 82,844/17,437 = 4,731$ .

El contraste que se hace es  $H_0$ : «no existe regresión». Por lo que, con una F de 7,359 y un p-valor  $0.33 < 0.05$ , se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , esto es, la regresión es significativa para cualquier nivel de significación. en el primer paso, cuando solo ha entrado la variable estrés laboral aspecto despersonalización.

El modelo de regresión múltiple, en general, viene dado en población por la ecuación:  $Y = \alpha_0 + \alpha_1 X_1 + \alpha_2 X_2 + \alpha_3 X_3 + e$  donde Y es la variable criterio,  $X_i$  las predictoras, donde  $i = 1, 2, 3$ , el subíndice 3, indica el número de variables que entran a formar parte en el modelo y e es el error, la diferencia entre los valores reales y los valores predichos por la regresión.

Estimando los parámetros  $\alpha_i$ , se obtendría el plano de regresión muestral escrito de la siguiente manera:  $\hat{y} = a_0 + a_1 X_1 + a_2 X_2 + a_3 X_3$ . El residuo será  $e = y - \hat{y}$ . Y este plano se da para cada individuo i:  $\hat{y}_i = a_0 + a_1 X_{1i} + a_2 X_{2i} + a_3 X_{3i}$  para  $i = 1, \dots, 65$ , y, también,  $e_i = y_i - \hat{y}_i$ , es decir, la diferencia entre el valor observado para cada individuo y su valor predicho según el plano.

**Tabla 24.**  
Coeficientes<sup>a</sup> del segundo modelo

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficiente estandarizados	t	Sig.	95.0% intervalo de confianza para B	
	B	Error estándar	Beta			Límite inferior	Límite superior
1 (Constante)	8,232	1,815		4,536	,000	4,605	11,859
Estrés laboral aspecto realización personal	,129	,059	,264	2,175	,033	,010	,247

a. Variable dependiente: Comportamiento agresivo aspecto frustración

Antes de escribir el modelo se tiene que contrastar las hipótesis siguientes:  $H_0: \alpha_i = 0$  para  $i = 0, 1, 2, 3$ ; es decir, si los parámetros del plano son o no significativos.

En el primer paso, se hace  $H_0: \alpha_i = 0, i = 0, 1$  la constante y el coeficiente de comportamiento agresivo frustración, respectivamente. Con una t de Student de 4,536 y un p-valor de 0.000, se puede decir que es significativo para un nivel del 5%, la constante entra en el modelo; con una t de 2,175 y significación de 0,33  $\alpha_1$  también es significativa. Además se escribe como:  $\widehat{FRUSTRACION}$  tipificando, el modelo pasaría a ser:  $Z\widehat{FRUSTRACION} = 0.264 \cdot \text{realización personal}$ . Esto nos dice que la variable que más peso tiene en el modelo es estrés laboral aspecto realización personal, pues el coeficiente en el modelo tipificado es mayor (siempre en valor absoluto) e influye positivamente, si su valor e aumenta lo hace el de comportamiento agresivo frustración mediante el error típico de ambas se calcula un intervalo con una confianza del 95% para dar la estimación tanto de la constante como de los tres coeficientes, además de la estimación puntual que acabamos de dar. Estos son:  $\alpha_0 \in [4,605, 11,859], \alpha_1 \in [0.10, 0.247]$  (intervalo de confianza para b al 95%).

**Tabla 25.**  
Resumen del segundo modelo<sup>b</sup>

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,264 <sup>a</sup>	,070	,055	4,176

a. Predictores: (Constante), Estrés laboral aspecto realización personal

b. Variable dependiente: Comportamiento agresivo aspecto frustración

Para saberlo se ha de estudiar el coeficiente de determinación, que da en tantos por ciento la proporción de la variabilidad de variable criterio que está explicada por la ecuación de regresión. Cuanto más se aproxime al 100% el ajuste será mejor, cuanto más se aproxime al 0% será peor.

En el primer escalón R que es el coeficiente de correlación su valor equivalente a 0,264 indica una baja correlación positiva o directa: a medida que aumenta el Estrés laboral –Realización laboral, aumentará el Comportamiento agresivo –frustración de los conductores encuestados.

### 4.3.3. Prueba de la tercera hipótesis

**H3:** Existe un nivel de contribución significativa de las dimensiones de la variable predictora estrés laboral: cansancio emocional, despersonalización y realización personal sobre la subvariable criterio reactividad brusca, de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73. Ruta 8201.

**Tabla 26.**  
*Matriz de correlaciones del tercer modelo*

		Comportamiento agresivo aspecto reactividad brusca	Estrés laboral aspecto cansancio emocional	Estrés laboral aspecto despersonalización	Estrés laboral aspecto realización personal
Correlación de Pearson	Comportamiento agresivo aspecto reactividad brusca	1,000	,386	,288	,096
	Estrés laboral aspecto cansancio emocional	,386	1,000	,450	,147
	Estrés laboral aspecto despersonalización	,288	,450	1,000	-,010
	Estrés laboral aspecto realización personal	,096	,147	-,010	1,000
Sig. (unilateral)	Comportamiento agresivo aspecto reactividad brusca	.	,001	,010	,222
	Estrés laboral aspecto cansancio emocional	,001	.	,000	,121
	Estrés laboral aspecto despersonalización	,010	,000	.	,467
	Estrés laboral aspecto realización personal	,222	,121	,467	.
N	Comportamiento agresivo aspecto reactividad brusca	65	65	65	65
	Estrés laboral aspecto cansancio emocional	65	65	65	65
	Estrés laboral aspecto despersonalización	65	65	65	65
	Estrés laboral aspecto realización personal	65	65	65	65

En la matriz de la tabla 26 se comprueba la correlación de las variables utilizando la hipótesis nula ( $H_0: r \leq 0$ ). Se dan los coeficientes de correlación de Pearson muestrales y la significación de contraste. Se puede observar que la variable criterio comportamiento agresivo aspecto reactividad brusca está correlacionada positivamente en el nivel bajo con todas las variables predictoras: estrés laboral aspecto cansancio emocional (0.386), estrés laboral aspecto despersonalización (0.288) y estrés laboral aspecto realización personal (0.96) en un nivel muy bajo.

La variable estrés laboral aspecto realización personal tiene un coeficiente de 0.467 y, esta correlacionada con estrés laboral aspecto despersonalización.

Para decidir qué variable entra en cada paso, se ha escogido para este análisis el método de pasos sucesivos. Es una forma de selección de variables predictoras. Éste, tal vez sea el más utilizado, ya que el proceso de introducción de las variables nos va a ir aportando poco a poco cierta información. Consiste en ir introduciendo en distintas etapas o escalones cada vez una variable predictora distinta.

**Tabla 27.**  
*Variables entradas/eliminadas<sup>a</sup> del tercer modelo*

Modelo	Variables introducidas	Variables eliminadas	Método
1	Estrés laboral aspecto cansancio emocional	.	Por pasos (Criterios: Probabilidad-de-F-para-entrar $\leq ,050$ , Probabilidad-de-F-para-eliminar $\geq ,100$ ).

a. Variable dependiente: Comportamiento agresivo aspecto reactividad brusca

En la tabla 27 se puede observar que la única variable que entra en el modelo es la más correlacionada con la variable criterio, en este caso es estrés laboral cansancio emocional, con coeficiente de correlación de Pearson de 0,386. Es la variable predictora que explicará un porcentaje máximo de la variable criterio.

**Tabla 28.**  
*VARIABLES EXCLUIDAS<sup>a</sup> DEL TERCER MODELO*

Modelo		En beta	t	Sig.	Correlación parcial	Estadísticas de colinealidad Tolerancia
1	Estrés laboral aspecto despersonalización	,143 <sup>b</sup>	1,104	,274	,139	,797
	Estrés laboral aspecto realización personal	,040 <sup>b</sup>	,342	,733	,043	,978

a. Variable dependiente: Comportamiento agresivo aspecto reactividad brusca

b. Predictores en el modelo: (Constante), Estrés laboral aspecto cansancio emocional

En la tabla 28 se observan los detalles de las variables excluidas. En el primero y único paso han quedado fuera las variables restantes, estrés laboral aspecto despersonalización y estrés laboral aspecto realización personal. La columna de en beta nos proporciona los coeficientes tipificados que tendrían estas variables en el modelo de regresión si fuesen incluidas en el paso siguiente:

**Tabla 29.**  
*ANOVA DEL TERCER MODELO*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	151,606	1	151,606	11,037	,001 <sup>b</sup>
	Residuo	865,379	63	13,736		
	Total	1016,985	64			

a. Variable dependiente: Comportamiento agresivo aspecto reactividad brusca

b. Predictores: (Constante), Estrés laboral aspecto cansancio emocional

En el primer y único paso se presenta el análisis de la varianza correspondiente a la parte de la variabilidad de la variable comportamiento agresivo aspecto reactividad brusca explicada por estrés laboral aspecto cansancio emocional y la parte no explicada por la ecuación de regresión. Se tiene que la suma de cuadrados total se descompone en la suma de cuadrados de regresión más la suma de cuadrados residual:  $151,606 + 865,379 = 1016,985$ . Dividiendo la suma de cuadrados entre los grados de libertad tenemos la media cuadrática:  $151,606/1 = 151,606$ ;  $865,379/63 = 13,736$ . Y dividiendo la media cuadrática de la regresión entre la residual se obtiene el estadístico de contraste F de Snedecor con 1 y 63 grados de libertad,  $F = 151,606 / 13,736 = 11,037$ .

El contraste que se hace es  $H_0$ : «no existe regresión». Por lo que, con una F de 7,359 y un p-valor  $0.001 < 0.05$ , se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , esto es, la regresión es significativa para cualquier nivel de significación. En el primer paso, cuando solo ha entrado la variable estrés laboral aspecto cansancio emocional.

El modelo de regresión múltiple, en general, viene dado en población por la ecuación:  $Y = \alpha_0 + \alpha_1 X_1 + \alpha_2 X_2 + \alpha_3 X_3 + e$  donde Y es la variable criterio,  $X_i$  las predictoras, donde  $i = 1, 2, 3$ , el subíndice 3, indica el número de variables que entran a formar parte en el modelo y  $e$  es el error, la diferencia entre los valores reales y los valores predichos por la regresión.

Estimando los parámetros  $\alpha_i$ , se obtendría el plano de regresión muestral escrito de la siguiente manera:  $\hat{y} = a_0 + a_1 X_1 + a_2 X_2 + a_3 X_3$ . El residuo será  $e = y - \hat{y}$ . Y este plano se da para cada individuo  $i$ :  $\hat{y}_i = a_0 + a_1 X_{1i} + a_2 X_{2i} + a_3 X_{3i}$  para  $i = 1, \dots, 65$ , y, también,  $e_i = y_i - \hat{y}_i$ , es decir, la diferencia entre el valor observado para cada individuo y su valor predicho según el plano.

**Tabla 30.**  
*Coefficientes<sup>a</sup> del tercer modelo*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	95.0% intervalo de confianza para B	
	B	Error estándar	Beta			Límite inferior	Límite superior
1 (Constante)	7,334	,869		8,439	,000	5,597	9,071
Estrés laboral aspecto cansancio emocional	,166	,050	,386	3,322	,001	,066	,266

a. Variable dependiente: Comportamiento agresivo aspecto reactividad brusca

Antes de escribir el modelo se tiene que contrastar las hipótesis siguientes:  $H_0: \alpha_i = 0$  para  $i = 0, 1, 2, 3$ ; es decir, si los parámetros del plano son o no significativos.

En el primer paso, hacemos  $H_0: \alpha_i = 0, i = 0, 1$  la constante y el coeficiente de comportamiento agresivo reactividad brusca, respectivamente.

Con una t de Student de 8,439 y un p-valor de 0.000, se puede decir que es significativo para un nivel del 5%, la constante entra en el modelo; con una t de 3,322 y significación de 0,001  $\alpha_1$  también es significativa. Además, se escribe

como:  $\widehat{REACTIVIDAD\ BRUSCA} = 7,334 + 0,166 \text{ cansancio emocional}$ . Tipificando, el modelo pasaría a ser:  $\widehat{REACTIVIDAD\ BRUSCA} = 0.323 \cdot \text{CANSANCIO EMOCIONAL}$ . Esto nos dice, que la variable que más peso tiene en el modelo es estrés laboral cansancio emocional, pues el coeficiente en el modelo tipificado es mayor (siempre en valor absoluto) e influye positivamente, si su valore aumenta lo hace el de comportamiento agresivo reactividad brusca mediante el error típico de ambas se calcula un intervalo con una confianza del 95% para dar la estimación tanto de la constante como de los tres coeficientes, además de la estimación puntual que acabamos de dar. Estos son:  $\alpha_0 \in [5,597, 9,071]$ ,  $\alpha_1 \in [0.66, 0.266]$  (intervalo de confianza para b al 95%).

**Tabla 31.**  
*Resumen del tercer modelo<sup>b</sup>*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,386 <sup>a</sup>	,149	,136	3,706

a. Predictores: (Constante), Estrés laboral aspecto cansancio emocional

b. Variable dependiente: Comportamiento agresivo aspecto reactividad brusca

Para saberlo se ha de estudiar el coeficiente de determinación, que da en tantos por ciento la proporción de la variabilidad de variable criterio que está explicada por la ecuación de regresión. Cuanto más se aproxime al 100% el ajuste será mejor, cuanto más se aproxime al 0% será peor.

En el primer escalón R que es el coeficiente de correlación s u valor equivalente a 0,386 indica una baja correlación positiva o directa: a medida que aumenta el Estrés laboral –Cansancio emocional aumentará el Comportamiento agresivo – reactividad brusca de los conductores encuestados.

#### 4.3.4. Prueba de la cuarta hipótesis

H4: Existe un nivel de contribución significativa de las dimensiones de la variable predictora estrés laboral: cansancio emocional, despersonalización y realización personal sobre la subvariable criterio descontrol, de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73. Ruta 8201.

