



**UNIVERSIDAD  
MARCELINO CHAMPAGNAT**

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y PSICOLOGÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

## **AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y AGRESIÓN EN CONDUCTORES DE TRANSPORTE PÚBLICO**

**Autores**

**ORLANDO APACLLA CONDOR  
SONIA CRISTINA QUINECHE QUISPE**

**Asesor**

Dr. Ambrosio Tomas Rojas

Tesis para optar al Título Profesional de  
**PSICÓLOGO**

Lima – Perú

2019

## **Dedicatorias**

Dedico esta investigación a mi madre, hermano, familia, amistades y a mi enamorado, porque ellos son el pilar más importante de mi vida, por demostrarme siempre su apoyo, amor incondicional.

Dedico esta investigación a mi familia y a mi hermano por todo su apoyo. A mis profesores por toda su enseñanza, pero por sobre todo a Dios y la Virgen María por sus inmensas bendiciones.

## **Reconocimientos**

A Dios por haberme permitido llegar hasta esta etapa de mi formación profesional, a María nuestra buena madre por guiarme por el buen sendero, a la universidad y a mis profesores por su constante motivación, entrega y conocimiento.

A Dios por haberme enseñado todo lo bueno y lindo de esta vida. A los profesores por tanta entrega y paciencia en la enseñanza, siempre motivando a los alumnos a seguir adelante y exigirnos que podemos ser mejores cada día.

# Índice

Dedicatoria .....	ii
Reconocimientos .....	iii
Índice .....	iv
Índice de tablas .....	vi
Índice de figuras .....	viii
Resumen .....	ix
Abstract .....	x
Introducción.....	1
1. Planteamiento del problema.....	4
1.1 Presentación del problema .....	4
1.2 Definición del problema .....	7
1.2.1. Problema general .....	7
1.2.2. Problemas específicos.....	7
1.3. Justificación de la investigación .....	7
1.3.1 Nivel teórico.....	7
1.3.2 Nivel práctico.....	8
1.3.3 Nivel metodológico.....	8
1.4. Objetivos .....	9
1.4.1. Objetivo general .....	9
1.4.2. Objetivos específicos .....	9
2. Marco teórico.....	10
2.1. Antecedentes .....	10
2.1.1 Internacionales.....	10
2.1.2 Nacionales.....	12
2.2 Bases teóricas.....	15

2.2.1 Agresividad.....	15
2.2.2 Estrés.....	21
2.2.3 El afrontamiento o coping.....	23
2.3. Definición de términos básicos .....	29
3. Hipótesis y variables.....	31
3.1 Hipótesis general .....	31
3.2. Hipótesis específicas .....	31
3.3. Variables .....	31
3.3.1 Definición conceptual .....	31
3.3.2. Operacionalización .....	32
4. Metodología.....	34
4.1. Tipo de investigación .....	34
4.2. Diseño de la investigación .....	34
4.3. Población y muestra .....	35
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	36
4.5. Procesamiento de datos .....	47
5. Resultados .....	49
5.1. Presentación de datos generales .....	49
5.2. Presentación y análisis de datos .....	50
6. Discusión de resultados .....	56
7. Conclusiones y recomendaciones.....	60
7.1. Conclusiones .....	60
7.2. Recomendaciones .....	60
Referencias .....	62
Anexos.....	73



## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de las variables .....	33
Tabla 2	KMO y prueba de esfericidad de Bartlett del Cuestionario de Agresividad Buss-Durkee .....	39
Tabla 3	Análisis factorial exploratorio del Cuestionario de Agresividad de Buss – Durkee .....	39
Tabla 4	Análisis de fiabilidad por consistencia interna del Cuestionario de Agresividad de Buss –Durkee .....	41
Tabla 5	KMO y prueba de esfericidad de Bartlett para la Escala de Afrontamiento al Estrés de COPE .....	44
Tabla 6	Análisis factorial exploratorio de la Escala del Afrontamiento al Estrés de COPE .....	45
Tabla 7	Análisis de fiabilidad por consistencia interna de la Escala del Afrontamiento al Estrés de COPE .....	47
Tabla 8	Estadísticas descriptivas de la variable agresión .....	49
Tabla 9	Estadísticas descriptivas de la variable afrontamiento al estrés .....	50
Tabla 10	Evaluación de la distribución normal de la agresividad .....	51
Tabla 11	Evaluación de la distribución normal de afrontamiento al estrés .....	52

	.....	
Tabla 12	Relación entre afrontamiento al estrés y agresión en conductores de transporte público	53
	.....	
Tabla 13	Relación entre afrontamiento centrado en solucionar el problema y agresión en conductores de transporte público	53
	.....	
Tabla 14	Relación entre el afrontamiento centrado en evitar el problema y agresión en conductores de transporte público	54
	.....	
Tabla 15	Relación entre buscar apoyo y la agresión en conductores de la empresa de transporte público	55
	.....	



## Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Distribución de la muestra según la edad .....	35
Figura 2	Distribución de la muestra según tiempo de servicio .....	36

## Resumen

El objetivo general de esta investigación fue establecer la relación entre el afrontamiento al estrés y la agresión en conductores de una empresa de transporte público. El diseño fue correlacional. La muestra estuvo conformada por 351 conductores de transporte público. Los instrumentos empleados fueron el Cuestionario de Modos de Afrontamiento al Estrés de Carver y el Cuestionario Modificado de Agresividad Buss-Durkee. Los resultados indicaron que existe una correlación débil, positiva y altamente significativa entre las variables de afrontamiento al estrés y la agresión en conductores de transporte público ( $Rho=.227$ ;  $p<0.01$ ). El tamaño del efecto calculado fue de 5.15, lo cual sugiere la existencia de una pequeña proporción de variabilidad compartida. Se concluye que la relación entre las variables es débil.

**Palabras clave:** afrontamiento al estrés, agresividad, conductores de transporte público.

## **Abstract**

The general objective was to establish the relationship between coping with stress and aggression in drivers of a public transport company. The design was correlational. The sample consisted of 351 public transport drivers. The instruments used were the Coping with Stress Scale by Carver and the Modified Aggression Questionnaire by Buss-Durkee. The results indicated that there is a weak, positive and highly significant correlation between coping with stress and aggression ( $Rho = .227$ ;  $p < 0.01$ ). The calculated effect size was 5.15, which suggests the existence of a small proportion of shared variability. It is concluded that the relationship between the variables is weak.

**Keywords:** Aggression, coping with stress, drivers of a public transport.



## **Introducción**

El transporte público en Lima se inició con un ferrocarril aproximadamente a mediados del siglo XIX que solo cubría una sola ruta de Lima-Callao; la necesidad de la población por trasladarse hacia otras partes de la ciudad impulsó la compra del primer ómnibus de transporte público que recorría los distritos de Lima, Miraflores, Barranco y Magdalena. Así fue como los buses comenzaron a tomar gran protagonismo en la ciudad. En 1925 ya existían 160 unidades registradas (Bielich, 2009). Sin embargo, la presencia del transporte público hizo que el tráfico en las calles aumentara, así como los accidentes y los cambios psicológicos en aquellas personas que estaban al volante, pues ya no estaban en una ciudad tan tranquila como en sus inicios.

La presente investigación pretende estudiar si existe correlación entre el afrontamiento al estrés y agresión en conductores de transporte público, debido a que, al paso de los años, en vez de mejorar el auto control emocional o la forma de manejar el estrés, se ha retrocedido a gran escala. Un estudio realizado por la Universidad del Pacífico, en conjunto con la empresa Marketwin, indicaron que el 82 % de la población limeña considera que las vías están saturadas por el transporte público y eso quita calidad de vida, y el 51 % señaló que les causa depresión salir tan temprano de casa y llegar muy tarde (Contreras, 2017).

Es por ello que es de gran importancia poder demostrar la relación que existe entre estas dos variables, y dar soluciones posibles para mejorar la situación que provoca el transporte público. Actualmente, este problema se está buscando mejorar a través de

nuevas líneas de transporte con conductores capacitados. Sin embargo, aún tenemos conductores de transporte público que mantienen su situación de estrés por diversos factores tanto internos como externos.

El enfoque seguido en este trabajo de investigación es el correlacional, ya que se pretende brindar información de cada una de las variables en estudio, identificando el grado de relación entre ambas. Se espera que el presente estudio motive a presentar programas de prevención y mejora hacia los conductores de transporte público.

La investigación se ha estructurada en siete capítulos. En el primer capítulo, se desarrolla el problema de investigación, teniendo en cuenta la descripción de la realidad problemática y la definición del problema de la investigación, señalando además la importancia del problema general.

En el segundo capítulo, se presenta el marco teórico, el cual contextualiza la investigación y los antecedentes tanto nacionales como internacionales.

En el tercer capítulo, se encuentran las hipótesis y variables, que son las posibles respuestas que se podrían tener de los resultados del estudio.

En el cuarto capítulo, se presenta la metodología, es decir el tipo y diseño de investigación, la población y muestra, tesinas e instrumentos de recolección de datos y el procesamiento de datos.

En el quinto capítulo, se explican los resultados; dando se a conocer los datos generales, prestación y análisis de los mismos.

En el sexto capítulo, se expone la discusión de los resultados obtenidos. En el séptimo capítulo, se presentan las conclusiones y recomendaciones, respectivamente. Finalmente, se presentan las referencias bibliográficas y anexos respectivos del trabajo de investigación.

## **Planteamiento del problema**

### **1.1 Presentación del problema**

El transporte público tiene diversas deficiencias tales como la carencia de un sistema de semaforización eficiente, falta de señalización, informalidad vehicular, vehículos en mal estado, vías sin adecuado mantenimiento con el pavimento agrietado o con huecos. Todo esto conlleva a que el conductor diariamente tenga que estar expuesto a diferentes cambios, lo cual le genera estrés y altos índices de agresión (Ponce, Bulnes, Aliaga, Delgado & Solis, 2006), ello debido también a que un conductor de transporte público trabaja en promedio de 12 a 14 horas diarias, y a veces sin descanso, ya que usualmente las empresas de transporte público no cuentan con espacios de recreación y/o descansos. Es por ello el interés de conocer la relación entre el estrés y la agresión que se puede producir en los conductores, con la finalidad de poder brindar recomendaciones para mejorar su situación, ya que, al no tener un buen afrontamiento al estrés, podemos observar como la agresión física y/o verbal es lo primero a lo que recurren los choferes. De esta manera, se puede leer en los periódicos y observar en los noticieros incidentes en los cuales se evidencian las dificultades en cuanto al afrontamiento estable y las conductas agresivas que manifiestan los conductores:

Dos conductores protagonizaron una pelea en la avenida el Derby antes de subir el puente hacia San Borja. L.A.C. y O.P.M. se agarraron a golpes en plena vía pública. Según Calderón, el otro conductor quiso ingresar por el carril que no corresponde y él solo le pidió bajar la velocidad, hacer señales y mirar al carro que está detrás. Sin



embargo, Peña asegura que Calderón le cerró el paso y se bajó de su vehículo para insultarlo a él y a su madre, lo cual relató para Perú.com.

En tales situaciones se puede evidenciar la falta de afrontamiento al estrés y la conducta de agresión que se produjo en los conductores mencionados en líneas anteriores. Y se sabe que no es algo nuevo en la sociedad en la que vivimos actualmente. Para entender mejor en qué se basa el afrontamiento al estrés Lazarus y Folkman (como se citó en Guerra, 2014, (p. 96) definieron el afrontamiento como:

Los esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes para manejar las demandas específicas interna y/o externas que son evaluadas como excesivas en relación con los recursos de que dispone la persona. Para ello, manejar el estrés incluiría no sólo el dominio sino la aceptación, la tolerancia la evitación o la reducción de las condiciones estresantes. No sólo importaría el resultado, sino que abarcaría todos los intentos para manejar estas situaciones.

Asimismo, el tipo de conducta de afrontamiento es importante porque, además de servir para dominar las demandas de la situación de estrés, determina la forma en que se activa el organismo. El organismo se activa de muy distintas maneras, según la persona trate de controlar la situación o adopte una actitud pasiva ante esta. Las conductas motoras realizadas para hacer frente a una situación estresante son conductas específicas para una situación concreta o conductas más generales para una amplia gama de circunstancias, dependiendo de qué modelo se ha aprendido en ocasiones anteriores. Las consecuencias de estas conductas determinarán que sean consideradas como correctas o incorrectas por la persona. Lo que determina que esta se repita o no en un futuro (Lazarus & Folkman como se citó en Guerra, 2014).

Existen contextos donde los conductores afloran su agresividad y estrés debido al caos vehicular en que se vive y la presión de los pasajeros por llegar a sus destinos a tiempo. Esta situación se manifiesta mediante la imprudencia al conducir y el exceso de velocidad; además, podría generar también algún desorden psicológico en los conductores (Ponce, 2015; Lama, 2015). Sin embargo, Puntoedu (2010), frente a la posible psicopatología generada en los conductores, señala que:

Todos estamos enfrentados a este problema y lo sufrimos de manera cotidiana, pero haciendo un estudio más a profundidad y estudiando en su contexto, lo que hemos encontrado es que no son psicópatas, como se había dicho anteriormente, sino que son personas que, frente a las circunstancias de trabajo y la coyuntura de vida que tienen, para poder llevar el sustento a sus familias, deben tener un comportamiento muy agresivo (p.4).

Lo señalado en párrafo anterior, sugiere que el contexto laboral, en el cual se insertan los conductores de transporte público, lleno de caos vehicular y la presión de los pasajeros por llegar a su destino, se incrementa la agresividad y el estrés. Es por ello por lo que la presente investigación se centra en encontrar la relación existente entre el modo de afrontar el estrés y la agresión entre los conductores, pues es un mal que aqueja diariamente a todos los limeños y aún no tiene solución.

## **1.2. Definición del Problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre el afrontamiento al estrés y la agresión en conductores de una empresa de transporte público?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Existe relación significativa entre el estilo de afrontamiento centrado en solucionar el problema y la agresión en conductores de una empresa de transporte público?
- ¿Existe relación significativa entre el estilo de afrontamiento centrado en evitar el problema y la agresión en conductores de una empresa de transporte público?
- ¿Existe relación significativa entre el estilo de afrontamiento centrado en buscar apoyo y la agresión en conductores de una empresa de transporte público?

## **1.3. Justificación de la investigación**

Para comprender mejor la justificación de la presente investigación se ha organizado la información a nivel teórico, nivel práctico y nivel metodológico.

