



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA**

**INFORME DE INVESTIGACIÓN SOBRE:**

**“CONDUCTAS AGRESIVAS Y ESTRÉS LABORAL DE LOS  
CONDUCTORES DE LA COOPERATIVA VÍA FLORES DE LA CIUDAD  
DE AMBATO”.**

Requisito previo para optar por el Título de Psicólogo Clínico.

**Autor:** Torres Mullo, Jorge Humberto

**Tutora:** Ps. Cl. Coba Ruiz, Jenny Alexandra

Ambato – Ecuador

Enero, 2016

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En calidad de Tutora del Trabajo de Investigación sobre el tema: **“CONDUCTAS AGRESIVAS Y ESTRÉS LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE LA COOPERATIVA VÍA FLORES DE LA CIUDAD DE AMBATO”**, de Torres Mullo Jorge Humberto, estudiante de la Carrera de Psicología Clínica, considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador designado por el H. Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Salud.

Ambato, Octubre del 2015

LA TUTORA

.....  
Ps. Cl. Coba Ruiz, Jenny Alexandra

## **AUTORÍA DE TRABAJO DE GRADO**

Los criterios emitidos en el trabajo de investigación: **“CONDUCTAS AGRESIVAS Y ESTRÉS LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE LA COOPERATIVA VÍA FLORES DE LA CIUDAD DE AMBATO”**, como también los contenidos, ideas, análisis y conclusiones son exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de éste trabajo de grado.

Ambato, Octubre del 2015

EL AUTOR

.....

Torres Mullo, Jorge Humberto

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato para que haga de este proyecto de investigación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y proceso de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto, dentro de las regularidades de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Ambato, Octubre del 2015

**EL AUTOR**

.....

Torres Mullo, Jorge Humberto

## **APROBACIÓN DEL JURADO EXAMINADOR**

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el Informe de Investigación, sobre el tema **“CONDUCTAS AGRESIVAS Y ESTRÉS LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE LA COOPERATIVA VÍA FLORES DE LA CIUDAD DE AMBATO”**, de Jorge Humberto Torres Mullo, estudiante de la Carrera de Psicología Clínica.

Ambato, Enero del 2016

Para constancia firman:

.....

**PRESIDENTE/A**

.....

**1er VOCAL**

.....

**2do VOCAL**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo lo dedico a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme brindado salud para conseguir mis objetivos, además de su infinita bondad y amor; dedico de manera especial mi esfuerzo a mis padres Fidel y María por su apoyo incondicional brindado, su amor y confianza; y también al maravilloso ejemplo que me supieron dar; también al campo de la psicología que ha generado en mí una manera nueva de ver la vida y mirar al ser humano más allá de lo que puede llegar a ser.

Torres Mullo, Jorge Humberto

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios mi fuerza espiritual por otorgarme salud y sabiduría.

A mis padres quienes me infundieron la ética, su ejemplo, sacrificio, por sus consejos que han logrado implantar en mí, siempre el deseo firme de superación. Agradezco a mis padres por enseñarme el ejemplo de la tenacidad y constancia sin olvidar el respeto por los demás, un agradecimiento especial a mi familia por su apoyo incondicional, confianza, preocupación y solidaridad.

A la Universidad Técnica de Ambato por su acogimiento durante estos años de formación académica, sin olvidar a sus docentes de la Carrera de Psicología Clínica que se mantuvieron pendientes y prestos a generar enseñanza en las aulas para dirigirnos hacia la excelencia profesional.

Torres Mullo, Jorge Humberto

## ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA .....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	i
AUTORÍA DE TRABAJO DE GRADO .....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
APROBACIÓN DEL JURADO EXAMINADOR .....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS .....	xi
RESUMEN.....	xii
SUMMARY .....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	3
1.1 Planteamiento del problema .....	3
1.2 Formulación del problema.....	10
1.3 Objetivos .....	10
1.3.1 Objetivo general. ....	10
1.3.2 Objetivos específicos.....	10
1.4 Justificación de la investigación.....	10
1.5 Limitaciones .....	11

CAPÍTULO II.....	13
2. MARCO TEÓRICO .....	13
2.1 Antecedentes de la investigación. ....	13
2.2 Base teórica .....	22
2.2.1 Conductas agresivas. ....	22
2.2.1.1 Psicología Conducta. ....	22
2.2.1.2 Conducta Humana. ....	23
2.2.1.3 Conductas agresivas. ....	26
2.2.2 Estrés laboral. ....	31
2.2.2.1 Competencias Laborales.....	31
2.2.2.2 Sobre carga laboral.....	34
2.2.2.3 Estrés Laboral.....	37
2.3 Definición de términos .....	42
2.4 Sistema de hipótesis .....	43
2.5 Sistema de variables .....	43
CAPÍTULO III .....	46
3. MARCO METODOLÓGICO .....	46
3.1 Nivel de investigación .....	46
3.2 Diseño.....	46
3.3 Población y muestra .....	46
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos .....	47
3.4.1 A.Q Conductas Agresivas .....	47
3.4.2 Escala de apreciación del estrés .....	48
3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	50

CAPÍTULO IV .....	51
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....	51
4.1 Recursos .....	51
4.1.1 Recursos Institucionales .....	51
4.1.2 Recursos Humanos .....	51
4.1.3 Recursos Físicos .....	51
4.1.4 Presupuesto.....	51
4.2 Cronograma de actividades .....	53
5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	54
5.1 Bibliografía.....	54
5.2 Linkografía .....	55
5.3 Citas Bibliográficas - Bases de Datos UTA .....	74
ANEXOS.....	77
Anexo 1. Cuestionario de Agresividad (AQ) de Buss y Perry. Versión reducida .....	77
Anexo 2. Escala de apreciación del estrés (EAE) .....	80

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N°: 1. VARIABLE INDEPENDIENTE: Conductas Agresivas.....	44
Cuadro N°: 2. VARIABLE DEPENDIENTE: Estrés Laboral.....	45
Cuadro N°: 3. Puntuaciones A.Q Conductas Agresivas.....	50
Cuadro N°: 4 Presupuesto .....	52
Cuadro N°: 5 Cronograma de actividades .....	53

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA**

**“CONDUCTAS AGRESIVAS Y ESTRÉS LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE LA COOPERATIVA VÍA FLORES DE LA CIUDAD DE AMBATO”.**

**Autor:** Torres Mullo, Jorge Humberto

**Tutora:** Ps. Cl. Coba Ruiz, Jenny Alexandra

**Fecha:** Octubre, 2015

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación se ha planteado con el objetivo de indagar si existe una relación entre conductas agresivas (agresión física, agresión verbal, ira y hostilidad) y el estrés laboral de los conductores de la Cooperativa Vía Flores de la ciudad de Ambato, esta población cuenta con 80 personas, de los cuales todos son hombres con edades comprendidas entre los 25 y 50 años. Como instrumentos psicométricos se ha planteado la prueba para Identificar Conductas Agresivas Cuestionario de Agresión (A-Q) Versión reducida (Matalinares, et al., 2012).y la Escala de Apreciación del Estrés (EAE), para posterior al estudio establecer la relación existente entre las dos variables.

En la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua las conductas agresivas y el estrés laboral han sido un contenido de suma importancia debido a una relación estrecha entre las dos, además la agresividad y el estrés se las ha catalogado como un fenómeno que es perjudicial para la persona y que va en aumento, el lugar donde se presenta mencionado fenómeno es en los conductores de la Cooperativa “Vía Flores”. Los factores de riesgo más relevantes de dicha problemática son: inconvenientes familiares, económicos y personales en los cuales existe una influencia de las emociones sobre los ejes fundamentales del desarrollo humano.

**PALABRAS CLAVES:** AGRESIVIDAD, CONDUCTORES, CONDUCTAS\_ AGRESIVAS, ESTRÉS\_ LABORAL, EMOCIONES.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO**

**FACULTY OF SCIENCE OF HEALTH**

**CLINICAL PSYCHOLOGY**

**“AGGRESSIVE BEHAVIOR AND WORKPLACE STRESS IN DRIVERS  
OF THE COOPERATIVE VIA FLORES OF AMBATO CITY”.**

**Author:** Torres Mullo, Jorge Humberto

**Tutor:** Ps. Cl. Coba Ruiz, Jenny Alexandra

**Date:** October, 2015

### **SUMMARY**

The research has been conducted to see if there is a relationship between aggressive behavior (physical aggression, verbal aggression, anger and hostility) and job stress of “Vía Flores” Co-op bus drivers in Ambato, this population of bus drivers has 80 people, all of whom are men aged between 25 and 50 years. As psychometric instruments has been raised using the test to identify Aggressive Behavior Aggression Questionnaire (AQ) - (Matalinares, et al, 2012) and reduced version Scale Stress Assessment (SEA) for further study to establish the relationship existing between the two variables.

In Ambato city, Tungurahua Province aggressive behavior and job stress have an important relationship and they have been listed as a harmful phenomenon for society and that every day is increasing, where mentioned phenomenon occurs is in “Vía Flores” Co-op bus drivers. Most important risk factors for this problem are: family, economic and personal problems in which there is an influence of emotions on the cornerstones of human development.

**KEY WORDS:** COUPLE, MARITAL\_SATISFACTION,  
PERSONALITY\_STRENGTHS, POSITIVE\_PSYCHOLOGY, VIRTUES.

## INTRODUCCIÓN

La agresividad es considerada como un elemento vital del comportamiento humano “auto conservación” en contra de situaciones amenazantes en la sociedad actual, es necesario cierto grado de agresividad para enfrentarse a los acontecimientos de manera asertiva, sin embargo la agresividad es un conjunto de modelos de actividades que pueden manifestarse con intensidad variable, desde las expresiones verbales y gestuales hasta la agresión física. Por ende las conductas agresivas son manifestaciones básicas nocivas en los seres humanos por otra parte el estrés es necesario para la adaptación y supervivencia humana pero en exceso se convierte en un estado anímico displacentero cuyas características principales son el agotamiento físico y mental los mismos que combinados con la agresividad perjudican a la persona y los conductores no están exceptos de esta problemática.

Por consiguiente la presente investigación se encamino a determinar de qué manera influyen las conductas agresivas en el estrés laboral de los profesionales de la conducción de la Cooperativa “Vía Flores” de la Ciudad de Ambato.

Al ejecutar el proyecto de investigación se logró examinar de qué manera se ha venido desarrollando diversos saberes de las conductas agresivas en los automovilistas y también el estudio del estrés de los trabajadores y los diferentes aspectos que acarrea dicho problema a nivel mundial. El Ecuador como uno de los países de Latinoamérica no está libre de este problema en el cual se ha podido reunir diferentes criterios de autores de mencionada problemática ayudando al enriquecimiento del proyecto.

Para la recolección de la información se optó por la aplicación de escala de conductas agresivas (AQ) y escala de apreciación del estrés (EAE) para el estrés laboral, los mismos que dieron resultados confiables en los cuales se pudo constatar si existió la presencia de conductas agresivas y si hubo grados nocivos de estrés laboral.

Cabe recalcar que el conductor siendo un ser biopsicosocial esta propenso a experimentar diferentes acontecimientos que le favorecen como también le perjudican en su área socio laboral.

## CAPÍTULO I

### 1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

**Tema:** “CONDUCTAS AGRESIVAS Y ESTRÉS LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE LA COOPERATIVA VÍA FLORES DE LA CIUDAD DE AMBATO”.

#### 1.1 Planteamiento del problema

Uno de los problemas principales que enfrenta la sociedad a lo largo de la historia es la agresividad. En la actualidad el ser humano se ha generado la interrogante, sobre si el hombre del presente es más agresivo que el de la antigüedad, la respuesta no es del todo clara, pero si se sabe a ciencia cierta que la historia de la humanidad está plagada de ejemplos crueles y de diversas manifestaciones extremas de violencia. Sin embargo en la actualidad también existen manifestaciones de violencia y agresividad no únicamente ante la sociedad sino también a la integridad de uno mismo, a la integridad del sujeto (López, 2014).

Según la Encuesta Europea de Ómnibus (2003), indica que de acuerdo a los resultados obtenidos por dicha encuesta en poblaciones de América 68% y de Europa 51% encuentran que en ambas existen actitudes agresivas al momento de conducir. E igualmente las dos admiten haber generado o ser autores de una conducta agresiva al conducir. Por otra parte describe Mac Donald (2009), en una revisión de datos de la OMS pertenecientes a la población de Europa la misma que refiere porcentajes a gran escala de estrés laboral. Suiza tiene el record con 68% a esta le sigue Noruega y Suecia con el 31% se mantiene en tercer lugar Alemania con el 28% seguido de Holanda con un bajo índice de estrés en el área laboral de las personas.

Imaz, González, Geijo, Higuera, & Sánchez (2013), señalan que la

Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-10) encasilla a las agresiones como socializadas y no socializadas, mencionado que en la primera el individuo es participe de haraganear, engañar, consumir sustancias y demás; por otra parte, tenemos las no socializadas tales como agresiones, estallidos, amedrentar, insultos y demás desmanes. Menciona también que el 98,8% de los jóvenes en España en algún momento de sus vidas fueron participes de acontecimientos delictivos y antisociales. Además, el 22,1% y el 5% pertenecen a participación de peleas y presentación de conductas violentas. en cuanto al estrés Echeverría (2015), en la investigación ejecutada, encontró que una de las enfermedades que aquejan en la actualidad es el estrés, y además está presente en el continente Europeo, y en centenas de jornaleros de Varsovia. Las estadísticas del estrés están en constante cambio en el mundo como resultado de la globalización de las medianas y grandes industrias y la economía, ha esta se le añade las diversas exigencias por parte de los dueños de las empresas, la disminución de los salarios, ambiente laboral, etc. Además por otro lado menciona que la Organización Mundial de la Salud genera datos como el 5% y el 10% de los jornaleros que proceden de países desarrollados padecen estrés laboral. Además agregan que los países industrializados logran el 20% y el 50% de afectación de dicha enfermedad.

En este sentido, la EEÓ (2003), resalta que el 70% de los conductores Españoles admiten ser partícipes alguna vez de una conducta agresiva al momento de la conducción y que fueron ocasionalmente receptores de la agresividad de otros conductores. De igual manera existe una gran relación entre la aparición de accidentes de tránsito y las conductas agresivas. El 56% de conductores que tuvieron un accidente, confirman que en alguna ocasión condujeron de manera agresiva.

Según López, Solano, Arias, Aguirre, Osorio y Vásquez (2012), en una investigación en España hacen referencia que el estrés es un agente que actúa afectando la salud del individuo. Indican que desde el punto de vista fisiológico este puede ser entendido como una respuesta al agente estresante. Indican que en el mundo el estrés es considerado como uno de los problemas que enfrenta el ser humano, con deserciones en el ámbito laboral del 35% al 60%. Estos porcentajes

estadísticos repercuten tanto a nivel de salud como también hacia las pérdidas económicas. Además señalan que existen un sin número de agentes estresores que nos rodean en el cotidiano vivir tales como cargas laborales, crisis económica por el desempleo y enfermedades médicas entre las que mencionan. Además indican en su participación que de cada nueve trabajadores tres están expuestos a riesgos psicosociales en su lugar de trabajo y horario completo, y que del 20% al 33% refirieron ser víctimas de altos niveles de estrés

Según Richardson & Halliwell (2012), mencionan que la Fundación para la Salud Mental de Inglaterra, participó un informe titulado Punto de ebullición: La agresividad problemática y maneras de paliarla. Entre los cuales menciona importantes datos estadísticos: Como el 84% de las personas manifiestan más estrés laboral que hace cinco años. El 65% de los funcionarios ha padecido o han visualizado a otros tener ataques de ira en el lugar donde laboran. El 45% del personal de trabajo pierde los estribos de manera cotidiana. Hasta el 60% de las faltas laborales se debe al estrés. El 33% de los británicos son poco comunicativos. El 64% de las personas entrevistadas coinciden en que las personas son cada vez más agresiva. El 32% manifestó tener un pariente o un amigo próximo con problemas para controlar su temperamento.

Según Gallego (2011), en una investigación en el país de Colombia sobre el concepto de agresión en infantes de 4 a 7 años de ambos géneros, se encontró que el 70,8% comprenden el significado del vocablo agresión, mientras que el 29,2 no conocían el significado. Además el porcentaje de conocimiento de la palabra agresión fue mayor en los niños que oscilaban entre los 6 y 7 años con un 56,9%.