**Tabla 32.**  
*Correlaciones del cuarto modelo*

		Comportamiento agresivo aspecto descontrol	Estrés laboral aspecto cansancio emocional	Estrés laboral aspecto despersonalización	Estrés laboral aspecto realización personal
Correlación de Pearson	Comportamiento agresivo aspecto descontrol	1,000	,380	,184	,227
	Estrés laboral aspecto cansancio emocional	,380	1,000	,450	,147
	Estrés laboral aspecto despersonalización	,184	,450	1,000	-,010
	Estrés laboral aspecto realización personal	,227	,147	-,010	1,000
Sig. (unilateral)	Comportamiento agresivo aspecto descontrol	.	,001	,072	,034
	Estrés laboral aspecto cansancio emocional	,001	.	,000	,121
	Estrés laboral aspecto despersonalización	,072	,000	.	,467
	Estrés laboral aspecto realización personal	,034	,121	,467	.
N	Comportamiento agresivo aspecto descontrol	65	65	65	65
	Estrés laboral aspecto cansancio emocional	65	65	65	65
	Estrés laboral aspecto despersonalización	65	65	65	65
	Estrés laboral aspecto realización personal	65	65	65	65

En la matriz de la tabla 32 se comprueba la correlación de las variables utilizando la hipótesis nula ( $H_0: r \leq 0$ ). Se dan los coeficientes de correlación de Pearson muestrales y la significación de contraste. Se puede observar que la variable criterio comportamiento agresivo aspecto descontrol está correlacionada positivamente en el nivel bajo con todas las variables predictoras: estrés laboral aspecto cansancio emocional (0.380), estrés laboral aspecto despersonalización (0.184) y estrés laboral aspecto realización personal (0.227) en un nivel muy bajo.

La variable estrés laboral aspecto realización personal tiene un coeficiente de 0.467 y, esta correlacionada con estrés laboral aspecto despersonalización.

Para decidir qué variable entra en cada paso, se ha escogido para este análisis el método de pasos sucesivos. Es una forma de selección de variables predictoras. Éste, tal vez sea el más utilizado, ya que el proceso de introducción de las variables nos va a ir aportando poco a poco cierta información. Consiste en ir introduciendo en distintas etapas o escalones cada vez una variable predictora distinta.

**Tabla 33**  
*Variables entradas/eliminadas<sup>a</sup> del cuarto modelo*

Modelo	Variables introducidas	Variables eliminadas	Método
1	Estrés laboral aspecto cansancio emocional		Por pasos (Criterios: Probabilidad-de-F-para-entrar $\leq$ ,050, Probabilidad-de-F-para-eliminar $\geq$ ,100).

a. Variable dependiente: Comportamiento agresivo aspecto descontrol

En la tabla 33 se puede observar que la única variable que entra en el modelo es la más correlacionada con la variable criterio, en este caso es estrés laboral cansancio emocional, con coeficiente de correlación de Pearson de 0,380. Es la variable predictora que explicará un porcentaje máximo de la variable criterio.

**Tabla 34.**  
*Variables excluidas del cuarto modelo*

Modelo		En beta	t	Sig.	Correlación parcial	Estadísticas de colinealidad Tolerancia
1	Estrés laboral aspecto despersonalización	,016 <sup>b</sup>	,118	,906	,015	,797
	Estrés laboral aspecto realización personal	,175 <sup>b</sup>	1,498	,139	,187	,978

a. Variable dependiente: Comportamiento agresivo aspecto descontrol

b. Predictores en el modelo: (Constante), Estrés laboral aspecto cansancio emocional

En la tabla 34 se observan los detalles de las variables excluidas. En el primero y único paso han quedado fuera las variables restantes, estrés laboral aspecto despersonalización y estrés laboral aspecto realización personal. La columna de en beta nos proporciona los coeficientes tipificados que tendrían estas variables en el modelo de regresión si fuesen incluidas en el paso siguiente.

**Tabla 35.**  
ANOVA<sup>a</sup> del cuarto modelo

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	173,586	1	173,586	10,665	,002 <sup>b</sup>
	Residuo	1025,398	63	16,276		
	Total	1198,985	64			

a. Variable dependiente: Comportamiento agresivo aspecto descontrol

b. Predictores: (Constante), Estrés laboral aspecto cansancio emocional

En el primer y único paso se presenta el análisis de la varianza correspondiente a la parte de la variabilidad de la variable comportamiento agresivo aspecto descontrol explicada por estrés laboral aspecto cansancio emocional y la parte no explicada por la ecuación de regresión. Se tiene que la suma de cuadrados total se descompone en la suma de cuadrados de regresión más la suma de cuadrados residual:  $173,586 + 1025,398 = 1198,985$ . Dividiendo la suma de cuadrados entre los grados de libertad tenemos la media cuadrática:  $173,586/1 = 173,586$ ;  $1025,398/63 = 16,276$ . Y dividiendo la media cuadrática de la regresión entre la residual se obtiene el estadístico de contraste F de Snedecor con 1 y 63 grados de libertad,  $F = 173,586 / 16,276 = 10,665$ .

El contraste que se hace es  $H_0$ : «no existe regresión». Por lo que, con una F de 10,665 y un p-valor  $0.002 < 0.05$ , se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , esto es, la regresión es significativa para cualquier nivel de significación. En el primer paso, cuando solo ha entrado la variable estrés laboral aspecto cansancio emocional.

El modelo de regresión múltiple, en general, viene dado en población por la ecuación:  $Y = \alpha_0 + \alpha_1 X_1 + \alpha_2 X_2 + \alpha_3 X_3 + e$  donde Y es la variable criterio,  $X_i$  las predictoras, donde  $i = 1, 2, 3$ , el subíndice 3, indica el número de variables que entran a formar parte en el modelo y  $e$  es el error, la diferencia entre los valores reales y los valores predichos por la regresión.

Estimando los parámetros  $\alpha_i$ , se obtendría el plano de regresión muestral escrito de la siguiente manera:  $\hat{y} = a_0 + a_1 X_1 + a_2 X_2 + a_3 X_3$ . El residuo será  $e = y - \hat{y}$ . Y este plano se da para cada individuo  $i$ :  $\hat{y}_i = a_0 + a_1 X_{1i} + a_2 X_{2i} + a_3 X_{3i}$  para

$i = 1, \dots, 65$ , y, también,  $e_i = y_i - \hat{y}$ , es decir, la diferencia entre el valor observado para cada individuo y su valor predicho según el plano.

**Tabla 36.**  
Coeficientes<sup>a</sup> del cuarto modelo

Modelo	B	Error estándar	Coeficientes		Sig.	95.0% intervalo de confianza para B	
			Beta	t		Límite inferior	Límite superior
1 (Constante)	8,163	,946		8,628	,000	6,272	10,053
Estrés laboral aspecto cansancio emocional	,178	,054	,380	3,266	,002	,069	,286

a. Variable dependiente: Comportamiento agresivo aspecto descontrol

Antes de escribir el modelo se tiene que contrastar las hipótesis siguientes:  $H_0: \alpha_i = 0$  para  $i = 0, 1, 2, 3$ ; es decir, si los parámetros del plano son o no significativos.

En el primer paso, hacemos  $H_0: \alpha_i = 0, i = 0, 1$  la constante y el coeficiente de comportamiento agresivo descontrol, respectivamente.

Con una t de Student de 8,439 y un p-valor de 0.000, se puede decir que es significativo para un nivel del 5%, la constante entra en el modelo; con una t de 3,322 y significación de 0,001  $\alpha_1$  también es significativa. Además, se escribe como:  $\widehat{DESCONTROL} = 7,334 + 0,166 \cdot \text{cansancio emocional}$ . Tipificando, el modelo pasaría a ser:  $\widehat{DESCONTROL} = 0,380 \cdot \text{CANSANCIO EMOCIONAL}$ . Esto nos dice que la variable que más peso tiene en el modelo es estrés laboral cansancio emocional pues el coeficiente en el modelo tipificado es mayor (siempre en valor absoluto) e influye positivamente, si su valore aumenta lo hace el de comportamiento agresivo descontrol mediante el error típico de ambas se calcula un intervalo con una confianza del 95% para dar la estimación tanto de la constante como de los tres coeficientes, además de la estimación puntual que acabamos de dar. Estos son:  $\alpha_0 \in [0,672, 10,053]$ ,  $\alpha_1 \in [0,69, 0,286]$  (intervalo de confianza para b al 95%).

**Tabla 37.**  
*Resumen del cuarto modelo<sup>b</sup>*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,380 <sup>a</sup>	,145	,131	4,034

a. Predictores: (Constante), Estrés laboral aspecto cansancio emocional

b. Variable dependiente: Comportamiento agresivo aspecto descontrol

Para saberlo se ha de estudiar el coeficiente de determinación, que da en tantos por ciento la proporción de la variabilidad de variable criterio que está explicada por la ecuación de regresión. Cuanto más se aproxime al 100% el ajuste será mejor, cuanto más se aproxime al 0% será peor.

En el primer escalón R que es el coeficiente de correlación su valor equivalente a 0,380 indica una baja correlación positiva o directa: a medida que aumenta el Estrés laboral –Cansancio emocional aumentará el Comportamiento agresivo –descontrol de los conductores encuestados.

#### **4.3.5. Hipótesis general**

Existe un nivel de contribución significativa de las dimensiones de la variable predictora estrés laboral: cansancio emocional, despersonalización y realización personal sobre la variable criterio comportamiento agresivo de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73, ruta 8201, 2019.

**Tabla 38.**  
*Correlación del modelo general*

		Comportamiento agresivo aspecto descontrol	Estrés laboral aspecto cansancio emocional	Estrés laboral aspecto despersonalización	Estrés laboral aspecto realización personal
Correlación de Pearson	Comportamiento agresivo aspecto descontrol	1,000	,380	,184	,227
	Estrés laboral aspecto cansancio emocional	,380	1,000	,450	,147
	Estrés laboral aspecto despersonalización	,184	,450	1,000	-,010
	Estrés laboral aspecto realización personal	,227	,147	-,010	1,000
	Sig. (unilateral)				
Sig. (unilateral)	Comportamiento agresivo aspecto descontrol	.	,001	,072	,034
	Estrés laboral aspecto cansancio emocional	,001	.	,000	,121
	Estrés laboral aspecto despersonalización	,072	,000	.	,467
	Estrés laboral aspecto realización personal	,034	,121	,467	.
	N	Comportamiento agresivo aspecto descontrol	65	65	65
Estrés laboral aspecto cansancio emocional		65	65	65	65
Estrés laboral aspecto despersonalización		65	65	65	65
Estrés laboral aspecto realización personal		65	65	65	65

Para realizar un análisis de la regresión lineal se considera que debe ver una regresión lineal entre cada una de las variables predictoras y la variable de criterio; calculamos el coeficiente de correlación de Pearson y contrastamos para cada una de las variables predictoras  $H_0: \rho \leq 0$ , para ver si están correlacionadas. En la tabla 18.1 se dan los coeficientes de correlación de Pearson muestrales y la significación del contraste. Se puede observar que la variable está correlacionada positivamente en el nivel bajo todas las variables predictoras: cansancio emocional, despersonalización y realización personal con p – valores: 0.380, 0.184, y 0.627, respectivamente para un nivel del 5%

Para decidir qué variable entra en cada paso, se ha escogido para este análisis el método de pasos sucesivos en este caso de la tabla 11.2. Es una forma de selección de variables independientes. Éste, tal vez sea el más utilizado, ya que el proceso de

introducción de las variables nos va a ir aportando poco a poco cierta información. Consiste en ir introduciendo en distintas etapas o escalones cada vez una variable distinta. En este caso las variables han sido introducidas de la siguiente manera:

**Tabla 39.**

*Variables entradas/eliminadas<sup>a</sup> del modelo general*

Modelo	Variables introducidas	Variables eliminadas	Método
	Estrés laboral aspecto cansancio emocional		Por pasos (Criterios: Probabilidad-de-F-para-entrar $\leq$ ,050, Probabilidad-de-F-para-eliminar $\geq$ ,100).

a. Variable dependiente: Comportamiento agresivo aspecto descontrol

En la tabla 39 se puede observar que la única variable que entra en el modelo es la más correlacionada con la variable criterio, en este caso es estrés laboral cansancio emocional, con coeficiente de correlación de Pearson de 0,380. Es la variable predictora que explicará un porcentaje máximo de la variable criterio.

**Tabla 40.**

*Variables excluidas<sup>a</sup> del modelo general*

Modelo		En beta	t	Sig.	Correlación parcial	Estadísticas de colinealidad Tolerancia
1	Estrés laboral aspecto despersonalización	,016 <sup>b</sup>	,118	,906	,015	,797
	Estrés laboral aspecto realización personal	,175 <sup>b</sup>	1,498	,139	,187	,978

a. Variable dependiente: Comportamiento agresivo aspecto descontrol

b. Predictores en el modelo: (Constante), Estrés laboral aspecto cansancio emocional

En la tabla 40 se observa los detalles de las variables excluidas. En el primero y único paso han quedado fuera las variables restantes, estrés laboral aspecto despersonalización y estrés laboral aspecto realización personal. La columna de en beta nos proporciona los coeficientes tipificados que tendrían estas variables en el modelo de regresión si fuesen incluidas en el paso siguiente.

**Tabla 41.**  
ANOVA<sup>a</sup> del modelo general

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	173,586	1	173,586	10,665	,002 <sup>b</sup>
	Residuo	1025,398	63	16,276		
	Total	1198,985	64			

a. Variable dependiente: Comportamiento agresivo aspecto descontrol

b. Predictores: (Constante), Estrés laboral aspecto cansancio emocional

En el primer y único paso se presenta el análisis de la varianza correspondiente a la parte de la variabilidad de la variable comportamiento agresivo explicada por estrés laboral aspecto cansancio personal y la parte no explicada por la ecuación de regresión. Se tiene que la suma de cuadrados total se descompone en la suma de cuadrados de regresión más la suma de cuadrados residual:  $1025,938 + 173,586 = 1198,985$ . Dividiendo la suma de cuadrados entre los grados de libertad tenemos la media cuadrática:  $173,586/1 = 173,586$ ;  $16,276/63 = 10,665$ . Y dividiendo la media cuadrática de la regresión entre la residual se obtiene el estadístico de contraste F de Snedecor con 1 y 63 grados de libertad,  $F = 173,586/16,276 = 10,665$ .

El contraste que se hace es  $H_0$ : «no existe regresión». Por lo que, con una F de 7,359 y un p-valor  $0.009 < 0.05$ , se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , esto es, la regresión es significativa para cualquier nivel de significación. En el primer paso, cuando solo ha entrado la variable estrés laboral aspecto cansancio personal.

El modelo de regresión múltiple, en general, viene dado en población por la ecuación:  $Y = \alpha_0 + \alpha_1 X_1 + \alpha_2 X_2 + \alpha_3 X_3 + e$  donde Y es la variable criterio,  $X_i$  las predictoras, donde  $i = 1, 2, 3$ , el subíndice 3, indica el número de variables que entran a formar parte en el modelo y **e** es el error, la diferencia entre los valores reales y los valores predichos por la regresión.

Estimando los parámetros  $\alpha_i$ , se obtendría el plano de regresión muestral escrito de la siguiente manera:  $\hat{y} = a_0 + a_1 X_1 + a_2 X_2 + a_3 X_3$ . El residuo será  $e = y - \hat{y}$ . Y este plano se da para cada individuo  $i$ :  $\hat{y}_i = a_0 + a_1 X_{1i} + a_2 X_{2i} + a_3 X_{3i}$  para  $i = 1, \dots, 65$ , y, también,  $e_i = y_i - \hat{y}_i$ , es decir, la diferencia entre el valor observado para cada individuo y su valor predicho según el plano.