### **1.3.1 A nivel teórico**

La presente investigación ayuda a generar conocimiento sobre cómo, en la actualidad, la condición laboral, de una muestra de conductores de transporte público, puede determinar la manera en que se relacionan las variables afrontamiento al estrés y la agresión. Los resultados del presente estudio incrementan la información teórica en esta

línea, lo cual constituye un aporte que permitirá abrir el debate con respecto a las variables que podrían explicar el comportamiento violento de los conductores en nuestro medio.

### **1.3.2 A nivel práctico**

Al comprender la relación entre el afrontamiento al estrés y la agresión en conductores de una empresa de transporte público, se podrían plantear propuestas que contribuyan a desarrollar estrategias adecuadas para que puedan manejar su estrés y disminuir o controlar la agresividad, lo que a su vez tendrá implicancias en la mejora del servicio que brindan a la comunidad en general.

Del mismo modo, los resultados servirán de insumos para la formulación de políticas, tanto a nivel laboral como en materia de transporte público, ambas dirigidas a mejorar las condiciones del trabajo que realizan los conductores y su bienestar.

### **1.3.3 A nivel metodológico**

La presente investigación ofrece información valiosa sobre la determinación de las propiedades psicométricas de los instrumentos empleados en una muestra de conductores de una empresa de transporte público.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre el afrontamiento al estrés y la agresión en conductores de una empresa de transporte público.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- O<sub>1</sub>. Determinar si existe relación significativa entre el estilo de afrontamiento centrado en solucionar el problema y la agresión en conductores de una empresa de transporte público.
  
- O<sub>2</sub>. Determinar si existe relación significativa entre el estilo de afrontamiento centrado en evitar el problema y la agresión en conductores de una empresa de transporte público.
  
- O<sub>3</sub>. Determinar si existe relación significativa entre el estilo de afrontamiento centrado en buscar apoyo y la agresión en conductores de una empresa de transporte público.

## **Marco teórico**

### **2.1. Antecedentes**

En relación con las variables estudiadas, se cita los siguientes antecedentes, los cuales fueron encontrados entre enero de 2017 hasta abril de 2018. Esta información fue obtenida a través de las siguientes fuentes bibliográficas: base de datos EBSCO, ERIC, revista Scielo, revista electrónica Educare, portal Dialnet y repositorios de tesis, principalmente de la Universidad Marcelino Champagnat, Universidad Nacional Mayor de San Marcos y la Pontificia Universidad Católica del Perú.

#### **2.1.1 Internacionales**

Isoba (1997) realizó una investigación en Buenos Aires con el objetivo de plasmar un manual de conducción segura. Se tomó una muestra de 438 personas (310 varones y 128 mujeres). Para ello se administró una encuesta a los conductores. El 53 % reconoció que insulta y gesticula cuando otro conductor lo molesta con sus maniobras y el 42% devuelve las agresiones verbales-gestuales que recibe. El 53% reconoce que toca la bocina al conductor que lo molesta en el camino. Los varones son más agresivos que las mujeres al volante. Sin embargo, la mitad de mujeres reconoció insultar a quien la molesta y el 39% tocó la bocina al que lo inoportuna en su camino. En lo que respecta a la conducción agresiva ambos sexos reconocen “olvidar” la prioridad al peatón en las esquinas (39% mujeres y 32%. Varones). También reconocieron que olvidan dar la prioridad al conductor que viene por su derecha en las intersecciones y la mayoría aceleran cuando se acercan a un semáforo que está en amarillo.

Ruiz y Useche (2006) realizaron un estudio en Colombia con el objetivo de determinar la relación que existe entre el estrés y la agresividad al volante en conductores de la ciudad de Bogotá. Se tomó una muestra de 475 conductores (62% hombres y 38% mujeres). Se realizaron comparaciones de acuerdo con las variables de género, edad, historial de accidentes y experiencia al conducir. Se encontró, para las escalas empleadas, un coeficiente Alfa de Cronbach aceptable; para la Escala de Apreciación del Estrés de Fernández y Mielgo 0.92, y para del Cuestionario de Agresividad de Buss y Perry 0.90. Se encontró que la edad correlacionó negativamente con la ocurrencia de accidentes, el estrés debido a la relación con factores externos de la vía y tres factores del Cuestionario de agresividad de Buss y Perry (agresión física, hostilidad y agresión verbal). Se encontró que los conductores con mayores índices de agresividad física reportaban tener un historial más elevado de accidentes al conducir. Se encontró que los rasgos de agresividad física y hostilidad estaban relacionados con el estrés generado por la interacción con otros usuarios de la vía. A través de un análisis de regresión lineal, se encontró que la agresividad física y hostilidad predicen sustancialmente la ocurrencia del estrés.

Dorantes-Argandar, Cerda-Macedo, Tortosa-Gil y Ferrero (2015) realizaron un estudio con el objetivo de estudiar la relación entre la agresividad, el estrés, y la accidentalidad en el tránsito vehicular de la ciudad de Cuernavaca, Morelos. Se utilizaron dos escalas validadas previamente con el fin de poder evaluar el estrés y la agresividad de los conductores. Adicionalmente, se redactó un inventario que pretende evaluar la accidentalidad vial y algunas de sus particularidades. La muestra estuvo constituida por 990 hombres y 538 mujeres. Los hallazgos señalaron que la agresividad es un fenómeno complejo desde un punto de vista psicosocial, dado que los conductores que no son

considerados como agresivos presentan indicadores estadísticos diferentes a aquellos que sí lo son. Adicionalmente, se observó una prevalencia de accidentalidad que se relacionó con la agresividad. Se concluyó que los accidentes de tránsito reflejan una problemática de naturaleza psicosocial, dado que la relación entre la agresividad y la accidentalidad no es lineal, sino que parece producirse como manifestación de otros factores como el bajo nivel de conducta prosocial y consumo de alcohol o drogas.

### **2.1.2 Nacionales**

Ponce et al. (2006) realizaron un estudio con el objetivo de conocer los estilos de comportamiento en contextos de tráfico que presentan los automovilistas de servicio público y los choferes particulares de Lima Metropolitana. La muestra fue de 740 choferes varones que conducen vehículos en Lima Metropolitana, cuyas edades han oscilado entre los 19 y los 69 años. Se empleó el Cuestionario PSS (Escala de Estrés percibido). Los resultados corroboran que los ítems del cuestionario son consistentes entre sí y el coeficiente Alfa de Cronbach permitió inferir la existencia de puntajes confiables. El análisis factorial exploratorio reveló que existe un solo factor bipolar que, para un caso, tiene una varianza que explica el 39.16% (factor S) y, en el otro caso, una varianza que explica el 18.84% (factor N). Los resultados indicaron que los choferes interprovinciales presentan comparativamente estilos de comportamiento positivos en contextos de tráfico que le permiten conducir bajo una percepción y aceptación del riesgo adecuada; son precavidos, atentos y responsables, con alto nivel de seguridad y controlan adecuadamente su conducta, constituyendo el grupo de choferes que marca la diferencia con las otras modalidades examinadas (particulares, microbuseros y taxistas), los cuales, por el contrario, presentan una conducta desajustada, peligrosa y de alto riesgo. Asimismo, se halló que a mayor tiempo en la conducción van mejorando gradualmente los estilos de



comportamiento en contextos de tráfico. Además, la frecuencia de accidentes de tránsito en choferes revela estilos de comportamiento negativo e inadecuado en contextos de tráfico que se van agudizando con el tiempo. Finalmente, los choferes que manifiestan tener problemas familiares tuvieron mayores accidentes de tránsito.

Salazar y Pereda (2010) realizaron un estudio con el objetivo de dar a conocer la relación entre el síndrome de Burnout y los patrones de comportamiento en contexto de tráfico en conductores de ruta interprovincial. Se tomó una muestra de 94 choferes de cuatro empresas de transporte metropolitano, a quienes se les aplicó el Inventario de Burnout de Maslach en su formato genérico. Los resultados señalan altos porcentajes de conductores afectados por niveles severos de agotamiento emocional, despersonalización y burnout. Mientras que el agotamiento emocional ( $r= 0.729$ ) y la despersonalización ( $r= 0.651$ ) se relacionaron positiva y significativamente con el síndrome de burnout ( $p < 0.01$ ), la baja realización personal se relacionó negativamente con estas dimensiones y de manera débil con el síndrome de burnout. Por último, se pudo constatar que los choferes de transporte público muestran niveles preocupantes de agotamiento emocional y despersonalización.

Vigil (2013) realizó una investigación con el objetivo de determinar la relación entre las condiciones de trabajo de los conductores de transporte público urbano de Lima Metropolitana y la aparición de enfermedades y/o síntomas. La muestra encuestada fue de 80 conductores de la empresa ETUPSA 73-A. En la investigación se vio que todos los encuestados manifestaron que se sentían estresados a causa del trabajo, indicando como principales agentes: el tráfico, el calor, la competencia con otras unidades, la falta de pasajeros y los desvíos por obras. Según el jefe de flota de la empresa, el estrés se

manifiesta principalmente en irritabilidad del conductor, problemas estomacales, dolores de cabeza y presión arterial elevada. Asimismo, se comprobó que las condiciones de trabajo a las que está sujeto el conductor de transporte público son desfavorables para la salud ocupacional debido a largas jornadas laborales, el estado del vehículo y la ruta establecida. De todos los factores identificados el más importante fue el referido a las jornadas laborales, las cuales no permiten al conductor tener un adecuado descanso para desarrollar sus labores con confort y seguridad. Los resultados de la investigación indicaron que las condiciones laborales no son adecuadas para el desempeño laboral, y las enfermedades ocupacionales más frecuentes son las osteomusculares, específicamente en la zona lumbar y cervical.

Ponce (2015) realizó un estudio con el propósito de describir y comparar las dimensiones sintomáticas psicopatológicas en conductores particulares, de servicio privado y público en Lima Metropolitana. La muestra fue de 1985 conductores varones entre 18 y 76 años. Se empleó el Cuestionario Síntomas 90 de Derogatis. Los resultados indicaron que los conductores particulares y los de servicio público presentan indicadores diferenciados de sufrimiento psíquico y psicosomático global; así como un mayor número de síntomas y diversidad de psicopatologías, una mayor intensidad sintomática media e indicadores elevados en la mayoría de las dimensiones psicopatológicas específicas. De igual forma, se detecta que los conductores de servicio público, como los mototaxistas y los microbuseros, sumados a los choferes particulares, tienen la mayor incidencia de dimensiones sintomáticas psicopatológicas globales y específicas, frente a sus pares que hacen movilidad escolar, taxistas, tráileres, buses urbanos e interprovinciales, quienes registran valores bajos en dichos indicadores.

Ruiz (2016) realizó un estudio cuya finalidad fue determinar el nivel de agresión en los conductores de transporte público, específicamente combis, del distrito de Chiclayo. La muestra estuvo conformada por 100 conductores entre 21 y 70 años. Se empleó el Cuestionario de Agresión de Buss y Perry, validado por Ruiz en el año 2016 (confiabilidad 0.771 y validez superior a 0.30). Los resultados indicaron un nivel de agresión de 25%. Al analizar la variable según edad, se observó que la agresión física predomina entre 21 a 31 años; del mismo modo, la ira prevalece 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 de edades; finalmente, en agresión verbal prevalece el nivel bajo entre 50 a 67 años. Asimismo, se observó que la agresión se incrementa con la edad y el tiempo de servicio. Finalmente, se halló que los conductores de transporte público de “combis” se ubican en un nivel medio de agresión.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1 Agresividad**

Buss (1982) realizó una investigación sobre la agresión, en la cual señala que la agresión es una sub clase de castigo. El autor señala que la agresión enojada y la agresión instrumental se distinguen, lo cual aclaró el papel de la frustración como causa de agresión; cuando estamos enojados, somos recompensados por el dolor o la incomodidad de las víctimas de nuestra agresión. Cuando no estamos enojados, nuestra agresión es recompensada por cualquiera de los muchos esfuerzos que ocurren en la vida cotidiana (dinero, estatus, etc.); la agresión logra las mismas recompensas que las respuestas no agresivas, de ahí el término agresión instrumental. La frustración, que es una de las causas menores de la agresión, generalmente conduce a la agresión enojada.

La agresividad tiene múltiples conceptos que suponen agresividad física, verbal, destrucción, hostilidad, entre otros. Para Martínez y Duque (2008) la agresividad es una capacidad innata en los individuos, la cual desde el modelo social cognitivo se puede controlar, y así poder manejar de forma adecuada las relaciones con los demás.

Arias (2011) realizó un trabajo donde da a conocer los antecedentes históricos e investigación sobre la psicología del tránsito y con la finalidad de prevenir los accidentes. Se hicieron varios estudios en diferentes países de América latina acerca de este campo de estudio y las personas actuaban y daban diferentes respuestas. Estos estudios que ponen énfasis en cuanto a las acciones persuasivas, la educación y la formación de conductores. De igual manera otro tipo de estudios versan sobre los factores que afectan el desempeño de los conductores tales como: el sueño, la fatiga, el consumo de sustancias psicoactivas como el alcohol, los comportamientos de riesgo y las medidas de autoprotección, las emociones negativas de los conductores, la agresión y la hostilidad, etc. La investigación llegó a la siguiente conclusión: los estudios de psicología del tránsito abarcan aspectos como la conducta de los peatones, los choferes y los policías, tanto desde un enfoque de la seguridad vial como de la prevención de riesgos psicosociales. Asimismo, se destaca las relaciones de la psicología del tránsito con la psicología de la salud. De igual manera, son múltiples sus nexos con otras especialidades, por lo que la psicología del tránsito puede intervenir en un amplio rango de actividades.

La teoría psicoanalítica de Sigmund Freud sostiene que la agresión es de carácter innato junto con el sexual, ya que representan el "Thanatos" (instinto de destrucción, la agresión y la muerte) y el "eros" (instinto del placer y la vida). Estos impulsos tienen un papel importante en la conformación de la mente y la estructuración del carácter.

Finalmente, el psicoanálisis, sostiene que cuando los impulsos agresivos no están unidos con los impulsos sexuales, se manifiestan como tendencias puramente destructivas, criminales y, de esta forma, incontrolables e inmanejables (López, 2004).

La teoría del aprendizaje social sostiene que la agresión se puede aprender mediante reforzadores. Bandura mostró que los niños se inclinan a imitar la agresión que han contemplado. Para ello presentó en película a un muñeco “porfiado”, de tamaño natural, a quien alguien intenta mantener tumbado por todos los medios, haciéndose muy agresivo en ese intento. Los que habían visto la versión fílmica en el que el individuo era recompensado, imitaban con más frecuencia el modelo de la película que los que habían visto la versión de castigo. Ahora bien, la teoría de Bandura afirma que el segundo grupo de niños no había visto menos agresión que el primero. Pero la situación, al final de la película, no era favorable para ellos, porque tenían miedo de ser castigados como el modelo de la película. Pero, cuando Bandura les reforzó luego por cada manotazo que daban al muñeco “porfiado”, los niños manifestaron la conducta que habían visto en la película. Por tanto, la agresión fue aprendida. Asimismo, la conducta agresiva de los padres con respecto al niño es ocasión para que se aprenda la agresión a partir de un modelo (Bandura, 1971).