De la misma manera se aplicó un reactivo con preguntas tales como: en qué lugares visualizaron o escucharon la palabra agresión, dentro de este constaba opciones tales como; familia, canales de televisión y escuela el resultado fue que el 37,6%, contestaron que en canales de televisión, 15,6% en sus respectivos hogares y el 8,4%. En las diferentes instituciones educativas a las cuales pertenecían. Mientras que las investigaciones de Mac Donald (2009), muestra que en América Latina en cada año van en aumento las estadísticas de estrés laboral y que la capital Argentina no está lejos de esta problemática. De acuerdo a la

obtención de datos se registra en dicho país que de cada 100 jornaleros el 65% de los mismos, presentan altos niveles en el estrés laboral en especial en los días de trabajo, mientras que el 18% de la población total está concentrada en el centro del país.

Según Morales, Alfaro y Gálvez (2010), en sus indagaciones encontraron que Perú es un país que no está libre de la problemática de la agresividad señalando que solo en el 2007, existieron 87. 292 denuncias por violencia familiar, por otra parte la violencia sumada a los accidentes de tránsito revelan cifras significativas como 38,26% que corresponden a los accidentes de tránsito, 24,93% vinculados a otro tipo de accidentes y el 22,82% que corresponden a conductas agresivas de los conductores, con una prevalencia entre las edades de 25 a 49 años. Y mencionan que Colombia no está libre de la problemática de accidentes de tránsito, refiriendo que el 2% de los individuos presentaron al menos una vez en sus vidas conductas agresivas. Estadística que aumenta a 24,5% si existe maltrato o consumo de alcohol, y a 19,2% si existe exageración en el consumo de sustancias, y finalmente un porcentaje del 38,7 de relación entre el consumo de alcohol y accidentes de tránsito.

Mencionan Gonzales, Moreno, Berbesi y Segura (2013), en su estudio que el 52.2 % de la población Colombiana padece de estrés y sus diversas sintomatologías a consecuencia del tráfico en horas pico mientras que el 48.8 son a consecuencia de algún evento violento.

Pili (2010), reveló que más de la mitad de los jornaleros revelan sintomatologías de estar muy estresados, en sus zonas de trabajo con un 65% en Capital Federal de la República de Argentina, más el 18% que el año anterior. Además sustenta que la Organización Internacional del Trabajo (OIT) cuenta que las corporaciones que ayuden a sus trabajadores con posibles problemas de estrés y fortalezcan en ambiente de trabajo tendrían mejores posibilidades de mejorar su rendimiento, dado todo lo contrario los empresarios obtendrán pérdidas reveladoras por las demandas que esta exige. También concuerda con la (OIT) que el trabajo es uno de los primordiales estresantes de los individuos porque se

requiere de un orden, eficacia, tiempo, esfuerzo y aptitudes la misma que demanda de reconocimiento económico, social y psicológico.

Es de suma importancia tomar en cuenta las conductas en la infancia como posible resultado de conductas en la edad adulta para eso el Observatorio de los derechos de la niñez y adolescencia (2010), aplicó una investigación en el Ecuador, refiriendo que los escolares cuyos resultados de comportamientos agresivos predominantes fueron el insulto 71% comportamiento abusivo de mayores a menores el 66%, luchas el 61% segregación por no ser igual 60% hurto a la propiedad personal y destrucción de la misma 51% y por pertenecer a grupos que generen violencia el 13%.

En el 2010, insulto /burla (71%) es la práctica que más utilizan los niños, niñas y adolescentes para humillar a sus pares. El uso de este comportamiento parece ser más frecuente en los centros educativos costeros, urbanos (3 de cada cuatro niños), así como, donde existe mayor diversidad (8 de cada 10 niños y niñas afro descendientes). En el Guabo perteneciente a la provincia del Oro en la parroquia de Barbones, se ha podido apreciar en los últimos tiempos un aumento de acontecimientos violentos, tales como amenazas, hurtos, insultos y demás, dirigidos a los maestros, padres entre otros. (ODNA, 2010)

Además Ortega (2011), indica que en Ecuador no existen estudios de perfiles psicológicos de conductores pero si informes en donde se trata de definir el perfil de un chofer agresivo, del cual menciona las siguientes características: edades oscilantes entre los 18 a los 30 años, baja experiencia en el volante, viaja solo y además es un individuo incapaz de manejar sus impulsos y emociones en las vías. El comportamiento agresivo a lo largo de la vida de un sujeto complica los vínculos que este establece con su entorno social, como en la edad escolar, conductas antisociales, cambios en la adolescencia y la edad adulta, manifestándose en la niñez con falta de adaptación al medio ambiente por carencia de socialización dando como resultado el rechazo de la sociedad al sujeto. Viéndose involucrado un desequilibrio emocional que puede contribuir con el aumento de la agresividad.

Según El Diario Expreso (2014), en el Ecuador el 10% de la población en general posee estrés, 10% de la que integra sufre del mismo, y el 14% manifiesta colesterol alto. Así lo refiere una investigación diseñada por GFK, cuyos datos fueron adquiridos en Quito y Guayaquil. Una muestra de 1.006 sujetos en el puerto principal en donde rebeló que el 54% muestran estrés agrupado a padecimientos médicos un número realmente alarmante en comparación a Panamá que señala únicamente el 1% de estrés. Además 1.338 son los pacientes que son internados con manifestaciones de ansiedad, a esto se suman las cifras de 553 con propiedades depresivas y 105 por uso de alcohol.

Según Benavides y Villavicencio (2014), en la investigación muestran que infantes y adolescentes del Instituto “Cuellaje” ubicada en la provincia de Imbabura presentan altos niveles de agresividad en su comportamiento cotidiano y además en algunos lugares de su contexto estudiantil como por ejemplo: dentro y fuera de las aulas de clase, con otros compañeros de la misma Escuela etc. Además consideran que las conductas agresivas influyen en gran medida en el aprendizaje de los estudiantes.

Acosta (2014), menciona que en Tungurahua el Instituto Educativo a Distancia Tungurahua ha registrado desmanes por agentes estresantes o estresantes, el más importante se lo ha visualizado en el lugar en donde la persona desempeña sus estudios, ya que la unidad educativa por presentar dichas características requiere de mayor exigencia por parte del alumnado. Por otra parte el personal que labora en la misma Institución como personal docente y administrativo también se ven afectados por el estrés, por aspectos tales como viajes itinerantes, planificación de su trabajo por varios periodos, cumplir con los reglamentos impuestos por la institución, cubrir con los diferentes roles parentales en cada uno de sus hogares etc. Como compendio a esta problemática se obtiene como resultado las diversas conductas agresivas.

Según Ortega (2011), menciona que en las calles de Quito en las horas de concurrencia masiva y sumado a esto conductores agresivos al volate, puede repercutir en experiencias traumáticas para el individuo. Además refiere que los rebasamientos en lugares no permitidos, uso inadecuado y reiterado de la bocina y

altas velocidades e insultos entre choferes se manifiestan de manera reiterada a lo largo de todos los recorridos. Igualmente describe que la Asociación de Escuelas de Conducción ubicada en Quito- Ecuador diseño un manual en cual define las características de un chofer agresivo, estas son:

- Rebasar al otro conductor por el lado derecho.
- Amedrentar al resto de conductores con el ruido de su motor con el único fin de molestar a los mismos.
- Encendido y apagado de luces de una manera intermitente.
- Pegarse demasiado a otro vehículo discutir con los demás conductores y pitar en los semáforos entre otros.
- Manejo de los vehículos de una manera egoísta y audaz
- No respetan la seguridad y el derecho de los demás.
- Personas impulsivas y con falta de autocontrol.

Además menciona que es necesario un test de personalidad para determinar la diversidad de comportamientos de los aspirantes, como por ejemplo alteraciones en su carácter y que a lo mejor estos se expresan de una manera agresiva en las vías públicas. (Ortega, 2011).

En la Cooperativa de transporte “Vía Flores” perteneciente a la provincia de Tungurahua la problemática es evidente, ya que la escases de información preventiva da como resultado conductas agresivas en los automovilistas, en la cual se reflejan una deficiencia en el área de servicio al cliente visualizándose de esta manera conductas agresivas en los conductores. Preocupa a la sociedad estas conductas inadecuadas ya que es importante recalcar que las bases para una buena convivencia social es justamente que los conductores reciban una psicoeducación para tener buenos resultados posteriormente, este es un problema socioemocional, especializado por la presencia de agresión física, verbal, ira y hostilidad a sus clientes (Acosta, 2014).

## **1.2 Formulación del problema**

- ¿Cuál es la relación de las conductas agresivas con el estrés laboral de los conductores de la Cooperativa de transporte “Vía Flores” de la ciudad de Ambato?

Preguntas directrices:

- ¿Cuáles son los tipos de agresividad presentes en los conductores?
- ¿Cuál es el nivel de estrés presente en los conductores?
- ¿En qué edad son más frecuentes las conductas agresivas?
- ¿Cuáles son los factores socio laborales que influyen en las conductas agresivas de conductores?
- ¿Cuál es el género que presenta más conductas agresivas?
- ¿En qué edad son más frecuentes los niveles de estrés?
- ¿Cuáles son los factores socio laborales que influyen en el estrés de conductores?

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general.**

- Determinar la relación de las conductas agresivas con el estrés laboral de los conductores de la Cooperativa de transporte “Vía Flores” de la ciudad de Ambato.

### **1.3.2 Objetivos específicos.**

- Determinar los tipos de agresividad presentes en los conductores
- Identificar los niveles de estrés presente en los conductores.
- Indicar en qué edad y género son más frecuentes las conductas, los tipos de agresividad presentes en los conductores.

## **1.4 Justificación de la investigación**

La trascendencia de evaluar las conductas agresivas en los conductores de la Cooperativa “Vía Flores” se identificó como prioridad puesto que influyen en la

presencia de estrés laboral y por consiguiente en su futuro profesional, afectando en el proceso laboral, familiar y personal. La investigación se tornó factible al contar con el apoyo de la institución debido a que el establecer una base para la obtención de resultados, mismo que al identificarlos permitieron elaborar programas de intervención enfocados en la agresividad y el estrés laboral, siendo adecuados a la población y a las necesidades que se observan en el medio.

Se pudo investigar y determinar que existieron escasos Centros o Institutos que brinden asesoramiento integral al conductor profesional por tanto la presente investigación es original y de vital importancia para la atención que se dé a dicho problema.

En la manifestación de este trabajo se propuso examinar y hacer una reflexión del dominio negativo que tiene las conductas agresivas en el estrés laboral en los automovilistas expertos.

Además de orientar al personal de conducción, personal administrativo y familiar se enfatizó en el desarrollo de habilidades que el conductor profesional posea. Además se asignó parte del presupuesto de la Cooperativa a la capacitación del personal que labora en dichas instalaciones para lograr un mejor desempeño por parte del trabajador en su medio.

La presente investigación fue nueva porque no se registra otras con las mismas características incluyendo el enfoque, con esto se pretende expresar que la investigación es única y original.

## **1.5 Limitaciones**

Entre las dificultades principales que se presentó en el desarrollo de la investigación fue principalmente en las herramientas psicométricas para la evaluación de las variables, ya que no se encontró las adaptaciones a la población Ecuatoriana.

El personal de mencionada institución consideró que la investigación no será aplicada por investigaciones antes realizadas en la Cooperativa, refiriendo que ya tuvieron experiencias pasadas desfavorables.

Poca bibliografía sobre estudios de conductas agresivas aplicados en los archivos digitales y físicos que conllevó a extrapolar la información existente sobre el tema.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

Después de una puntual investigación bibliográfica, observación de estudios y revisión de artículos científicos, se ha identificado algunas indagaciones relacionadas con el tema propuesto que pueden servir de sustento, los que se mencionan a continuación:

Según Torregrosa, Ingles, Fernández, Valle y Núñez (2012), en una investigación acerca de conductas agresivas y metas académicas, al evaluar a 2.022 estudiantes de España pertenecientes a el Instituto de Enseñanza Obligatoria, con el inventario para jóvenes de habilidades sociales (IJHS) y el cuestionario de tendencias de metas y logros con sus siglas en inglés (AGTQ), definen que existe una correlación muy estrecha entre el comportamiento agresivo y el reforzamiento social, es decir que a mayor agresividad mayores manifestaciones para alcanzar reforzamientos sociales por parte de los estudiantes, además indicaron que aquellos estudiantes que tienen una conducta agresiva alta son los adolescentes que requieren mayor reforzamiento social debido a la carencia de atención de su medio.

Como Samper (2008), en un estudio sobre la Agresividad y el Afrontamiento en la adolescencia, que se realizó con una población de 1.557, procedentes de centros públicos de la Comunidad Valenciana de Instituciones Secundarias de Enseñanza, con edades oscilantes entre 12 a los 15 años. Con la administración de dos instrumentos la Escala de Agresividad Física y Verbal, y la Escala de Afrontamiento para Adolescentes, deducen que existen diferencias masivas entre los comportamientos agresivos y los recursos de afrontamiento en función del sexo, siendo la población de adolescentes masculinos los que obtuvieron mayores puntuaciones a diferencia del sexo femenino de la misma edad. Además

se obtuvo como resultado que el sexo femenino muestra estrategias de afrontamiento poco productivas como sustentarse en esperanzas o visualizaciones anticipadas a una salida.

Según un estudio que realizó Valdiney, Pollyane, Diógenes, Nóbrega y Rildésia (2008), en su investigación realizada bajo el tema de la percepción que tienen las personas de un conductor agresivo, en el país de Brasil y con diferentes instrumentos tales como; temario de percepciones (escenarios de agresión) y el cuestionario de agresividad (Buss y Perry, 1992) con 389 participantes Universitarios en gran parte mujeres, sacan como conclusión que los conductores agresivos son percibidos por los universitarios como personas más rústicas que civilizadas y delicadas. Además el comportamiento agresivo de los conductores dependía más de las motivaciones externas que de las internas del conductor.

Mestre, Samper, Tour-Porcar, Richaud, y Mesurado (2012), señalan en su investigación denominada; Emociones, Estilos de Afrontamiento y Agresividad en la adolescencia en escolarizados de 12 a 15 años de 36 Institutos escolares diferentes, en la comunidad Valenciana. Concluyen que existe una desigualdad significativa entre sujetos con alto y bajo grado de agresividad en relación a los mecanismos de afrontamiento que estos utilizan. Los adolescentes más agresivos optan por la utilización en gran medida un afrontamiento poco adecuado e improductivo mientras que los estudiantes menos agresivos aplican estrategias más centradas en resolver conflictos. También muestran que la inestabilidad emocional y la empatía influyen mucho en empeorar las conductas agresivas mientras que únicamente la empatía actúa como un reforzador a la resolución de problemas.

Según Torresgrosa, Cándido, García, Gázquez, Días y Bermejo (2012), en su investigación titulada conductas agresivas entre iguales y rendimiento académico en estudiantes Españoles sometidos a evaluaciones con los siguientes materiales; el inventario de habilidades sociales para adolescentes y el registro de notas de los docentes, llegaron a la siguiente conclusión; la existencia de una relación significativa entre las conductas agresivas y el rendimiento escolar, dando como resultado que de un grupo totalitario de estudiantes suspensos el en mismo

número de materias, son más los estudiantes agresivos que los no agresivos. Y además existe un alto índice en relación al sexo femenino, es decir que las mujeres son más agresivas que los varones.

Como Blasco (2014), en su investigación sobre Diferencias de la agresividad en función del sexo y la edad y en comparación a dos deportes en una población de adolescentes Franceses, finaliza que los deportistas en su gran mayoría no fueron adiestrados para generar conductas violentas de manera explícita, sin embargo estos pueden aparecer de forma implícita, manifestándose esta en la mayoría de deportes. Además en su investigación menciona que se da mayor agresividad en el deporte del fútbol a diferencia del básquet o de otros deportes. Por otro lado aduce que existe mayor agresividad verbal en los adolescentes con menos edad. Y en referencia al sexo concluye que las mujeres son más agresivas que los hombres.