**Tabla 42.**  
*Coefficientes<sup>a</sup> del modelo general*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		95.0% intervalo de confianza para B		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.	Límite inferior	Límite superior
1	(Constante)	8,163	,946		8,628	,000	6,272	10,053
	Estrés laboral aspecto cansancio emocional	,178	,054	,380	3,266	,002	,069	,286

a. Variable dependiente: Comportamiento agresivo aspecto descontrol

Antes de escribir el modelo se tiene que contrastar las hipótesis siguientes:  $H_0: \alpha_i = 0$  para  $i = 0, 1, 2, 3$ ; es decir, si los parámetros del plano son o no significativos.

En el primer paso, se hace  $H_0: \alpha_i = 0, i = 0, 1$  la constante y el coeficiente de comportamiento agresivo cansancio emocional, respectivamente.

Con una t de Student de 8,628 y un p-valor de 0.000, se puede decir que es significativo para un nivel del 5%, la constante entra en el modelo; con una t de 3,266 y significación de 0,002  $\alpha_1$  también es significativa. Esto nos dice que la variable que más peso tiene en el modelo es estrés laboral cansancio emocional, pues el coeficiente en el modelo tipificado es mayor (siempre en valor absoluto) e influye positivamente, si su valor aumenta lo hace el de comportamiento agresivo.

**Tabla 43.**  
*Resumen del modelo<sup>b</sup> general*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,380 <sup>a</sup>	,145	,131	4,034

a. Predictores: (Constante), Estrés laboral aspecto cansancio emocional

b. Variable dependiente: Comportamiento agresivo aspecto descontrol

Para saberlo se ha de estudiar el coeficiente de determinación, que da en tantos por ciento la proporción de la variabilidad de variable criterio que está explicada por la ecuación de regresión. Cuanto más se aproxime al 100% el ajuste será mejor, cuanto más se aproxime al 0% será peor.

En el primer escalón R que es el coeficiente de correlación su valor equivalente a 0,380 indica una baja correlación positiva o directa: a medida que aumenta el Estrés laboral –Cansancio emocional aumentará el Comportamiento agresivo –descontrol de los conductores encuestados.

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar el nivel de contribución de las diversas dimensiones de la variable predictora estrés laboral: cansancio emocional, despersonalización y realización personal sobre la variable criterio comportamiento agresivo, de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A 73. Lima, 2019. En tal sentido, se procedió al análisis estadístico de los datos a través del SPSS 24 con la finalidad de dar respuesta a los objetivos de la investigación y a las hipótesis establecidas.

Para el contraste de hipótesis general, se empleó el estadístico de correlación de Pearson observándose que la única variable que entra en el modelo es la más correlacionada con la variable criterio, en este caso es Estrés laboral - Despersonalización, con coeficiente de correlación de Pearson de 0,323. Es la variable predictora que explicará un porcentaje máximo de la variable criterio. En este caso ya no procede que ingresen más subvariables predictoras pues sus correlaciones superan 0.05, indicando una moderada correlación positiva o directa, es decir a medida que aumenta el estrés laboral – despersonalización, aumentará el comportamiento agresivo – enojo y desquite, de los conductores encuestados.

Se concluye, que ambas variables están correlacionadas; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna que afirma que existe un nivel de contribución significativa de las dimensiones de la variable predictora estrés laboral: cansancio emocional, despersonalización y realización personal sobre la subvariable criterio enojo y desquite, de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73. Ruta 8201.

Los hallazgos obtenidos por la presente investigación presentan relación con Evans y Carrère, (1991) que las condiciones de presión laboral que contribuyen a elevar los niveles de estrés. Asimismo, en relación a los conductores de transporte público estas condiciones se agravan por la sobrepoblación del parque automotor en Lima Metropolitana que incrementan los niveles de estrés laboral y la agresividad en los conductores afectando su calidad de vida del conductor (Alonso, Esteban, Calatayud, Montoro y Alamar, 2004). Asimismo, dichas condiciones

estresantes en la dinámica laboral la congestión de tráfico en horas punta, es considerada particularmente estresante por el retraso en el cumplimiento de la ruta y la notoria incomodidad en los pasajeros (Bañuls y Miguel, 1995).

Por su parte, Torres (2016) realizó en Ecuador una investigación correlacional denominada “*Conductas agresivas y estrés laboral de los conductores de la cooperativa “Vía Flores” de la ciudad de Ambato*” que determina la relación entre conducta agresiva en conductores de servicio público con relación a los siguientes factores de riesgo: inconvenientes familiares, factores económicos y factores personales.

Para el contraste de hipótesis 1, se empleó el estadístico de correlación de Pearson que indica una baja correlación positiva entre estrés laboral-Despersonalización (0.323) y comportamiento agresivo-enojo y desquite. Se concluye que ambas variables están correlacionadas; por lo tanto se acepta la hipótesis alterna la cual afirma que existe un nivel de contribución significativa de las dimensiones de la variable predictora estrés laboral: cansancio emocional, despersonalización y realización personal sobre la subvariable criterio enojo y desquite, de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73, Ruta 8201.

Para el contraste de hipótesis 2, se empleó el estadístico de correlación de Pearson que indica una baja correlación positiva entre estrés laboral –realización personal y comportamiento agresivo-frustración (0,264). Se concluye que ambas variables están correlacionadas; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna que afirma que existe un nivel de contribución significativa de las dimensiones de la variable predictora estrés laboral: cansancio emocional, despersonalización y realización personal sobre la subvariable criterio reactividad brusca, de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73, Ruta 8201.

Los resultados obtenidos por nuestra investigación se relacionan directamente con los hallazgos de Ruiz (2016) quien realizó una investigación similar “*conductores de transporte público, en Chiclayo, 2016*” determinándose que la agresión física predomina en conductores de entre 21 a 31 años; la agresión

verbal prevalece nivel bajo entre 50 a 67 años; la ira prevalece nivel alto entre 21 a 31 años con 12 % y de 32 a 49 años con 22%; en hostilidad impera el nivel medio en todos los rangos. Se concluye que existe una mayor probabilidad que los conductores pertenecientes al distrito de Chiclayo reaccionen de forma agresiva en diversas situaciones.

Para el contraste de hipótesis 3, se empleó el estadístico de correlación de Pearson que indica una baja correlación positiva entre estrés laboral –realización personal y comportamiento agresivo-frustración (0,264). Se concluye que ambas variables están correlacionadas; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna que afirma que existe un nivel de contribución significativa de las dimensiones de la variable predictora estrés laboral: cansancio emocional, despersonalización y realización personal sobre la subvariable criterio reactividad brusca, de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73, Ruta 8201.

Para el contraste de hipótesis 4, se empleó el estadístico de correlación de Pearson que indica una baja correlación positiva entre estrés laboral –cansancio emocional y comportamiento descontrol (0,380). Se concluye que existe un nivel de contribución significativa de las dimensiones de la variable predictora estrés laboral: cansancio emocional, despersonalización y realización personal sobre la subvariable criterio descontrol, de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73. Ruta 8201. Finalmente, Mallma, Rodas y Farro, G. (2013) en su investigación “Condiciones laborales y condiciones de salud de los conductores de una empresa de transporte público del cono norte de Lima” determinaron los comportamientos relativos a la salud y las condiciones laborales de los conductores de una empresa de transporte Translima, que afirma demostraron que el 26.5% trabajan más de 12 horas al día, están expuestos a altos niveles de ruido (99.2%) presencia de humo toxico (98.3%), el 59% no duerme 8 horas; 65.4% hace deporte regularmente, 14.4% es fumador y el 53.8 % reconoce que no tiene una dieta saludable. Entre las alteraciones de salud se encuentran problemas lumbares (49.2%) varices (20.3%) e hipertensión arterial (12.9%). Finalmente, se destaca que el 53% de los conductores afirma estar sometido a tensión emocional.

## **VI. CONCLUSIONES.**

1. Se logró determinar que la variable predictora estrés laboral y sus dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal, no contribuyen significativamente a la variable criterio comportamiento agresivo, de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73, Ruta 8201. Lima, 2019.
2. Se precisó que no hay contribución significativa entre la variable predictora estrés laboral y sus dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal, con la subvariable enojo y desquite de la variable criterio comportamiento agresivo de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A.73. Ruta 8201.
3. Se logró precisar que no hay contribución significativa entre la variable predictora estrés laboral y sus dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal con la subvariable frustración de la variable criterio comportamiento agresivo de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A.73. Ruta 8201.
4. Se determinó que no hay contribución significativa entre la variable predictora estrés laboral y sus dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal, con la subvariable reactividad brusca de la variable criterio comportamiento agresivo de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73. Ruta 8201.
5. Finalmente, se logró determinar que no hay contribución significativa entre la variable predictora estrés laboral y sus dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal, con la subvariable descontrol de la variable criterio comportamiento agresivo de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73. Ruta 8201.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda al Sr. Gerardo Félix Mejía Cueva, gerente de Etupsa 73 (Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73), tomar la iniciativa de coordinar con la Gerencia de Transporte Urbano de la Municipalidad Metropolitana de Lima y el Ministerio de Transportes para planificar charlas de actualización y capacitación para sus conductores. Asimismo, ejecutar las siguientes acciones:

1. Desarrollar programas de intervención destinadas a la prevención del estrés laboral de sus conductores para mejorar el desempeño laboral y la calidad de servicio hacia el público usuario.
2. Desarrollar campañas periódicas de orientación y consejería para los conductores a fin de capacitarlos en la prevención de problemas y conflictos con los pasajeros y así también incentivar una mejor cultura en el servicio al público usuario.
3. Establecer un sistema de premios e incentivos hacia los conductores que no tengan papeletas y que colaboren con un buen servicio hacia los usuarios.
4. Implementar una evaluación médica y psicológica, semestral, con el fin de evaluar y hacer un seguimiento del estado de salud de los conductores desde una perspectiva de prevención de riesgos.
5. Establecer programas de recreación gremial familiar, a fin de contribuir con la estabilidad emocional y la disminución del estrés laboral en los conductores y así coadyuvar en la mejora de su salud mental.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, P; Pérez, W, Reyes, D y Jofré, B. (2017). *Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) y Estrés: Funcionarios de locomoción colectiva de la ciudad de Arica, Chile*. En *Revista Iberoamericana de Psicología, Ciencia y Tecnología* 10(2) p.125-134
- Alonso, F., Esteban, C., Calatayud, C., Sanmartín, J., Montoro, L., Tortosa, Fy Sanfeliu, A. (2002). *La agresividad en la conducción: Una visión a partir de las investigaciones Internacionales*. Barcelona.
- Alonso, F., Esteban, C., Calatayud, C. Montoro, L. y Alamar, B. (2004). *Los Jóvenes en el Tráfico*. Recuperado de: [http://www.attitudes.org/wpcontent/download/cuadernos\\_de\\_reflexion/05\\_Los\\_jovenes\\_en\\_el\\_trafico\\_Circunstancias\\_culturales\\_%20sociales\\_y\\_psicologicas.pdf](http://www.attitudes.org/wpcontent/download/cuadernos_de_reflexion/05_Los_jovenes_en_el_trafico_Circunstancias_culturales_%20sociales_y_psicologicas.pdf)
- American Psychiatric Association (2004). *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders DSM-IV-TR (Text Revision)*. American Psychiatric Association. ISBN 0-89042-024-6.
- Apellániz, A. y Pascual, A. (2005). *Enfermedades laborales emergentes: el burnout*, Prevención: *Revista Técnica de seguridad y salud laborales*, (172):1; p. 26-34.
- Atalaya, M. (2001). *El estrés laboral y su influencia en el trabajo*. *Industrial Data*; (4):2; p. 25-36.
- Bañuls, R.; Sáiz, E. y Miguel. (1995). *Exploración de la ansiedad en conductores noveles y profesionales*. Recuperado de: [www.um.es/analesps/v13/v13\\_1/07-13-1.pdf](http://www.um.es/analesps/v13/v13_1/07-13-1.pdf)
- Barlow, J. (2000). *Gestión del estrés*. Barcelona: Editorial Gestión.
- Buss, A.H (1989). *The psychology of aggression*. Oxford, England: Wiley.
- Buss A. y Perry, M. (1992). *The aggression Questionnaire*. *Journal of Personality and Social Psychology*. Vol. 63, Nº 3, 452-459.
- Campos, M. (2006). *Causas y efectos del estrés laboral*. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml>
- Carver, C. S., Scheier, M. F., & Weintraub, J. K. (1989). *Assessing coping strategies: A theoretically based approach*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(2), 267-283.
- Covoy, G (2014) *Ansiedad y estrés en conductores de transporte urbano de la cabecera departamental de Quetzaltenango*. Tesis Licenciatura Psicología. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de: <http://repositorio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/22/Coyoy-Guillermo.pdf>

- Chumpitasi, J. (2017). *Control y tolerancia al estrés y afrontamiento en conductores de taxi limeños*. Tesis Licenciatura Psicología. Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/86409364.pdf>
- Derogatis, L. (1994). *SCL-90-R. Symptom Checklist-90-R. Administration, Scoring and Procedures Manual*. Minneapolis: National Computer System.
- Dorantes, G., Cerda E., Tortosa, F. y Ferrero, J. (2015). *Agresividad vial como predictor del estrés y del comportamiento prosocial, y su influencia en la siniestralidad de vehículos particulares en México*. Recuperado de: [https://www.academia.edu/22255767/agresividad\\_vial\\_como\\_predictor\\_del\\_estr%C3%89s\\_y\\_del\\_comportamiento\\_prosocial\\_y\\_su\\_influencia\\_en\\_la\\_siniestralidad\\_de\\_veh%C3%89culos\\_particulares\\_en\\_m%C3%89xico](https://www.academia.edu/22255767/agresividad_vial_como_predictor_del_estr%C3%89s_y_del_comportamiento_prosocial_y_su_influencia_en_la_siniestralidad_de_veh%C3%89culos_particulares_en_m%C3%89xico)
- Doval, Y.; Moleiro, O. y Rodríguez, R. (2004). *Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento*. Recuperado en: [http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/argonro01\\_1.htm](http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/argonro01_1.htm)
- Edmunds, G. & Kendrick, D. (1980). *The measurement of human aggressiveness*. Chichester. England: Ellis Horwood
- Evans y Carrère (1991). Investigación sobre la tensión laboral y el estrés ocupacional entre los operadores de transporte público urbano. En *Revista Psicología ocupacional y organizacional de la Sociedad Británica de psicología*. (64) pág. 305 -316.
- Fuller, R. (1984). *A conceptualization of driving behavior as threat avoidance*.
- Fernández, J.; Seisdedos, N. y Mielgo, M. (2001). *CPS: Cuestionario de personalidad situacional*. Madrid: TEA Ediciones.
- Fierro, A. y Cardenal, V. (1996). *Dimensiones de personalidad y satisfacción personal*. *Revista de Psicología General y Aplicada*. 49 (1): 65-81.
- García, R. (2010). *Utilidad de la integración y convergencia de los métodos cualitativos y cuantitativos en las investigaciones en salud*. *Revista cubana de salud pública*. En línea: [www.scielosp.org](http://www.scielosp.org) Recuperado 2019, abril.
- Gil-Monte, P. y Peiró J.M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el Síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Goldstein, J. H. (1986). *Aggression and crimes of violence*. New York: Oxford University Press.
- Gómez, J. (1991). *Los profesionales en la medicina Intensiva: Aspectos personales, sociales y profesionales del trabajo médico en la UCI*. En: Abizanda Campos R. (Ed.) *La UCI como centro de responsabilidad, planificación y control*. Madrid: IDEPSA.