Para el caso de la etología de Konrad Lorenz (como se citó en Muñoz, 2000), el patrón general de la agresividad es un comportamiento motivado por necesidades internas. Existen dos tipos bien diferenciados de comportamiento agresivo: la agresión interespecífica y la intraespecífica. La primera se da solamente en la relación depredador-presa. En los conflictos intraespecíficos raramente llegan dos individuos a provocarse heridas, pues se establecen siempre unas relaciones de tipo jerárquico. Las especies

sociales han desarrollado también lo que se llama “rituales de pacificación”, consistentes en una serie de pautas desarrolladas por el individuo más débil y que inhiben la agresividad del más fuerte, como son las actitudes sumisas y la exposición de las partes del cuerpo más débiles sin defensa alguna.

El modelo integrador de la agresión propuesto por Andreu (como se citó en Penado, 2012) pretende integrar los distintos factores socio cognitivos, afectivos y conductuales, con otros factores de naturaleza contextual y situacional, facilitando así la comprensión de la génesis del comportamiento agresivo. Es decir, las situaciones amenazantes provocan un aumento de la actividad fisiológica (valoración primaria) que conducirían a que la persona valore inmediatamente la situación o el contexto en el que se ha producido dicho suceso amenazante (valoración secundaria).

Según la neuropsicología de la agresión, existen múltiples clasificaciones de la conducta agresiva, pero la de mayor solidez y, por tanto, la más empleada en la actualidad es la diferenciación entre agresión premeditada y agresión impulsiva. Recientes investigaciones con potenciales evocados encuentran que la impulsividad se podría relacionar con agresión descontrolada cuando se combina con una reacción emocional encolerizada; en el caso de la agresión controlada y premeditada, esto es más cercana a la psicopatía, y se da en ausencia de reacción emocional (Hurtado & Serna, 2012).

La neuroquímica de la agresividad, según se ha demostrado en diferentes investigaciones son conductas de agresión impulsiva que tienen niveles bajos de serotonina en el líquido espinal cerebral y demostrado en individuos que se suicidaron de una manera violenta. En concreto, la impulsividad y el descontrol emocional se relacionan también con

un déficit de endorfinas. Por su lado, las glándulas endocrinas de secreción interna también son capaces de liberar sustancias, hormonas, que influyen en la conducta emocional del individuo, como la hormona del crecimiento, la tirotropina, las gonadotropinas, los estrógenos, la progesterona y, en lo que atañe a la agresividad, especialmente la testosterona y la vasopresina. Aunque es conocida la relación entre testosterona y agresión, y ello condiciona, en parte, que los individuos masculinos sean físicamente más agresivos que las mujeres. Por lo demás, aún quedan puntos a aclarar de su funcionamiento (Gil et al., 2002).

Por otro lado, Buss-Durkee (como se citó en De Luca, 2010) considera a la agresión como el acto de imponer su voluntad a otra persona u objeto incluso si ello significa que las consecuencias podrían causar daño físico o psíquico.

Para Matalinares et al. (2012) la agresión es una disposición relativamente persistente a ser agresivo en diversas situaciones. Por tanto, hace referencia a una variable interviniente que indica la actitud o inclinación que siente una persona o un colectivo humano a realizar un acto agresivo. En este sentido, puede también hablarse de potencial agresivo. La agresividad suele ser concebida como una respuesta adaptativa que forma parte de las estrategias de afrontamiento de los seres humanos a las amenazas externas. Esta se presenta como agresividad física y agresividad verbal.

Para Baron y Byrne (como se citó en Shaffer, 2000) la agresión consiste en cualquier forma de comportamiento que tiene la intención de herir o lesionar a un ser vivo que desea evitar dicho tratamiento.

Para Richer y Bergeron (2012) se pueden encontrar diferentes descripciones. En muchas de estas descripciones, las siguientes características de la agresión en el tráfico son de aplicación:

- Comportamiento que pueda causar daño físico o emocional a un usuario compañero de carretera.
- Comportamiento que consiste en una violación a las reglas de tránsito o de otra manera excede los estándares morales.

La psicología a menudo se hace una distinción entre dos tipos de agresión: la agresión hostil y agresión instrumental. La agresión hostil, que se origina a partir de la ira, hace que el delincuente sienta la necesidad de dañar a otra persona. En el contexto de la agresión conductor se puede pensar, por ejemplo, haciendo gestos obscenos a insultar a la otra persona, maldecir, golpear el coche, rápidamente superando de nuevo. Todos estos son los tipos de conducta de riesgo en el tráfico. La agresión instrumental, por otra parte, es especialmente dirigida a la consecución de los objetivos individuales, por ejemplo, llegar al destino sin demora. En este caso, el comportamiento agresivo puede consistir en la violación de las reglas formales e informales de tráfico, y, como efecto secundario, la violación de los intereses de los demás usuarios. Ejemplos de ello son los tipos de conducta de riesgo tales como exceso de velocidad, corriendo la luz roja, correr cerca del otro vehículo y tocar la bocina. La agresión instrumental es mucho más diversa en sus formas de expresión de la agresión hostil; todos los tipos de comportamiento que no cumple otra los intereses de los usuarios de carreteras o excede los estándares morales pueden ser una expresión de la agresión instrumental. Por otra parte, el comportamiento, que sin intención viola los intereses de los demás usuarios o excede las normas morales, puede ser visto



como deliberada por parte de otra persona y, por lo tanto, se pueden experimentar como agresivos. Por lo tanto, la agresión instrumental también puede causar la agresión hostil en el compañero de ruta y/o usuarios.

Según Deffenbacher, Lynch, Filetti, Dahlen y Oetting (2003) la ira en el tráfico es causada por factores personales y la situación del tráfico. En primer lugar, hay las diferencias individuales en la medida en que alguien tiende a reaccionar emocionalmente; este es también el caso en el tráfico.

Existen estudios de muchos autores que mencionan la tipología de la agresión (Berkowitz como se citó en Carrasco & Gonzales 2006). La motivación es un criterio de clasificación de la conducta agresiva, la cual está compuesta por una agresión hostil, es decir, cuando se hace algo para molestar a otra persona; la agresión instrumental, sucede cuando se agrede al sujeto con la finalidad de obtener el objeto de la otra persona; y la agresión emocional ocasionada por un estrés extrínseco. Ello se complementa con lo señalado por Buss-Durkee, (como se citó en De Luca, 2010) quien considera a la agresión como el acto de imponer su voluntad a otra persona u objeto, incluso si ello significa que las consecuencias podrían causar daño físico o psíquico, que es el enfoque seguido en la presente investigación.

### **2.2.2 Estrés**

En la década de 1960, se aceptó la idea de que el estrés es un aspecto inevitable de la condición humana y que, dependiendo de su afrontamiento, se establecerían las diferencias en cuanto a la adaptación lograda como resultado final (Lima et al.,2003).

Para Pelechano (1991) se habla de estrés, cuando la estimulación es dañina, amenazante o ambigua. Se ha concebido, pues, el estrés como un estímulo, aunque incluyendo sus repercusión o impacto en el sujeto.

El estrés puede definirse como el desequilibrio que se produce en un organismo cuando estímulos físicos o psicológicos impactan en él. Una definición más precisa caracteriza al estrés como las reacciones del organismo frente a fuerzas de naturaleza perjudicial, infecciones y varios estados anormales que tienden a alterar el equilibrio fisiológico normal u homeostasis de una persona. Los estímulos que causarían tal desequilibrio se denominarían estresores (Rabinovich, 2004).

Se denominan estresores a los estímulos que provocan la respuesta biológica y psicológica tanto del estrés normal como de los desarreglos que llevan a convertirse a enfermedades (Orlandini, 2012).

Lazarus y Folkman (como se citó en De Vera, 2005) definen el concepto de estrés refiriéndose a las interrelaciones que se producen entre la persona y el contexto en el que está inserto. El estrés se produce cuando la persona valora lo que sucede como algo que supera los recursos con los que cuenta y pone en peligro su bienestar personal. Así mismo, el afrontamiento al estrés en las personas lo despliegan con “esfuerzos cognitivos y conductuales cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo.

### **2.2.3 El afrontamiento o coping**

El afrontamiento se refiere a los intentos por salvaguardarse, para reducir o asimilar una demanda existente (estresor) tanto como esfuerzo intrapsíquico (cognición) como también por acción (observable), considerándose que el individuo suele disponer de un repertorio bastante amplio, en el que se puede encontrar estrategias más estables o constantes que otras (Heim, 1991).

El afrontamiento es la traducción de la palabra inglesa “coping” y corresponde con la acción de afrontar, es decir, hacer frente a un enemigo, un peligro, una responsabilidad, etc., un agente o acontecimiento estresante (Moliner como se citó en Julca & Miranda, 2006).

El afrontamiento implica una serie de procesos cognitivos y conductuales estrechamente relacionados; por una parte, dependen de la evaluación que realiza el sujeto sobre la situación y, por otra, del uso de estrategias conductuales utilizadas para aliviar la carga que supone el estresor sobre el bienestar psicológico (Mok & Tam, 2001).

Según Kobasa, Maddi y Kahn (como se citó en Cassaretto et al., 2003) el afrontamiento ayuda a identificar los elementos que intervienen en la relación dada entre situaciones de vida estresante y síntomas de enfermedad. Así mismo, el afrontamiento es la respuesta de una persona ante los estresores que se presentan en contextos reales de su vida (Skinner & Zimmer-Bembeck, 2007).

Carver, Sheier y Wientraub (como se citó en Quass, 2006) hacen una definición para el afrontamiento distinguiendo un afrontamiento centrado en el problema,

afrontamiento centrado en la emoción y evitación al afrontamiento. El primero referido a la resolución del problema o “hacer algo” para cambiar el curso de la situación estresante, el segundo consiste en reducir o manejar el estrés emocional causado por la situación y la evitación, referida a las conductas de evasión del afrontamiento.

A partir de esta distinción, Carver et al. (1989) asocian técnicas de afrontamiento tales como:

- Afrontamiento centrado en el problema: afrontamiento activo, planificación, supresión de actividades distractoras, refreno del afrontamiento y búsqueda de apoyo social.
- Afrontamiento centrado en la emoción: búsqueda de apoyo emocional y social, reinterpretación positiva, aceptación, desahogo y religión.
- Evitación al afrontamiento: negación, desconexión conductual, desconexión mental, consumo de drogas y humor.

A continuación, se detalla cada uno de los modos de afrontamiento propuestos por Carver et al. (1989):

- Afrontamiento activo: se refiere a las acciones directas llevadas a cabo por el sujeto para alterar la situación e intentar cambiarla. Dicho de otro modo, es un proceso activo de afrontamiento, lo cual implica un incremento del esfuerzo propio a fin de remover el estresor o mejorar sus efectos. Esta técnica es similar al núcleo de lo que Lazarus y

Folkman (como se citó en Carver et al., 1989) llaman afrontamiento centrado en el problema.

- **Planificación:** es un modo de afrontamiento analítico y se refiere específicamente, a pensar en cómo afrontar un estresor, ideando estrategias de acción, pasos a seguir y buscando la mejor manera de manejar el problema. Cabe señalar que la planificación ocurre durante el período que Lazarus y Folkman (como se citó en Carver et al., 1989) denominan evaluación cognitiva secundaria.
- **Búsqueda de apoyo social:** las personas pueden buscar apoyo social por dos medios, el instrumental y emocional. Ambos son conceptualmente distintos, aunque, generalmente, se utilizan conjuntamente.
- **Búsqueda de apoyo social instrumental:** implica la búsqueda de recursos humanos que le puedan dar al sujeto un apoyo instrumental para manejar el problema en forma de información, consejo, apoyo económico, etc. Esta estrategia corresponde al afrontamiento centrado en el problema.
- **Búsqueda de apoyo social emocional:** engloba las acciones emprendidas por el sujeto para buscar en otras personas razones emocionales paliativas del estrés (el cariño, la simpatía y la comprensión). Se trata de buscar apoyo afectivo, empatía y comprensión por lo que es un afrontamiento centrado en la emoción.
- **Supresión de actividades distractoras:** Se refiere a aquellas conductas que permiten al sujeto centrarse en el acontecimiento estresante al que ha de enfrentar, y que al mismo tiempo evite otras actividades o pensamientos que lo distraigan. Significa dejar de lado otros proyectos, evitando la distracción, y sobrellevando la situación estresante.

- Religión: se refiere a actividades pasivas, como rezar o centrarse en la religión, las cuales permiten al sujeto aceptar el acontecimiento estresante. La religión puede servir como una fuente de apoyo emocional, como vehículo para una reinterpretación positiva y como una técnica de afrontamiento activo.
- Reinterpretación positiva: engloba lo referente a aquellos aspectos de crecimiento personal que pueden derivarse de la experiencia de estrés. Esto significa que la persona reconstruye una situación estresante en términos positivos. Lazarus y Folkman (como se citó en Carver et al., 1989) consideran esta técnica como un tipo de afrontamiento emocional, la cual maneja el estrés emocional más que afrontar el estresor en sí.
- Refrenar el afrontamiento: describe los esfuerzos por demorar el momento adecuado para afrontar el problema y evitar que afecte al sujeto negativamente, al tener que tomar decisiones precipitadamente. Es esperar una oportunidad apropiada para actuar, manteniendo la misma actitud y no actuando apresuradamente. Este puede ser considerado un Afrontamiento activo porque el comportamiento de la persona se concentra en sobrellevar efectivamente el estresor, pero también es una estrategia pasiva en el sentido que implica un “no actuar”.
- Aceptación: se refiere a la aceptación del problema. Según Carver et al. (1989) la persona que acepta la realidad de una situación estresante parecería ser alguien interesado en sobrellevar la situación. La aceptación consiste en dos fases del proceso de afrontamiento: la aceptación de un estresor como real ocurre en la evaluación

cognitiva primaria, y por otra parte la aceptación de la ausencia de una estrategia de afrontamiento, que es parte de la evaluación cognitiva secundaria.