Manifiesta Ruiz y López (2010), en su estudio designado dificultades percibidas para la conducción, hostilidad y extraversión realizado en Bogotá con 293 participantes con el objetivo de analizar las cualidades psicométricas de la escala de dificultad en conducción, con la escala de AQ. Dio como resultado la existencia de una estrecha relación entre las dos. Dando como conclusiones una correlación entre la edad y el respeto ante las señales de tránsito, es decir a mayor edad mayor respeto por las señales de tránsito y viceversa a menor edad menor respeto por las señales de tránsito lo cual esta concatenado con una reacción negativa entre la edad y las multas. También menciona que la extraversión influye de una manera indirecta a las dificultades de conducción ira, accidentes y multas.

Según Tobo (2010), señala en su exploración de las emociones y el estrés en personas con enfermedad coronaria en una población de 65 individuos del país de Colombia, da como conclusión que de 38 estados afectivos y emocionales, los más sobresalientes Impaciencia y auto represión emocional influyen en gran medida a las personas que tienen enfermedad de arterias coronarias y también presentan mayor padecimiento psicológico como la depresión y la ansiedad. Además menciona que a menor estado afectivo la persona presentara dificultad para expresar afecto, deseos y emociones.

Según Cózar, Molina, Sanmartín y Alonso (2004), señalan en su exploración que consta con el nombre de Estudio comparativo del escalamiento unidimensional de conductas agresivas en la conducción, en el país de España que conto con una población de 1011 conductores al ser evaluados con los materiales, el método IAI de Thurstone y el CS de Green, los mismos que constan con 24 conductas agresivas cada uno, afirman que las dos escalas muestran una similitud significativa en ambos polos del grado de conductas agresivas. Es decir a mayor grado de conducta agresiva menor es el grado de hostilidad en la conducción rodante. El resultado tanto en agresividad física y hostilidad colocan a la mujer con mayor cantidad de conductas agresivas que los hombres.

Petit, Córdoba y Rodríguez (2012), en su estudio llamado comportamiento agresivo en conductores de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con una población de 173 personas, concluyen que los jóvenes tienen menor grado de agresividad ante las conductas agresivas en la conducción y además los peatones atribuyen mayor grado de agresividad de los jóvenes hacia las conductas agresivas en conducción.

Fernández y Martin (1994), señalan en su estudio nombrado ira y hostilidad en trastornos coronarios, en el país de España con una población de 157 individuos concluyen que hay una correlación entre los componentes de la ira y la hostilidad, en cuatro poblaciones diferentes estas son; pacientes que padecen trastornos coronarios, aspirantes a soldados, aspirantes a pilotos y docentes. Los resultados mostraron una diferencia significativa entre los resultados de la aplicación de las escalas de la ira y la hostilidad en los pacientes que padecen enfermedades coronarias y aspirantes a soldados por el contrario los aspirantes a pilotos y los docentes se mantenían en un rango medio.

Según Cándido, Torregrosa, García, Martínez y Estévez (2014), mencionan en su estudio llamado conductas agresivas e inteligencia emocional en la adolescencia, de Almería, España con una población de 314 sujetos con un mayor porcentaje de hombres que de mujeres, concluyeron que los adolescentes con mayores componentes de conductas agresivas tales como agresividad física, Agresividad verbal, ira y hostilidad. Presentan calificaciones sumamente bajas en

las puntuaciones de inteligencia emocional. Además las personas que presentan desigualdades en el manejo y canalización de la ira, tuvieron más dificultad para entender las emociones y las causas de las mismas.

Como Leal, Meneses, Alarcón y Karmelic (2005), en su investigación llamada agresión y resentimiento en los estudiantes secundarios de la universidad de Tarapacá Chile la misma que fue llevada a cabo con una participación de 270 estudiantes, llegaron a la conclusión de que a mayor resentimiento en los estudiantes existe mayor presencia de comportamientos violentos, y además estos están agrupados a niveles mayores de resentimiento que ha comportamientos agresivos.

Según Samper y Aparici (2006), en su investigación sobre inestabilidad emocional y conductas agresivas en una población española de 2000 adolescentes llegan a la conclusión de que, la inestabilidad emocional y la ira son los predictores más sobresalientes que producen agresividad, más en hombres adolescentes que en mujeres. Además que la carencia de autocontrol en situaciones de socialización da como resultado una escasa capacidad para manejar la impulsividad y emocionalidad.

En su investigación Cuevas, Cabanac, Romero, Cabanac y Ramirez (2006), mencionan en su investigación denominada el placer asociado a las conductas agresivas, con una población de 1.400 personas privadas de la su libertad en centros de reclusión Españoles. Llegan a la siguiente conclusión; que ha mayores niveles de conductas agresivas, mayor es el nivel de placer en agresores dentro de los parámetros de sujetos “normal”. Además existe una minúscula diferencia de resultados entre personas privadas de la libertad y personas libres.

Después Manfiestan Stefani y Feldberg (2006), en su investigación sobre Estrés y estilos de afrontamiento en la vejez, con una población de 315 adultos mayores Argentinos; llegan a las siguientes conclusiones que el estilo de afrontamiento y la situación estresante del mismo dependen de las etapas del desarrollo evolutivo que cursa la persona. Además que los adultos mayores que pertenecen a una institución de acogimiento presentan menor estrés a diferencia

de los mismos que viven en sus hogares de procedencia. También, refieren que los niveles de afrontamiento “adaptabilidad” son mayores en los adultos que pertenecieron a hogares estructurados que a diferencia de llegar de cualquier institución de acogimiento.

Mencionan Gonzales, Moreno, Berbesi y Segura (2013), en su indagación acerca de Los factores laborales asociados al riesgo de estrés post traumático en un grupo de uniformados del país de Colombia, concluyen que existe una relación entre los factores sociodemográficos y la adquisición del trastorno de estrés pos traumático. Además de cierta influencia de variables interventoras como el horario, antecedentes médicos y haber sido participe de algún evento traumático. Además muestran que al existir una prevención en los soldados aparentemente sanos disminuiría en gran medida el riesgo a obtener el trastorno de estrés post traumático.

Según Viejo y Gonzales (2013), exponen en su indagación denominada, presencia del estrés laboral, síndrome de Burnout y Engagement en personal de enfermería en el país de México, llegan a concluir que existe un alto porcentaje en los niveles de estrés, mas no reúnen las puntuaciones suficientes para ser catalogado como síndrome, pese a que sus sitios de trabajo cuentan con significativos agentes estresores. Además dicen que, la antigüedad en el trabajo no influye en la escala de estrés, por el contrario las personas que fueron asignadas al a sus nuevos lugares de trabajo hace corto tiempo, presentaron grados de estrés significativos.

En su investigación Edilgrado y Peña (2013), mencionan en su investigación señalada como niveles de estrés y síndrome de Burnout en una población de 872 contadores públicos colombianos, describen que tanto la edad, sexo y grado de escolaridad arrojan respuestas de manera diferente con relación al estrés, concluyendo que el género femenino es más proclive a estresarse a diferencia que el género masculino. Asimismo la edad juega un papel de suma importancia en el estrés ya que señalan que a menor edad el individuo es más proclive a adquirir estrés y como resultado final señalan que a mayor grado de escolaridad mayor estrés.

Como López et.al (2012), con una población de 100 entes de la salud del país de España. En su exploración ejecutada bajo el nombre de estrés laboral y trastornos psiquiátricos en profesionales de la salud encontraron que existe un marcado vínculo del estrés laboral en profesionales de la salud, y la adquisición de enfermedades psiquiátricas, entre las más relevantes están síndrome de Burnout, ansiedad y suicidio. Concluyeron que el síndrome de Burnout puede aparecer en cuidadores de pacientes, principalmente los que tienen demencia y retardo mental, cabe recalcar que no se pudo identificar desencadenante e impacto. También se encontró como resultado de la fatiga crónica y fibromialgia producen maneras diferentes de reacción del individuo frente a estas como por ejemplo la somatización entre otras.

Mencionan Cabrera, Gonzalez y Gevara (2012), en su búsqueda mencionada estrés parental, trato rudo y monitoreo como factores asociados a las conductas agresivas, con una población de 256 parejas Colombianas con sus hijos adolescentes describen que no se encontraron diferencias mayores entre la percepción de los padres sobre las conductas agresivas de los y las adolescentes, además como monitoreo de los padres hacia los adolescentes, llegan a la conclusión de que la actividad de monitoreo de los padres ayuda a la inhibición de conductas agresivas en los adolescentes. También refieren que las conductas agresivas están correlacionadas con el estrés parental es decir a mayor estrés parental mayor grado de conductas agresivas en los adolescentes.

Como Novaes (2009), indican en su búsqueda sobre estrés y calidad de vida de los oficiales de policía del país de Brasil con una población de 418 adultos, describen que el generador principal de estrés de los policías es el interactuar con otros departamentos miembros de la misma policía, y concluyen que su predominio es más en el género femenino que masculino. Además relata que el estrés influye en la calidad de vida y en su estado de salud. También menciona la existencia de una correlación; de que ha mayores niveles de estrés emocional más baja es la calidad de vida en los oficiales de policía.

Según Román (2003), menciona en su investigación acerca de estrés y Burnout en profesionales de la salud, con la colaboración de 287 individuos, pertenecientes

a la ciudad de la Habana-Cuba. Concluyen lo siguiente que en una población de entes de la salud, son los médicos los portadores de mayores niveles de estrés, mismos que superan al grupo de enfermería. Además con un predominio de estrés en el género femenino. También se encontró como otro resultado que existe mayores niveles de estrés, en los médicos de atención secundaria que los médicos de atención primaria. También como conclusión final menciona que los profesionales de la salud de primer nivel son más propensos a padecer el síndrome de Burnout.

Manifiestan Blandin y Martínez (2005), en su indagación acerca de estrés laboral y mecanismos de afrontamiento, conto con una población de 150 médicos venezolanos de 25 y 43 años. Concluyendo en lo siguiente; los médicos que poseen estilos de afrontamiento disfuncionales, son más susceptibles a la adquisición del síndrome de Burnout. Además mencionan que las características narcisistas y supremas de la personalidad de un profesional de la salud sumado a esto la normalización del estrés laboral a su cotidiano vivir pudieron estar enmascaradas en situaciones de fracaso, agotamiento y baja autorrealización.

Según Manzano (2010), en su análisis designado como Estrés crónico laboral asistencial (burnout) en las administraciones públicas del país de Argentina, que además conto con una población de 250 empleadas de instituciones financieras, concluyen que cuando las secretarias depositan mayor tiempo de lo requerido en atención al cliente, y al recogen emociones positivas o negativas del mismo sufren de mayores grados de Burnout. También en su investigación menciona que cuando una persona está expuesta a un sin número de agentes estresores esta tiende a bajar su rendimiento físico y profesional significativamente.

Según Torres, San Sebastián y Zumalabe (2002), en su estudio referido a Auto percepción del estrés laboral y distrés, con una población de 353 individuos del país Vasco, llegan a la conclusión que existe una relación muy significativa entre; el estrés percibido y el distrés psicológico; Es decir que a mayores pensamientos de sentir y de actuar frente al trabajo, contribuyen a la aparición de estrés (mental y físico).

Mencionan Serrano y Flores (2014), en su exploración llamada Estrés, respuestas de afrontamiento e ideación suicida en adolescentes, de la ciudad de Mérida, que contó con una población de 370 individuos de ambos sexos. Concluyen que las relaciones de un individuo tales como relaciones de pareja, estrés sexual y las ideas suicidas no son generadoras de estrés en gran magnitud. Por otra parte concluye que existe generación de estrés por parte las relaciones con sus padres.

Además testifican que los mecanismos de afrontamiento más frecuentes son las respuestas agresivas mismas que son dirigidas hacia los amigos(a) o pareja. Como finalización mencionan la relación que existe entre las estrategias de afrontamiento hacia el estrés, haciendo referencia que ha menor estrategias para afrontar el agente estresor mayores probabilidades de ideación suicida y viceversa a mayores estrategias para afrontar el elemento estresor menor probabilidades de ideación suicida. (Serrano y Flores, 2014).

Como Artazcoz, Escribà-Agüir y Cortes (2006), en su investigación sobre el estrés en una sociedad instalada en el cambio, en una población española de 300 participantes refieren que cuando un individuo está expuesto vario tiempo a factores de riesgo psicosociales en sus lugares de trabajo, tiene efectos adversos en su salud, esto repercute en la parte mental y cardiovascular de la persona. Además concluyen que los empleados que requieren de mayor cooperación psicológica y baja supervisión en el trabajo, tienen mayor probabilidad de desarrollar trastornos cardiovasculares. Por otra parte mencionan que el personal de salud que está sometido a varias reglas, poca ayuda de los guías profesionales y bajo apoyo por parte de los compañeros de trabajo, influyen para que el individuo presente aspectos tales como: mala salud mental, mala salud física, carencia de relaciones sociales y dolor.

Manifiestan Bethelmy y Guarino (2009), en su investigación denominada Estrés laboral, afrontamiento, sensibilidad emocional y síntomas físicos, en la ciudad de Venezuela concluyen lo siguiente; que de los estilos de afrontamiento tanto emocional como por evitación, son los más desadaptados a los cuales puede recurrir la persona. Los mismos que contribuirán en genera sintomatología

peligrosa para la salud. También mencionan que existe un predominio significativo de somatización en el género femenino en comparación con el género masculino. También mencionan que los médicos de dicho estudio optaban por la estrategia de afrontamiento racional y que esta dependería del contexto cultural al que pertenezca el profesional de salud.

Márquez (2006), en su exploración designada Estrategias de afrontamiento al estrés en el ámbito deportivo, investigación que fue realizada en la Universidad de León, España concluyo que las personas que practica deporte y utilizan estrategias de afrontamiento incorrectas o que no pueden ser interpretadas de manera adecuada, experimentan un episodio de estrés crónico, el mismo que afectara al momento de la ejecución de dicho deporte, como por ejemplo el Fútbol. Básquetbol, Tenis y otros, que son deportes que requieren de mayor precisión.

## **2.2 Base teórica**

### **2.2.1 Conductas agresivas.**

#### **2.2.1.1 Psicología Conducta.**

Según Froufe (2011), refiere que ya hace un siglo y más, ya existía la necesidad de crear una idea acerca el conocimiento y las acciones humanas sean estas reflejas o voluntarias, simples o más elaboradas, innatas o adquiridas y así surgió la disciplina del aprendizaje de conducta de la mano de Pavlov y Thorndike que posteriormente tubo un importante lugar en la Psicología.

Morris (2010), menciona que la conducta psicológica es observable y medible en el ser humano, mismos estudios que nacieron de la recopilación de Ivan Pavlov de su investigación del condicionamiento, sumados sus ideales similares de Skinner y su aportación con los conceptos de reforzamiento y recompensa, de esta manera Watson contribuyo con el aprendizaje como un agente activo de la Psicología.

Según Labrador y Crespo (2015), mencionan que la terapia de conducta es utilizada ampliamente en los últimos años como terapia cognitivo- conductual, la misma que se fue modificada a partir del siglo XX. Y tuvo como principal

representante a John B. Watson considerado como el creador del conductismo. Además mencionan que en la actualidad la terapia de conducta centra su atención en el proceso cognitivo como elemento primordial del ser humano.

Conducta del hombre y otros animales:

Según Delval (2009), menciona que las conductas tanto del hombre como de ciertos animales al momento de nacer muestran ciertas semejanzas pero a la vez diferencias significativas. Semejanzas tales como dependencia al objeto de amor desde la primera visualización y diferencias como el tiempo de independización de cada uno. En el hombre mayor tiempo de dependencia hacia el objeto, en el animal el periodo de dependencia es corto. Además menciona que la conducta humana está sometida a las mismas leyes y reglas de los animales en aspectos generales por lo cual la conducta humana es considerada como única.

#### **2.2.1.2 Conducta Humana.**

Según Curone (2011), señala que la conducta se deslinda de un sin número de conexiones entre estímulos y respuestas en la cual el aprender de nuevas conductas se producen por el error y el acierto (fracaso y juicio).

Pasternac y Benedito (2003), sostiene que la palabra conducta o el vocablo conducta ha sido admitido a la psicología desde varias disciplinas del conocimiento; ya antes fue utilizado en el campo de la química y además en el presente sigue siendo explorado. También menciona que en el individuo la conducta siempre está presente. Para el conductismo son las manifestaciones descriptivas y observables que están prestas a ser analizadas. Asimismo enumera diversos fenómenos relacionados con la conducta estos son fenómenos concretos (no están asociados a significados) y fenómenos simbólicos (pensamientos con significados).