- Gonzales, C. (2017). *Desgaste ocupacional y su efecto en la calidad de servicio de los conductores de la empresa de transportes Huanchaco S.A. Trujillo*. Tesis Licenciada en administración. Universidad César Vallejo. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9870/gonzales\\_cc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9870/gonzales_cc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Guerrero, E. (2002). *Modos de afrontamiento de estrés laboral en una muestra de docentes universitarios*. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, (43); p. 93-112.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista; P (2003). *Metodología de la Investigación*. México D.F: Trillas.
- Lellis, L. (2008). *Informe Final Integrador sobre Prevención de Accidentes de Tránsito*. Recuperado de <http://www.aitillo.com/exámenes/uba/psicologia/saludpub/saludpub2008tpfinaltransito.asp>
- Luna, N. (2007). *¿Cómo es el chofer peruano?* Recuperado de: [http://www.opecu.org.pe/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1926&catid=82:locales&Itemid=148](http://www.opecu.org.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=1926&catid=82:locales&Itemid=148).
- Mallma, A; Rivera, K; Rodas, K; Farro, G. (2013) *Condiciones laborales y condiciones de salud de los conductores de una empresa de transporte público del como norte de Lima*. En: *Revista de Enfermería Herediana* 6 (2); 107-114
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). *The measurement of experienced burnout*. *Journal of Occupational Behavior*, (12); p. 99-113
- Matalinares M. (2012). *Estudio Psicométrico de la versión española del Cuestionario de Agresión de Buss y Perry*. En Revista IIPSI Facultad de Psicología UNMSM. Vol. 15 - N.º 1 - 2012 pp. 147 – 16. Recuperado de [http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios\\_catedras/obligatorias/070\\_psicoterapias1/material/inventario\\_sintomas.pdf](http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/obligatorias/070_psicoterapias1/material/inventario_sintomas.pdf)
- Naatanen, R. & Summala, H. (1976): *Road user Behavior and Traffic Accidents*. Amsterdam and New York: North Holland/American Elsevier.
- Nunes, L., Sánchez, J. (2008). *Psicología aplicada a la conducción*. España: Dirección General de Tráfico.
- OIT-OMS (2004). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. México D.F: Alfa Omega.
- Organización Mundial de la Salud. (2018). *Informe sobre la situación mundial de la seguridad*. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/road-trafficinjuries>
- Peiró J. (2009). *Estrés laboral y riesgos psicosociales: Investigaciones recientes para su análisis y prevención*. Valencia: Universitat de Valencia.
- Plutchik, R. (1994). *Fundamentos de investigación experimental*. México D.F: Harla S.A.

- Ponce, C. (2015). *Dimensiones Sintomáticas Psicopatológicas en Conductores de Lima Metropolitana*. En Liber. vol.21 no.1 Lima ene./jun. Recuperado de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172948272015000100014&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172948272015000100014&script=sci_arttext)
- Poó, F Ledesma, R y Montes, S (2008) *Rasgos de personalidad y agresión en conductores*. Universidad del rio de la plata. En Aval. psicol. (7)3 Recuperado de: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1677-04712008000300002](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-04712008000300002)
- Robbins, T (2004) *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, M. & Morar, R. (2001). *Análisis de regresión múltiple*. En M. Rodríguez & R. Mora, (Eds). *Estadística informática: Casos y ejemplos con el SPSS* (pp. 109-123). Universidad Alicante.
- Soto, E. (2001). *Comportamiento organizacional*. Impacto de las emociones. México D.F.: Thomson Learning.
- Torres, J. (2016). *Conductas agresivas y estrés laboral de los conductores de la Cooperativa Vía Flores de la ciudad de Ambato*. Universidad técnica de Ambato. Tesis Psicología Clínica. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/226162/informe%20de%20investigacionconductas%20agresivas%20y%20estres%20laboral%20en%20conductores%20de%20la%20cooperativa%20Ovi.pdf>
- Travers, C. y Cooper, C. (1997). *El estrés en los profesores, la presión en la actividad docente*. Barcelona: Paidós.
- Watson, J.B. (1979). *Conductismo*. Buenos Aires: Paidós.
- Wilde, G. (1988). *Risk homeostasis theory and traffic accidents: propositions, deductions and discussion of dissension in recent reactions*. Ergonomics, 31(4), 441-46
- Zuckerman, M. (2002). *Cuestionario de personalidad de Zuckerman-Kuhlman (ZKPQ) Un modelo alternativo de cinco factores*. En B. DeRaad y M. Perugini (Eds.), *Big Five Assessment* (pp. 377-396). Seattle, WA: Hogrefe y Huber.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título:** Estrés laboral y comportamiento agresivo en conductores de la empresa de transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73. Ruta 8201

**Autor:** Lozano - Espinosa

Descripción de la situación problemática	Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología	Población y Muestra
<p>La operación de los vehículos de transporte público es un trabajo muy estresante, donde las características del trabajo y el medio ambiente físico de los operadores de transporte público contribuyen a los altos niveles de estrés.</p> <p>Dentro de las condiciones estresantes en la dinámica laboral de los conductores de transporte público tenemos la presencia de estresores de mayor y menor intensidad. Así mismo, la agresión es un fenómeno complejo desde un punto de vista psicosocial, dado que funciona como predictor de un mayor nivel de estrés percibido por los participantes, y de una menor prevalencia de comportamiento pro social de los mismos. Observando la problemática la agresividad se manifiesta en actos físicos y verbales, adelantamientos, saltarse la luz roja, señales obscenas, obstrucción del paso, etc, evidenciando la falta de</p>	<p><b>GENERAL</b> ¿Cuál es la contribución de las diversas dimensiones de la variable predictora de estrés laboral: cansancio emocional, despersonalización y realización personal sobre la variable criterio comportamiento agresivo de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73, ruta 8201. Lima, 2019?</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b> ¿Cuál es la contribución de las diversas dimensiones de la variable predictora de estrés laboral: cansancio emocional, despersonalización y realización personal sobre la subvariable criterio enojo de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73, ruta 8201. Lima, 2019?</p> <p>¿Cuál es la contribución de las diversas dimensiones de la variable predictora de estrés laboral: cansancio emocional, despersonalización y realización personal sobre la</p>	<p><b>GENERAL</b> Determinar el nivel de contribución de las diversas dimensiones de la variable predictora de estrés laboral: cansancio emocional, despersonalización y realización personal sobre la variable criterio comportamiento agresivo de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73, ruta 8201. Lima, 2019?</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b> 1. Determinar el nivel de contribución de las diversas dimensiones de la variable predictora de estrés laboral: cansancio emocional, despersonalización y realización personal sobre la subvariable enojo de los conductores de Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73, ruta 8201? 2. Determinar el nivel de contribución de las diversas dimensiones de la variable predictora</p>	<p><b>GENERAL</b> Existe un nivel de contribución significativa de las dimensiones de la variable predictora estrés laboral: cansancio emocional, despersonalización y realización personal sobre la variable criterio comportamiento agresivo de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73, ruta 8201. Lima, 2019.</p> <p><b>ESPECÍFICAS</b> <b>H1:</b> Existe un nivel de contribución significativa de las dimensiones de la variable predictora estrés laboral: cansancio emocional, despersonalización y realización personal sobre la subvariable criterio enojo de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73, ruta 8201. <b>H2:</b> Existe un nivel de contribución significativa de las dimensiones de la variable predictora estrés laboral: cansancio emocional, despersonalización y realización personal sobre la subvariable criterio frustración de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73, ruta 8201.</p>	<p><b>VARIABLE X</b> <b>Estrés laboral</b></p> <p><b>VARIABLE Y</b> <b>Comportamiento agresivo.</b></p>	<p>Cansancio emocional</p> <p>Despersonalización</p> <p>Realización personal</p> <p>Enojo.</p> <p>Frustración</p> <p>Reactividad brusca.</p> <p>Descontrol</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: aplicada</p> <p>Nivel de investigación: descriptivo – correlacional</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: Transversal o transeccional</p>	<p>La población de estudio estuvo constituida por los choferes de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S. A 73. Ruta 8201. Muestra se aplicó un muestreo aleatorio simple a toda la población (144 choferes), y se establece como criterio de exigencia muestral el 65% como nivel de confianza y un Z = 1.96 que es la certeza en términos probabilísticos.</p> <p><b>TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN:</b> Observación y psicométricas.</p> <p><b>INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN :</b> el cuestionario</p> <p><b>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS:</b> Para el procesamiento de los datos del presente trabajo se realizó los siguientes procedimientos:</p>

<p>empatía no solo del chofer hacia otros conductores, sino también hacia sus usuarios cuando se encuentra manejando un vehículo.</p> <p>El asunto planteado es determinar la relación entre dichas variables en una empresa de transporte público de Lima Metropolitana.</p>	<p>subvariable criterio frustración de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73, ruta 8201. Lima, 2019?</p> <p>¿Cuál es la contribución de las diversas dimensiones de la variable predictora de estrés laboral: cansancio emocional, despersonalización y realización personal sobre la subvariable criterio reactividad de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73, ruta 8201?</p> <p>¿Cuál es la contribución de las diversas dimensiones de la variable predictora de estrés laboral: cansancio emocional, despersonalización y realización personal sobre la subvariable criterio descontrol de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73, ruta 8201?</p>	<p>estrés laboral: cansancio emocional, despersonalización y realización personal sobre la subvariable frustración de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73, ruta 8201?</p> <p><b>3.</b> Determinar el nivel de contribución de las diversas dimensiones de la variable predictora estrés laboral: cansancio emocional, despersonalización y realización personal sobre la subvariable reactividad de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73, ruta 8201?</p> <p><b>4.</b> Determinar el nivel de contribución de las diversas dimensiones de la variable predictora estrés laboral: cansancio emocional, despersonalización y realización personal sobre la subvariable descontrol de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73, ruta 8201?</p>	<p><b>H3:</b> Existe un nivel de contribución significativa de las dimensiones de la variable predictora estrés laboral: cansancio emocional, despersonalización y realización personal sobre la subvariable criterio reactividad de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73, ruta 8201</p> <p><b>H4:</b> Existe un nivel de contribución significativa de las dimensiones de la variable predictora estrés laboral: cansancio emocional, despersonalización y realización personal sobre la subvariable criterio descontrol de los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73, ruta 8201</p>				<ul style="list-style-type: none"> <li>•Se elaboró una base de datos.</li> <li>•Se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 24</li> <li>•Se elaboraron tablas y gráficas respectivas para la interpretación de resultados.</li> </ul>
---	--	---	--	--	--	--	--

## Anexo 2: Matriz operacionalización de variables

**Título:** Estrés laboral y comportamiento agresivo en conductores de la empresa de transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73. Ruta 8201

**Autor:** Lozano - Espinosa

Variable aleatoria X	Dimensiones o subvariables	Indicadores			
		Nombre	Atributo	Escala de medición	Unidad operacional
<b>Estrés laboral</b> <b>Definición operacional</b> Respuestas emitidas en el Inventario de Burnout de Maslach (1997)	Cansancio emocional	Agotamiento emocional Cansancio al final de la jornada. Cansancio por las mañanas Tensión por el trabajo Estrés por trabajo Frustrado por trabajo Trabajo demasiado duro Exceso de estrés Al límite de mis posibilidades	0 = Nunca 1 = Una vez al mes 2 = Algunas veces al mes 3 = Una vez a la semana 4 = Varias veces a la semana. 5 = Diariamente	Ordinal	Ítems:1,2,3,6,8,13,14,16,20 Ítems:1,2,3,6,8,13,14,16,20 Ítems:1,2,3,6,8,13,14,16,20 Ítems:1,2,3,6,8,13,14,16,20 Ítems:1,2,3,6,8,13,14,16,20 Ítems:1,2,3,6,8,13,14,16,20 Ítems:1,2,3,6,8,13,14,16,20 Ítems:1,2,3,6,8,13,14,16,20
	Despersonalización	Tratar al pasajero como objetos Comportamiento insensible Tensión emocional Desinterés por los pasajeros Sentimiento de culpa	0 = Nunca 1 = Una vez al mes 2 = Algunas veces al mes 3 = Una vez a la semana 4 = Varias veces a la semana. 5 = Diariamente	Ordinal	Ítems: 5,10,11,15,22 Ítems: 5,10,11,15,22 Ítems: 5,10,11,15,22 Ítems: 5,10,11,15,22
	Realización personal	Facilidad de entendimiento Influencia positiva Viabilidad excelente Crear una buena atmosfera laboral. Valoración del trabajo Tratamiento adecuado de los problemas	0 = Nunca 1 = Una vez al mes 2 = Algunas veces al mes 3 = Una vez a la semana 4 = Varias veces a la semana. 5 = Diariamente	Ordinal	Ítems: 4,9,12,17,18,19,21 Ítems: 4,9,12,17,18,19,21 Ítems: 4,9,12,17,18,19,21 Ítems: 4,9,12,17,18,19,21 Ítems: 4,9,12,17,18,19,21