- Desahogarse o centrarse en las emociones: alude a las respuestas emocionales asociadas a la situación estresante. Generalmente utilizan este tipo de estrategia los sujetos que visualizan el estresor como perdurable e inmodificable. Implica concentrarse en el estrés o las situaciones molestas que se están viviendo y exteriorizar estos sentimientos. Según Carver et al. (1989) esta respuesta puede, a veces, ser funcional, sin embargo, concentrarse en estas emociones por largos períodos puede dificultar el ajuste a la realidad, además de distraer a las personas del afrontamiento activo de la situación estresante.
- Negación: el sujeto niega y evita el afrontamiento activo del suceso estresante y actúa “como si nada sucediera”. A menudo se sugiere que la negación es útil para minimizar el estrés, facilitando el afrontamiento, sin embargo, se puede argumentar que la negación crea problemas adicionales, a menos que el estresor pueda ser realmente ignorado. Carver et al. (1989) plantean que negar la realidad de los eventos hace que el evento se convierta en más serio y que el afrontamiento se haga más difícil de lo habitual.
- Desconexión conductual: hace referencia al empleo de acciones que evitan afrontar activamente la situación estresante. Lo cual reduce el esfuerzo propio para afrontar la situación, incluso el sujeto se rinde al intento de lograr metas en las cuales interfiere el estresor.

- Desconexión mental: es una variante de la desconexión conductual. La desconexión mental sucede mediante una amplia variedad de actividades distractoras, las cuales permiten al sujeto distraerse de la situación estresante. Estas actividades alternativas pueden ser soñar despierto, dormir, escapar por inmersión en la televisión, etc. Aunque desconectarse de una situación es, a veces, una respuesta altamente adaptativa, a menudo impide un afrontamiento adecuado a esta.

Según Lazaru y Folkman (1986) se pueden considerar dos tipos generales de afrontamiento al estrés:

- El afrontamiento enfocado al problema, el cual está conformado por todas aquellas respuestas que se orientan a manipular o hacer algo para alterar la fuente del estrés.
- Afrontamiento que se enfoca a la emoción, que se haya constituido por todas las respuestas que conducen a reducir, manejar o regular la respuesta emocional que surge consecuentemente de la situación problemática.

Dado los conceptos de agresividad y afrontamiento al estrés se puede decir que es posible una relación entre ellas, pues si el individuo tiene un adecuado afrontamiento al estrés ante los estímulos de la agresividad se podrá evitar diferentes situaciones (peleas, insultos, etcétera) entre los conductores de transporte público. Pero, es de conocimiento que no existe una educación emocional en la sociedad que no permite que exista una adecuada aplicación del afrontamiento a situaciones estresantes y que son cotidianas en todos los conductores, cuyo desconocimiento lleva a tragedias, problemas y agresiones entre estos.



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

**Agresión:** es fundamentalmente emocional generada no por un estresor externo, sino por el afecto negativo que dicho estresor activa, produciendo ira y tendencias agresivas Berkowitz (como se citó en Carrasco & Gonzales, 2006).

**Conducción agresiva:** es el manejo de un vehículo motorizado poniendo en peligro –o con probabilidad de poner en peligro– a las personas y las propiedades; caracterizan esta conducta, entre otros: el exceso de velocidad, el zigzaguear, adelantamiento inseguro, no mantener la distancia de seguridad, obstruir el paso de otro vehículo, palabras o gestos obscenos y detención inesperada por pasajeros (Morales, 2010).

**Estrés:** es como una respuesta adaptativa de nuestro organismo ante demandas ambientales. Esta caracterizado por una activación fisiológica bastante extendida, de duración variable y que, de una u otra manera, prepara al individuo para soportar tales eventos (Carlson, 1996).

**Estrés:** es cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente (Tello, 2011).

**Afrontamiento al estrés:** son los esfuerzos conductuales y cognitivos que hace el individuo para hacer frente al estrés, es decir, para “manejar”, tanto las demandas externas o internas generadoras de estrés, como el estado emocional desagradable vinculado al mismo (Sandín, 2003).

Modos de afrontamiento: es el conjunto de esfuerzos cognitivos y conductuales desarrollados para manejar las demandas específicas externas y/o internas que han sido evaluadas como desbordantes o amenazantes de sus recursos (Carver et al., 1989).

Afrontamiento: es la traducción de la palabra inglesa “coping” y corresponde con la acción de afrontar, es decir, hacer frente a un enemigo, un peligro, una responsabilidad, etc., un agente o acontecimiento estresante (Julca & Miranda, 2006).

## **Hipótesis y variables**

### **3.1. Hipótesis General**

Existe relación significativa entre el afrontamiento al estrés y la agresión en conductores de una empresa de transporte público.

### **3.2. Hipótesis específicas**

- Existe relación significativa entre el estilo de afrontamiento centrado en solucionar el problema y la agresión en conductores de una empresa de transporte público.
- Existe relación significativa entre el estilo de afrontamiento centrado en evitar el problema y la agresión en conductores de una empresa de transporte público.
- Existe relación significativa entre el estilo de afrontamiento centrado en buscar apoyo y la agresión en conductores de una empresa de transporte público.

### **3.3. Variables**

#### **3.3.1. Definición conceptual**

Variable a relacionar 1

Afrontamiento al estrés: el afrontamiento puede cambiar de momento a momento, existe fundamento para argumentar que las personas desarrollan formas habituales de tratar

con el estrés y que estos estilos de afrontamiento habituales pueden influir en sus reacciones frente a nuevas situaciones (Carver et al., 1989).

Variable a relacionar 2

Agresión: la agresividad es una variable de la personalidad, una clase de respuesta constante y penetrante. Es un hábito de atacar o un sistema de hábitos. Buss lo agrupa de acuerdo con las características y estilos como físico-verbal, activo-pasivo, directo-indirecto, siendo estas las formas y maneras como se puede expresar la agresión (Buss & Durkee, 1957).

### **3.3.2. Operacionalización**

Variable a relacionar 1

El afrontamiento al estrés es el puntaje obtenido por el conductor de transporte público a través del Cuestionario de Modos de Afrontamiento al Estrés, cuyas dimensiones son: afrontamiento centrado en el problema, afrontamiento centrado en la emoción y desentendimiento conductual.

Variable a relacionar 2

La agresividad es el puntaje obtenido por el conductor de transporte público a través del Cuestionario Modificado de Agresividad de Buss-Durkee.

A continuación, se presentan las tablas de operacionalización de las dos variables del presente estudio. La primera variable que se muestra es la variable de Modos de

Afrontamiento al estrés con sus dimensiones, indicadores e ítems. Luego se observa la segunda variable de Agresividad con sus respectivas dimensiones, indicadores e ítems.

Tabla 1

*Operacionalización de las variables*

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de medición
Modos de Afrontamiento al estrés	Estilos de afrontamiento que se centran en el problema	Puntaje obtenido en la dimensión estilos de afrontamiento que se centran en el problema.	14, 27, 40, 42 2, 15, 28, 41 3, 16, 29, 17 43, 30, 46 33, 52, 4 5, 18, 31, 41.	Intervalo.
	Estilos de afrontamiento que se centran en la emoción	Puntaje obtenido en la dimensión estilos de afrontamiento que se centran en la emoción.	6, 19, 32, 45, 8, 21, 34, 47 7, 11, 20, 24, 37, 50 9, 22, 35, 48	Intervalo.
	Otros estilos de afrontamiento	Puntaje obtenido en la dimensión otros estilos de afrontamiento	10, 23, 36, 49 12, 25, 38, 51 1, 13, 26, 39	Intervalo
Agresividad	Agresividad Verbal	Puntaje obtenido en la dimensión agresividad verbal.	2,8,14,20,26,32,38,44	Intervalo
	Agresión indirecta	Puntaje obtenido en la dimensión agresividad indirecta.	3,9,21,27,33,39,45,57,63,75,87	Intervalo
	Irritabilidad	Puntaje obtenido en la dimensión irritabilidad.	7,19,31,37,43,1,67,73	Intervalo
	Agresividad física	Puntaje obtenido en la dimensión agresividad física.	4,10,16,22,28,34,40,88	Intervalo
	Resentimiento	Puntaje obtenido en la dimensión resentimiento.	5,11,23,53,59,7,83	Intervalo
	Sospecha	Puntaje obtenido en la dimensión sospecha.	6,12,30	Intervalo

## **Metodología**

### **4.1. Tipo de investigación**

El tipo de investigación es cuantitativa y nomotética, que consiste en utilizar fundamentalmente métodos cuantitativos y pretende establecer leyes o normas generales (Bisquerra, 1989). En la presente investigación el aporte está orientado a brindar más información acerca de la relación entre afrontamiento al estrés y agresión.

### **4.2. Diseño de la investigación**

Es no experimental porque la investigación que se realiza no manipula deliberadamente las variables. Es decir, se trata de un estudio en el que no se varía de forma intencional la variable. Se observa el fenómeno o situaciones, tal como se dan en su contexto natural para analizarlos. Se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por quien la realiza (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

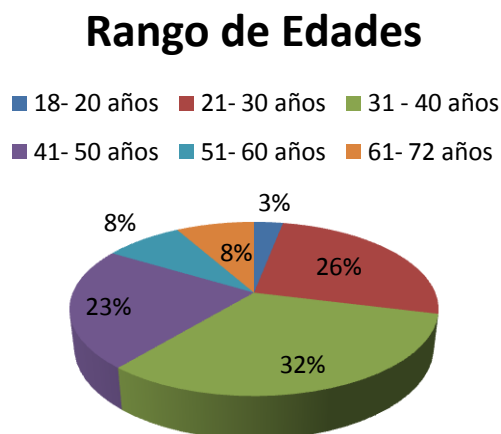
Así mismo es transversal o transeccional porque recolectan datos en un solo momento, un tiempo único, según Liu y Tucker (como se citó en Hernández et al., 2014). Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. A su vez, es de tipo correlacional, es decir que busca determinar el grado de relación que tienen dos a más variables (Sánchez & Reyes, 2006).

### 4.3. Población y muestra

La población de la presente investigación está constituida por 400 conductores de transporte público de Lima y Callao. Son varones entre 18 y 60 años de edad, con estudios primarios, secundarios, técnicos y universitarios completos o incompletos, con un tiempo de servicio entre 0 – 30 años.

Para determinar la muestra se utilizó el programa *Gpower* (software), tomando en cuenta los siguientes parámetros: significancia 0.05, potencia 0.80, tamaño del efecto 0.16 (Pacora, 2012) y para una hipótesis de dos colas. Teniendo como resultado una muestra de 304 conductores de transporte público; sin embargo, se pudieron evaluar a 351 conductores.

En la *Figura 1* se muestra que el 32% de los participantes se encontraba entre 31 a 40 años y solo un 3% se encontraba entre 18 a 20 años de edad.

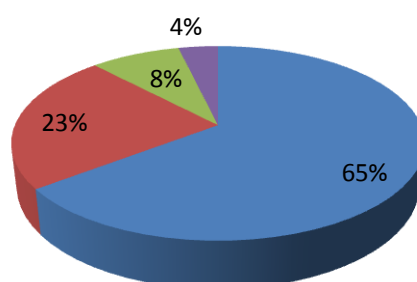


*Figura 1.* Distribución de la muestra según la edad.

En la *Figura 2* se muestra que el 65% de los participantes tiene entre 1 a 10 años de tiempo de servicio y el 4% tiene entre 32 a 40 años de servicio.

## Tiempo de servicio

■ 1 - 10 años ■ 11- 20 años ■ 21 - 30 años ■ 32 - 40 años



*Figura 2.* Distribución de la muestra según tiempo de servicio.

#### 4.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

La técnica empleada en el presente estudio es la de encuesta (Alarcón, 2013) que consiste en el empleo de instrumentos para evaluar las variables. En tal sentido, se utilizaron dos test psicológicos: Cuestionario Modificado de Agresividad Buss – Durkee Cuestionario de Modos de Afrontamiento al Estrés. A continuación, se presentará la ficha técnica de cada uno de ellos.

#### **Cuestionario Modificado de Agresividad BUSS-DURKEE (ver Apéndice 1)**

Nombre: Cuestionario Modificado de Agresividad de Buss- Durkee

Autor: Buss, A. y Durkee

Año: 1957.

Adaptado en nuestro medio por: Carlos Reyes Romero, Universidad Ricardo Palma en 1987 y María Luisa Matalinares en 2012.



## **Validez**

De determinó la validez de constructo del Cuestionario de Buss-Durkee a través del análisis factorial y la confiabilidad fue determinada mediante el método test-retest (Buss-Durkee, 1957; Buss-Durkee, 1969). Este instrumento mantiene los criterios de validez de contenido ya que su elaboración tuvo como marco referencial teórico los supuestos e hipótesis de la clasificación de la agresión-hostilidad sostenidos por Buss. Respecto a la validez y fiabilidad determinaron con sujetos de las fuerzas policiales que iban a realizar un curso de resguardo presidencial y con estudiantes universitarios hombres y mujeres. Estas tentativas permitieron eliminar y confirmar algunos reactivos.

Asimismo, Reyes (1987) obtuvo un índice de validez empírica del instrumento mediante una muestra piloto, con 54 sujetos universitarios, divididos en aquellos que presentaron alta y baja agresión, encontrando que existen diferencias significativas entre las medias de ambos grupos extremos.

La adaptación psicométrica de la versión española del instrumento (Buss & Perry, 1992; Andreu, Ramírez & Raine, 2006) se trabajó con 3632 sujetos, de 10 a 19 años, de ambos sexos, de 1º a 5º de secundaria, procedentes de distintas instituciones educativas de la costa, sierra y selva del Perú. El estudio analizó la estructura del cuestionario mediante el análisis factorial exploratorio, evidenciando que el modelo planteado por Buss determinó una consistencia interna aceptable. Los resultados obtenidos demostraron un ajuste aceptable al modelo de cuatro factores, una consistencia interna adecuada, baremos percentiles y normas interpretativas.

## **Confiabilidad**

Para determinar la confiabilidad del Inventario de Buss-Durkee, se utilizó el método de división por mitades, correlacionando, en cada sub escala, reactivos impares con reactivos pares, con el procedimiento estadístico de Correlación producto momento de Pearson. Los coeficientes de correlación obtenidos para cada sub escala fueron los siguientes Reyes (1987): Irritabilidad  $r= 0.76$ , agresión verbal  $r = 0.58$ , agresión indirecta  $r = 0.64$ , agresión física  $r=0.78$ , resentimiento  $r =0.62$  y sospecha  $r =0.41$ .