Especifica tres áreas de conducta:

- Área cognitiva: procesos mentales.

- Área corpórea: expresión corporal o somática que tiene gran importancia en el individuo, así como la temperatura del cuerpo, movimientos que no son voluntarios entre otros.
- Área de relación con el medio: está dirigido a la socialización con todo en contexto social. (Pasternac y Benedito, 2003).

Para Ortiz (2012), consideran la conducta como un acontecimiento visible y tangible, además su origen está en la competitividad del individuo.

Rambaut (2013), menciona que La conducta es una respuesta estructurada y con significado dirigida hacia otro organismo.

Clasificación de Picho Riviére de tres áreas de conducta;

- 1) Procesos cognitivos
- 2) Expresiones corporales
- 3) Fenómenos de actuación ante el mundo exterior.

Pasternac y Benedito (2003), menciona que las Conductas defensivas son estrategias adjuntas a la personalidad que sirven para mantener un equilibrio homeostático y salvaguardar la integridad de la persona.

- **Proyección:** Los individuos asignan sus defectos, pensamientos, deseos y represiones a otras personas o seres inanimados.

- **Introyección:** Son las características de otras personas que son asimiladas hacia los individuos como propias.

- **Identificación:** Necesidad primordial de los infantes por adoptar cualidades de la persona adulta o admirada La conducta del infante dependerá del refuerzo proporcionado por la persona admirada

- **Regresión:** Se menciona regresión cuando una persona busca refugio en el pasado, o trata de escapar de situaciones estresantes para salvaguardar la integridad del individuo, esta puede ocurrir en circunstancias normales o patológicas.

- **Desplazamiento:** Es un mecanismo por medio del cual la persona emana sentimientos hostiles sobre un individuo u cosa. Además es una conducta que hace presencia en las fobias.

- **Represión:** Pretende que los sentimientos y pensamientos que causen dolor al ser o que causen algún tipo de peligro y ansiedad ingresen a la conciencia.

- **Racionalización:** Consiste en justificar los pensamiento y conductas mismas de un individuo ante un gran temor, y este no es aceptado por los demás.

- **Negación:** Es una conducta que no acepta la realidad de su entorno para salvaguardar la integridad de la persona.

- **Fantasía:** Consiste en dar rienda suelta a la fantasía ya que físicamente no puede conseguir el objetivo deseado.

- **Formación reactiva:** Conducta en la cual la persona expresa una ambivalencia física y emocional, es decir que su expresión de sentimientos no concuerdan con la conducta emitida.

- **Compensación:** Conducta en la cual el sujeto trata de compensar un triunfo con otro.

- **Sublimación:** Es la canalización de impulsos agresivos y sexuales no aceptados dentro del contexto social, hacia actividades aceptadas por el mismo por ejemplo, actividades artísticas, intelectuales y físicas.

Según Silva (2013), considera la existencia de cuatro tipos de conductas fundamentales del individuo dirigidas a la sociedad. Estas son:

**Conducta social:** Se denomina aquella que cumple con los parámetros establecidos dentro de una sociedad, y en esta realiza un bien común.

**Conducta asocial:** Se las llama así a las conductas que no tiene ningún contenido social, carecen de relación con las normas de convivencia.

**Conducta parasocial:** Son las conductas que las realiza la mayoría de personas que conforman un grupo social, además no está dirigida a la destrucción social.

**Conducta antisocial:** Atenta contra la integridad de la sociedad y elimina las normas básicas de convivencia con la misma.

Garaigordobil (2005), sostiene la existencia de tres tipos de conducta de una persona al momento de relacionarse con la sociedad. Estas son:

**Conducta asertiva:** Se presenta de una manera honesta, apropiada justa y oportuna y cuyo principal objetivo es expresar los sentimientos y pensamientos de una manera clara sin molestar u ofender al resto, la comunicación es productiva, armónica y tolerante. También son conductas que se presentan en un contexto social en las cuales la persona presenta su punto de vista, sin anular el de los demás.

**Conducta pasiva:** Es una conducta que está regida por la sociedad, la misma que se presenta con inseguridad, timidez y baja autoestima lo cual conlleva al aprovechamiento por parte de los demás. Conjuntamente se manifiesta de una manera irritante para las personas que están a su lado.

**Conducta agresiva:** son conductas sociales en la cual la persona que responden a varias situaciones. Igualmente se define como la idea de una persona que viola o denigra los derechos de los otros, esta persona procede a tratar de una manera violenta, impulsiva, inapropiada y deshonesto. El objetivo principal de este es dominar al resto atacando su integridad, dignidad, sensibilidad y autoestima.

### **2.2.1.3 Conductas agresivas.**

Según Xaro, Sanchez, Redolar, Bufill, Colom, Vieta y Bueno (2007), la agresividad es la tendencia de la personalidad, su característica principal es el uso de la violencia o el deseo de ejercerla, y nace por el control de lo que se considera propio o como táctica de defensa.

Menciona Harre y Lamb (1992), la conducta agresiva es considerada como un estado de motivación, un aspecto sobresaliente de la personalidad para la eliminación de la frustración. Un impulso interno, o la satisfacción de un requerimiento de la persona aprendido ante la sociedad.

Gerard (2002), en su trabajo investigativo cita las siguientes definiciones:

Los comportamientos agresivos, son generados por recompensas sociales, es decir lo que conocemos como conducta agresiva es producto de una construcción colectiva.

Un acto agresivo es una acción intencional que produce daños, desde este enfoque es considerada la agresión como un hecho patológico específico de las personas producidas por hechos internos y externos que influyen en su manifestación. (Castellano y Castellano, 2012).

Según Carretié (2009), indica que la conducta agresiva es un comportamiento que genera dolor y preocupación, es además un aspecto arcaico de interacción social. y también ha venido evolucionando a lo largo de nuestras vidas

Según Aragón (2015), Piensa que la inadaptación social es considerada como una conducta problemática y que no contribuye en la convivencia armónica social.

Como La Real Academia Española (2001), define los términos:

### **Agresión.**

- Acto pre cometido de quitar la vida a alguien, lastimarlo o hacerle algún daño.
- Acontecimiento contrario al respeto hacia una persona.
- Ataque a un país sin previo aviso.

### **Agresividad.**

- Característica de actuar violentamente hacia otra persona

### **Teorías de la Agresividad:**

Según Chapi (2012), una revisión acerca de las teorías de la agresividad expone a varios autores especializados en el tema de agresión. Hace hincapié en las teorías explicativas de este fenómeno para un mejor entendimiento. Además resalta que la agresividad es un fenómeno biológico, psicológico y social.

### **Teorías de los instintos:**

- **Enfoque psicoanalítico según Freud (1973):** En su trabajo postula la teoría del doble instinto la cual hace ver al hombre como un ente portador de energía destinado a la destrucción. En el caso que la energía no pudiera llegar al objeto destinatario esta se dirigiría al mismo portador llegando a causar la destrucción del mismo individuo.
- **Enfoque etológico según Lorenz (1978):** Según Lorenz refiere que la agresividad se genera de una manera instintiva y que su reacción depende de los estímulos adecuados. Además menciona que los impulsos agresivos no pueden ser comprimidos ya que estos pueden liberarse ante estímulos inapropiados.
- **Teoría de Moyer (1968):** En su estudio Moyer elabora una clasificación de la conducta de agresión de los animales, sin embargo esta tipología puede ser comparada a las diversas conductas humanas de tipo agresivo.
- **Agresión predatoria:** Sucede cuando el objeto activa una respuesta agresiva en beneficio de su alimentación.
- **Agresión entre machos:** Tiene como objetivo la distinción de jerarquía y de poder entre individuos.
- **Agresión por miedo:** Generalmente ocurre cuando el sujeto está en una situación amenazante y su conducta es el intento de escape.
- **Agresión por irritación:** También denominada ira o enojo es generada por objetos animados e inanimados
- **Agresión maternal:** Generada por el objeto materno en beneficio de la conservación de su crío.
- **Agresión sexual:** Es generada hacia un estímulo sexual, y está en contra de la decisión de la pareja.
- **Teorías Neurobiológicas:** Al igual que las otras teorías se suma para mencionar que la agresividad tiene un origen interno, y contribuye con la noción de que las conductas agresivas tienen un proceso biológico y fisiológico.
- **Teorías de la Frustración – Agresión Dollard y Miller (1944):** En su teoría consideran que la frustración activa un impulso agresivo que tiende a

disminuir si se recibe alguna forma de respuesta agresiva. Además mencionan que es una secuencia de conducta y que la respuesta del daño del objeto es la meta del sujeto agresor.

- **Teorías del Aprendizaje Social Bandura (1975):** En su teoría resalta que las conductas agresivas son el reflejo de un aprendizaje netamente social. Además señala Bandura que los sujetos son vulnerables al aprendizaje colectivo y que la manera más fácil para aprender es la visualización de modelos por medio de representación, y que al aprendizaje se le suma un reforzador colectivo.

**Tipología de conducta agresiva:** Según Sánchez (2013), acerca de la tipología de conducta expone la presente clasificación:

Dimensión fenomenológica:

- **Dimensión física - verbal:** Esta dimensión sugiere que la agresión física produce daños a nivel corporal, estos pueden ser causados por golpes y a la vez la dimensión verbal que es causada por insultos, burlas y gritos.
- **Dimensión activa - pasiva:** Distingue el rol de los sujetos en especial del sujeto agresor, de qué manera este contribuye al grado de lesión de la persona agredida con negligencia, omisión y abandono.
- **Dimensión directa - indirecta:** Esta se refiere a la confrontación entre las dos personas, el agresor y la víctima de una manera abierta. Mientras que la indirecta es ejecutada por otros medios.

Dimensión motivacional (Crick & Dodge, 1996; Dogde & Coie, 1987; Poulin & Boivin, 1999):

- **Agresión reactiva:** Es una reacción defensiva ante una situación desconocida para el individuo, como por ejemplo enfado, hostilidad e ira. Además está presente en una dinámica social, cognitiva y emocional deferente a la agresión emocional.
- **Agresión proactiva:** Son conductas en las cuales el grande abusa del pequeño y también a esta se anexa la utilización de instrumentos con el objetivo de amedrentar al agredido. En esta conducta el agresor siempre

tiene la tendencia de justificar su hecho, con el único fin de alcanzar lo planeado.

Clasificación tridimensional (Andreu & Ramírez, 2003):

Según Andreu y Ramírez se presenta tres dimensiones de la agresión que se relacionaran entre sí:

- **Dimensión conductual:** Integra la conducta de agresión física y verbal.
- **Dimensión social:** En esta manifiesta que el ser humano es un ente netamente social y que la agresión está encaminada a ocasionar daños a nivel de relaciones propias y ajenas de su medio.
- **Dimensión situacional:** Incluye la agresión reactiva y la agresión proactiva.

Según Matalinares, Yaringaño, Uceda, Fernández, Huari y Campos (2012) la clasificación factorial de la agresividad es la siguiente:

- **Agresividad Física:** Se manifiesta en diversas situaciones, por lo que es considerada como una variable que indica la actitud o inclinación que siente el individuo o individuos al manifestar conductas agresivas. Además se habla de un potencial agresivo que significa que la agresividad es visualizada como una respuesta de adaptación y por ende estrategias de afrontamiento de los seres humanos a situaciones nuevas o que generen peligro.
- **Agresividad Verbal:** Se manifiesta con la vocalización de palabras despectivas y grotescas en dirección de la víctima, con el objetivo de dañar la integridad psicológica de la persona.
- **Hostilidad:** Esta se relaciona con los procesos cognitivos y se enfoca con la evaluación negativa de los sujetos y de las cosas. También su característica principal es que se presentarse de una manera negativa.
- **Ira:** Es considerada como la unión de sentimientos adjuntos a la percepción de ser heridos o causado un daño significativo. No tiene un objetivo estable a comparación de la agresión. Y presenta las siguientes

características cambios físicos y fisiológicos, rabia, enojo disgusto e irritación.

## **2.2.2 Estrés laboral.**

### **2.2.2.1 Competencias Laborales.**

El Como Capuano (2004), menciona que las competencias laborales son las diferentes capacidades que posee cada individuo, para desempeñarse de una manera óptima en su trabajo, de la misma manera tiende a utilizar sus conocimientos, destrezas, habilidades y previos aprendizajes para que en su desempeño solucione situaciones que requieran de estas.

Según Levy- Leboyer (1997), citado en Preciado (2006, p. 5), sostiene que: Las competencias laborales son compilaciones de distintos comportamientos de personas y que unas dominan mejor que otras, por ende tienden a sobresalir en aspectos específicos. De la misma manera estos comportamientos están sujetos a comprobación ya que se los puede recoger en distintos instrumentos de medición como por ejemplo test, escalas y por medio de la observación.

Según Stavroula, Griffiths y Cox (2010), el estrés laboral es una manifestación de las personas ante requerimientos y presiones que pertenecen al ámbito laboral. Estos individuos deben tener diversos conocimientos y capacidades para afrontar situaciones nuevas.

Estas situaciones se pueden agravar cuando exista una negligencia por parte de colegas de trabajo, jefes, supervisores y demás integrantes del espacio de trabajo.

Como Allen (2000), en su libro menciona que las competencias laborales son un conjunto de características que nacen de la persona y están relacionadas con la efectividad y sobre actuación de la persona en su lugar de trabajo o acontecimiento previos.

Según Moguel (2008), refiere que, entiende por Competencias Laborales el conjunto de conocimientos, habilidades y capacidades requeridas para desempeñar exitosamente un puesto de trabajo; dicho de otra forma, expresan el saber, el hacer y el saber hacer de un puesto laboral.

Para Tejada (1998), sostiene que las competencias laborales son características conductuales y requisitos básicos de gran importancia para el trabajo. Caso contrario de la carencia de estos el ser humano estará incapacitado para ejecutar su objetivo en el desempeño laboral. Además menciona que son diversas aptitudes para intercambiar destrezas y conocimientos, dirigidos hacia áreas de desempeños específicas.

Para la Organización Internacional del Trabajo (como se citó en Irigoien, 2002), sostiene que la competencia laboral es la construcción de aprendizajes sociales. Estos son de gran importancia y útil para transformar pensamientos subjetivos en algo tangible, se lleva a cabo a través de procesos esquematizados y se requiere de aprendizajes y experiencias previas.

Según los conceptos ya antes referidos, podemos contribuir que las competencias laborales son un conjunto de destrezas, habilidades, conocimientos y actitudes necesarias para cumplir tareas en el ámbito laboral de una manera óptima y eficiente.

#### Beneficios de servicio de Recursos Humanos por Competencias

Según Moguel (2008), menciona La importancia de trabajar con competencias laborales en un esquema corporativo es que, se puede elaborar una matriz de selección para el personal con diversos requisitos tales como actitud, habilidad y conocimiento.

Esto nos proporciona las ventajas de:

- Aumentar las exigencias del personal, delimitar perfiles más elaborados y objetivos
- Detectar cuáles son las áreas que necesitan fortalecimiento y dar prioridad a la atención de estas.
- Detectar cuáles son las causas del mal funcionamiento, sean estas por aspectos laborales o aspectos físicos.
- Justificar el desempeño personal de avances o retrocesos de un determinado lapso de tipo.

- -Cumplir con varios requerimientos de la Norma ISO 9000-2000 en beneficios y exigencias del personal laboral.

Beneficios tangibles de la gestión de recursos humanos por competencias estos son:

- Inclusión al instante y efectiva del personal al ámbito productivo.
- Aminoramiento de la rotación en post del desarrollo personal.
- Aumentar la concientización del personal enfocándose en superación personal.
- Facilitar el proceso de motivación interna.

Clasificación de las competencias laborales.

Para Alvares (2003), Realiza la siguiente clasificación de las competencias laborales.

- Competencia técnica: Esta se refiere al conjunto de conocimientos tanto generales o específicos que son constatados a través de la práctica por medio de la experiencia, y a su vez esta sigue un esquema para llegar a un objetivo.
- Competencia social: Se hacen presentes con las motivaciones que recibe un individuo a diario al interactuar con su contexto social. Aquí se hace énfasis a la capacidad de la persona para construir y comunicarse
- Competencia metodológica: Hace referencia al saber hacer, es decir construir sus pensamientos subjetivos en algo tangible por medio de un esquema y en base a un método.
- Competencia participativa: Esta competencia implica hacer uso de la palabra por medio de la participación para organizar su ambiente de trabajo y además estar presto al entendimiento y el aprendizaje de un grupo.
- Competencia personal: Se refiere al saber ser y está vinculado a las competencias actitudinales e implica tener una imagen realista de sí mismo.