Variable aleatoria Y	Dimensiones o subvariables	Indicadores			
		Nombre	Atributo	Unidad de medida	Unidad operacional
<b>Comportamiento agresivo</b> Respuestas emitidas en el Cuestionario de Personalidad Situacional (Basado en Fernández Seara, Seisdedos y Mielgo (1997)) Inventario de Comportamiento agresivo (Basado en Fernández Seara, Seisdedos y Mielgo (1997))	Enojo y desquite.	-Reacción bromas -Respuesta frases hirientes -Impedir vea o escuche cosas de agrado personal -Reacción cuando me hacen pasar vergüenza. -Reacción ante impuntualidad	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Ordinal	Ítems:1,2,3,4,5 Ítems:1,2,3,4,5 Ítems:1,2,3,4,5 Ítems:1,2,3,4,5 Ítems:1,2,3,4,5
	Frustración	-Cuando alguien habla tonterías lo hago callar -Molestia ante pérdidas en juego. -Reacción ante humillaciones -Dureza e inflexibilidad -Reacción ante que salten mi turno en una cola	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Ordinal	Ítems:6,7,8,9,10 Ítems:6,7,8,9,10 Ítems:6,7,8,9,10 Ítems:6,7,8,9,10 Ítems:6,7,8,9,10
	Reactividad brusca.	-Reacción ante normas -Reacción asuntos personales -Reacción romper cosas -Respuesta ante ofensa -Respuesta cuando las cosas salen mal	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Ordinal	Ítems:11,12,13,14,15 Ítems:11,12,13,14,15 Ítems:11,12,13,14,15 Ítems:11,12,13,14,15 Ítems:11,12,13,14,15
	Descontrol	-Reacción cuando me dan la contraria -Reacción ante insultos -Firmeza ante insultos -Reacción ante engaños -Reacción ante daño artículos personales	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Ordinal	Ítems:16,17,18,19,20 Ítems:16,17,18,19,20 Ítems:16,17,18,19,20 Ítems:16,17,18,19,20 Ítems:16,17,18,19,20

## Anexo 3: Instrumentos

### MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH) Versión española adaptada de Gil-Monte y Peiro (1999)

#### Datos generales:

Edad:

Sexo: (M) (F)

Estado civil: (S) (C) (D) (V)

Tiempo en empresa:

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Responda con sinceridad. No existen respuestas mejores o peores. Las opciones de respuesta son:

Nunca = 0	Una Vez Al Mes = 1	Algunas veces al mes = 2
Una vez a la semana = 3	Varias Veces A La Semana = 4	Diariamente = 5

N°	Items	0	1	2	3	4	5
		N	UVM	AVM	UVS	VVS	D
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.						
2	Al final de la jornada me siento cansado						
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.						
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pasajeros						
5	Creo que trato a algunos pasajeros como si fueran objetos						
6	Trabajar con pasajeros todos los días es una tensión para mí						
7	Me enfrento muy bien con los problemas que presentan los pasajeros.						
8	Me siento estresado por el trabajo						
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros						
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.						
11	Me preocupa que este trabajo me esté tensionando emocionalmente						
12	Me encuentro con mucha vitalidad.						
13	Me siento frustrado por mi trabajo						
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.						
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pasajeros a los que tengo que transportar.						
16	Trabajar con pasajeros me produce bastante estrés						
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pasajeros						
18	Me encuentro animado después de trabajar junto a los pasajeros						
19	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.						
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.						
21	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.						
22	Siento que los pasajeros me culpan de algunos de sus problemas.						

### ESCALA DE AGRESIVIDAD

(Basado en Cuestionario de Personalidad Situacional de J. L. Fernández Seara. N. Seisdedos. M. Mielgo).

Instrucciones: A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Responda con sinceridad. No existen respuestas mejores o peores. Las opciones de respuesta son:

Nunca = <b>1</b>	Casi Nunca = <b>2</b>	A Veces = <b>3</b>	Casi Siempre = <b>4</b>	Siempre = <b>5</b>
---------------------	--------------------------	-----------------------	----------------------------	-----------------------

N°	Proposición	1 N	2 CN	3 AV	4 CS	5 S
1	Si me hacen alguna broma, me la pagan.					
2	Si me fastidian, suelo responder agresivamente					
3	Cuando alguien me impide oír o ver una película o espectáculo, suelo llamarle la atención e increparle.					
4	Cuando alguna persona me avergüenza, le pongo los puntos sobre el tapete.					
5	Si quedo en encontrarme con una persona y me deja plantado suelo requintarla.					
6	Cuando alguien está diciendo tonterías, suelo interrumpirle y le hago callar.					
7	Me molesto mucho cuando estoy jugando y pierdo.					
8	Si una persona me humilla en público le hago lo mismo.					
9	Cuando tengo razón, soy bastante duro e inflexible.					
10	Cuando alguien se pone delante de mí en una cola, suelo llamarle la atención.					
11	A veces me rebelo contra las normas y reglamentos de ciertos establecimientos y organismos.					
12	A las personas que debían devolverme algo en un determinado plazo y no lo hacen, les llamo la atención.					
13	Cuando me enfado, me entran ganas de destrozar cosas.					
14	Si alguien me ofende, que se atenga a las consecuencias.					
15	Si las cosas me salen mal, me enfado fácilmente.					
16	Cuando alguien me lleva la contraria, me enfrento a él					
17	Si alguien me insulta, me defiendo con coraje y firmeza.					
18	Si alguien me acusa o me insulta, también hago lo mismo					
19	Si intentan engañarme o me han engañado, actúo con dureza.					
20	Si alguien me ha roto algo personal o me lo devuelve en mal estado, me suelo enojar con él.					

## Anexo 4: Validación de instrumentos

### DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN"

**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

**FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

CARTA Nro.01-2019-TELESUP

Dr.  
EUGENIO CRUZ TELADA

DIRECTOR DE LA ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

PRESENTE

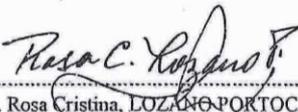
**ASUNTO: VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

Por medio del presente nos dirigimos a Ud. Para saludarle cordialmente y solicitarle su participación en la validez de instrumentos de investigación a través de "juicio de expertos" del proyecto de investigación que estamos realizando, para obtener el título profesional de Psicólogo; teniendo como tesis titulado "ESTRÉS LABORAL Y COMPORTAMIENTO AGRESIVO EN CONDUCTORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES UNIDOS DE PASAJEROS S.A 73. RUTA 8201. LIMA, 2019", para lo cual adjuntamos:

- Formato de apreciación al instrumento: formato A y B.
- Matriz de consistencia.
- Operacionalización de variables.
- Instrumento de recolección de datos.

Esperando la atención del presente le reiteramos a Ud. Las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,



.....  
Bach. Rosa Cristina, LOZANO PORTOCARRERO  
DNI:07806384



.....  
Bach. Fanny Roxana, ESPINOSA VALDEZ  
DNI: 47105729

## FORMATO A

### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

**"ESTRÉS LABORAL Y COMPORTAMIENTO AGRESIVO EN CONDUCTORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES UNIDOS DE PASAJEROS S.A 73. RUTA 8201. LIMA, 2019".**

Investigadores:

- ROSA CRISTINA, LOZANO PORTOCARRERO
- JANNY ROXANA, ESPINOSA VALDEZ

Indicación: Señor certificador, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del Cuestionario de encuestas respecto a **"NOMBRE DE TESIS"** que se le muestra, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 dónde:

1= Muy Deficiente	2= Deficiente	3= Regular	4=Bueno	5=Muy bueno
-------------------	---------------	------------	---------	-------------

**FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO**

**I. DATOS GENERALES**

1.1. Título de la Investigación:

**“ESTRÉS LABORAL Y COMPORTAMIENTO AGRESIVO EN CONDUCTORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES UNIDOS DE PASAJEROS S.A 73. RUTA 8201. LIMA, 2019”.**

1.2. Nombre del instrumento: Cuestionario

**ESTRÉS LABORAL**

MBI (Inventario de Burnout de Maslach) -Versión española adaptada de Gil-Monte y Peiro (1999)

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Indicadores	Criterios	5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	95	100
		0	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	0	
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																				
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																				
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				
4. Organización	Existe una organización Lógica																				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de Investigación																				
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				
8. Coherencia	Entre los índices e Indicadores																				
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				

	Baja
	Regular
	Buena
	Muy buena

**PROMEDIO DE VALORACIÓN  
OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

**ESCALA DE AGRESIVIDAD (Basado en Cuestionario de Personalidad situacional de J. L. Fernández Seara. N. Seisdedos. M. Mielgo).**

Instrucciones: A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Responda con sinceridad. No existen respuestas mejores o peores. Las opciones de respuesta son:

Nunca = 1	Casi Nunca = 2	A Veces = 3	Casi Siempre = 4	Siempre = 5
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

PROMEDIO DE VALORACIÓN

Nº	Proposición	1	2	3	4	5
		N	CN	AV	CS	S
1	Si me hacen alguna broma, me la pagan.					
2	Si me fastidian, suelo responder agresivamente					
3	Cuando alguien me impide oír o ver una película o espectáculo, suelo llamarle la atención e increparle.					
4	Cuando alguna persona me avergüenza, le pongo los puntos sobre el tapete.					
5	Si quedo en encontrarme con una persona y me deja plantado suelo requintarla.					
6	Cuando alguien está diciendo tonterías, suelo interrumpirle y le hago callar.					
7	Me molesto mucho cuando estoy jugando y pierdo.					
8	Si una persona me humilla en público le hago lo mismo.					
9	Cuando tengo razón, soy bastante duro e inflexible.					
10	Cuando alguien se pone delante de mí en una cola, suelo llamarle la atención.					
11	A veces me rebelo contra las normas y reglamentos de ciertos establecimientos y organismos.					
12	A las personas que debían devolverme algo en un determinado plazo y no lo hacen, les llamo la atención.					
13	Cuando me enfado, me entran ganas de destrozar cosas.					
14	Si alguien me ofende, que se atenga a las consecuencias.					
15	Si las cosas me salen mal, me enfado fácilmente.					
16	Cuando alguien me lleva la contraria, me enfrento a él					
17	Si alguien me insulta, me defiendo con coraje y firmeza.					
18	Si alguien me acusa o me insulta, también hago lo mismo					
19	Si intentan engañarme o me han engañado, actúo con dureza.					
20	Si alguien me ha roto algo personal o me lo devuelve en mal estado, me suelo enojar con él.					

RECOMENDACIONES:

PROMEDIO DE VALORACIÓN

[Empty box for average rating]

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- a) Deficiente
- b) Baja
- c) Regular
- d) Buena
- e) Muy buena

Nombres Apellidos: YRENEO EUGENIO CRUZ TELADA

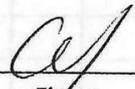
DNI N°: 09946516 Teléfono/Celular: 984 034820

Dirección domiciliaria: URB. CASCARILLA DE OTERO P.O. V.A. BELLA VISTA 160

Título Profesional: Psicólogo

Grado Académico: DOCTOR EN PSICOLOGIA

Mención: Psicólogo de la Salud

  
Firma

Lugar y fecha: 14/06/19

Dr. I. Eugenio Cruz Telada  
PSICOLOGO  
CPsP. 2819

**FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO**  
**TESIS: “ESTRÉS LABORAL Y COMPORTAMIENTO AGRESIVO EN CONDUCTORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES UNIDOS DE PASAJEROS S.A 73. RUTA 8201. LIMA, 2019”.**

Variable Y: **Comportamiento Agresivo**

	DIMENSIÓN /ÍTEMS	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN:</b> Enojo y Desquite					
	<b>ÍNDICADOR:</b>	N	CN	AV	CS	S
1	Si me hacen alguna broma, me la pagan.					
2	Si me fastidian, suelo responder agresivamente.					
3	Cuando alguien me impide oír o ver una película o espectáculo, suelo llamarle la atención e increparle.					
4	Cuando alguna persona me avergüenza, le pongo los puntos sobre el tapete.					
5	Si quedo en encontrarme con una persona y me deja plantado suelo requintarla.					
	<b>DIMENSIÓN:</b> Frustración					
	<b>ÍNDICADOR:</b>	N	CN	AV	CN	N
6	Cuando alguien está diciendo tonterías, suelo interrumpirle y le hago callar.					
7	Me molesto mucho cuando estoy jugando y pierdo.					
8	Si una persona me humilla en público le hago lo mismo.					
9	Cuando tengo razón, soy bastante duro e inflexible.					
10	Cuando alguien se pone delante de mí en una cola, suelo llamarle la atención.					
	<b>DIMENSIÓN:</b> Reactividad brusca					
	<b>INDICADOR:</b>	N	CN	AV	CS	S
11	A veces me rebelo contra las normas y reglamentos de ciertos establecimientos y organismos.					
12	A las personas que debían devolverme algo en un determinado plazo y no lo hacen, les llamo la atención.					
13	Cuando me enfado, me entran ganas de destrozr cosas.					
14	Si alguien me ofende, que se atenga a las consecuencias.					
15	Si las cosas me salen mal, me enfado fácilmente.					
	<b>DIMENSIÓN:</b> Descontrol					
	<b>ÍNDICADOR:</b>	N	CN	AV	CS	S
16	Cuando alguien me lleva la contraria, me enfrento a él					
17	Si alguien me insulta, me defiendo con coraje y firmeza.					
18	Si alguien me acusa o me insulta, también hago lo mismo					
19	Si intentan engañarme o me han engañado, actúo con dureza.					
20	Si alguien me ha roto algo personal o me lo devuelve en mal estado, me suelo enojar con él.					

### MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

Versión española adaptada de Gil-Monte y Peiro (1999)

Datos generales: .....

Edad: ..... Sexo: (M) (F)

Estado civil: (S) (C) (D) (V) Tiempo en empresa: .....

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Responda con sinceridad. No existen respuestas mejores o peores. Las opciones de respuesta son:

Nunca = 0	Una Vez Al Mes = 1	Algunas Veces Al Mes = 2
Una Vez A La Semana = 3	Varias Veces A La Semana = 4	Diariamente = 5

Nº	Ítems	0	1	2	3	4	5
		N	UVM	AVM	UVS	VVS	D
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.						
2	Al final de la jornada me siento cansado						
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.						
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pasajeros						
5	Creo que trato a algunos pasajeros como si fueran objetos						
6	Trabajar con pasajeros todos los días es una tensión para mí						
7	Me enfrento muy bien con los problemas que presentan los pasajeros.						
8	Me siento estresado por el trabajo						
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros						
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.						
11	Me preocupa que este trabajo me esté tensionando emocionalmente						
12	Me encuentro con mucha vitalidad.						
13	Me siento frustrado por mi trabajo						
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.						
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pasajeros a los que tengo que transportar.						
16	Trabajar con pasajeros me produce bastante estrés						
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pasajeros						
18	Me encuentro animado después de trabajar junto a los pasajeros						
19	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.						
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.						
21	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.						
22	Siento que los pasajeros me culpan de algunos de sus problemas.						