La fiabilidad observada en las cuatro sub escalas (agresividad física, agresividad verbal, ira y hostilidad) que componen el Cuestionario de Agresión fue satisfactoria (Buss & Perry, 1992; Andreu, Ramírez & Raine, 2006). Se observó que el grado de fiabilidad en base al Coeficiente Alpha de Cronbach para la escala total fue Alfa =0.836), agresión física Alfa = 0.683), agresión verbal Alfa = 0.565, ira Alfa =0.552 y hostilidad Alfa = 0,650.

## **Estudio Piloto**

Se realizó un estudio piloto en los conductores para comprobar las propiedades psicométricas del instrumento, ya que fue usado en una población universitaria distinta a la del estudio. La validez del instrumento se evaluó mediante un análisis factorial exploratorio, obteniendo unos índices de bondad de ajuste adecuados con un valor de  $KMO$  igual a .779 que se encuentra dentro de los parámetros esperados. Asimismo, se obtuvo un  $X^2=9991.109$ ;  $p=0.000$ , lo que deja en evidencia la pertinencia del análisis factorial, tal como se muestra en la Tabla 2.

Tabla 2

*KMO y prueba de esfericidad de Bartlett del Cuestionario de Agresividad Buss-Durkee*

KMO	Prueba de esfericidad de Bartlett		
	X <sup>2</sup>	gl	p-valor
0.779	9991.109	4095	0.000

En la Tabla 3 se presenta la distribución de los ítems de acuerdo a las cargas factoriales halladas. Se observa una estructura factorial exadimensional (seis dimensiones).

Tabla 3

*Análisis factorial exploratorio del Cuestionario de Agresividad de Buss – Durkee*

Ítems	Factor					
	1	2	3	4	5	6
13	0.571					
51	0.543					
33	0.539					
67	0.530					
23	0.517					
3	0.488					
15	0.488					
18	0.488					
49	0.478					
63	0.465					
45	0.433					
61	0.416					
80		0.584				
81		0.572				
82		0.566				
76		0.509				
77		0.484				
70		0.461				
59		0.443				
56		0.412				
79		0.398				
14		0.384				
65		0.322				

Tabla 3 (Continuación)

Ítems	Factor					
	1	2	3	4	5	6
47			0.530			
62			0.525			
38			0.523			
29			0.498			
44			0.497			
16			0.447			
27			0.434			
53			0.422			
19			0.421			
48				0.546		
84				0.476		
90				0.455		
72				0.455		
6				0.416		
24				0.414		
42				0.389		
66				0.374		
89				0.314		
78					0.344	
83					0.459	
30					0.400	
41					0.329	
28						0.629
31						0.540
64						0.485
58						0.386
4						0.335
46						0.330
Autovalores	9.94	4.040	2.33	2.03	1.75	1.650
% V.E.	14.20%	5.16%	2.48%	2.05%	1.62%	1.46%
Total V.E.	30%					

Los componentes del Cuestionario de Agresividad fueron renombrados de acuerdo a las características en común que tenían los ítems de tal manera que el Factor 1 se denominó agresividad por frustración, el Factor 2 es agresividad compulsiva, el Factor 3 es agresividad por factores externos e internos, el Factor 4 es agresividad por resentimiento, el Factor 5 es agresividad por recelo y el Factor 6 es agresividad física.

En la Tabla 4 se muestra el análisis de fiabilidad por consistencia interna del Cuestionario de Agresividad de Buss- Durkee, en donde el Alfa global de la prueba es de .862 esto quiere decir que posee una alta consistencia interna y es confiable. En la dimensión de agresividad por frustración muestra una buena fiabilidad (Alfa = .793), en la dimensión agresión compulsiva se da una buena fiabilidad (Alfa=.758), en agresividad por factores externos e internos se evidencia una buena fiabilidad (Alfa =.730). Mientras que, en la dimensión de agresividad por resentimiento, la fiabilidad fue regular (Alfa =.691), así como en la dimensión de agresividad física tiene una fiabilidad regular (Alfa=.651). Finalmente, la dimensión de agresividad por recelo no es confiable (Alfa = .585) Nunnally (1995) señala que para efectos de investigación se pueden aceptar coeficientes superiores a 0.50.

Tabla 4

*Análisis de fiabilidad por consistencia interna del Cuestionario de Agresividad de Buss – Durkee*

Buss – Durkee	Alfa	Ítems
Global	.862	13,51,33,67,23,3,15,18,49,63,45,61,80,81,82,76,77,70,59,56,79,14,65,47,62,38,29,44,16,27,53,19,48,84,90,72,6,24,42,66,89,78,83,30,41,28,31,64,58,4,46
Agresividad por frustración	.793	13,51,33,67,23,3,15,18,49,63,45,61
Agresión compulsiva	.758	80,81,82,76,77,70,59,56,79,14,65
Agresividad por factores externos e internos	.730	47,62,38,29,44,16,27,53,19
Agresividad por resentimiento	.691	48,84,90,72,6,24,42,66,89
Agresividad por recelo	.585	78,83,30,41
Agresividad física	.651	28,31,64,58,4,46

## **Cuestionario de modos de Afrontamiento al Estrés (ver Apéndice 2)**

Nombre: Cuestionario de modos de afrontamiento al estrés (COPE)

Autor: Carver et al.

Año: 1989

Procedencia: Estados Unidos

Estilo: enfocado en el problema, en la emoción y en otros estilos de afrontamiento.

Adaptación: Casuso (como se citó en Chau, 1998) en población universitaria en Lima.

Traducción al español: Salazar (1993).

Tipo de aplicación: individual.

Total de ítems: 52 distribuidos en 13 áreas.

Rango de aplicación: de 16 a más.

Materiales: Cuestionario con 52 ítems y plantillas de corrección.

Clasificación: de 1 a 4 puntos por cada respuesta.

### **Validez**

El Cuestionario de Modos de Afrontamiento al Estrés fue desarrollado por Carver et al. (1989) en su versión disposicional, la que fue construida siguiendo dos modelos teóricos: a) Modelo de Lazarus, b) Modelo de Autoregulación Conductual de Bandura. Este inventario tiene 52 ítems, con un sistema de respuesta en formato de tipo Likert de cuatro puntos de calificación, consta de 13 escalas (afrontamiento activo, planificación, supresión de actividades competentes, postergación del afrontamiento, búsqueda de apoyo social por razones instrumentales, búsqueda de apoyo social por razones emocionales, reinterpretación positiva y crecimiento, aceptación, negación, acudir a la religión, enfocar y liberar emociones, desentendimiento conductual y desentendimiento mental) que miden estrategias de afrontamiento y se organizan alrededor de tres estilos de afrontamiento

planteados por los autores: a) centrado en el problema, b) centrado en la emoción y e) otros estilos. Este inventario fue adaptado para el Perú en 1996 por Casuso (1996) y ha demostrado su validez y confiabilidad en múltiples investigaciones (Chau, 1998).

El Cuestionario de Modos de Afrontamiento al Estrés pretende estimar los estilos y estrategias de afrontamiento de las personas ante determinadas situaciones estresantes. Fue construido en base a la teoría de Lazarus y al modelo de la autorregulación conductual y fue traducido al español por Calvete en Bilbao, España (Carver et al, 1989). La versión aplicada es la utilizada por Cassaretto y Chau (2016) en su investigación con 300 estudiantes universitarios, quienes realizaron una revisión lingüística de la prueba en base a la aplicación de un estudio piloto con 100 estudiantes.

### **Confiabilidad**

Sánchez y Salazar (como se citó en Casuso, 1996; Alcalde, 1998; Chau, 1998) administraron el Cuestionario de Modos de Afrontamiento al Estrés en una muestra de 123 estudiantes universitarios de la especialidad de psicología en la Pontificia Universidad Católica del Perú en Lima. Los puntajes Alfa de Cronbach para las 13 sub-escalas arrojaron una confiabilidad que osciló desde 0.43 hasta 0.90; mientras la sub-escala “acudir a la religión” obtuvo el puntaje más alto de todas las sub-escalas del cuestionario. Asimismo, se calculó la confiabilidad de la prueba mediante el Alfa de Cronbach, encontrando que la adaptación obtuvo puntajes más elevados a los de la prueba original.

## Estudio piloto

Se realizó un estudio piloto en los conductores para comprobar las propiedades psicométricas del instrumento, ya que el instrumento fue usado en una población universitaria distinta a la del estudio.

La validez del instrumento se evaluó mediante un análisis factorial exploratorio, obteniendo unos índices de bondad de ajuste adecuados con un valor de *KMO* igual a .706 que se encuentra dentro de los parámetros esperados. Asimismo, se obtuvo un  $X^2=4554.546$ ;  $p=0.000$ , lo que deja en evidencia la pertinencia del análisis factorial. Estos datos se aprecian en la Tabla 5.

Tabla 5

*KMO y prueba de esfericidad de Bartlett para el Cuestionario de Afrontamiento al Estrés de COPE*

KMO	Prueba de esfericidad de Bartlett		
	$X^2$	gl	p-valor
0.706	4554.536	1326	0.000

En la Tabla 6 se aprecia los resultados del análisis factorial del Cuestionario de Afrontamiento al Estrés, la cual presenta una estructura factorial tridimensional (tres dimensiones). Se aprecia que los ítems 1, 6, 8, 9, 21, 26 y 43, no alcanzaron a obtener cargas factoriales aceptables, por lo que fueron descartados del instrumento.



Tabla 6

*Análisis factorial exploratorio del Cuestionario de Afrontamiento al Estrés de COPE*

Ítems	Factor		
	1	2	3
15	.583		
40	.580		
30	.531		
14	.504		
28	.498		
41	.491		
7	.461		
4	.460		
16	.456		
47	.450		
31	.444		
2	.431		
20	.430		
3	.400		
29	.379		
34	.375		
42	.316		
21			
1			
8			
51		.551	
50		.543	
17		.527	
36		.490	
24		.480	
39		.456	
10		.449	
49		.444	
11		.443	
38		.433	
37		.424	
25		.423	
48		.408	
12		.402	
35		.353	
52		.323	
13		.306	
26			
43			

Tabla 6 (Continuación)

Ítems	Factor			
	1	2	3	
19				.549
5				.520
45				.497
32				.490
27				.474
46				.462
44				.444
33				.429
23				.390
22				.367
18				.307
6				
9				
Auto Valores	18.870	11,661	8.627	
VE %	11.28%	7.22%	4.62%	
Total VE%	23%			

Los componentes del Cuestionario de Afrontamiento al Estrés fueron renombrados de acuerdo a las características en común que tenían los ítems de tal manera que el Factor 1 se denominó afrontamiento centrado en solucionar el problema, el Factor 2 es afrontamiento centrado en evitar el problema y el Factor 3 es afrontamiento centrado en buscar apoyo.

En la Tabla 7 se muestra el análisis de fiabilidad por consistencia interna del Cuestionario de Afrontamiento al Estrés de COPE, donde el Alfa global de la prueba muestra una alta confiabilidad (Alfa= .797). En la dimensión de afrontamiento centrado en solucionar el problema se reportó una buena confiabilidad (Alfa= .759), y en la dimensión de afrontamiento centrado en evitar el problema se muestra una buena confiabilidad (Alfa=. 744). Mientras que en la dimensión de afrontamiento centrado en buscar apoyo se observa una regular confiabilidad (Alfa= .654).

Tabla 7

*Análisis de fiabilidad por consistencia interna del Cuestionario de Afrontamiento al Estrés de COPE*

COPE	Alfa	Ítems
Global	.797	15, 40,30,14,28,41,7,4,16,47,31,2,20,3,29,34,42,51,50,17,36,24,39,10,49,11,28, 37,25,48,12,35,52,13,19,5,45,32,27,46,44,33,23,22,18
Afrontamiento centrado en solucionar el problema.	.759	15, 40,30,14,28,41,7,4,16,47,31,2,20,3,29,34,42
Afrontamiento centrado en evitar el problema.	.744	51,50,17,36,24,39,10,49,11,28,37,25,48,12,35,52,13
Afrontamiento centrado en buscar apoyo.	.654	19,5,45,32,27,46,44,33,23,22,18

#### 4.5. Procesamiento de datos

En la presente investigación primero se coordinó con la empresa de transportes para obtener el permiso correspondiente. Posteriormente, se coordinó con los conductores, para conocer su horario de refrigerio, descanso y/o capacitación, de manera que tengan disponibilidad para poder resolver las dos pruebas para la investigación.

El proceso de recolección de información se inició entregando el consentimiento informado (ver Apéndice 3). Se les explicó que la investigación es voluntaria y se les comentó sobre el objetivo del estudio y cómo se manejarían los datos obtenidos mediante los instrumentos que desarrollaron.

Luego se les entregó la ficha socio demográfica (ver Apéndice 4). Esta ficha ayudó a recoger información para caracterizar a la muestra de la investigación. Las preguntas estaban relacionadas a datos personales: nombre completo, edad, estado civil, género; así como preguntas relacionadas a su trabajo: cargo, antigüedad en el cargo, horas que maneja

al día, cuantos días trabaja, si tiene descanso y número de horas cuántas horas. Además, se realizaron otras preguntas complementarias: grado de estudio y preferencias climáticas.

Posterior a la aplicación de las pruebas se pasó a corregir las evaluaciones y elaborar la base de datos de los conductores de transporte público para luego iniciar con los estudios estadísticos correspondientes. Para esto último se utilizó el programa IBM SPSS Statistics versión 24.

En primer lugar, la información se analizó empleando estadística descriptiva tales como: frecuencia y porcentaje, así como la media y desviación estándar, de acuerdo a las variables. En segundo lugar, se empleó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para analizar la distribución de los datos, debido a que la muestra poblacional es mayor a 50 participantes. Finalmente, se utilizó la prueba estadística de correlación de Spearman para analizar la relación entre las variables.

## Resultados

### 5.1. Presentación de datos generales

En la Tabla 8 se presentan las medias y desviaciones estándar para la variable agresión. Con respecto a las medias, no se pueden comparar debido a que no existe un baremo para la muestra del estudio y, además, en caso se elabore uno, este se tendría que construir con los mismos datos empleados para el cálculo de las medidas descriptivas, en consecuencia, se tendría como resultado que los datos se encontrarían alrededor de esta media. Con respecto a las desviaciones estándar, se halló que todas indican la presencia de una dispersión elevada en todas las dimensiones y en el puntaje global. Ello se confirma con los coeficientes de variación obtenidos.