### **2.2.2.2 Sobre carga laboral.**

Para llegar al objetivo de definir sobrecarga laboral antes debemos conceptualizar el término carga laboral y para su mejor entendimiento se ha tomado en cuenta diferentes definiciones.

Según Rivas (2007), carga laboral se considera como un valor estable de elementos en el entorno laboral. También es considerado como la dificultad o el grado de resistencia dando por el mismo hombre para la búsqueda de un objetivo. Estas dificultades pueden generar cargas físicas o cognitivas y sociales y su influencia en el individuo pueden ser registrables.

Como González, Mateo y González (2006), mencionan que la Carga laboral es el conjunto de condiciones y efectos de un lugar de trabajo de sujetos, que afectan a la condición física y psicológica del mismo.

#### **Clasificación de carga laboral**

Según el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España (2010), menciona que el ámbito laboral implica el desgaste de energía tanto física como mental. Y además las personas que están expuestas al trabajo deberían analizar meticulosamente las demandas que este implica.

Por lo tanto la carga laboral son requisitos físicos y mentales a los que están expuestos los trabajadores en un determinado espacio de tiempo, por lo que existe su clasificación:

- Carga Física
- Carga Mental

Carga Física: Es la fuerza física del individuo proyectada hacia su entorno laboral como en el extra laboral.

Carga Mental: Es el nivel determinado de energía mental para desarrollar un trabajo. Los factores que influyen en la carga mental son:

- La Suma de información que se procesa.

- El grado de dificultad de respuesta que se requiere.
- El periodo de tiempo en el cual se va a responder
- Diferentes cualidades personales.

### **Ritmo de trabajo y esfuerzo.**

Es el desempeño físico en un periodo de tiempo en el que se realiza una tarea. Este influye en la obtención de beneficios o daño a la persona. Por otra parte el esfuerzo implica la voluntad y el desarrollo de habilidades con el firme deseo de conseguir un objetivo.

### **Tipos de Esfuerzo:**

#### **Esfuerzo Deficiente**

- Mala utilización del tiempo
- Desorden en el desempeño de trabajo
- Perdida de interés en sus labores

#### **Esfuerzo Regular**

- Malestar significativo en su lugar de trabajo
- No se sujeta a reglas y normas
- Poca concentración en su trabajo

#### **Esfuerzo Promedio**

- Elaboración de un plan de trabajo
  - Elabora una distribución de horario
  - Consistencia de su trabajo

#### **Esfuerzo bueno**

- Existe interés
- Optimiza su tiempo
- Existe orden en su lugar de trabajo

### **Esfuerzo excelente**

- Rapidez en su trabajo
- Interés por su trabajo
- Trabajo sistematizado

### **Esfuerzo Excesivo**

- Trabajo exageradamente esquematizado
- Deterioro en su salud
- Consecuencias negativas de la carga laboral

Según el Instituto Navarro de la Salud Laboral (2010), menciona que la carga laboral es un conglomerado de requisitos físicos y psicológicos a los que están sujetas las personas en el periodo de trabajo. El principal inconveniente nace por la presión constante para alcanzar este objetivo, y de la cual se deriva el esfuerzo físico. El límite de la energía conlleva a el aumento de la frecuencia cardiaca y está en exageración se traduce como fatiga muscular.

**La Fatiga:** Es considerada como la disminución de la capacidad física o mental del individuo que más influye en el aspecto laboral, esta tiene maneras particulares de presentarse en el individuo como por ejemplo la disminución de la capacidad de trabajo y disminución de la atención, estos son recuperables en periodos de descanso. Sin embargo cuando existe una exageración de trabajo la fatiga se incrementa y aparecen síntomas tales como:

- Trastornos del ánimo
- Irritabilidad
- Vulnerabilidad en la salud
- Cefaleas
- Interrupciones del sueño
- Alteraciones en el apetito

Los síntomas antes mencionados no únicamente se presentan ante el estímulo estresante sino también pueden presentarse durante los periodos de descanso, e

incluso antes de llegar al lugar del trabajo. Además adicional a estos síntomas se puede aumentar los horarios inestables, logrando así que la fatiga se incremente.

La fatiga puede ser;

- Fatiga Física está generada por las exigencias físicas, posición no adecuada para el trabajo, exceso de carga mal manipulada.

- Fatiga Mental se refiere a la retención y proceso de información y respuestas de una manera excesiva. Además de la manipulación de diferentes tipos de maquinarias, determinadas tareas administrativas y sumadas a estas horas de manipulación de los mismos procesos da como resultado el estrés laboral.

En resumen de estas definiciones podemos decir que la carga laboral son diversos requisitos psicofisiológicos intrínsecos para el desempeño en el área laboral, pero a esta sumándole reiteradas repeticiones intensas dará como resultado la sobre carga laboral como sometimiento al trabajo excesivo tanto físico como mental. Según Slipak (2007), menciona que la sobrecarga laboral “es el estrés por estimular demasiado a los individuos para conseguir un objetivo”. De la misma manera dice que se presenta por exigencias violentas de procesos psicosensoriales y esta se da por alcanzar límites fuera de lo “normal”.

### **2.2.2.3 Estrés Laboral.**

Según Comín, De la Fuente y Gracia (2001), mencionan que el estrés es un fenómeno común en el ambiente laboral y su presencia produce varias consecuencias negativas para la salud en individuo portador de este. Y además es una patología que influye en las grandes pérdidas económicas empresariales de todos los rincones del mundo.

Como Trucco (2000), menciona que el estrés es un conglomerado de procesos que implican respuestas neurofisiológicas, inmunológicas emocionales y de respuestas conductuales cuando esté en peligro el individuo. Al mismo tiempo menciona que son respuestas adaptativas a circunstancias desconocidas y nuevas y que siempre tratan de salvaguardar la integridad física y psíquica de la persona.

Según González (2006), indica el estrés es una fase física y psicológica que experimenta todo ser humano a lo largo de su vida, este puede presentarse cuando existe una exageración con las demandas por parte de la sociedad hacia la persona. Dicho de otra manera, el desequilibrio que sentimos es por enfrentar cosas nuevas hace que sintamos estrés.

El estrés es un desequilibrio que se da en el ser humano en el momento en que este recibe impactos físicos y psicológicos. Según Rabinovich (2004), Asimismo dice que las fuerzas de la naturaleza son generadoras de agentes estresantes perjudiciales en las personas, estos infieren en el desempeño y desarrollo en diferentes áreas, entre esta el estrés laboral. También menciona que el estrés es un concepto muy amplio el cual para entenderlo de mejor manera se debería estudiar la dimensión del impacto y la duración de este.

#### Fases del estrés

Selye (1998), manifiesta la existencia de diferentes fases del estrés.

1. Fase de reacción de alarma: Se presenta ante un estímulo estresante, el cuerpo reacciona de una manera automática, el organismo se prepara la acción procesando la mejor propuesta.
2. Fase de Resistencia: Aparece el enfrentamiento a la situación estresante, el nivel de resistencia se eleva y este acumulado de una manera prolongada se transforma en la fase de agotamiento.
3. Fase de Agotamiento: las estrategias adaptativas desaparecen colaborando con el aumento del deterioro mental y psicológico de la persona causando enfermedad e incluso la muerte.

#### Manifestaciones del estrés.

Según Naranjo (2009), es de gran importancia el estudio de las manifestaciones del estrés ya que éstas varían según las áreas afectadas, estas son: cognitiva, conductual y emocional que están involucradas en el cotidiano vivir del sujeto.

- Área cognitiva: Están involucrados los pensamientos e ideas del ser humano, en este caso el problema se manifiesta por el grado de dificultad

que tiene la persona para mantener fija su concentración en las actividades que está realizando.

- Área conductual: En esta se manifiesta la diversidad de comportamientos que no se dirigen en culminación de objetivos, el nivel de energía disminuye en periodos de tiempo y alteraciones recurrentes del sueño que impiden un óptimo desempeño y funcionamiento.
- Área emocional: En esta área tenemos la aparición de una variedad de rasgos como la falta de espera, carencia de tolerancia, características autoritarias y falta de consideración por otras personas.

Estrés Laboral: La Organización Mundial de la Salud (2008), define al estrés laboral como un conjunto de reacciones fisiológicas conductuales y cognitivas que enfrenta el personal que labora. E igualmente surgen cuando las personas no corresponden a esas exigencias tales como de conocimiento, destrezas y habilidades.

Para Gómez (2011), define al estrés laboral como una reiterada percepción de desequilibrio entre las exigencias sociales y los recursos que tiene el ser humano para enfrentarlos.

Según Alonso (2013), el estrés laboral es una característica única del ser humano de adaptación al ambiente laboral visto como insatisfactoria y amenazante para su bienestar, seguridad e integridad. Aquí el trabajador tiene altas demandas de trabajo y bajo nivel de decisión para experimentar el mayor estrés.

Tipos de Estrés Laboral: Según Bedoya (2012), menciona que todo trabajador es diferente por ende las respuestas de los mismos a situaciones nuevas también lo serán, en unos casos no existirá mayor dificultad del trabajador para cursarlo dicha situación, mientras que en algunas pueden ser leves pero en otra serán devastadoras, de la misma manera existen dos tipos de estrés laboral que son:

- El episódico: Es leve y se da en un periodo corto de tiempo y luego de que este ocurra todo vuelve a su total normalidad, en algunos casos es considerado como bueno.

- El crónico: Se presenta de manera reiterada durante los periodos de trabajo. Es constante el agente estresor y sus efectos no se extinguen, todo lo contrario cada vez van en aumento y son intensos, si el empleado no los afronta de una manera calmada y asertiva los efectos de la situación estresante aumentara.

Situaciones más representativas del estrés laboral.

- Inadecuadas instalaciones de trabajo
- Exceso de trabajo
- Ritmo biológico alterado
- Decisiones muy importantes del trabajo.

### **Niveles de estrés.**

Ticona, Paucar y Llerena (2010), manifiesta la existencia de cuatro niveles de estrés:

- Estrés Normal: Está dentro de los parámetros comunes y sirve de supervivencia del individuo ante acontecimientos de tensión, además no se presenta síntomas somáticos.
- Estrés Leve: Inicia con la presencia de síntomas somáticos, cambios en el estado emocional, y si no se lo trata seguirá avanzando hacia los siguientes niveles.
- Estrés Moderado: Se presentan las mismas emociones del nivel anterior y a esto se le suma cambios conductuales tales como: dificultad en la pronunciación de las palabras, reacciones de impulsividad, consumo de sustancias alteraciones y alimenticias por ende una alteración en el sistema inmunológico.
- Estrés Severo: En este nivel se atribuye la existencia de pensamientos y creencias irracionales en el individuo y además a eso se le suma un alto grado de somatización.

Causas del estrés laboral.

Según Bedoya (2012), refiere que los factores psicosociales son considerados como los principales desencadenantes del estrés laboral ya que la presencia de estos de una manera inadecuada y en el momento inadecuado podría convertirse en un factor de riesgo hacia el individuo, además menciona que para determinar las causas del estrés laboral deberíamos enfocarnos en el ambiente de trabajo actividad y entorno y lo más importante el tipo de profesión.

Algunos factores psicosociales que originan el estrés laboral:

- Carencia de tiempo para la culminación del trabajo.
- Ausencia de una idea clara acerca del trabajo.
- Varias responsabilidades a la vez, en un periodo corto de tiempo.
- Inestabilidad laboral incierta, poca seguridad del trabajo
- Prejuicios acerca de cambios físicos como por ejemplo: la edad, sexo,
- lugar de procedencia etc.
- Tipo de trabajo peligroso o desagradable para el hombre.
- Carencia de oportunidades para desarrollarse como profesional.

Los efectos del estrés son múltiples ya que influyen en el área física y mental en el individuo, la conciencia de los síntomas del estrés a sus inicios es muy baja ya que para él y para sus compañeros de trabajo los síntomas no son del todo notorios. Pero con la aparición del agente estresor los síntomas se hacen presentes estos pueden ser: ansiedad, enfado, ira e irritabilidad.

### **Estrés en conductores.**

Parte de las características más reconocidas como generador del estrés en conductores de autobús son: presiones por parte de control del tiempo, frustración por cierto grado de incapacidad para la plena atención al cliente, trato adecuado al pasajero y también horarios inflexibles o rotativos de los choferes lo mismo que genera un malestar significativo con los familiares de los mismos. Además a estas condiciones psicosociales les sumamos la contaminación, ruidos, tráfico acontecimientos que pueden contribuir con conductas de ansiedad (Salazar, y Pereda, 2010).

### 2.3 Definición de términos

**Conducta:** Acosta, Cabezas y Casas (2012), mencionan la noción de conducta padece de cierta impresión. Es un sinónimo de comportamiento, con dicho termino nos referiremos a las acciones y reacciones del sujeto ante el medio. Generalmente, se entiende por conducta la respuesta del organismo considerado como un todo: apretar una palanca, tener una conversación, proferir enunciados, resolver un problema, atender a una explicación, realizar un contacto sexual: es decir, respuestas al medio en las que intervienen varias partes del organismo y que adquieren unidad y sentido por su inclusión en un fin.

**Agresión:** Cosacov (2007), la agresión es considerada como un comportamiento interaccional especificado entre el agresor y la víctima. El término agresión está marcado de estereotipos y valores, además estos procesos pueden ser identificados observados y medidos.

**Agresividad:** Fernández (2011), agresividad 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.

**Hostilidad:** Según Ros (2011), es un sistema de procesamiento de informaciones aversivas sobre otros, que permiten movilizar anticipadamente acciones preventivas.

**Ira:** Se refiere al conjunto de sentimientos que siguen a la percepción de haber sido dañado. No persigue una meta concreta, como en el caso de la agresión, sino que hace referencia principalmente a un conjunto de sentimientos que surgen de reacciones psicológicas internas y de las expresiones emocionales involuntarias producidas por la aparición de un acontecimiento desagradable. (Ros, 2011).

**Estrés:** Es un estado psicofísico, que experimentamos cuando existe un desajuste entre la demanda percibida y la percepción de la propia capacidad para hacer frente a dicha demanda. (Rabinovich, 2004).

**Aprendizaje social:** El aprendizaje social se define a la conducta como un complejo de actividades observables en la que se integran respuestas motoras, cognitivas y fisiológicas, convirtiéndolas en una manifestación externa de nuestra personalidad en la que expresamos las diferentes modalidades de relación que establecemos con el ambiente. (Cortés et.al, 2000)

**El estrés laboral:** Se puede definir como un proceso de relación entre el sujeto y el entorno, y se produce cuando dicha relación se percibe como amenazante y desbordante de los propios recursos y pone en peligro el bienestar o de la salud personal. (Ander, 2013).

## **2.4 Sistema de hipótesis**

Hipótesis general

- Las conductas agresivas se relacionan con el estrés laboral de los conductores de la Cooperativa de transporte “Vía Flores” de la ciudad de Ambato.

Hipótesis específica

- Las conductas agresivas no se relacionan con el estrés laboral de los conductores de la Cooperativa de transporte “Vía Flores” de la ciudad de Ambato.

## **2.5 Sistema de variables**

VARIABLE INDEPENDIENTE: Conductas Agresivas

VARIABLE DEPENDIENTE: Estrés Laboral

Cuadro N°: 1. VARIABLE INDEPENDIENTE: Conductas Agresivas

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BASICOS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	ADMINISTRACION
<p>Conductas Agresivas</p> <p>Es una acción externa, abierta, objetiva y observable, que a lo largo de los años se ha ido definiendo con distintas formulaciones. Buss, (1961)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agresión física</li> <li>- Agresividad verbal</li> <li>- Hostilidad</li> <li>- Ira</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- golpes</li> <li>- moretones</li> <li>- apretones</li> <li>- burla</li> <li>- humillación</li> <li>- insultos</li> <li>- burla</li> <li>- antipatía</li> <li>- agresiones con instrumentos</li> <li>- exaltación</li> <li>- impotencia</li> <li>-exacerbación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-De vez en cuando no puedo controlar el impulso de golpear a otra persona</li> <li>-Me enojo rápidamente, pero se me pasa en seguida</li> <li>-Si se me provoca lo suficiente, puedo golpear a otra persona</li> <li>- Cuando la gente me molesta, discuto con ellos</li> <li>- Suelo involucrarme en la peleas algo más de lo normal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrevista</li> <li>- Observación directa</li> </ul>	<p>Test (Cuestionario de Agresión de Buss y Perry)</p>	<p>Conductores Adultos de la Cooperativa “Vía Flores” de la Ciudad de Ambato</p>

Elaborado por: Torres J. (2015)

Fuente: Conductas Agresivas y Estrés laboral de los conductores de la Cooperativa Vía Flores de la Ciudad de Ambato.