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

a) Deficiente      b) Baja      c) Regular      d) Buena      e) **Muy buena**

Nombres: y Apellidos: YRENEO EUGENIO CRUZ TELADA

DNI N°: 09946516 Teléfono/Celular: 989094820

Dirección domiciliaria: URB. Chacabambilla de Jirón PST. Belén 160

Título Profesional: Psicólogo

Grado Académico: DOCTOR EN PSICOLOGÍA

Mención: Psicología de la Salud

Firma

Dr. I. Eugenio Cruz Telada  
PSICOLOGO  
CPSP. 2819

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN”

UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CARTA Nro.01-2019-TELESUP

Dr.  
**Bernardo Raúl Acuña Casas**  
PRESENTE

**ASUNTO: VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

Por medio del presente nos dirigimos a Ud. Para saludarle cordialmente y solicitarle su participación en la validez de instrumentos de investigación a través de “juicio de expertos” del proyecto de investigación que estamos realizando, para obtener el título profesional de **Psicólogo**; teniendo como tesis titulado “**ESTRÉS LABORAL Y COMPORTAMIENTO AGRESIVO EN CONDUCTORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES UNIDOS DE PASAJEROS S.A 73. RUTA 8201. LIMA, 2019**”, para lo cual adjuntamos:

- Formato de apreciación al instrumento: formato A y B.
- Matriz de consistencia.
- Operacionalización de variables.
- Instrumento de recolección de datos.

Esperando la atención del presente le reiteramos a Ud. Las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

  
Bach. Rosa Cristina, LOZANO PORTOCARRERO  
DNI:07806384

  
Bach. Janhy Roxana, ESPINOSA VALDEZ  
DNI: 47105729

**ESCALA DE AGRESIVIDAD (Basado en Cuestionario de Personalidad situacional de J. L. Fernández Seara. N. Seisdedos. M. Mielgo).**

Instrucciones: A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Responda con sinceridad. No existen respuestas mejores o peores. Las opciones de respuesta son:

Nunca = 1	Casi Nunca = 2	A Veces = 3	Casi Siempre = 4	Siempre = 5
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

Nº	Proposición	1	2	3	4	5
		N	CN	AV	CS	S
1	Si me hacen alguna broma, me la pagan.					
2	Si me fastidian, suelo responder agresivamente					
3	Cuando alguien me impide oír o ver una película o espectáculo, suelo llamarle la atención e increparle.					
4	Cuando alguna persona me avergüenza, le pongo los puntos sobre el tapete.					
5	Si quedo en encontrarme con una persona y me deja plantado suelo requintarla.					
6	Cuando alguien está diciendo tonterías, suelo interrumpirle y le hago callar.					
7	Me molesto mucho cuando estoy jugando y pierdo.					
8	Si una persona me humilla en público le hago lo mismo.					
9	Cuando tengo razón, soy bastante duro e inflexible.					
10	Cuando alguien se pone delante de mí en una cola, suelo llamarle la atención.					
11	A veces me rebelo contra las normas y reglamentos de ciertos establecimientos y organismos.					
12	A las personas que debían devolverme algo en un determinado plazo y no lo hacen, les llamo la atención.					
13	Cuando me enfado, me entran ganas de destrozar cosas.					
14	Si alguien me ofende, que se atenga a las consecuencias.					
15	Si las cosas me salen mal, me enfado fácilmente.					
16	Cuando alguien me lleva la contraria, me enfrento a él					
17	Si alguien me insulta, me defiendo con coraje y firmeza.					
18	Si alguien me acusa o me insulta, también hago lo mismo					
19	Si intentan engañarme o me han engañado, actúo con dureza.					
20	Si alguien me ha roto algo personal o me lo devuelve en mal estado, me suelo enojar con él.					

## FORMATO A

### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

"ESTRÉS LABORAL Y COMPORTAMIENTO AGRESIVO EN CONDUCTORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES UNIDOS DE PASAJEROS S.A 73. RUTA 8201. LIMA, 2019".

Investigadores:

- ROSA CRISTINA, LOZANO PORTOCARRERO
- JANNY ROXANA, ESPINOSA VALDEZ

Indicación: Señor certificador, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del Cuestionario de encuestas respecto a "**NOMBRE DE TESIS**" que se le muestra, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 dónde:

1= Muy Deficiente	2= Deficiente	3= Regular	4=Bueno	5=Muy bueno
-------------------	---------------	------------	---------	-------------

**FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO**  
**TESIS: "ESTRÉS LABORAL Y COMPORTAMIENTO AGRESIVO EN CONDUCTORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES UNIDOS DE PASAJEROS S.A 73. RUTA 8201. LIMA, 2019".**

Variable Y: **Comportamiento Agresivo**

	DIMENSIÓN /ÍTEMS	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN: Enojo y Desquite</b>					
	<b>ÍNDICADOR:</b>	N	CN	AV	CS	S
1	Si me hacen alguna broma, me la pagan.					
2	Si me fastidian, suelo responder agresivamente.					
3	Cuando alguien me impide oír o ver una película o espectáculo, suelo llamarle la atención e increparle.					
4	Cuando alguna persona me avergüenza, le pongo los puntos sobre el tapete.					
5	Si quedo en encontrarme con una persona y me deja plantado suelo requintarla.					
	<b>DIMENSIÓN: Frustración</b>					
	<b>ÍNDICADOR:</b>	N	CN	AV	CN	N
6	Cuando alguien está diciendo tonterías, suelo interrumpirle y le hago callar.					
7	Me molesto mucho cuando estoy jugando y pierdo.					
8	Si una persona me humilla en público le hago lo mismo.					
9	Cuando tengo razón, soy bastante duro e inflexible.					
10	Cuando alguien se pone delante de mí en una cola, suelo llamarle la atención.					
	<b>DIMENSIÓN: Reactividad brusca</b>					
	<b>INDICADOR:</b>	N	CN	AV	CS	S
11	A veces me rebelo contra las normas y reglamentos de ciertos establecimientos y organismos.					
12	A las personas que debían devolverme algo en un determinado plazo y no lo hacen, les llamo la atención.					
13	Cuando me enfado, me entran ganas de destrozar cosas.					
14	Si alguien me ofende, que se atenga a las consecuencias.					
15	Si las cosas me salen mal, me enfado fácilmente.					
	<b>DIMENSIÓN:Descontrol</b>					
	<b>ÍNDICADOR:</b>	N	CN	AV	CS	S
16	Cuando alguien me lleva la contraria, me enfrento a él					
17	Si alguien me insulta, me defiendo con coraje y firmeza.					
18	Si alguien me acusa o me insulta, también hago lo mismo					
19	Si intentan engañarme o me han engañado, actúo con dureza.					
20	Si alguien me ha roto algo personal o me lo devuelve en mal estado, me suelo enojar con él.					

Variable Y: **Comportamiento Agresivo**

RECOMENDACIONES:

NINGUNA

PROMEDIO DE VALORACIÓN

MUY BUENA

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente    b) Baja    c) Regular    d) Buena    e) Muy buena

Nombres Apellidos: BERNARDO RAÚL ACUÑA CASAS

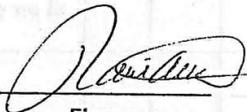
DNI N°: 06810223..... Teléfono/Celular: 989249750.....

Dirección domiciliaria: ASOC. VIVIENDA MIGDAL SHALOM 12:2A LOTE B

Título Profesional: LICENCIADO EN MATEMÁTICA PURA UNMSM

Grado Académico: DOCTOR EN EDUCACIÓN

Mención: .....



Firma

**Bernardo Raúl Acuña Casas**  
**DOCTOR EN EDUCACIÓN**  
**N° 0199UAGV**  
**ASESOR DE TESIS**

Lugar y fecha: 04/08/19

**ESCALA DE AGRESIVIDAD (Basado en Cuestionario de Personalidad situacional de J. L. Fernández Seara. N. Seisdedos. M. Mielgo).**

**Instrucciones:** A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Responda con sinceridad. No existen respuestas mejores o peores. Las opciones de respuesta son:

Nunca = 1	Casi Nunca = 2	A Veces = 3	Casi Siempre = 4	Siempre = 5
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

Nº	Proposición	1	2	3	4	5
		N	CN	AV	CS	S
1	Si me hacen alguna broma, me la pagan.					
2	Si me fastidian, suelo responder agresivamente					
3	Cuando alguien me impide oír o ver una película o espectáculo, suelo llamarle la atención e increparle.					
4	Cuando alguna persona me avergüenza, le pongo los puntos sobre el tapete.					
5	Si quedo en encontrarme con una persona y me deja plantado suelo requintarla.					
6	Cuando alguien está diciendo tonterías, suelo interrumpirle y le hago callar.					
7	Me molesto mucho cuando estoy jugando y pierdo.					
8	Si una persona me humilla en público le hago lo mismo.					
9	Cuando tengo razón, soy bastante duro e inflexible.					
10	Cuando alguien se pone delante de mí en una cola, suelo llamarle la atención.					
11	A veces me rebelo contra las normas y reglamentos de ciertos establecimientos y organismos.					
12	A las personas que debían devolverme algo en un determinado plazo y no lo hacen, les llamo la atención.					
13	Cuando me enfado, me entran ganas de destrozar cosas.					
14	Si alguien me ofende, que se atenga a las consecuencias.					
15	Si las cosas me salen mal, me enfado fácilmente.					
16	Cuando alguien me lleva la contraria, me enfrento a él					
17	Si alguien me insulta, me defiendo con coraje y firmeza.					
18	Si alguien me acusa o me insulta, también hago lo mismo					
19	Si intentan engañarme o me han engañado, actúo con dureza.					
20	Si alguien me ha roto algo personal o me lo devuelve en mal estado, me suelo enojar con él.					

**FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO**  
**TESIS: "ESTRÉS LABORAL Y COMPORTAMIENTO AGRESIVO EN CONDUCTORES DE LA EMPRESA**  
**DE TRANSPORTES UNIDOS DE PASAJEROS S.A 73. RUTA 8201. LIMA, 2019".**

Variable Y: **Comportamiento Agresivo**

	DIMENSIÓN /ÍTEMS	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN: Enojo y Desquite</b>					
	<b>ÍNDICADOR:</b>	N	CN	AV	CS	S
1	Si me hacen alguna broma, me la pagan.					
2	Si me fastidian, suelo responder agresivamente.					
3	Cuando alguien me impide oír o ver una película o espectáculo, suelo llamarle la atención e increparle.					
4	Cuando alguna persona me avergüenza, le pongo los puntos sobre el tapete.					
5	Si quedo en encontrarme con una persona y me deja plantado suelo requintarla.					
	<b>DIMENSIÓN: Frustración</b>					
	<b>ÍNDICADOR:</b>	N	CN	AV	CN	N
6	Cuando alguien está diciendo tonterías, suelo interrumpirle y le hago callar.					
7	Me molesto mucho cuando estoy jugando y pierdo.					
8	Si una persona me humilla en público le hago lo mismo.					
9	Cuando tengo razón, soy bastante duro e inflexible.					
10	Cuando alguien se pone delante de mí en una cola, suelo llamarle la atención.					
	<b>DIMENSIÓN: Reactividad brusca</b>					
	<b>INDICADOR:</b>	N	CN	AV	CS	S
11	A veces me rebelo contra las normas y reglamentos de ciertos establecimientos y organismos.					
12	A las personas que debían devolverme algo en un determinado plazo y no lo hacen, les llamo la atención.					
13	Cuando me enfado, me entran ganas de destrozar cosas.					
14	Si alguien me ofende, que se atenga a las consecuencias.					
15	Si las cosas me salen mal, me enfado fácilmente.					
	<b>DIMENSIÓN: Descontrol</b>					
	<b>ÍNDICADOR:</b>	N	CN	AV	CS	S
16	Cuando alguien me lleva la contraria, me enfrento a él					
17	Si alguien me insulta, me defiendo con coraje y firmeza.					
18	Si alguien me acusa o me insulta, también hago lo mismo					
19	Si intentan engañarme o me han engañado, actúo con dureza.					
20	Si alguien me ha roto algo personal o me lo devuelve en mal estado, me suelo enojar con él.					

Variable Y: **Comportamiento Agresivo**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

a) Deficiente      b) Baja      c) Regular      d) Buena       e) Muy buena

Nombres: y Apellidos: BERNARDO RAÚL ACUÑA CASAS

DNI N°: 06610223..... Teléfono/Celular: 989249950

Dirección domiciliaria: ASOC. VIVIENDA MIEDAL SHALOM M2. A Lote 8

Título Profesional: LICENCIADO EN MATEMÁTICA PURA UNMSM

Grado Académico: DOCTOR EN EDUCACIÓN

Mención: .....

  
Firma  
Bernardo Raúl Acuña Casas  
DOCTOR EN EDUCACIÓN  
N° 0199UNGV  
ASESOR DE TESIS

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN"

UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CARTA Nro.01-2019-TELESUP

Dr.  
RAÚL PAREDES FERNANDEZ

PRESENTE

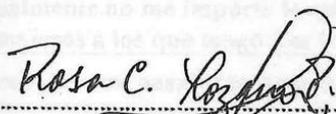
**ASUNTO: VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

Por medio del presente nos dirigimos a Ud. Para saludarle cordialmente y solicitarle su participación en la validez de instrumentos de investigación a través de "juicio de expertos" del proyecto de investigación que estamos realizando, para obtener el título profesional de Psicólogo; teniendo como tesis titulado "ESTRÉS LABORAL Y COMPORTAMIENTO AGRESIVO EN CONDUCTORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES UNIDOS DE PASAJEROS S.A 73. RUTA 8201. LIMA, 2019"., para lo cual adjuntamos:

- Formato de apreciación al instrumento: formato A y B.
- Matriz de consistencia.
- Operacionalización de variables.
- Instrumento de recolección de datos.

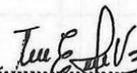
Esperando la atención del presente le reiteramos a Ud. Las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,



Bach. Rosa Cristina, LOZANO PORTOCARRERO

DNI:07806384



Bach. Janny Roxana, ESPINOSA VALDEZ

DNI: 47105729

### MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

Versión española adaptada de Gil-Monte y Peiro (1999)

Datos generales: .....

Edad: .....

Sexo: (M) (F)

Estado civil: (S) (C) (D) (V)

Tiempo en empresa: .....

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Responda con sinceridad. No existen respuestas mejores o peores. Las opciones de respuesta son:

Nunca = 0	Una Vez Al Mes = 1	Algunas Veces Al Mes = 2
Una Vez A La Semana = 3	Varias Veces A La Semana = 4	Diariamente = 5

N°	Items	0	1	2	3	4	5
		N	UVM	AVM	UVS	VVS	D
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.						
2	Al final de la jornada me siento cansado						
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.						
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pasajeros						
5	Creo que trato a algunos pasajeros como si fueran objetos						
6	Trabajar con pasajeros todos los días es una tensión para mí						
7	Me enfrento muy bien con los problemas que presentan los pasajeros.						
8	Me siento estresado por el trabajo						
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros						
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.						
11	Me preocupa que este trabajo me esté tensionando emocionalmente						
12	Me encuentro con mucha vitalidad.						
13	Me siento frustrado por mi trabajo						
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.						
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pasajeros a los que tengo que transportar.						
16	Trabajar con pasajeros me produce bastante estrés						
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pasajeros						
18	Me encuentro animado después de trabajar junto a los pasajeros						
19	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.						
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.						
21	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.						
22	Siento que los pasajeros me culpan de algunos de sus problemas.						