Tabla 8

#### *Estadísticas descriptivas de la variable agresión*

Variable	Media	D.E.	C.V.
Agresividad global	14.23	8.05	56.57
Agresividad por frustración	3.45	2.94	85.22
Agresividad compulsiva	1.88	2.20	117.02
Agresividad por factores externos e internos	3.36	2.37	70.54
Agresividad por resentimiento	4.48	2.37	52.90
Agresividad por recelo	1.28	1.22	95.31
Agresividad física	0.90	1.20	133.33

*Nota:* D.E. = Desviación estándar, C.V. = Coeficiente de variación

En la Tabla 9 se presentan las medias y desviaciones estándar para la variable afrontamiento al estrés. Con respecto a las medias, no se pueden comparar debido a que no

existe un baremo para la muestra del estudio y, además, en caso se elabore uno, este se tendría que construir con los mismos datos empleados para el cálculo de las medidas descriptivas, en consecuencia, se tendría como resultado que los datos se encontrarían alrededor de esta media. Con respecto a las desviaciones estándar, se halló que en la mayoría de las dimensiones es aceptable, así como en el puntaje total, con excepción de la sub-escala centrado en evitar el problema que presenta una dispersión elevada.

Tabla 9

*Estadísticas descriptivas de la variable afrontamiento al estrés*

Variable	Media	D.E.	C.V.
Afrontamiento al Estrés	29.24	6.25	21.37
Estilo de afrontamiento centrado en solucionar el problema	12.66	3.39	26.78
Estilo de afrontamiento centrado en evitar el problema	6.89	3.45	50.07
Estilo de afrontamiento centrado en buscar apoyo	9.52	1.97	20.69

*Nota:* D.E. = Desviación estándar, C.V. = Coeficiente de variación

## 5.2. Presentación y análisis de datos

### Prueba de normalidad de las variables

En la Tabla 10 se puede observar que el coeficiente de Kolmogorov-Smirnov (KS) para el puntaje global de agresión es de 0.091 ( $p < 0.01$ ), lo que indica que las puntuaciones totales del Cuestionario Modificado de Agresividad de Buss-Durkee no presentan distribución normal. En la dimensión de agresividad por frustración el KS fue igual a 0.159 ( $p = 0.01$ ), lo que indica que las puntuaciones de esta dimensión no presentan distribución normal. Asimismo, en la dimensión de agresividad compulsiva el KS fue de 0.228 ( $p < 0.01$ ), lo que muestra que las puntuaciones de la dimensión no presentan distribución normal. En el caso de la dimensión agresividad por factores externos e internos tiene un

KS de 0.147 ( $p < 0.01$ ) lo que quiere decir que las puntuaciones de esta dimensión no presentan distribución normal. Mientras que la dimensión agresividad por presentimiento tiene un KS de 0.112 ( $p < 0.01$ ), es decir que la puntuación de esta dimensión no presenta distribución normal. En el caso de la dimensión agresividad por recelo tiene un KS de 0.219 ( $p < 0.01$ ) lo que indica ausencia de distribución normal. Finalmente, la dimensión agresividad física tiene un KS de 0.290 ( $p < 0.01$ ), ello muestra que las puntuaciones de la dimensión no presentan distribución normal.

Tabla 10

*Evaluación de la distribución normal de la agresividad*

Variable	N	KS	p-valor
Agresividad global	351	0.091	.000
Agresividad por frustración	352	0.159	.000
Agresividad compulsiva	351	0.228	.000
Agresividad por factores externos e internos	351	0.147	.000
Agresividad por presentimiento	352	0.112	.000
Agresividad por recelo	351	0.219	.000
Agresividad física	352	0.290	.000

En la Tabla 11 se puede ver que el KS es de 0.087 ( $p < 0.01$ ) lo que indica que las puntuaciones totales del Cuestionario de Modo de Afrontamiento al Estrés no presentan distribución normal. En la dimensión de estilo de afrontamiento centrado en solucionar el problema se halló un KS de 0.142 ( $p < 0.01$ ) lo que indica que las puntuaciones de la dimensión no presentan distribución normal. Asimismo, el estilo de afrontamiento centrado en evitar el problema tiene un KS de 0.092 ( $p < 0.01$ ), es decir que las puntuaciones no presentan distribución normal. Finalmente, el estilo de afrontamiento centrado en buscar

apoyo tiene un KS de 0.231 ( $p < 0.01$ ), lo que indica que sus puntuaciones no presentan distribución normal.

Tabla 11

*Evaluación de la distribución normal de afrontamiento al estrés*

Variable	<i>n</i>	<i>KS</i>	<i>p-valor</i>
Afrontamiento al Estrés	351	0.087	.000
Estilo de afrontamiento centrado en solucionar el problema	351	0.142	.000
Estilo de afrontamiento centrado en evitar el problema	351	0.092	.000
Estilo de afrontamiento centrado en buscar apoyo	351	0.231	.000

**Contrastación de la hipótesis general**

En la Tabla 12 se presentan los resultados de la prueba *Rho* de Spearman para determinar la relación entre el afrontamiento al estrés y agresión en conductores de transporte público. Se observa una correlación altamente significativa ( $Rho = -.227$ ;  $p < 0.01$ ) de tendencia negativa y nivel bajo. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se concluye que el afrontamiento al estrés y la agresión en conductores de transporte público están relacionados. Es decir, que ante más estilos de afrontamiento al estrés existirá menos agresión. Finalmente, se aprecia que el tamaño del efecto de la correlación fue 5.15% lo que indica que la proporción de variabilidad que se comparte es pequeña.



Tabla 12

*Relación entre afrontamiento al estrés y agresión en conductores de transporte público*

Variables	<i>Rho</i>	<i>p-valor</i>	<i>TE</i>
Afrontamiento al estrés y agresión	-.227**	.000	5.15%

### **Contrastación de la hipótesis específica 1**

En la Tabla 13 se presentan los resultados de la prueba *Rho* de Spearman para determinar la relación entre el afrontamiento centrado en solucionar el problema y la agresión en conductores de transporte público. Se observa que no existe correlación entre las variables analizadas ( $Rho = -.037; p > 0.05$ ). Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, y se concluye que el afrontamiento centrado en solucionar el problema y la agresión en conductores de transporte público no están relacionados de manera significativa. Finalmente, se aprecia que el tamaño del efecto de la correlación fue 0.13%, lo que indica que la proporción de varianza que se comparte es pequeña.

Tabla 13

*Relación entre afrontamiento centrado en solucionar el problema y agresión en conductores de transporte público*

Variables	<i>rho</i>	<i>p-valor</i>	<i>TE</i>
Afrontamiento centrado en solucionar el problema y agresión	-.037	.552	0.13%

### **Contrastación de la hipótesis específica 2**

En la Tabla 14 se presentan los resultados de la prueba *Rho* de Spearman para determinar la relación entre el afrontamiento centrado en evitar el problema y la agresión en conductores de transporte público. Se observa que existe una correlación altamente significativa entre las variables ( $Rho = -.345$ ;  $p < 0.01$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que el afrontamiento centrado en evitar el problema y la agresión en conductores de transporte público están relacionados de manera significativa. Es decir, a mayor afrontamiento centrado en la emoción existirá menos agresión. Finalmente, el tamaño del efecto de la correlación fue 11.90% lo que indica que la proporción de varianza que se comparte es pequeña.

Tabla 14

*Relación entre el afrontamiento centrado en evitar el problema y agresión en conductores de transporte público*

Variables	<i>Rho</i>	<i>p-valor</i>	<i>TE</i>
Afrontamiento centrado en evitar el problema y agresión	-.345	.000	11.90%

### **Contrastación de la hipótesis específica 3**

En la Tabla 15 se presenta los resultados de la prueba *Rho* de Spearman para determinar la relación entre afrontamiento centrado en buscar apoyo y la agresión en conductores de transporte público. Se observa que no existe correlación entre las variables analizadas ( $Rho = -.105$ ;  $p > 0.05$ ). Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se concluye que el afrontamiento centrado en buscar apoyo y la agresión en conductores de transporte público no están relacionados de manera significativa. Finalmente, el tamaño del efecto de

la correlación fue 1.10% lo que implica que la proporción de varianza que se comparte es pequeña.

Tabla 15

*Relación entre afrontamiento centrado en buscar apoyo y la agresión en conductores de la empresa de transporte público*

Variables	<i>rho</i>	<i>p-valor</i>	<i>TE</i>
Afrontamiento centrado en buscar apoyo y agresión	-.105	.093	1.10%

## **Discusión de resultados**

La discusión del presente estudio se organiza en función de las hipótesis formuladas, las implicancias de los resultados, la contrastación de estos con investigaciones similares y las limitaciones. Asimismo, se empieza con la hipótesis específica, para concluir con la hipótesis general.

Con respecto a las hipótesis específicas 1 y 3 que indicaban la relación entre el estilo de afrontamiento centrado en solucionar el problema, así como el afrontamiento centrado en buscar apoyo y la agresión, respectivamente, en conductores de una empresa de transporte público, no se obtuvo suficiente evidencia como para probarlas. Se encontró que no existe correlación significativa entre cada una de estas dimensiones del afrontamiento al estrés y la agresión. Este resultado es contradictorio con los hallazgos reportados en Bolivia por Barrientos, Arroyo, Singuri y Goytia (2017), quienes demostraron una asociación entre la agresión y el afrontamiento focalizado en la resolución del problema. Esta discrepancia entre hallazgos puede deberse a la diferencia en cuanto a políticas sobre educación vial entre los países de Perú y Bolivia. Por ejemplo, en Bolivia existe un mayor interés en solucionar los problemas que se dan durante la conducción y su entorno, lo cual ha sido señalado por la AAA Foundation for Traffic Safety (2013), quienes indican que la mayoría de conductores no se centran en poder solucionar el problema, sino que son constantemente agresivos, esto se debe en la mayoría de casos porque las personas que manejan cambian su personalidad afectados por el contexto en el que trabajan (Puntoedu, 2010) ya que son afectados por diferentes factores, tanto como internos o externos.

En Perú, los conductores de transporte público de Lima tienen diferente formación vial, mientras que los choferes de otros países poseen una mayor educación que les permite reaccionar de mejor manera. Las reacciones de los conductores de transporte público son menos tolerantes y muestran su agresividad. Al parecer los conductores serían personas centradas más en el problema del momento como tránsito, ruido, carreras, pasajeros, ganar tiempo, etc., que sus propias emociones o situaciones personales, pues el nivel de importancia que le dan a su trabajo sería mayor a sus problemas y emociones personales.

Con respecto a la Hipótesis 2, que indicaba la relación entre el estilo de afrontamiento centrado en evitar el problema y la agresión en conductores de una empresa de transporte público, se obtuvo suficiente evidencia como para probarla. Se encontró que existe una relación altamente significativa entre el afrontamiento centrado en evitar el problema y la agresión. Este hallazgo podría explicarse en función de lo reportado por Salazar y Pereda (2010), quienes también señalan que los aspectos emocionales influyen en la evitación de solucionar el problema, ya que se relacionan con patrones de comportamiento de huida durante el tráfico en los conductores. Al respecto, se ha comprobado que los factores personales y la situación de tráfico provocan ira en los conductores y falta de reconocimiento de su responsabilidad (Deffenbacher et al., 2003). A manera de desahogo, exteriorizan estos sentimientos (Carver et al., 1989). Por todo ello, una forma de afrontar el estrés producido en el contexto del transporte público, que produce consecuencias emocionales (como sensación de ira) y conductuales (como caer en conducta agresiva), es huyendo del problema.

Ponce et al. (2006) indica que los conductores de movi­lidades particulares, microbús y taxis presentan una conducta desajustada, peligrosa y de alto riesgo, lo cual guarda relación con la muestra de la presente investigación. Los conductores de Lima constituyen una población que durante los últimos cinco años han tenido que pasar por varios cambios como, la reducción de rutas, nuevas normas de tránsito, etc., sin que ello regule su comportamiento. Nunes y Sánchez (2008) indican que muchos de los conductores no son capaces de regular su agresión, por ende, la agresividad que pueden mostrar se debe más por factores externos o internos que puedan presentarse durante la conducción y no por conductas desajustadas. Ello demostraría que los conductores en su totalidad no son agresivos, sino que existen factores que hacen que se inicie una agresividad en ellos, como el tránsito, obras en las calles, carrera entre los conductores de transporte público entre otros factores que hacen que el pensamiento y accionar de muchos de estos varíe y no sea tan pasivo, por el simple hecho de la motivación externa que pueden recibir. A partir de ello, se genera y desarrolla una conducta desajustada y arriesgada al conducir por aproximadamente 15 horas diarias y con poco descanso. Por ello, una estrategia para prevenir lo señalado es concentrarse en buscar formas de evitar aquello que les produce el estrés y afrontarlo de este modo.

Finalmente, con respecto a la hipótesis general, que indicaba la relación entre afrontamiento al estrés y la agresión en conductores de una empresa de transporte público, se obtuvo suficiente evidencia como para probarla. Se encontró que existe relación altamente significativa y de tendencia positiva entre el afrontamiento al estrés y la agresión. Este resultado coincide con lo reportado por Ruiz y Useche (2006) quienes indican que las reacciones agresivas de los conductores tienen relación directa con sus niveles de estrés generado por la interacción con otros usuarios de la vía. Al respecto cabe

señalar que es evidente que los conductores de transporte público están expuestos por más de 15 horas diarias a un alto nivel de estrés y, si ellos no tienen una formación o maneras de afrontar el estrés, se verán envueltos en un círculo vicioso de conducta agresiva mantenida por el estrés que viven constantemente.

Esto se explicaría con lo reportado por Isoba (2007) quien señaló una serie de comportamientos que son considerados habituales al conducir, tales como insultar y gesticular cuando otro conductor lo molesta con sus maniobras, devolver agresiones verbales-gestuales que recibe, tocar la bocina al conductor que lo molesta en el camino, olvidar la prioridad al peatón en las esquinas, olvidar brindar la prioridad al conductor que viene por su derecha en las intersecciones y acelerar para cruzar un semáforo que está en amarillo. Al respecto, Dorantes-Argandar, Cerda-Macedo, Tortosa-Gil y Ferrero (2015) señalan que existe relación entre la agresividad, el estrés y la accidentalidad en el tránsito vehicular, destacando que la agresividad es un fenómeno complejo desde un punto de vista psicosocial.





## **Conclusiones y recomendaciones**

### **7.1. Conclusiones**

1. Existe relación significativa entre el afrontamiento al estrés y la agresión en conductores de la empresa de transporte público.
2. No existe relación significativa entre el estilo de afrontamiento centrado en el problema y la agresión en conductores de la empresa de transporte público.
3. Existe relación significativa entre el estilo de afrontamiento centrado en la emoción y la agresión en conductores de la empresa de transporte público.
4. No existe relación significativa entre el desentendimiento conductual y la agresión en conductores de la empresa de transporte público.