Cuadro N°: 2. VARIABLE DEPENDIENTE: Estrés Laboral.

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BASICOS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	ADMINISTRACION
<p>Estrés Laboral</p> <p>Es el resultado de una relación entre el sujeto y el entorno. Depende de las evaluaciones cognitivas sobre sí mismo y sobre el contexto.</p> <p>Lazarus (1966)</p>	<p>Factor I:</p> <p>.</p> <p>Factor II:</p> <p>.</p> <p>Factor III:</p> <p>.</p>	<p>- Trabajo en si mismo</p> <p>Contexto Laboral.</p> <p>Relación del sujeto con el trabajo</p>	<p>- Competitividad laboral</p> <p>- Relaciones con los demás compañeros, jefes, subordinados.</p> <p>- Horario de trabajo o cambio del mismo</p> <p>- Ritmo de trabajo</p> <p>- Ambiente físico de tu trabajo.</p>	<p>- Entrevista</p> <p>- Observación directa</p>	<p>Test (Escala de Apreciación del Estrés.)</p>	<p>Conductores Adultos de la Cooperativa “Vía Flores” de la Ciudad de Ambato</p>

Elaborado por: Torres J. (2015)

Fuente: Conductas Agresivas y Estrés laboral de los conductores de la Cooperativa Vía Flores de la Ciudad de Ambato.

## **CAPÍTULO III**

### **3. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 Nivel de investigación**

La investigación se realizara a nivel exploratorio debido a que se investigara por primera vez las conductas agresivas y su influencia en el estrés laboral con los conductores de la Cooperativa de transportes “Vía Flores” de la ciudad de Ambato.

Además se trabajara a nivel explicativo, al pretender obtener una asociación de variables, permitiendo realizar una evaluación de las variaciones, análisis de correlación y una medición de relaciones entre variables en los mismos sujetos de un contexto determinado. Pues se explica el comportamiento de una variable en función de la otra, exponiendo las características de la relación de causa–efecto.

#### **3.2 Diseño**

La investigación es de tipo documental, debido a que tiene como propósito profundizar, ampliar y detectar conceptualizaciones, teorías, enfoques y criterios de varios autores sobre el tema establecido, para lo cual, tiene como respaldo fuentes primarias como documentos relacionados con la problemática y fuentes secundarias como libros, publicaciones de revistas y periódicos. A la vez, pretende ser una investigación de campo, a razón de que se realizará un estudio sistemático del problema en lugar donde se produce, así, existirá un contacto directo con la realidad a investigar, conduciendo a obtener información para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

#### **3.3 Población y muestra**

El universo de estudio a investigar es de 80 conductores adultos, de la Cooperativa “Vía Flores”, para lo cual se procede aplicar un muestreo total probabilístico, debido a que la selección de los individuos será por medio de una

entrevista a los conductores según el criterio de un experto, empleando el método aleatorio simple en donde por medio de una entrevista se selecciona aquellos que fueron asignados e identificar a los que presenten conductas agresivas de la totalidad del universo, y además al ser la población finita la investigación se aplicara a todo el grupo.

### **3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos**

Propiedades psicométricas:

#### **3.4.1 A.Q Conductas Agresivas.**

**Variable independiente:** Conductas agresivas

**Título:** A.Q Conductas Agresivas

**Propiedades psicométricas:**

**Autor:** Buss-Perry-1992

**Adaptación:** (Matalinares, et al., 2012).

**Fiabilidad:** A partir de los resultados obtenidos, la fiabilidad observada en las cuatro sub-escalas (agresividad física, agresividad verbal, ira y hostilidad) que componen el Cuestionario de Agresión fue satisfactoria. Para comprobar las hipótesis planteadas sobre la versión española del Cuestionario de Agresión adaptada a la realidad peruana presenta confiabilidad por consistencia interna y validez de constructo mediante el análisis factorial. Se observó que el grado de fiabilidad en relación con la precisión consistencia interna u homogeneidad en su medida, alcanzando un coeficiente de fiabilidad, obtenidos en base al Coeficiente *alpha* de Cronbach. Se observa un coeficiente de fiabilidad elevado para escala total ( $\alpha= 0,836$ ), pero en el caso de las subescalas son menores, es así que en agresión física ( $\alpha= 0,683$ ), subescala agresión verbal ( $\alpha= 0,565$ ), subescala ira ( $\alpha= 0,552$ ) y Hostilidad ( $\alpha= 0,650$ ).

**Validez:** Respecto a la validez de constructo presentada por el instrumento, mediante el análisis factorial exploratorio, que permite verificar la estructura de

los principales factores utilizando el método de los componentes principales dio como resultado la extracción de un componente principal (agresión) que llega a explicar el 60,819% de la varianza total acumulada, que demuestra una estructura del test compuesta por un factor que agrupa a cuatro componentes, resultado acorde al modelo propuesto por Arnold Buss, de este modo se comprueba la hipótesis de que la versión española del Cuestionario de Agresión adaptada a la realidad Peruana presenta validez de constructo mediante el análisis factorial.

**Numero de ítems:** 29

**Año de publicación:** 2002

**Forma de aplicación:** Individual y Colectiva

**Forma de calificación:** La escala de agresión consiste en 4 factores, la agresión física (PA), la agresión verbal (VA), Ira (A) y hostilidad (H) la puntuación total de la agresión es la suma de las puntuaciones de los factores.

### **3.4.2 Escala de apreciación del estrés.**

**Variable independiente:** Estrés Laboral

**Título:** Escala de apreciación del estrés

**Propiedades psicométricas:**

**Fiabilidad:** Se comprobó la consistencia de la prueba por medio de:

Test retest, y se sometieron los resultados a:

Correlación de los ítems pares e impares.

Corrección del índice con formula de correlación de coeficiente de Spearman Brown.

**Valides:** Se utilizó el análisis factorial como técnica de validación, la cual se utiliza para saber que rasgos teóricos (constructos, factores o componentes) se miden a través de las preguntas empíricamente formuladas (los ítems)

**Numero de ítems:** 50

**Autor/es:**

- **José Luis Fernández Seara:** Especialidad en Estrés Laboral: Absentismo, Burnout, Psicología del deporte.
- **Manuela Mielgo Robles:** Personalidad y Psicología del deporte.

**Año de publicación:** Fue creada en 1992 por estos dos autores en Madrid, España

**Formas de aplicación:**

- Un clima de empatía que favorezca la sinceridad y la honradez de los sujetos.
- Preparación de la materia, disposición de la sala para el examen y condiciones ambientales adecuadas
- Enfatizar en los sujetos la honestidad que deben tener para contestar cada uno de los ítems. También se les debe decir que contesten con rapidez sin pensar demasiado en sus respuestas.

**Formas de calificación:**

Obtener de manera directa dos tipos de puntuaciones: la presencia de puntuaciones de estrés y la intensidad.

Para obtener estos valores se recomienda proceder de la siguiente manera:

- 1.- Comprobar en la hoja de respuestas que todas las contestaciones “SI” van seguidas de las marcas correspondientes en la columna de “Tiempo”
- 2.- los valores parciales de intensidad en A y en P sumando los puntos de intensidad (1,2 o 3) en cada respuesta positiva o bien multiplicando el número de respuestas de cada categoría por los valores medios.
- 3.- En la parte inferior de la hoja de respuestas aparecen unos recuadros para anotar las puntuaciones.

*Cuadro N°: 3. Puntuaciones A.Q Conductas Agresivas*

.	SI	NO	Intensidad	Tiempo
1.	SI	NO	0123	A P
2.	SI	NO	0123	A P
3.	SI	NO	0123	A P

Elaborado por: Torres J. (2015)

Fuente: Fernández (1992).

### **3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Para analizar los datos que se recolectaran en el test y cuestionario respectivamente, se hará uso de herramientas de estadística descriptiva tales como la obtención de la media de respuestas del grupo sujeto a estudio y el análisis gráfico de cada una de las preguntas, ya que, tal como se definió en el punto 3.1 nivel de investigación el tipo de estudio será explicativo y se pretende determinar el grado de correlación de las variables a analizar.

La presente investigación está encaminada a estudiar la influencia de Las conductas agresivas en el estrés laboral de los conductores profesionales de la cooperativa “Vía Flores” la investigación se llevara a cabo en las instalaciones de la institución durante el periodo académico y horarios respectivos, aplicando los cuestionarios mencionados (EAE – S y A.Q Buss-Perry).

## **CAPÍTULO IV**

### **4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS**

#### **4.1 Recursos**

##### **4.1.1 Recursos Institucionales.**

- Universidad Técnica de Ambato
- Cooperativa de transporte “Vía Flores”

##### **4.1.2 Recursos Humanos.**

- Investigador: Jorge Torres Mullo
- Tutora: Psc. Cl. Coba Ruiz, Jenny Alexandra
- Conductores profesionales cooperativa Vía Flores de Ambato.

##### **4.1.3 Recursos Físicos.**

- Internet
- Textos de Psicología Clínica
- Textos de Psicopatología
- Manual Diagnostico DSM V CIE10
- Laptop
- Lápices
- Borradores
- Hojas 400 h tamaño A4 papel bond blanco
- Copias de los Test
- Material de escritorio (grapadoras, clips).

##### **4.1.4 Presupuesto.**

*Cuadro N°: 4 Presupuesto*

<b>RECURSOS TECNOLÓGICOS- MATERIALES</b>	<b>COSTOS</b>
Internet	60,00
Textos de Psicología Clínica	250,00
Textos de Psicopatología	150,00
Manual Diagnostico DSM V CIE10	12,00
Laptop	800,00
Lápices	5,00
Borradores	2,00
Hojas 400 h tamaño A4 papel bond blanco	4,10
Copias de los Test	5,00
Material de escritorio (grapadoras, clip.)	10,00
<b>TOTAL:</b>	<b>1238.10</b>

Elaborado por: Torres J. (2015)

Fuente: Conductas Agresivas y Estrés laboral de los conductores de la Cooperativa Vía Flores de la Ciudad de Ambato.

## 4.2 Cronograma de actividades

Cuadro N°: 5 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	MESES																				
	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE												
Elaboración del perfil y aprobación del proyecto	■	■	■	■	■																
Desarrollo del marco teórico			■	■	■	■	■														
Definición del marco metodológico							■	■													
Finalización del proyecto de investigación								■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
Defensa del proyecto de investigación																		■	■	■	■

**Elaborado por:** Torres J. (2015)

**Fuente:** Conductas Agresivas y Estrés laboral de los conductores de la Cooperativa Vía Flores de la Ciudad de Ambato

## 5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### 5.1 Bibliografía

Ander, E., (2013). *Diccionario de Psicología*, Argentina: Brujas

Cosacov, E. (2007). *Diccionario de términos técnicos de la Psicología*. Córdoba, Argentina: Brujas.

Fernández, J. & Mielgo, M. (2001). *Escala de Apreciación del Estrés*. Madrid, España: TEA Ediciones.

## 5.2 Linkografía

- Acosta, J. (2008). *Gestión del Estrés*. Recuperado de [https://books.google.com.ec/books?id=mtlG\\_iEZ7yEC&printsec=frontcover&dq=estr%C3%A9s&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=estr%C3%A9s&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=mtlG_iEZ7yEC&printsec=frontcover&dq=estr%C3%A9s&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=estr%C3%A9s&f=false)
- Acosta, M. (2014). *El estrés laboral y su influencia en las relaciones familiares de los empleados de la unidad educativa a distancia de tungurahua*. Obtenido de (Tesis de grado): <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7655/1/MARITZA%20ABRIELA%20ACOSTA%20ACOSTA.pdfh>
- Acosta, R. (2011). Nivel de estrés y las estrategias de afrontamiento que utilizan los adultos mayores de la Asociación Los Auquis de Ollantay, Pamplona Alta, San Juan de Miraflores, 2011. *Tesis de Licenciatura*.
- Aguilar, M., Sánchez, A., Mur, N., García, I., Rodríguez, M., Ortigón, A., & Cortes, E. (2014). Cortisol salival como indicador de estrés fisiológico en niños y adultos; revisión sistemática. *Nutr Hosp.*, 29(5), 960-968.
- Albuja, M. (2012). Informe Final del Trabajo de titulación de Psicóloga Clínica. *Respuestas de estrés y estrategias de afrontamiento frente al proceso de ejecución de tesis en alumnos de quinto año*. Ecuador.
- Allen, M. (2000). *Dirección estratégica de recursos humanos*. Obtenido de Gestión por Competencias.1(1).Granica.Buenos Aires Argentina .S.A: [https://books.google.com.ec/books?id=jozhbqMukZsC&pg=PA69&dq=COMPETENCIAS+LABORALES+concepto&hl=es&sa=X&ved=0CCgQ6AEwAWoVChMIlf2QxdP7xgIVhsyACh2gMg\\_R#v=onepage&q=COMPETENCIAS%20LABORALES%20concepto&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=jozhbqMukZsC&pg=PA69&dq=COMPETENCIAS+LABORALES+concepto&hl=es&sa=X&ved=0CCgQ6AEwAWoVChMIlf2QxdP7xgIVhsyACh2gMg_R#v=onepage&q=COMPETENCIAS%20LABORALES%20concepto&f=false)
- Alonso, D. (2013). *Ergonomía y PsicoSociología Aplicada*. Obtenido de Valladolid España: Lex Nova.:

[https://books.google.com.ec/books?id=EAq3\\_\\_YLOjIC&pg=PA98&lpg=PA98&dq=Alonso+DE.+Ergonom%C3%ADa+y+PsicoSociolog%C3%ADa+Aplicada.&source=bl&ots=\\_aHaYqy7PU&sig=8wgKfNUhT vz17r3pEbzcAHsmqng&hl=es&sa=X&ved=0CCoQ6AEwBGoVChMIoZyJrKOGxwIVyJUeCh3iZgVH#v=onepage&q=](https://books.google.com.ec/books?id=EAq3__YLOjIC&pg=PA98&lpg=PA98&dq=Alonso+DE.+Ergonom%C3%ADa+y+PsicoSociolog%C3%ADa+Aplicada.&source=bl&ots=_aHaYqy7PU&sig=8wgKfNUhT vz17r3pEbzcAHsmqng&hl=es&sa=X&ved=0CCoQ6AEwBGoVChMIoZyJrKOGxwIVyJUeCh3iZgVH#v=onepage&q=)

Alonso, F., Esteban, C., Calatayud, C., Alamar, B., & Egido, A. (2006). *Emociones y conducción. Teoría y fundamentos*. Recuperado de [http://attitudes.org/wp-content/download/cuadernos\\_de\\_reflexion/09\\_Emociones\\_y\\_conduccion\\_Teoria\\_y\\_fundamentos.pdf](http://attitudes.org/wp-content/download/cuadernos_de_reflexion/09_Emociones_y_conduccion_Teoria_y_fundamentos.pdf).

Aragón, B. (2015). *Evaluación psicológica*. Obtenido de historia fundamentos teórico-conceptuales y psicometría. (2a. ed.): <http://www.ebrary.com>

Artazcoz, L., Escribà-Agüir, V., y Cortes, I. . (2006). *El estrés en una sociedad instalada en el cambio*. Obtenido de Gaceta Sanitaria, 20, : <file:///C:/Users/home/Desktop/Articulos%20cientificos%20de%20Agresividad%20y%20Eestres/13.1%20Estres%20en%20una%20sociedad%20instalada%20en%20el%20cambio.pdf>

Augusto, J., López, E., & Pulido, M. (2014). Inteligencia Emocional Percibida y estrategias de afrontamiento al estrés en profesores de enseñanza primaria: propuesta de un modelo explicativo con ecuaciones estructurales (SEM). *Revista de Psicología Social: International Journal of Social Psychology*, 26(3), 413-425.