## FORMATO A

### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

**"ESTRÉS LABORAL Y COMPORTAMIENTO AGRESIVO EN CONDUCTORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES UNIDOS DE PASAJEROS S.A 73. RUTA 8201. LIMA, 2019".**

Investigadores:

- ROSA CRISTINA, LOZANO PORTOCARRERO
- JANNY ROXANA, ESPINOSA VALDEZ

Indicación: Señor certificador, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del Cuestionario de encuestas respecto a **"NOMBRE DE TESIS"** que se le muestra, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 dónde:

1= Muy Deficiente	2= Deficiente	3= Regular	4=Bueno	5=Muy bueno
-------------------	---------------	------------	---------	-------------

**FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO**

**I. DATOS GENERALES**

1.1. Título de la Investigación:

**“ESTRÉS LABORAL Y COMPORTAMIENTO AGRESIVO EN CONDUCTORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES UNIDOS DE PASAJEROS S.A 73. RUTA 8201. LIMA, 2019”.**

1.2. Nombre del instrumento: Cuestionario

**ESTRÉS LABORAL**

MBI (Inventario de Burnout de Maslach) -Versión española adaptada de Gil-Monte y Peiro (1999)

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Indicadores	Criterios	5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	95	100
		0	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	0	
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																X				
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																X				
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica															X					
4. Organización	Existe una organización Lógica															X					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad															X					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de Investigación																X				
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																X				
8. Coherencia	Entre los índices e Indicadores															X					
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																X				
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																X				

	Baja
	Regular
	Buena
	Muy buena

**PROMEDIO DE VALORACIÓN  
OPINIÓN DE APLICABILIDAD**  
**7.6**

*Muy Buena.*

**FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO**  
**TESIS: "ESTRÉS LABORAL Y COMPORTAMIENTO AGRESIVO EN CONDUCTORES DE LA EMPRESA**  
**DE TRANSPORTES UNIDOS DE PASAJEROS S.A 73. RUTA 8201. LIMA, 2019".**

Variable Y: **Comportamiento Agresivo**

	DIMENSIÓN /ÍTEMS	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN: Enojo y Desquite</b>					
	<b>ÍNDICADOR:</b>	N	CN	AV	CS	S
1	Si me hacen alguna broma, me la pagan.					
2	Si me fastidian, suelo responder agresivamente.					
3	Cuando alguien me impide oír o ver una película o espectáculo, suelo llamarle la atención e increparle.					
4	Cuando alguna persona me avergüenza, le pongo los puntos sobre el tapete.					
5	Si quedo en encontrarme con una persona y me deja plantado suelo requintarla.					
	<b>DIMENSIÓN: Frustración</b>					
	<b>ÍNDICADOR:</b>	N	CN	AV	CN	N
6	Cuando alguien está diciendo tonterías, suelo interrumpirle y le hago callar.					
7	Me molesto mucho cuando estoy jugando y pierdo.					
8	Si una persona me humilla en público le hago lo mismo.					
9	Cuando tengo razón, soy bastante duro e inflexible.					
10	Cuando alguien se pone delante de mí en una cola, suelo llamarle la atención.					
	<b>DIMENSIÓN: Reactividad brusca</b>					
	<b>INDICADOR:</b>	N	CN	AV	CS	S
11	A veces me rebelo contra las normas y reglamentos de ciertos establecimientos y organismos.					
12	A las personas que debían devolverme algo en un determinado plazo y no lo hacen, les llamo la atención.					
13	Cuando me enfado, me entran ganas de destrozr cosas.					
14	Si alguien me ofende, que se atenga a las consecuencias.					
15	Si las cosas me salen mal, me enfado fácilmente.					
	<b>DIMENSIÓN:Descontrol</b>					
	<b>ÍNDICADOR:</b>	N	CN	AV	CS	S
16	Cuando alguien me lleva la contraria, me enfrento a él.					
17	Si alguien me insulta, me defiendo con coraje y firmeza.					
18	Si alguien me acusa o me insulta, también hago lo mismo					
19	Si intentan engañarme o me han engañado, actúo con dureza.					
20	Si alguien me ha roto algo personal o me lo devuelve en mal estado, me suelo enojar con él.					

Variable Y: **Comportamiento Agresivo**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

a) Deficiente      b) Baja      c) Regular      d) Buena      e) Muy buena

Nombres: y Apellidos: Poul Paredes Fernandez

DNI N°: 08606355 Teléfono/Celular: 957322583

Dirección domiciliaria: Jr. Manuel Ramirez 313 S.M.P.

Título Profesional: Lic. en Psicología

Grado Académico: Doctor en Psicología

Mención: .....



Firma

**ESCALA DE AGRESIVIDAD (Basado en Cuestionario de Personalidad situacional de J. L. Fernández Seara, N. Seisdedos, M. Mielgo).**

**Instrucciones:** A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Responda con sinceridad. No existen respuestas mejores o peores. Las opciones de respuesta son:

Nunca = 1	Casi Nunca = 2	A Veces = 3	Casi Siempre = 4	Siempre = 5
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

Nº	Proposición	1	2	3	4	5
		N	CN	AV	CS	S
1	Si me hacen alguna broma, me la pagan.					
2	Si me fastidian, suelo responder agresivamente					
3	Cuando alguien me impide oír o ver una película o espectáculo, suelo llamarle la atención e increparle.					
4	Cuando alguna persona me avergüenza, le pongo los puntos sobre el tapete.					
5	Si quedo en encontrarme con una persona y me deja plantado suelo requintarla.					
6	Cuando alguien está diciendo tonterías, suelo interrumpirle y le hago callar.					
7	Me molesto mucho cuando estoy jugando y pierdo.					
8	Si una persona me humilla en público le hago lo mismo.					
9	Cuando tengo razón, soy bastante duro e inflexible.					
10	Cuando alguien se pone delante de mí en una cola, suelo llamarle la atención.					
11	A veces me rebelo contra las normas y reglamentos de ciertos establecimientos y organismos.					
12	A las personas que debían devolverme algo en un determinado plazo y no lo hacen, les llamo la atención.					
13	Cuando me enfado, me entran ganas de destrozar cosas.					
14	Si alguien me ofende, que se atenga a las consecuencias.					
15	Si las cosas me salen mal, me enfado fácilmente.					
16	Cuando alguien me lleva la contraria, me enfrento a él					
17	Si alguien me insulta, me defiendo con coraje y firmeza.					
18	Si alguien me acusa o me insulta, también hago lo mismo					
19	Si intentan engañarme o me han engañado, actúo con dureza.					
20	Si alguien me ha roto algo personal o me lo devuelve en mal estado, me suelo enojar con él.					

RECOMENDACIONES:

..... Al recomiendo la aplicación del .....  
..... instrumento.....

PROMEDIO DE VALORACIÓN

8.5

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente    b) Baja    c) Regular    d) Buena    e) Muy buena

Nombres Apellidos: Raúl Pereda Fernández

DNI N°: 08606355    Teléfono/Celular: 957322583

Dirección domiciliaria: Manuel Román 313. S.M.P.

Título Profesional: Lic. en Psicología

Grado Académico: Doctor en Psicología

Mención: .....

  
Firma

Lugar y fecha: Lima, 5 Junio 2019.

## Anexo 5: Matriz de datos

ID	Edad	Sexo	Est	Cil	Tiem	Em	C.emo1	C.emo2	C.emo3	C.emo6	C.emo8	C.emo13	C.emo14	C.emo16	C.emo20	Desp5	Desp10	Desp11	Desp15	Desp22	Rea.P4	Rea.P7	Rea.P9	Rea.P12	Rea.P17
1	54	1	2	18	4	4	2	5	5	0	4	3	5	3	0	1	0	2	5	1	5	5	5	5	
2	50	1	2	20	4	4	2	4	5	0	0	5	5	1	0	1	0	0	5	5	5	4	5	5	
3	57	1	1	30	2	2	0	3	2	0	0	2	0	5	3	0	0	2	5	1	5	5	0	0	
4	37	1	1	12	2	2	3	5	5	0	5	5	5	7	0	2	0	5	0	2	0	5	5	5	
5	43	1	1	28	3	3	3	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	0	2	5	5	4	5	
6	61	1	2	40	1	5	3	3	1	0	2	2	5	15	0	5	0	5	2	2	5	5	5	5	
7	52	1	2	10	1	3	2	4	3	0	3	1	5	6	0	1	0	5	5	3	5	3	4	4	
8	58	1	1	34	0	5	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	2	5	5	5	5	0	0	
9	32	1	2	2	0	1	1	0	1	0	2	0	1	6	0	2	2	2	2	5	4	2	5	5	
10	54	1	2	32	2	2	0	2	0	0	1	2	0	4	0	0	1	3	2	4	2	5	5	5	
11	42	1	2	21	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	1	1	0	1	0	5	1	1	
12	46	1	2	10	4	4	4	2	4	2	2	4	4	6	0	4	0	2	4	4	4	5	4	4	
13	34	1	2	4	2	4	0	0	1	0	0	0	0	2	0	1	0	1	0	0	2	5	1	1	
14	38	1	1	3	3	0	0	3	0	0	0	0	0	6	3	3	0	0	0	0	0	3	3	3	
15	62	1	2	5	1	1	0	0	2	0	2	0	5	7	5	2	0	0	0	0	5	2	5	5	
16	61	1	2	26	0	3	2	0	1	0	0	0	0	5	0	0	5	0	0	1	5	5	1	1	
17	42	1	2	20	2	1	0	1	0	0	5	5	0	8	1	2	2	2	0	5	5	5	0	0	
18	49	1	1	28	5	5	0	0	1	0	0	2	2	1	0	1	0	0	0	0	0	4	0	0	
19	48	1	2	20	3	3	4	1	0	0	2	3	1	3	0	1	1	1	1	5	4	0	5	5	
20	54	1	2	16	3	3	3	0	3	0	0	1	0	5	5	0	0	0	5	2	5	5	5	5	
21	34	1	1	5	1	2	0	0	2	0	0	0	0	5	1	1	0	0	0	5	2	5	1	5	
22	44	1	2	23	3	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5	5	5	5	5	
23	41	1	1	5	1	5	0	0	0	0	0	0	5	5	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	
24	36	1	1	8	1	5	0	0	0	0	5	5	0	5	0	0	5	0	0	5	0	5	5	5	
25	47	1	2	18	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	5	5	
26	52	1	1	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	48	1	2	14	0	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5	5	4	4	
28	41	1	2	18	3	5	5	5	5	0	5	1	5	5	0	5	0	5	0	5	5	0	5	5	
29	67	1	1	10	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	6	0	0	5	1	5	5	5	5	5	
30	37	1	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5	5	5	5	2	5	5	
31	38	1	2	14	0	2	2	2	0	0	2	1	2	7	0	0	5	2	2	0	2	5	5	5	
32	31	1	2	1	0	5	0	4	1	0	2	2	0	4	0	0	0	4	5	5	4	5	2	2	
33	53	1	2	3	2	2	0	2	2	0	0	0	5	0	0	0	0	0	2	5	0	5	5	5	
34	70	1	2	29	2	2	2	2	0	0	0	0	1	9	5	2	0	2	2	2	5	5	2	2	
35	37	1	1	7	5	5	5	0	5	0	2	0	0	2	2	0	0	0	5	0	2	2	2	2	
36	53	1	1	10	1	1	0	1	0	0	0	1	1	6	0	1	5	0	1	1	5	5	5	5	
37	33	1	1	2	1	2	1	1	1	0	0	1	0	3	0	1	0	2	2	5	1	5	5	5	
38	66	1	2	12	2	1	4	4	3	1	1	1	5	3	0	1	0	2	5	0	0	5	2	2	
39	63	1	2	27	3	0	0	2	2	0	1	0	1	2	0	0	0	2	5	5	5	5	5	5	
40	51	1	2	8	3	3	0	5	3	0	0	3	0	5	0	3	0	2	0	2	5	5	5	5	
41	63	1	2	40	2	0	0	2	0	0	1	0	1	2	0	0	0	2	5	5	4	5	5	5	
42	29	1	1	1	2	1	3	0	3	0	1	2	0	1	0	1	0	0	5	5	5	5	5	5	
43	45	1	2	15	0	1	2	0	0	0	0	2	0	7	2	0	5	0	0	2	2	2	2	2	
44	62	1	2	2	3	5	3	4	5	1	2	1	3	10	2	4	0	1	2	4	0	3	1	1	
45	34	1	1	16	2	1	0	1	0	0	1	0	0	4	4	0	0	0	5	2	4	5	5	5	
46	40	1	2	2	2	2	3	2	2	0	2	2	2	4	0	2	0	2	5	5	5	5	5	5	
47	49	1	1	14	0	3	0	5	3	0	3	5	5	17	2	5	0	5	0	3	0	5	1	1	
48	59	1	3	30	0	0	0	5	4	0	3	5	5	15	0	5	0	5	5	5	0	5	1	1	
49	44	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	2	2	
50	45	1	1	15	4	5	4	4	4	0	1	3	0	4	0	2	0	1	5	5	2	2	3	3	
51	42	1	1	1	2	4	2	5	4	2	5	2	5	11	2	5	0	2	5	5	4	3	2	2	
52	59	1	1	5	2	2	0	0	2	0	0	0	5	7	5	0	0	2	5	5	5	2	5	5	
53	30	1	1	1	3	5	4	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	4	5	5	5	5	
54	65	1	2	10	1	3	3	2	0	0	3	0	4	14	5	4	0	5	4	3	5	5	5	5	
55	53	1	2	30	3	3	3	5	3	2	5	3	5	8	0	3	0	5	5	3	0	5	5	5	
56	57	1	2	26	2	4	3	5	3	2	0	0	5	9	0	3	2	4	5	4	5	5	2	2	
57	33	1	2	12	3	3	3	2	2	0	2	2	0	10	0	2	5	3	5	5	2	5	5	5	
58	63	1	2	30	1	4	0	4	5	0	1	5	5	6	0	2	0	4	5	5	5	5	5	5	
59	42	1	1	3	2	2	2	3	2	1	3	2	5	6	4	1	0	1	3	3	4	1	5	5	
60	44	1	1	2	2	3	0	2	1	0	0	0	3	4	0	1	0	3	4	3	4	5	5	5	
61	34	1	1	15	1	2	0	1	1	0	1	1	1	5	0	1	2	2	5	2	0	5	3	3	
62	37	1	2	20	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	3	5	1	5	4	4	
63	33	1	2	15	0	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5	5	5	5	5	
64	43	1	2	2	2	2	3	1	0	0	2	1	2	6	0	1	0	3	5	5	4	4	4	4	
65	60	1	2	24	3	3	4	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	2	5	4	5	5	5	5	