### **7.2. Recomendaciones**

1. Relacionar el afrontamiento al estrés, la conducta agresiva y la personalidad de los conductores, con la finalidad de obtener un modelo explicativo más completo de su comportamiento.
2. Realizar investigaciones en otras empresas de transporte, para estudiar el afrontamiento al estrés y la agresividad de sus conductores.

3. Modificar el Cuestionario de Agresividad de Buss-Durkee en el sentido de incrementar sus alternativas de respuesta, de tal manera que pase de tener alternativas dicotómicas a tener alternativas en una escala tipo Likert.
4. Analizar las variables estudiadas desde la perspectiva de un diseño correlacional-causal.
5. Proponer a las autoridades de la empresa de transporte público que realicen programas para prevenir el estrés y la conducta agresiva en sus conductores.

## Referencias

- Alarcón, R. (2013). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Lima: Fondo Editorial de la Universidad Ricardo Palma.
- AAA Foundationfor Traffic Safety (2013). *La conducción colérica: Cómo evitar una conducción agresiva*. Recuperado de <https://www.aaafoundation.org/sites/default/files/AvoidingRoadRageSpanish.pdf>
- Alcalde, M. (1998). *Nivel de autoeficacia y estilos de afrontamiento en estudiantes universitarios de Lima*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima-Perú.
- Andreu, J., Ramírez, J., & Raine, A. (2006). *Un modelo dicotómico de la agresión: valoración mediante dos auto-informes (CAMA Y RPQ)*. Recuperado de <http://eprints.ucm.es/8420/1/PPCLF-RPQ.pdf>
- Arias, W. (2011). Una breve reseña introductoria a la psicología del tránsito. *Psicopatología Clínica, Legal y Forense*, 13(1). Recuperado de <http://revistas.concytec.gob.pe/pdf/rp/v13n1/a09v13n1.pdf>
- Barrientos, J., Arroyo, P., Singuri, P., & Goytia, L. (2017). Estrategias de afrontamiento y ajuste socioemocional en conductores de transporte público en la ciudad de sucre –

- Bolivia. *Revista de Salud Pública*, (edición especial), 7-16. Recuperado de <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/16788/16530>
- Barrientos, A. (1971). Social Learning Theory. Recuperado de [http://www.asecib.ase.ro/mps/Bandura\\_SocialLearningTheory.pdf](http://www.asecib.ase.ro/mps/Bandura_SocialLearningTheory.pdf)
- Bielich, C. (2009). *La guerra del centavo*. Recuperado de <http://lanic.utexas.edu/project/laoap/iep/ddt155.pdf>
- Bisquerra, R. (1989). *Métodos de investigación educativa: Guía práctica*. Barcelona: CEAC.
- Buss, A. & Durkee, A. (1957). An inventory for assessing different kinds of hostility. *Journal of Consulting Psychology* Vol. 21(4). Recuperado de <http://psycnet.apa.org/buy/1959-01675-001>
- Buss, A. & Durkee, A. (1969). *Psicología de la Agresión*. Buenos Aires, Argentina: Troquel S.A.
- Buss, A. H. & Perry, M. (1992). The Aggression Questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology* Vol. 63(3). Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/284686647\\_The\\_Aggression\\_Questionnaire](https://www.researchgate.net/publication/284686647_The_Aggression_Questionnaire)

- Cassaretto, M. & Chau, C. B. (2016). Afrontamiento al estrés: adaptación del cuestionario COPE en universitarios de Lima. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación Psicológica*, 42(2), 95-109.
- Cassaretto, M., Chau, C., Oblitas, H., & Valdez, N. (2003). Estrés y afrontamiento en estudiantes de psicología. *Revista de Psicología de la PUCP*, 21(2), 363-392.  
Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/6849>
- Casuso, L. (1996). *Adaptación de la prueba COPE sobre estilos de afrontamiento en un grupo de estudiantes universitarios de Lima* (Tesis de licenciatura no publicada). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Carver, C. S., Scheier, M.F. & Weintraub, J.K. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 267-283.
- Chau, C. (1998). *Consumo de bebidas alcohólicas en estudiantes universitarios: Motivaciones y estilos de afrontamiento*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Carlson, N. (1996). *Fundamentos de psicología fisiológica*. México, D.F.: Prentice-Hall Hispanoamericana.

Contreras, C. (18 de agosto del 2017). Limeños afirman que el tráfico les genera estrés. *La república*. Recuperado de <http://larepublica.pe/sociedad/1075370-mas-del-90-de-limeno-afirma-que-el-trafico-le-genera-estres>.

Deffenbacher, J., Lynch, R., Filetti, L., Dahlen, E., & Oetting, E. (2003). Anger, aggression, risky behavior, and crash-related outcomes in three groups of drivers. *Behaviour Research and Therapy*, 41, 333-349. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/3b95/5cd3ec00c2475011ad93e1c6fe893e7ac5c2.pdf>

De Luca, L. (2010). *Indicadores emocionales de agresividad del test del dibujo de la figura humana de Koppitz en niños, comparando una escuela de un barrio residencial y una villa de emergencia* (Tesis de licenciatura). Universidad Abierta Interamericana. Buenos Aires, Argentina. Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC104094.pdf>

De Vera, M. (2005). *Modelos de la mente*. Recuperado de <http://www.moldesmentales.com/otros/mar.htm>

Dorantes-Argandar, G., Cerda-Macedo, E., Tortosa-Gil, F., & Ferrero, J. (2015). Accidentalidad de automóviles de uso particular en México: influencia del estrés y la agresividad. *PSIENCIA. Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica*, 7, 418-427.

- Gil, J., Pastor, J., De Paz, F., Barbosa, M., Macías, J., Maniega, M., Rami, L., Boget, T., & Picornel, I. (2002). Psicología de las conductas agresivas. *Anales de Psicología*, 8(2), 293-303. Recuperado de [http://www.um.es/analesps/v18/v18\\_2/07-18\\_2.pdf](http://www.um.es/analesps/v18/v18_2/07-18_2.pdf)
- Guerra, M. (2014). *Identificación, medición y evaluación de los factores psicosociales estrés laboral y desgaste profesional en los trabajadores de Pacificard sucursal Quito* (Tesis de maestría). Universidad San Francisco de Quito. Quito, Ecuador.
- Heim, E. (1991). *Coping and adaptation in cancer. Cancer and stress: Psychological, biological and coping studies*. London, England: John Wiley and Sons.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México D.F.: McGraw-Hill /Interamericana.
- Hurtado, C. & Serna, A. (2012). *Neuropsicología de la violencia*. Recuperado de <http://www.psicologiacientifica.com/neuropsicologia-de-la-violencia/>
- Isoba, M. (2007). *La agresividad al volante en cifras*. Luchemos por la vida. Asociación civil. Recuperado de <http://www.luchemos.org.ar/es/investigaciones/la-agresividad-al-volante-en-cifras>
- Julca, J. & Miranda, V. (2006). *Personalidad tipo A, y afrontamiento al estrés en desempeño docente ante los alumnos del nivel secundario de menores de la institución educativa Isaías Ardiles del Distrito de Pachacamac*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

Lama, R. (2015). *Revisión sistemática sobre el factor humano en la seguridad vial del Perú*. Lima: MTC.

Lazarus, R. & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.

López, O. (2004). La agresividad humana. *Actualidades Investigativas en Educación*, 4(2). Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/447/44740216.pdf>

Martínez, J. & Duque, A. (2008). El comportamiento agresivo y algunas características a modificar en los niños y niñas. *Investigaciones Andina*, 10(16), 92-105. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-81462008000100008&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-81462008000100008&script=sci_abstract&tlng=es)

Matalinares, M., Yaringaño, J., Uceda, J., Fernández, E., Huari, Y., Campos, A., & Villavicencio, N. (2012). Estudio psicométrico de la versión española del Cuestionario de Agresión de Bussy Perry. *Revista Electrónica IIPSI*, 15(1), 147-161. Recuperado de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3674>

Mok, E. & Tam, B. (2001). Stressors and coping methods among chronic haemodialysis patients. *Journal of Clinical Nursing*, 10(4), 503-511. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/11822498>



Morales, N., Alfaro, D. & Gálvez, W. (2010). Aspectos psicosociales y accidentes en el transporte terrestre. *Revista Peruana Medicina Experimental y Salud Pública*, 27(2), 267-272. Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342010000200017](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342010000200017)

Muñoz, F. (2000). *Adolescencia y agresividad*. (Tesis de doctorado). Universidad Complutense. Madrid, España. Recuperado de <http://biblioteca.ucm.es/tesis/19972000/S/4/S4017401.pdf>

Nunes, L. & Sánchez, J. (2008). *Psicología Aplicada a la conducción*. Recuperado de <http://www.todoautoescuela.net/material/profesor/Temario%20correspondencia/Psicologia.pdf>

Nunnally, J. (1995). *Teoría psicométrica*. México DF McGraw-Hill.

Orlandini, A. (2012). *El estrés: que es y cómo evitarlo* (1ra ed.). México. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=d8-KuiJAOXIC&pg=PT20&lpg=PT20&dq=Se+denominan+estresores+a+los+est%C3%ADmulos+que+provocan+la+respuesta+biol%C3%B3gica+y+psicol%C3%B3gica+tanto+del+estr%C3%A9s+normal+como+de+los+desarreglos+que+llevan+a+convertirse+a+enfermedades&source=bl&ots=\\_ZbP3uxkwF&sig=dvIvyN5cxVL\\_U\\_-hE71gyH5Zw8w&hl=es&sa=X&ved=0CBsQ6AEwAGoVChMI94jE59nfxgIVVxuSCh1qfwKY#v=onepage&q=Se%20denominan%20estresores%20a%20los%20est%C3%ADmulos%20que%20provocan%20la%20respuesta%20biol%C3%B3gica%20y](https://books.google.com.pe/books?id=d8-KuiJAOXIC&pg=PT20&lpg=PT20&dq=Se+denominan+estresores+a+los+est%C3%ADmulos+que+provocan+la+respuesta+biol%C3%B3gica+y+psicol%C3%B3gica+tanto+del+estr%C3%A9s+normal+como+de+los+desarreglos+que+llevan+a+convertirse+a+enfermedades&source=bl&ots=_ZbP3uxkwF&sig=dvIvyN5cxVL_U_-hE71gyH5Zw8w&hl=es&sa=X&ved=0CBsQ6AEwAGoVChMI94jE59nfxgIVVxuSCh1qfwKY#v=onepage&q=Se%20denominan%20estresores%20a%20los%20est%C3%ADmulos%20que%20provocan%20la%20respuesta%20biol%C3%B3gica%20y)

%20psicol%C3%B3gica%20tanto%20del%20estr%C3%A9s%20normal%20como%  
20de%20los%20desarreglos%20que%20llevan%20a%20convertirse%20a%20enfer  
medades&f=false

Pelechano, V. (1991). *Familia, stress y enfermedad*. Recuperado de [http://www.uma.es/psicologia/docs/eudemon/analisis/estres\\_afrentamiento\\_y\\_adaptacion.pdf](http://www.uma.es/psicologia/docs/eudemon/analisis/estres_afrentamiento_y_adaptacion.pdf)

Penado, M. (2012). *Agresividad reactiva y proactiva en adolescentes: efecto de los factores individuales y socio-contextuales* (Tesis de doctorado). Universidad Complutense de Madrid, Madrid. Recuperado de <http://eprints.ucm.es/16380/1/T33913.pdf>

Perú.com (2014). *Choferes protagonizan pelea en la avenida el Derby*. Recuperado de <https://peru.com/actualidad/mi-ciudad/surco-choferes-protagonizan-pelea-avenida-derby-video-noticia-260677>

Ponce, C. (2015). Dimensiones sintomáticas psicopatológicas en conductores de Lima Metropolitana. *Liberabit*, 21(1), 153-165.

Ponce, C., Bulnes, M., Aliaga, J., Delgado, E., & Solis, R. (2006). *Estudio Psicológico sobre los patrones de conducta en contexto de tráfico, en grupos de automovilistas particulares y profesionales de Lima Metropolitana*. *Revista de investigación en psicología* Vol. 9(2). Recuperado de

[http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion\\_psicologia/v09\\_n2/pdf/a03v9n2.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v09_n2/pdf/a03v9n2.pdf)

Puntoedu (2010). Cultura Combi. [Mensaje de blog]. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/95873293/20110516-Puntoedu-combis#scribd>

Quass, C. (2006). Diagnóstico de burnout y técnicas de afrontamiento al estrés en profesores universitarios de La Quinta Región de Chile. *PsicoPerspectivas*, 1, 65-75. Recuperado de <http://www.psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/viewFile/35/35>

Rabinovich, G. (2004). *Inmunopatología molecular: nuevas fronteras de la medicina*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=uC9MpqhMvecC&pg=PR4&dq=Inmunopatolog%C3%ADa+molecular:+nuevas+fronteras+de+la+medicina.+Buenos+Aires.+Editorial+panamericana&hl=es&sa=X&ei=IJWdVamvDMSigwTr1YC4Cg&ved=0CCUQ6AEwAA#v=onepage&q=Inmunopatolog%C3%ADa%20molecular%3A%20nuevas%20fronteras%20de%20la%20medicina.%20Buenos%20Aires.%20Editorial%20panamericana&f=false>

Reyes, C. (1987). *Cuestionario adaptado de Agresividad de Buss-Durkee*. Recuperado de <http://servicios.uss.edu.pe/ojs/index.php/tzh/article/viewFile/3/2>

Richer, I. & Bergeron, J. (2012). Differentiating risky and aggressive driving: Further support of the internal validity of the Dula Dangerous Driving Index. *Accident Analysis and Prevention*, 45, 620-627.

Ruiz, J., & Useche, S. (2006). *Estrés y la agresividad al volante en conductores de la ciudad de Bogotá: Implicaciones para la salud mental*. VI Congreso Nacional y I Internacional de Innovaciones en Psicología y Salud Mental. Tunya-Bocayá, Colombia: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Recuperado de <http://congresopsicologiauptc.com/inicio/wp-content/uploads/2015/04/Memorias-VI-Congreso.pdf#page=227>

Ruiz, L. (2016). *Nivel de agresión en conductores de transporte público del distrito de Chiclayo* (Tesis de licenciatura). Universidad Privada Juan Mejía Baca, Chiclayo.

Salazar, V. (1993). *Relación entre estilos de afrontamiento al estrés y las dimensiones de personalidad neuroticismo y extraversión: Estudio realizado en estudiantes universitarios* (Tesis licenciatura). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima.