Bastos, C., DeSouza, S., Cardoso, L., Rogério, M., Naves, L., & E., D. (2015). Occupational stress among nursing technicians and assistants: coping focused on the problem. *Invest Educ Enferm*, 33(1), 28-34.

Bedoya, J. (2012). *“Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador”*. Obtenido de (Tesis de Grado): <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1848>

- Benavides, K., y Villavicencio, E. (2014). *Estudio tipológico de conductas agresivas para el desarrollo de un cuento ilustrado que permita fortalecer valores en niñas, niños y adolescentes de la unidad educativa Cuellaje*. Obtenido de (Tesis de grado).: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/4099/1/05%20FECYT%202034%20TESIS.pdf>
- Bernuz, M., & Forns, M. (2010). Estrés, estrategias de afrontamiento y puntos fuertes y dificultades: un estudio sobre menores adoptados internacionalmente en Cataluña. *Aloma*, 27, 141-150.
- Berry, K., & Kingswell, S. (2012). An investigation of adult attachment and coping with exam-related stress. *British Journal of Guidance & Counselling*, 10(4), 315-325.
- Bethelmy, L., y Guarino, L. . (2009). *Estrés laboral, afrontamiento, sensibilidad emocional y síntomas físicos y psicológicos en médicos venezolanos*. . Obtenido de Revista Colombiana de Psicología, 17, : <file:///C:/Users/home/Desktop/Articulos%20cientificos%20de%20Agresividad%20y%20Eestres/14.1.-%20Estr%C3%A9s%20laboral,%20afrontamiento,%20sensibilidad.pdf>
- Blandin, J., y Martínez, D. . (2005). *Estrés Laboral y Mecanismos de Afrontamiento: su Relación en la Aparición del Síndrome de Burnout en Médicos Residentes del Hospital Militar "Dr. Carlos Arvelo"*. . Obtenido de Archivos venezolanos de psiquiatría y neurología, 51(104).: <http://svp.org.ve/images/articulo2n104.pdf>
- Cabanach, R., Valle, A., Rodríguez, I., Piñeiro, I., & González, P. (2010). Las creencias motivacionales como factor protector del estrés en estudiantes universitarios. *European Journal of Education and Psychology*, 3(1), 75-87.
- Cabrera, V., Gonzalez, M., y Gevara, I. . (2012). *Estrés parental, trato rudo y monitoreo como factor asociado a la conducta agresiva*. . Obtenido de

UniversitasPsychologica,11(1), :  
[http://go.galegroup.com/ps/i.do?id=GALE%7CA308004240&v=2.1  
&u=uta\\_cons&it=r&p=GPS&sw=w&asid=01357  
f8017babf08306c6c20d8192515](http://go.galegroup.com/ps/i.do?id=GALE%7CA308004240&v=2.1&u=uta_cons&it=r&p=GPS&sw=w&asid=01357f8017babf08306c6c20d8192515)

Calderón, G. (2005). *Investigacion en administracion en America latina: Evolucion y resultados*. Obtenido de Universidad Nacional de Colombia.27(64):

[https://books.google.com.ec/books?id=N112My4B7h8C&pg=PA377&dq=competencias+laborales+seg%C3%BAAn+Tejada&hl=en&sa=X&ved=0CDgQ6AEwAmoVChMIm\\_Om\\_tz7xgIVDI0NCh0dawiQ#v=onepage&q=competencias%20laborales%20seg%C3%BAAn%20Tejada&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=N112My4B7h8C&pg=PA377&dq=competencias+laborales+seg%C3%BAAn+Tejada&hl=en&sa=X&ved=0CDgQ6AEwAmoVChMIm_Om_tz7xgIVDI0NCh0dawiQ#v=onepage&q=competencias%20laborales%20seg%C3%BAAn%20Tejada&f=false)

Calvete, E., Camara, M., Estevez, A., & Villardón, L. (2010). The role of coping with social stressors in the development of depressive symptoms: gender differences. *Anxiety, Stress, & Coping: An International Journal*, 24(4), 387-406.

Cándido, J., Torregrosa, M., García, J., Martínez, M., y Estévez, E. (2014). *Conductaagresiva e inteligencia emocional en la adolescencia*. Obtenido de European Journal of Educationand Psychology, 29-41.:  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=129330657003>

Capano, A., & Pacheco, A. (2014). Estrés y violencia doméstica: un estudio en adultos referentes de niños, niñas y adolescentes. *Prensa Médica Latinoamericana*, 8(1), 31-42.

Capuano, M. (2004). *Evaluación de desempeño por competencias*. Obtenido de Invenio: <file:///C:/Users/home/Downloads/Dialnet-EvaluacionDeDesempenoDesempenoPorCompetencias-3350817.pdf>

Carretié, L. (2009). *Psicofisiología*. Madrid: Pirámide. Obtenido de Psicofisiología. .

Castellano, D., y Castellano, G. . (2012). *Agresión y violencia en América Latina.Perspectivas para su estudio: Los otros son la amenaza*. Obtenido

de Espacio Abierto, 12(4), 677-700. :  
[http://go.galegroup.com/ps/i.do?id=GALE%7CA340807085&v=2.1&u=uta\\_cons&it=r&p=GPS&sw=w&asid=c818326f27e6b74a8388ed6a999c897c](http://go.galegroup.com/ps/i.do?id=GALE%7CA340807085&v=2.1&u=uta_cons&it=r&p=GPS&sw=w&asid=c818326f27e6b74a8388ed6a999c897c)

Chapi, J. (2012). *Universidad Nacional Autonoma de Mexico*. Obtenido de Una revision psicologica a las teorias de la Agresividad.:  
<file:///C:/Users/home/Downloads/30905-66878-1-PB.pdf>

Comín, E. De la fuente., A y Gracia. A. (2001). *El estrés y el riesgo*. Obtenido de Maz departamento de prevencion.:  
<http://www.uma.es/publicadores/prevencion/wwwuma/estres.pdf>

Cózar, E., Molina, J., Sanmartín, J., y Alonso, F. . (2004). *Estudio comparativo delescalamiento unidimensional de conductas agresivas en la conducción*. Obtenido de Metodología delas Ciencias del Comportamiento. 5(3), :  
[http://www.uv.es/metras/docs/2003\\_metodologia\\_LopezdeCozar.pdf](http://www.uv.es/metras/docs/2003_metodologia_LopezdeCozar.pdf)

Curone, G. (2011). *Equipo Académico. Reseña crítica de “La psicología conductista”,de Argentina: La Bisagra*. Obtenido de ProQuest ebrary. :  
<http://site.ebrary.com/lib/utasp/reader.action?docID=10504996>

Espana Ediciones.: <https://books.google.com.ec/books?id=WCr6oxkZP-EC&pg=PA18&dq=origen+de+la+conducta+humana&hl=es&sa=X&ved=0CBsQ6AEwAGoVChMIqOeeryVxwIVy5UeCh2QTAwR#v=onepage&q=origen%20de%20la%20conducta%20humana&f=false>

Díaz, G., & Yaringaño, J. (2010). Clima familiar y afrontamiento al estrés en pacientes oncológicos. *Revista de Investigación en Psicología*, 13(1), 69-86.

Echeverría, R. (2015). *Estrés laboral, comunicación efectiva y motivación*. . Obtenido de Estrés Laboral, un Monstruo que se está Comiendo al Mundo. :  
<http://tudialaboral.com/estres-laboral-un-monstruo-que-se-esta-comiendo-al-mundo-parte-1/>

- El Diario Expreso. (2012) *Estrés Laboral, un Monstruo que se está Comiendo al Mundo*. Obtenido de Estrés laboral, comunicación efectiva y motivación. : <http://tudialaboral.com/estres-laboral-un-monstruo-que-se-esta-comiendo-al-mundo-parte-1/>
- Encuesta Europea de Ómnibus. (21 de Abril de 2003). *Aumenta la tolerancia de los españoles ante conductas agresivas*. Obtenido de elmundo.es: <http://www.elmundo.es/elmundomotor/2003/04/21/usuarios/1050938231.html>
- Escobar, M., Trianes, M., Fernández, F., & Miranda, J. (2010). Relaciones entre Aceptación Sociométrica Escolar e Inadaptación Socioemocional, Estrés Cotidiano y Afrontamiento. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42(3), 469-479.
- Estévez, R., Oliva, A., & Parra, A. (2012). Acontecimientos vitales estresantes, estilo de afrontamiento y ajuste adolescente: un análisis longitudinal de los efectos de moderación. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 44(2), 39-53.
- Felipe, E., & León, B. (2010). Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 20(2), 245-257.
- Fernández, E., y Martín, M. . (1994). *Ira y Hostilidad en los trastornos coronarios*. . Obtenido de *anales de psicología*, 10(2), : [http://www.researchgate.net/profile/Enrique\\_Fernandez-Abascal/publication/43976080\\_Ira\\_y\\_hostilidad\\_en\\_los\\_trastornos\\_coronarios/links/5527f7930cf2e089a3a252ce.pdf](http://www.researchgate.net/profile/Enrique_Fernandez-Abascal/publication/43976080_Ira_y_hostilidad_en_los_trastornos_coronarios/links/5527f7930cf2e089a3a252ce.pdf)
- Fernández, L., González, A., & Trianes, M. (2015). Relaciones entre estrés académico, apoyo social, optimismo-pesimismo y autoestima en estudiantes universitarios. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 13(1), 111-130.

- Froufe, M. (2011). *Psicología del Aprendizaje Principios y aplicaciones conductuales*. Obtenido de Ediciones Paranino, SA 2da Edición.: <https://books.google.com.ec/books?id=finD3a5PMqsC&printsec=frontcover&dq=psicologia+conductual&hl=es&sa=X&ved=0CBsQ6AEwAGoVChMIIsJHo3POUxwIVkLleCh2sHQFV#v=onepage&q=psicologia%20conductual&f=false>
- Galán, C., & Camacho, E. (2012). *Estrés y salud: Investigación básica y aplicada*. Recuperado de [https://books.google.com.ec/books?id=7NTHCQAAQBAJ&pg=PA157&dq=afrontamiento+al+estr%C3%A9s&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=afrontamiento%20al%20estr%C3%A9s&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=7NTHCQAAQBAJ&pg=PA157&dq=afrontamiento+al+estr%C3%A9s&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=afrontamiento%20al%20estr%C3%A9s&f=false).
- Gallego, A. . (2011). *La agresividad infantil: una propuesta de intervención y prevención pedagógica desde la escuela*. . Obtenido de Revista Virtual Universidad Católica del Norte, 33(1), 295 – 314. : <http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/viewFile/6/12>
- Garaigordobil Maite . (2005). *Diseño y evaluación de un programa de intervención socioemocional para remover la conducta prosocial y prevenir la violencia* . Obtenido de Escala de comportamiento agresivo para niños.: [https://books.google.com.ec/books?id=fasJwD\\_5QwUC&pg=PA113&dq=TIPOS+DE+CONDUCTAS+RELACIONADAS+CON+LA+ASERTIVIDAD&hl=es&sa=X&ved=0CBsQ6AEwAGoVChMI08KYnZ\\_vxgIVQ5yACh28UABi#v=onepage&q=TIPOS%20DE%20CONDUCTAS%20RELACIONADAS%20CON%20LA%20ASERTIVIDAD&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=fasJwD_5QwUC&pg=PA113&dq=TIPOS+DE+CONDUCTAS+RELACIONADAS+CON+LA+ASERTIVIDAD&hl=es&sa=X&ved=0CBsQ6AEwAGoVChMI08KYnZ_vxgIVQ5yACh28UABi#v=onepage&q=TIPOS%20DE%20CONDUCTAS%20RELACIONADAS%20CON%20LA%20ASERTIVIDAD&f=false)
- García, A., & Espinosa, D. (2007). Comunicación y Afrontamiento como estrategias de adaptación en migrantes mexicanos en Estados Unidos. *Psicología Iberoamericana*, 15(2), 61-67.

- García, R., Pérez, F., Pérez, J., & Natividad, L. (2012). Evaluación del estrés académico en estudiantes de nueva incorporación a la universidad. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 44(2), 143-154.
- Gaviria, A., Quiceno, J., & Vinaccia, S. (2009). Estrategias de afrontamiento y ansiedad-depresión en pacientes diagnosticados con VIH/Sida. *Terapia Psicológica*, 27(1), 5-13.
- Gerard, R. (2002). *La agresividad*. Obtenido de APSIQUE: file:///C:/Users/blancaeugenia/Desktop/agresividad%20(1).pdf
- Gómez, V. (2011). *Evaluación de estresores psicosociales en el trabajo: propiedades psicométricas del Cuestionario del contenido del trabajo (JCQ) con trabajadores colombianos*. Obtenido de Revista Latinoamericana de Psicología 43 (2) 125 – 138: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-05342011000200012](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-05342011000200012)
- González, D., Tejero, R., & Delgado, S. (2012). Estrategias de afrontamiento en víctimas de mobbing: diferencias entre trabajadores españoles e inmigrantes latinoamericanos y consideraciones clínicas. *Psychologia: Avances de la Disciplina*, 6(2), 45-57.
- Gonzalez, J. (2006). *Habilidades Directivas Manejo del Estrés*. Obtenido de El estrés en el mundo laboral y la efectividad en el trabajo. Ed INNOVA.Espana.: <https://books.google.com.ec/books?id=IWxbtjdHwZwC&pg=PA8&dq=estres+definicion&hl=es&sa=X&ved=0CBsQ6AEwAGoVChMikPuUodyBxwIViJMeCh2xUgRC#v=onepage&q=estres%20definicion&f=false>
- Guadarrama, R., Márquez, O., Mendoza, S., Veytia, M., Serrano, J., & Ruíz, J. (2012). Acontecimientos estresantes, una cuestión de salud en universitarios. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 15(4), 1532-1547.

- Harre, R y Lamb, R. (1992). *Diccionario de Psicología Social*. Obtenido de Agresividad.:  
<https://books.google.com.ec/books?id=JoX0MrJSckwC&pg=PA27&dq=definiciones+de+agresividad+libros&hl=es&sa=X&ved=0CCkQ6AEwAmoVChMIs9nlzZ3txgIVBBkeCh118wCJ#v=onepage&q=definiciones%20de%20agresividad%20libros&f=false>
- Imaz, C., González, K., Geijo, M., Higuera, M., & Sánchez, I. (2013). *Violencia en la adolescencia*. . Obtenido de *Pediatría Integral*, 17(2), 101-108.:  
<http://www.pediatriaintegral.es/wp-content/uploads/2013/xvii02/03/101-108%20Violencia.pdf>
- Instituto Navarro de la Salud Laboral. (2010). *Riesgos por carga, física o mental, de trabajo*. Obtenido de Gobierno de Navarra.Unidad didáctica 3.:  
<http://www.iucesmag.edu.co/saludocupacional/articulos/carga-fisicaylaboral.pdf>
- La Real Academia Española. (2001). *Agresión y Agresividad*. Obtenido de *Diccionario de la lengua española (22 ed.)*.: <http://www.rae.es/rae.html>
- Labrador, F., y Crespo, J. (2015). *Psicología clínica basada en la evidencia*. Obtenido de ProQuest ebrary.:  
<http://site.ebrary.com/lib/utasp/reader.action?docID=11046282>
- Leal, F., Meneses, M., Alarcón, A., y Karmelic, V. (2005). *Agresión y Resentimiento en los Estudiantes Secundarios\**. . Obtenido de *Revista de Psicología*, 14(1), : <file:///C:/Users/home/Downloads/17332-50878-1-PB.pdf>
- Leiva, M., & Baher, G. (2012). Efecto de las estrategias de afrontamiento al estrés en los síntomas de estrés posttraumático en sobrevivientes de un terremoto. Hacia un modelo explicativo del estrés post-traumático. *Terapia Psicológica*, 30(2), 51-59.
- Llado, D., Sanchez, L., y Navarro, M . (2013). *Competencias profesionales y empleabilidad en el contexto de la flexibilidad laboral*. Obtenido de la

competencia como calificación y como calificación. Estados Unidos de América.:

<https://books.google.com.ec/books?id=aPYTAgAAQBAJ&pg=PA94&dq=tipos+de+competencias+laborales&hl=es&sa=X&ved=0CB4QuwUwAGoVChMIraHmi6v8xgIVhBw-Ch2FXQNp#v=onepage&q=tipos%20de%20competencias%20laborales&f=false>

López, O. (2014). *La agresividad humana*. Obtenido de "Actualidades Investigativas en Educación", 4(2), 1-13.: <http://www.redalyc.org/pdf/447/44740216.pdf>

Mac Donald, A. (2009). *El estrés laboral en los países europeos y en América Latina*. Obtenido <http://abcrecursoshumanos.blogspot.com/2009/07/el-estres-laboral-en-los-paises.html>

Magnuson, C., & Barnett, L. (2013). The Playful Advantage: How Playfulness Enhances Coping with Stress. *Leisure Sciences: An Interdisciplinary*, 35(2), 129-144.