Rea.P18	Rea.P15	Rea.P21	Eno y des1	Eno y des2	Eno y des3	Eno y des4	Eno y des5	Frus1	Frus2	Frus3	Frus4	Frus5	R. brus1	R. brus2	R. brus3	R. brus4	R. brus5	des 1	des2	des3	des4
5	5	4	1	1	2	4	1	3	2	1	5	5	2	5	1	2	5	2	5	5	5
5	5	5	1	4	5	5	1	5	5	2	5	5	5	5	1	1	5	2	2	1	2
5	5	0	1	3	3	4	3	1	3	2	5	5	3	2	2	1	2	1	2	1	2
3	3	0	4	1	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3
5	5	5	1	2	1	1	2	1	2	1	1	3	1	3	1	1	1	1	5	1	1
2	4	5	3	2	3	4	5	3	2	2	5	5	3	5	1	2	1	4	2	3	4
4	5	5	3	1	2	4	1	1	5	1	3	3	4	5	1	1	3	4	3	2	1
5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	5	5	5	1	2	1	3	3	2	2	3	2	3	4	1	1	3	3	4	1	3
5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1
5	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	1	4	2	4	2	2	2	2	3	3	4
1	0	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
0	3	0	5	3	2	2	1	1	1	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	1
5	5	5	1	1	3	1	3	3	1	1	4	4	1	3	1	1	2	1	2	1	2
5	5	5	1	1	3	1	1	3	3	1	1	2	1	3	1	1	2	3	2	1	1
5	5	1	2	2	1	2	5	1	3	1	3	3	1	2	1	1	2	4	5	1	1
2	0	5	1	3	1	2	3	1	2	3	2	3	2	2	1	1	2	1	3	1	3
4	4	5	1	1	2	3	1	1	1	2	3	5	1	2	1	1	1	1	4	2	4
5	5	5	5	2	4	3	3	2	3	2	4	5	3	3	3	1	3	1	3	1	3
5	5	2	1	1	2	1	1	3	2	4	2	1	2	3	1	2	2	1	4	1	1
5	5	5	1	3	3	3	2	5	1	1	3	5	1	3	1	1	1	1	1	1	3
5	5	0	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	3	3	3	1	1	1	4	1	1
5	5	5	1	1	1	3	3	1	1	1	1	5	4	4	1	1	1	1	4	5	5
5	0	0	1	1	3	3	1	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	5	5	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2
5	0	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3
0	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	2	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5
4	5	0	1	1	1	1	1	3	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	1	1	1	1	1	3	1	1	3	5	1	1	1	1	3	1	1	1	3
5	4	5	1	1	2	2	2	3	1	1	4	4	2	4	1	1	3	1	3	2	1
5	5	5	1	1	1	1	2	1	3	1	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	3
2	5	1	1	1	2	2	3	3	3	1	3	2	3	3	1	1	1	1	2	1	1
0	0	0	1	1	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3	1
5	5	5	1	1	1	2	3	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2
4	5	5	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
5	2	5	1	1	1	2	1	3	2	1	1	1	3	2	3	3	4	1	1	4	2
5	5	5	1	1	2	3	3	2	3	1	2	3	1	5	1	2	2	1	1	1	2
5	5	0	1	1	2	3	2	3	1	1	5	1	3	3	1	1	3	1	1	3	3
5	5	5	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1
5	5	5	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1
0	0	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1
0	2	4	3	3	2	4	3	5	1	3	5	3	5	3	2	5	3	3	5	1	3
5	0	0	1	1	1	3	1	3	1	2	1	1	1	3	1	2	1	1	3	1	1
5	5	5	1	1	2	3	1	3	2	1	3	3	2	3	1	1	1	1	2	1	3
5	5	5	1	1	3	5	1	5	4	1	5	5	3	5	3	1	5	1	5	1	1
5	5	5	1	1	3	5	1	1	1	1	1	5	3	5	1	1	1	1	1	1	1
2	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	4	5	3	1	1	4	3	2	3	1	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3
4	5	5	3	1	1	3	3	3	3	3	4	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3
5	5	5	1	1	5	5	5	5	1	1	5	5	1	5	1	1	3	3	1	1	5
5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3
2	5	5	5	3	2	2	5	5	3	2	5	5	4	3	1	1	2	3	1	1	5
5	5	5	4	2	1	1	5	5	4	4	4	1	3	4	2	1	4	1	4	1	4
5	5	5	1	1	1	3	1	1	5	1	5	1	1	5	1	1	1	5	1	5	1
2	5	5	2	3	5	2	2	3	2	2	4	3	2	5	1	2	2	2	3	2	3
5	5	5	1	1	3	2	2	5	3	3	3	4	1	5	1	3	2	1	3	1	4
5	5	5	1	1	1	4	1	4	1	1	2	4	1	4	1	1	2	1	2	1	1
5	4	5	1	1	3	2	1	4	1	2	3	3	2	3	1	3	3	2	1	2	3
3	5	2	1	2	2	3	2	3	3	1	3	3	3	4	5	5	3	3	3	5	3
4	4	5	2	1	1	1	2	2	1	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2
5	5	5	1	1	1	3	1	3	1	1	3	3	1	3	1	1	1	1	5	1	5
5	5	5	2	2	3	3	2	3	1	3	4	4	2	4	1	2	2	3	4	3	3
5	5	2	1	1	1	3	3	3	1	3	4	2	1	5	1	1	2	3	1	1	1

desS	E can.	Err	E.des	E reaP	CA.Ey	D CA	Frus	CA.Reac	CA.Des	Edad	agri	Comp	AC	CanEm	desp	C	reaPC	A.En	DA.	FrusC	AReaB	(A. Desc	Tieagruj	Ct Lab	EstrLabC	ComAgrs
3	32	6	35	9	16	15	20	5	60	4	1	4	2	3	3	4	4	73	3	3				3	3	
5	29	2	39	16	22	17	12	4	67	3	0	5	3	4	3	2	4	70	3	3				3	3	
5	11	10	26	14	16	10	11	5	51	1	2	3	3	3	2	2	6	47	2	3				3	3	
2	32	14	18	10	12	13	13	2	48	4	3	2	2	2	3	3	3	64	3	3				3	3	
2	19	10	36	7	8	7	10	3	32	2	2	5	1	2	1	2	6	65	3	2				3	2	
5	22	25	30	17	17	12	18	6	64	2	5	4	3	3	2	4	8	77	4	3				3	3	
4	22	12	34	11	13	14	14	4	52	2	2	4	2	3	3	3	2	68	3	3				3	3	
1	5	7	35	5	5	5	5	5	20	1	1	4	1	1	1	1	7	47	2	1				2	1	
5	6	12	36	12	12	12	16	1	52	1	2	5	2	2	2	3	1	54	2	3				2	3	
3	9	8	33	5	5	5	9	5	24	1	2	4	1	1	1	2	7	50	2	1				2	1	
3	1	4	14	7	9	5	7	3	28	0	1	2	1	2	1	1	5	19	1	1				1	1	
4	30	12	32	14	13	12	16	3	55	3	2	4	3	3	2	3	2	74	3	3				3	3	
1	7	4	11	5	6	6	5	1	22	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1	1				1	1	
1	6	12	9	13	9	7	8	2	37	1	2	1	3	2	1	2	1	27	1	2				1	2	
3	11	14	27	9	13	8	9	6	39	1	3	3	2	3	2	2	1	52	2	2				2	2	
2	6	10	27	7	10	8	9	6	34	1	2	3	1	2	2	2	6	43	2	2				2	2	
1	14	15	26	12	11	7	12	3	42	2	3	3	2	2	1	2	4	55	3	2				3	2	
2	15	2	11	10	11	8	10	4	39	2	0	1	2	2	2	2	6	28	1	2				1	2	
3	17	6	32	8	12	6	14	4	40	2	1	4	2	2	1	3	4	55	3	2				3	2	
1	13	10	37	17	16	13	9	5	55	1	2	5	3	3	3	2	4	60	3	3				3	3	
2	10	2	30	6	12	10	9	1	37	1	0	4	1	2	2	2	1	42	2	2				2	2	
3	9	0	40	12	15	7	9	3	43	1	0	5	2	3	1	2	5	49	2	2				2	2	
1	11	10	10	7	9	11	8	2	35	1	2	1	1	2	2	2	1	31	1	2				1	2	
5	16	10	30	9	9	11	24	2	53	2	2	4	2	2	2	5	2	56	3	3				3	3	
3	5	0	21	9	11	5	7	3	32	1	0	3	2	2	1	1	4	26	1	2				1	2	
1	36	36	32	5	5	5	5	4	20	4	7	4	1	1	1	3	104	5	1				5	1		
2	6	0	31	8	25	7	9	4	49	1	0	4	2	5	1	2	3	37	2	2				2	2	
3	34	10	30	5	5	7	9	2	26	4	2	4	1	1	1	2	4	74	3	1				3	1	
3	4	12	35	24	19	24	20	6	87	0	2	4	5	4	5	4	2	51	2	4				2	4	
3	0	10	31	5	10	6	7	2	28	0	2	4	1	2	1	1	4	41	2	1				2	1	
1	11	14	26	5	13	7	7	2	32	1	3	3	1	3	1	1	3	51	2	2				2	2	
3	14	8	35	8	13	11	10	1	42	2	2	4	2	3	2	2	1	57	3	2				3	2	
3	13	0	32	6	11	7	9	4	33	1	0	4	1	2	1	2	1	45	2	2				2	2	
1	9	18	24	9	12	9	6	6	36	1	4	3	2	2	2	1	6	51	2	2				2	2	
3	22	4	11	9	13	9	9	2	40	2	1	1	2	3	2	2	2	37	2	2				2	2	
2	5	12	32	8	9	6	7	4	30	1	2	4	2	2	1	1	2	49	2	2				2	2	
1	7	6	32	7	7	6	5	1	25	1	1	4	1	1	1	1	1	45	2	1				1	1	
2	22	6	24	6	8	15	10	6	39	2	1	3	1	2	3	2	3	52	2	2				2	2	
3	9	4	40	10	11	11	8	6	40	1	1	5	2	2	2	2	6	53	2	2				2	2	
2	17	10	27	9	11	11	10	4	41	2	2	3	2	2	2	2	2	54	2	2				2	2	
1	6	4	39	6	8	6	6	6	26	1	1	5	1	2	1	1	8	49	2	1				2	1	
1	12	2	40	5	9	7	5	1	26	1	0	5	1	2	1	1	1	54	2	1				2	1	
3	5	14	10	5	7	7	7	3	26	1	3	1	1	1	1	1	3	29	1	1				1	1	
5	27	17	16	15	17	18	17	6	67	3	3	2	3	3	4	3	1	60	3	3				3	3	
3	5	8	26	7	8	8	9	1	32	1	2	3	1	2	2	2	4	39	2	2				2	2	
3	17	8	40	8	12	8	10	2	38	2	2	5	2	2	2	2	1	65	3	2				3	2	
5	24	29	24	11	20	17	13	4	61	3	6	3	2	2	3	3	3	77	4	3				3	3	
1	22	25	31	11	9	11	5	5	36	2	5	4	2	2	2	1	6	78	4	2				4	2	
1	0	0	10	5	5	5	5	3	20	0	0	1	1	1	1	1	1	10	0	1				0	1	
3	25	7	29	12	11	13	16	3	52	3	1	4	2	2	3	3	3	61	3	3				3	3	
4	31	20	33	11	16	13	16	3	56	3	4	4	2	3	3	3	1	84	4	3				4	3	
5	11	14	37	17	17	11	15	5	60	1	3	5	3	3	2	3	1	62	3	3				3	3	
1	17	0	39	5	9	5	9	1	28	2	0	5	1	2	1	2	1	56	3	1				3	1	
1	16	28	34	17	20	11	11	6	59	2	6	4	3	4	2	2	2	78	4	3				4	3	
4	32	16	33	13	18	14	14	4	59	4	3	4	3	4	3	3	6	81	4	3				4	3	
5	24	18	36	7	13	9	17	5	46	3	4	5	1	3	2	3	6	78	4	2				4	2	
3	17	20	34	14	14	12	13	1	53	2	4	4	3	3	2	3	3	71	3	3				3	3	
4	25	12	40	9	18	12	13	6	52	3	2	5	2	4	2	3	6	77	4	3				4	3	
2	22	12	31	8	12	9	7	3	36	2	2	4	2	2	2	1	1	65	3	2				3	2	
4	11	8	35	8	13	12	12	3	45	1	2	4	2	3	2	2	1	54	2	2				2	2	
3	8	10	25	10	13	20	17	1	60	1	2	3	2	3	4	3	3	43	2	3				2	3	
2	6	0	31	7	9	6	7	2	29	1	0	4	1	2	1	1	4	37	2	1				2	1	
3	5	0	40	7	11	7	15	1	40	1	0	5	1	2	1	3	3	45	2	2				2	2	
3	13	10	37	12	15	11	16	3	54	1	2	5	2	3	2	3	1	60	3	3				3	3	
4	12	4	36	9	13	9	11	6	42	1	1	5	2	3	2	2	5	52	2	2				2	2	

## **Anexo 6: Propuesta de valor**

La propuesta de valor se encuentra enfocada en los conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73, ruta 8201. En este sentido, la prevención del estrés laboral se vincula de manera directa con el comportamiento agresivo dentro del desempeño de sus funciones, las que se ven reflejadas con la calidad del servicio brindado en la producción y calidad de servicio efectivo hacia la población.

La propuesta de valor se ve reflejada por la reducción de los niveles del comportamiento agresivo de los conductores de transporte público de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73, ruta 8201. Sobre la base de un servicio de calidad, ya que al contar con conductores sin estrés laboral y satisfechos en términos laborales tienen como consecuencia directa el compromiso de los mismos hacia la población y la reducción de comportamientos agresivos que son peligrosos en relación con conductas temerarias al frente del volante.

En este sentido, la propuesta de valor se encuentra alineada con la visión de la empresa de transportes que se encuentra sostenida con su vocación de servicio a hacia la comunidad y el profesionalismo de los conductores de transporte público; brindando un servicio de calidad, eficacia y eficiencia a la sociedad en su conjunto dentro de sus funciones relacionadas con la finalidad de brindar un servicio de calidad hacia los usuarios de transporte.