Salazar, S. & Pereda, E. (2010). *Síndrome de burnout y patrones de comportamiento ante tráfico en conductores*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Recuperado de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev\\_psicologia\\_cv/v12\\_2010/pdf/a07.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev_psicologia_cv/v12_2010/pdf/a07.pdf)

Sánchez, H. & Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños en investigación científica*. Lima: Visión Universitaria.

Sandín, B. (2003). *El estrés psicosocial: Conceptos y consecuencias clásicas*. Madrid, España: Pozuelo de Alarcón.

Shaffer, D. (2000). *Psicología del desarrollo, infancia y adolescencia*. (5ta ed.). México: Trillas.

Skinner, E. & Zimmer- Gembeck, M. (2007). *El desarrollo del afrontamiento*. Recuperado de <http://www.annualreviews.org/doi/abs/10.1146/annurev.psych.58.110405.085705&rev=search>

Tello, A. (2011). *Efectos asociados a la presencia de estrés laboral en trabajo de atención pre-hospitalaria que se desempeñan en la cruz roja ecuatoriana*. (Tesis de licenciatura). Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito. Recuperado de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1333/12/TESIS%20ANDRES%20TELLO>

Vigil, Y. (2013). Condiciones de trabajo y enfermedades ocupacionales de los conductores de transporte público urbano de Lima Metropolitana. *Revista de Ciencias Empresariales de la Universidad San Martín De Porres*, 4(2), 52-69. Recuperado de [http://www.administracion.usmp.edu.pe/wpcontent/uploads/sites/9/2014/04/sme\\_v4n2\\_yvigil\\_Condiciones-de-trabajo-y-enfermedades-ocupacionales-de-los-conductores-de-transporte-p%C3%BAblico-urbano-de-Lima-Metropolitana.pdf](http://www.administracion.usmp.edu.pe/wpcontent/uploads/sites/9/2014/04/sme_v4n2_yvigil_Condiciones-de-trabajo-y-enfermedades-ocupacionales-de-los-conductores-de-transporte-p%C3%BAblico-urbano-de-Lima-Metropolitana.pdf)

# **ANEXOS**

## Anexo 1

### Cuestionario modificado de agresividad buss-durkee

# INVENTARIO DE BUSS - DURKEE

## INSTRUCCIONES

En las siguientes páginas se le presenta una serie de frases sobre el modo como Ud., se comporta. Después de leer cada frase, debe decidir con un "CIERTO" o con un "FALSO" a aquella que represente su modo de actuar o sentir usualmente. Trate de responder rápidamente y no emplee mucho tiempo en cada frase; queremos su primera reacción, no un proceso de pensamiento prolongado. Marque en la hoja de respuestas.

Ahora trabaje rápidamente y recuerde de contestar todas las frases. NO HAY CONTESTACIONES "CORRECTAS" O "INCORRECTAS", sino simplemente una medida de la forma como Ud. Se comporta.

- 1 Pierdo la paciencia fácilmente, pero la recobro fácilmente
- 2 Cuando desaprubo la conducta de mis amigos (as) se los hago saber
- 3 A veces hablo mal de las personas que no me agradan.
- 4 De vez en cuando no puedo controlar mi necesidad de golpear a otros
- 5 Siento que no consigo lo que merezco.
- 6 Sé de personas que hablan de mí a mis espaldas.
- 7 Siempre soy paciente con los demás.
- 8 A menudo me encuentro en desacuerdo con los demás.
- 9 Nunca me molesto tanto como para tirar las cosas.
- 10 No tengo ninguna buena razón para golpear a los otros
- 11 Otra gente parece que lo obtiene todo.
- 12 Me mantengo en guardia con gente que de alguna manera es más amigable de lo que esperaba.
- 13 Soy más irritable de lo que la gente cree.
- 14 No puedo evitar entrar en discusiones cuando la gente no está de acuerdo conmigo.
- 15 Cuando me molesto, a veces tiro las puertas.
- 16 Si alguien me golpea primero, le respondo de igual manera y de inmediato
- 17 Cuando recuerdo mi pasado y todo lo que me ha sucedido, no puedo evitar sentirme resentido (a).
- 18 Creo que le desagrado a mucha gente.
- 19 Me "hierve" la sangre cada ve que la gente se burla de mí.
- 20 Yo exijo que la gente respete mis derechos.
- 21 Nunca hago bromas pesadas.
- 22 Quien sea que insulte a mi familia o a mí, está buscando pelea.
- 23 Casi todas las semanas encuentro a alguien que me desagrada.
- 24 Hay mucha gente que me tiene envidia
- 25 Si alguien no me trata bien, no permito que eso me moleste.
- 26 Aún cuando estoy enfurecido no hablo lisuras.
- 27 A veces hago mal las cosas cuando estoy enojado (a).
- 28 Quien continuamente me molesta, está buscando un puñete en la nariz
- 29 Aunque no lo demuestre, a veces siento envidia
- 30 A veces tengo la sospecha de que se ríen de mí
- 31 A veces me molesta la sola presencia de la gente
- 32 Si alguien me molesta estoy dispuesto (a) a decirle lo que pienso
- 33 A veces dejo de hacer las cosas cuando no consigo lo que quiero
- 34 Pocas veces contesto, aunque me golpeen primero
- 35 No sé de alguien a quien odie completamente
- 36 Mi lema es "nunca confiar en extraños"
- 37 A menudo me siento como "pólvora a punto de estallar"
- 38 Cuando la gente me grita, les grito también
- 39 Desde los 10 años no he tenido una rabieta
- 40 Cuando verdaderamente pierdo la calma, soy capaz de cachetear a alguien
- 41 Si permito que los demás me vean como soy, seré considerado difícil de llevar

- 42 Comúnmente pienso que razón oculta tendrán para hacer algo bueno por mí
- 43 A veces me siento "acalorado" (a) y de mal genio
- 44 Cuando me molesto digo cosas desagradables
- 45 Recuerdo que estuve tan amargo que cogí lo primero que encontré a mano y lo rompí
- 46 Peleo tanto como las demás personas
- 47 A veces siento que la vida me ha tratado mal
- 48 Solía pensar que la mayoría de la gente decía la verdad, pero ahora sé que estoy equivocado (a)
- 49 No puedo evitar ser rudo (a) con la gente que no me agrada
- 50 No puedo poner a alguien en su lugar, aún si fuese necesario
- 51 A veces demuestro mi enojo golpeando la mesa
- 52 Si tengo que recurrir a la violencia física para defender mis derechos, lo hago
- 53 Aunque no lo demuestre, me siento insatisfecho (a) conmigo mismo (a)
- 54 No tengo enemigos que realmente quieran hacerme daño
- 55 No permito que muchas cosas sin importancia me irriten
- 56 A menudo hago amenazas que no cumplo
- 57 Cada vez que estoy molesto (a) dejo de hacer las tareas de mi casa
- 58 Sé de personas que por molestarme, me han obligado a usar la violencia
- 59 Hay personas a quienes les guardo mucho rencor
- 60 Raramente siento que la gente trata de amargarme o insultarme
- 61 Últimamente he estado algo malhumorado
- 62 Cuando discuto tiendo a elevar la voz
- 63 Me desquito una ofensa negándome a realizar las tareas
- 64 Quienes me insultan sin motivo, encontrarán un buen golpe
- 65 No puedo evitar ser tosco con quienes trato
- 66 He tenido la impresión de que ciertas personas me han tratado de sacar provecho
- 67 Me irrita rápidamente cuando no consigo lo que quiero
- 68 Generalmente oculto la pobre opinión que tengo de los demás
- 69 Cuando me molestan me desquito con las cosas de quienes me desagradan
- 70 Quien se burla de mis amigos (as) se enfrentará a golpes conmigo
- 71 Me duele pensar que mis padres no hicieron lo suficiente por mí
- 72 A veces desconfío de las personas que tratan de hacerme un favor
- 73 Tiendo a irritarme cuando soy criticado
- 74 Prefiero ceder en algún punto de vista antes de discutir
- 75 Con mis amigos acostumbro a burlarme de quienes no me agradan
- 76 No hay otra manera de librarse de los sujetos, más que empleando la violencia
- 77 Siento que los continuos fracasos en la vida, me han vuelto rencoroso (a)
- 78 Hay momentos en los que siento que todo el mundo está contra mí.
- 79 Soy de las personas que se exasperan ante la menor provocación
- 80 Tiendo a burlarme de las personas que hacen mal su trabajo
- 81 Demuestro mi cólera pateando las cosas
- 82 la mejor solución para colocar a alguien "en su lugar" es enfrentándolo a golpes.
- 83 Siento que no he recibido en la vida todas las recompensas que merezco
- 84 Siento que existe mucha hipocresía entre la gente
- 85 A veces me irritan las acciones de algunas personas
- 86 Evito expresar lo que siento ante personas que me desagradan
- 87 No soy de las personas que se desquitan una ofensa con las cosas de la gente
- 88 Soy una persona que tiende a meterse en líos
- 89 Comparado con otros, siento que no soy feliz en esta vida
- 90 Pienso que las personas que aparentan amistad conmigo, son desleales en mi ausencia
- 91 Se necesita mucho para irritarme



## Anexo 2

### Cuestionario de modos de afrontamiento del estrés

#### CUESTIONARIO DE MODOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS FORMA DISPOSICIONAL

##### Instrucciones

Nuestro interés es conocer cómo las personas responden cuando enfrentan a situaciones difíciles o estresantes. Con este propósito en el presente cuestionario se pide indicar qué cosas hace o siente con más frecuencia cuando se encuentra en tal situación. Seguro que diversas situaciones requieren respuestas diferentes, pero piense en aquellos QUE MAS USA. No olvide responder todas las preguntas teniendo en cuenta las siguientes alternativas:

NUNCA	( NO )
SIEMPRE	( SI )

1. Ejecuto acciones adicionales para deshacerme del problema
2. Elaboro un plan de acción para deshacerme del problema
3. Dejo de lado otras actividades para concentrarme en el problema
4. Me esfuerzo esperando el momento apropiado para enfrentar el problema.
5. Pregunto a personas que han tenido experiencias similares sobre lo que hicieron
6. Hablo con alguien sobre mis sentimientos
7. Busco algo bueno de lo que está pasando.
8. Aprendo a convivir con el problema.
9. Busco la ayuda de Dios.
10. Emocionalmente me perturbo y libero mis emociones
11. Me niego a aceptar que el problema ha ocurrido.
12. Dejo de lado mis metas
13. Me dedico a trabajar o realizar otras actividades para alejar el problema de mi mente
14. Concentro mis esfuerzos para hacer algo sobre el problema
15. Elaboro un plan de acción
16. Me dedico a enfrentar el problema, y si es necesario dejo de lado otras actividades
17. Me mantengo alejado del problema sin hacer nada, hasta que la situación lo permita

18. Trato de obtener el consejo de otros para saber que hacer con el problema
19. Busco el apoyo emocional de amigos o familiares
20. Trato de ver el problema en forma positiva
21. Acepto que el problema ha ocurrido y no podrá ser cambiado
22. Deposito mi confianza en Dios
23. Libero mis emociones
24. Actúo como si el problema no hubiera sucedido realmente.
25. Dejo de perseguir mis metas
26. Voy al cine o miro la TV, para pensar menos en el problema
27. Hagó paso a paso lo que tiene que hacerse
28. Me pongo a pensar más en los pasos a seguir para solucionar el problema
29. Me alejo de otras actividades para concentrarme en el problema
30. Me aseguro de no crear problemas peores por actuar muy pronto.
31. Hablo con alguien para averiguar más sobre el problema
32. Converso con alguien sobre lo que me está sucediendo.
33. Aprendo algo de la experiencia
34. Me acostumbro a la idea de que el problema ya ha sucedido
35. Trato de encontrar consuelo en mi religión
36. Siento mucha perturbación emocional y expreso esos sentimientos a otros
37. Me comporto como si no hubiese ocurrido el problema
38. Acepto que puedo enfrentar al problema y lo dejo de lado
39. Sueño despierto con otras cosas que no se relacionen al problema
40. Actúo directamente para controlar el problema
41. Pienso en la mejor manera de controlar el problema
42. Trato que otras cosas no interfieran en los esfuerzos que pongo para enfrentar el problema
43. Me abstengo de hacer algo demasiado pronto
44. Hablo con alguien que podría hacer algo concreto sobre el problema
45. Busco la simpatía y la comprensión de alguien.
46. Trato de desarrollarme como una persona a consecuencia de la experiencia
47. Acepto que el problema ha sucedido
48. Rezo más de lo usual
49. Me perturbo emocionalmente y estoy atento al problema
50. Me digo a mí mismo : "Esto no es real"
51. Disminuyo los esfuerzos que pongo para solucionar el problema
52. Duermo más de lo usual.

### Anexo 3

#### Consentimiento informado para participantes de investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación se realiza para la tesis de Licenciatura de Orlando Apacla Córdor y Cristina Quineche Quispe de la Universidad Marcelino Champagnat. La meta de este estudio es indagar sobre las variables afrontamiento al estrés y agresión en conductores de transporte público.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar dos cuestionarios que tomarán aproximadamente 20 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas y, por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Igualmente, puede retirarse en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si aún persisten sus dudas puede hacerlas a los siguientes correos electrónicos: orlandoac93@gmail.com / scristina1501@gmail.com

Desde ya le agradecemos su participación.

---

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, para la tesis de Licenciatura de Orlando Apacla Córdor y Cristina Quineche Quispe de la Universidad Marcelino Champagnat. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es indagar sobre las variables afrontamiento al estrés y agresión en conductores de transporte público.

Me han indicado también que tendré que responder dos cuestionarios, lo cual tomará aproximadamente 20 minutos. Reconozco que la información que yo provea en esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada

-----  
Nombre del Participante

Fecha

(en letras de imprenta)

-----  
Firma del Participante

### Anexo 4

### Ficha de datos socio-demográficos

Por favor completar lo solicitado con letra legible y/o marcar según su posición.

<b>Nombre y apellidos</b>						
<b>Edad</b>						
<b>Cargo</b>						
<b>Antigüedad en el cargo</b>						
<b>Nivel de educación</b>						
<b>Género</b>						
<b>Estado civil</b>						
<b>Preferencias climáticas</b>	<input type="checkbox"/>	<b>FRIO</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>CALOR</b>	<input type="checkbox"/>
<b>¿Cuántas horas al día trabaja?</b>						
<b>¿Cuántos días trabaja?</b>						
<b>¿Durante el trabajo descansa?</b>	<input type="checkbox"/>	<b>SI</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>NO</b>	<input type="checkbox"/>
<b>¿Cuántas horas descansa?</b>						

---

**FIRMA**