Manso, M., Martínez, A., Osua, C., Retegi, A., & Suárez, S. (2014). Estrés y estrategias de afrontamiento. UPV/EHU.

Manzano, G. . (2010). *Estrés crónico laboral asistencial (burnout) en las administraciones públicas*. Obtenido de Dirección y Organización, (25).: <http://www.revistadyo.com/index.php/dyo/article/viewFile/230/230>

Márquez, S. (2006). *Estrategias de afrontamiento del estrés en el ámbito deportivo: fundamentos teóricos e instrumentos de evaluación*. Obtenido de International Journal of Clinical and Health Psychology, 6(2), : [http://www.aepc.es/ijchp/articulos\\_pdf/ijchp-182.pdf](http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-182.pdf)

Matalinares, C., Juan Yaringaño L., Joel Uceda, E., Erika Fernández A., Yasmin Huari T., Alonso Campos. (s.f.).

- Matalinares, M., Yaringaño, J., Uceda, J., Fernández, E., Huari, Y. y Campos, A. (2012). *Estudio psicométrico de la versión española del cuestionario de agresión de buss y perry*. Obtenido de Revista IIPSI 1(15): [http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/Investigacion\\_Psicologia/v15\\_n1/pdf/a9v15n1.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/Investigacion_Psicologia/v15_n1/pdf/a9v15n1.pdf)
- Melgosa, J. (2006). *Sin estrés*. Recuperado de [https://books.google.com.ec/books?id=eFQraki\\_7boC&printsec=frontcover&dq=estr%C3%A9s&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=estr%C3%A9s&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=eFQraki_7boC&printsec=frontcover&dq=estr%C3%A9s&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=estr%C3%A9s&f=false). Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=eFQraki\\_7boC&printsec=frontcover&dq=estr%C3%A9s&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=eFQraki_7boC&printsec=frontcover&dq=estr%C3%A9s&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Mingote, J., & Antón, A. (1999). *El estrés del médico: Manual de autoayuda*. Recuperado de [https://books.google.com.ec/books?id=UtEPHtkZAsC&printsec=frontcover&dq=estr%C3%A9s&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=estr%C3%A9s&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=UtEPHtkZAsC&printsec=frontcover&dq=estr%C3%A9s&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=estr%C3%A9s&f=false).
- Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España . (2010). *Prevención de Riesgos Ergonómicos*. Obtenido de Carga de trabajo: definición de carga física y mental.: <http://www.croem.es/prevergo/formativo/2.pdf>
- Moguel, H. (2008). *Consultor Asociado de Zeus Management Consultants*. Obtenido de Competencias Laborales.Mexico.: <http://www.zeusconsult.com.mx/claborales.pdf>
- Molinero, O., S., A., & S., M. (2012). Estrés-recuperación en deportistas y su relación con los estados de ánimo y las estrategias de afrontamiento. *Revista de Psicología del Deporte*, 21(1), 163-170.
- Morales, F., Trianes, M., & Miranda, J. (2012). Diferencias por sexo y edad en afrontamiento infantil del estrés cotidiano. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 10(1), 95-110.

- Morales, N., Alfaro., y Gálvez., W. . (2010). *Aspectos psicosociales y accidentes en el transporte terrestre.* . Obtenido de Rev. perú. med. exp. salud publica, vol.27, n.2, pp. 267-272.: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v27n2/a17v27n2.pdf>
- Morris, W. (2010). *Mejor Cerebro Estructuras y Funciones.* Obtenido de Fundamentos de la Psicología. Livel Psych.: <https://books.google.com.ec/books?id=PLDQoRgu5ZYC&pg=PT63&dq=origen+del+estudio+de+la+conducta+humana&hl=es&sa=X&ved=0CBsQ6AEwAGoVChMIyOrjjM6VxwIVg5ceCh3PEABw#v=onepage&q=origen%20del%20estudio%20de%20la%20conducta%20humana&f=false>
- Naranjo, L. (2009). *Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ambito educativo.* Obtenido de Educación, 33 (2), 171-190: <http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/511>
- Neyland, T. (2010). *Hans Selye and the Field of Stress Research.* Obtenido de Neuropsychiatry classics spring.10(2).: <http://adaptometry.narod.ru/Selye1stPaper.pdf>
- Novaes, M. . (2009). *Stress and Quality of life of Senior Brazilian Police Officers.* Obtenido de TheSpanish Journal of Psychology, 53(4). : <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/19899660>
- Observatorio de los derechos de la niñez y adolescencia. (2010). *Los niños y niñas del Ecuador.* Obtenido de Una aproximación a par t i r de la primera encuesta nacionalde la niñez y adolescencia de la sociedad civil l , 2010. : [http://www.unicef.org/ecuador/Encuesta\\_nacional\\_NNA\\_siglo\\_XXI\\_2\\_Parte1.pdf](http://www.unicef.org/ecuador/Encuesta_nacional_NNA_siglo_XXI_2_Parte1.pdf)
- Orlandini, A. ( 2012). *El estrés: qué es y cómo evitarlo.* Recuperado de [https://books.google.com.ec/books?id=d8-KuiJAOXIC&printsec=frontcover&dq=estr%C3%A9s&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=d8-KuiJAOXIC&printsec=frontcover&dq=estr%C3%A9s&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false).

- Ortega, J. (2011). *6 Características de definen al conductor agresivo*. Obtenido de El COMERCIO.: <http://www.elcomercio.com/actualidad/seguridad/caracteristicas-definen-al-conductor-agresivo.html>
- Ortiz, A . (2012). *Desarrollo del pensamiento y las competencias básicas cognitivas y comunicativas*. Obtenido de Características psicopedagógicas del pensamiento . 11.: <https://books.google.com.ec/books?id=yt2vKbQvwzYC&lpg=PA11&dq=Friedrich%20Dorsch%20conducta&hl=es&pg=PA10#v=onepage&q=Friedrich%20Dorsch%20conducta&f=false>
- Ortiz, S., Tafoya, S., Farfán, A., & Jaimes, A. (2013). Redimimiento, académico, estrés y estrategias de afrontamiento en alumnos del programa de alta exigencia académica de la carrera de Medicina. *Revista Med*, 21(1), 29-37.
- Otero, J. (2015). *Estrés laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria*. Recuperado de [https://books.google.com.ec/books?id=999vCQAAQBAJ&pg=PA427&dq=ESTRATEGIAS+DE+AFRONTAMIENTO+SANDIN&hl=es&source=gs\\_bstoc\\_r&cad=4#v=onepage&q=ESTRATEGIAS%20DE%20AFRONTAMIENTO%20SANDIN&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=999vCQAAQBAJ&pg=PA427&dq=ESTRATEGIAS+DE+AFRONTAMIENTO+SANDIN&hl=es&source=gs_bstoc_r&cad=4#v=onepage&q=ESTRATEGIAS%20DE%20AFRONTAMIENTO%20SANDIN&f=false).
- Pasternac, M., y Benedito, G. (2003). *Psicología: Ideología y ciencia*. Obtenido de *Psicología y etología*.: [file:///C:/Users/home/Downloads/Psicologia%20de%20la%20conducta.%20Bleger%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/home/Downloads/Psicologia%20de%20la%20conducta.%20Bleger%20(4).pdf)
- Paula, I. (2007). *!No puedo más!: Intervención cognitivo-conductual ante sintomatología depresiva en docentes*. Recuperado de [https://books.google.com.ec/books?id=Jm\\_g7SvRn6UC&printsec=frontcover&dq=estres+paula&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=estres%20paula&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=Jm_g7SvRn6UC&printsec=frontcover&dq=estres+paula&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=estres%20paula&f=false).

- Peiró, J. (2009). *Estrés laboral y riesgos psicosociales: Investigaciones recientes para su análisis y prevención*. Recuperado de [https://books.google.com.ec/books?id=ZaxWeJSYZE8C&printsec=frontcover&dq=estr%C3%A9s&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=estr%C3%A9s&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=ZaxWeJSYZE8C&printsec=frontcover&dq=estr%C3%A9s&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=estr%C3%A9s&f=false).
- Pereira, M., y Galaz, M. (2014). *Estrés, respuestas de afrontamiento e ideación suicida en adolescentes*. . Obtenido de *Psicología y salud*, 15(2),: <file:///C:/Users/home/Downloads/806-3662-1-PB.pdf>
- Pérez, J., Menéndez, S., & Victoria, M. (2014). Estrés parental, estrategias de afrontamiento y evaluación del riesgo en madres de familias en riesgo usuarias de los Servicios Sociales. *Psychosocial Intervention*, 23, 25-32.
- Petit, L., Córdoba, E., y Rodríguez, A. (2012). *Comportamiento agresivo en conductores de autos de la capital federa*. Obtenido de En IV Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XIX Jornadas de Investigación VIII Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur: <http://www.academica.com/000-072/645.pdf>
- Pili, C. (2010). *Estrés Laboral*. . Obtenido de Sociedad Argentina de Medicina del Estrés Asociación Civil.: [http://www.sames.org.ar/index.php?option=com\\_content&view=article&id=217%3Aestres-laboral&catid=41%3Aarticulos-para-el-publico&Itemid=60](http://www.sames.org.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=217%3Aestres-laboral&catid=41%3Aarticulos-para-el-publico&Itemid=60)
- Portugal, R. (2014). *Diccionario para la corrección terminológica en Psicopatología, Psiquiatría y Psicología Clínica*. Recuperado de [https://books.google.es/books?id=dzL4AgAAQBAJ&pg=PT3&dq=diccionario+de+psicologia+portugal&hl=es&sa=X&ved=0CCAQ6AEwAGoVChMIn\\_eZybvKxwIVAioeCh21jAse#v=onepage&q=diccionario%20de%20psicologia%20portugal&f=false](https://books.google.es/books?id=dzL4AgAAQBAJ&pg=PT3&dq=diccionario+de+psicologia+portugal&hl=es&sa=X&ved=0CCAQ6AEwAGoVChMIn_eZybvKxwIVAioeCh21jAse#v=onepage&q=diccionario%20de%20psicologia%20portugal&f=false).

- Pozos, B., Aguilera, M., Acosta, M., & Pando, M. (2014). Perfil de estrés y estrés crónico en migrantes mexicanos en Canadá. *Rev. Salud Pública, 16*(1), 63-75.
- Pozos, B., Preciado, M., Plascencia, A., Acosta, M., & Aguilera, M. (2015). Estrés académico y síntomas físicos, psicológicos y comportamentales en estudiantes mexicanos de una universidad pública. *Ansiedad y Estrés, 21*(1), 35-42.
- Preciado, A. (2006). *Modelo de evaluación por competencias laborales*. Obtenido de Universidad Panamericana, Publicaciones Cruz O.S.A., México.: [https://books.google.com.ec/books?id=47aiKacwZrUC&printsec=frontcover&dq=COMPETENCIAS+LABORALES&hl=es&sa=X&ved=0CCsQ6AEwAWoVChMI\\_sOX-svyxgIViaA-Ch2Azwkm#v=onepage&q=COMPETENCIAS%20LABORALES&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=47aiKacwZrUC&printsec=frontcover&dq=COMPETENCIAS+LABORALES&hl=es&sa=X&ved=0CCsQ6AEwAWoVChMI_sOX-svyxgIViaA-Ch2Azwkm#v=onepage&q=COMPETENCIAS%20LABORALES&f=false)
- Rabinovich, G. (2004). *Inmunopatología molecular: nuevas fronteras de la medicina. Un nexo entre la investigación biomédica y la práctica clínica*. Obtenido de Inmunología. (1a. Ed). Argentina. Editorial médica Panamericana: <https://books.google.com.ec/books?id=uC9MpqhMvecC&pg=PA578&dq=estres+definicion&hl=es&sa=X&ved=0CCAQ6AEwAWoVChMIkPuUodyBxwIViJMeCh2xUgRC#v=onepage&q=estres%20definicion&f=false>
- Rambaut, L. (2013). *Diccionario crítico de psicología social*. Obtenido de Según la teoría del doctor Enrique Pichon Riviére.: <https://books.google.com.ec/books?id=fsFS32azZY4C&pg=PA64&dq=Pichon%20Rivi%C3%A9re%20conducta&hl=es&pg=PA64#v=onepage&q=Pichon%20Rivi%C3%A9re%20conducta&f=false>
- Rambaut, L. (2013). *Diccionario crítico de psicología social*. . Obtenido de Según la teoría del doctor Enrique Pichon Riviére.: <https://books.google.com.ec/books?id=fsFS32azZY4C&pg=PA64&dq=Pichon%20Rivi%C3%A9re%20conducta&hl=es&pg=PA64#v=onepage&q=Pichon%20Rivi%C3%A9re%20conducta&f=false>

mp;dq=Pichon%20Rivi%C3%A9re%20conducta&hl=es&pg=PA6#v=onepage&q=Pichon%20Rivi%C3%A9re%20conducta&f=false

Reynoso, L., Alvarez, M., Tron, R., Torre, I., & Seligson, I. (2002). *Conducta Tipo A y enfermedad cardiovascular*. Recuperado de [https://books.google.com.ec/books?id=xzAZH2\\_OHu4C&pg=PA87&dq=afrentamiento+al+estr%C3%A9s&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=afrentamiento%20al%20estr%C3%A9s&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=xzAZH2_OHu4C&pg=PA87&dq=afrentamiento+al+estr%C3%A9s&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=afrentamiento%20al%20estr%C3%A9s&f=false).

Richardson, C., & Halliwell, E. (2012). *Boiling Point*. Obtenido de Problem anger and what we can do about it: <http://www.angermanage.co.uk/pdfs/boilingpoint.pdf>

Riso, W. (2006). *Terapia cognitiva. Fundamentos teóricos y conceptualización del caso clínico*. Recuperado de [https://books.google.com.ec/books?id=zu2BjSmdtwUC&pg=PA176&dq=ESTRATEGIAS+DE+AFRONTAMIENTO&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=ESTRATEGIAS%20DE%20AFRONTAMIENTO&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=zu2BjSmdtwUC&pg=PA176&dq=ESTRATEGIAS+DE+AFRONTAMIENTO&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=ESTRATEGIAS%20DE%20AFRONTAMIENTO&f=false).

Rivas, R. (2007). *Ergonomía y diseño en la producción industrial*. Obtenido de conocimiento y Trabajo. Primera edición Buenos Aires.: <https://books.google.com.ec/books?id=QBoGOgb2b5cC&pg=PA330&dq=carga+laboral&hl=es&sa=X&ved=0CBwQ6AEwAGoVChMI07rgj7z8xgIViDk-Ch0hxwjR#v=onepage&q=carga%20laboral&f=false>

Rossi, R. (2012). *Los consejos del psicólogo para superar el estrés*. Recuperado de [https://books.google.com.ec/books?id=mgZrSzq9o2YC&printsec=frontcover&dq=estr%C3%A9s&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=estr%C3%A9s&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=mgZrSzq9o2YC&printsec=frontcover&dq=estr%C3%A9s&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=estr%C3%A9s&f=false).

- Salazar, S., y Pereda, E. . (2010). *Síndrome de burnout y patrones de comportamiento ante tráfico en conductores*. Obtenido de Revista psicológica, 12, 141-169:  
[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, B., Ureña, P., & González, J. (2014). Niveles subjetivos de estrés-recuperación en deportistas Costarricenses de alto rendimiento. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 14(1), 103-108.
- Sánchez, E. (2013). *Factores de riesgo y de protección relacionados con la agresión escolar en adolescentes de la región de Murcia*. Obtenido de (Tesis doctoral, Universidad de Murcia).:  
<http://digitum.um.es/jspui/bitstream/10201/35776/1/Tesis%20de%20ELENA%20FINAL.pdf>
- Sandín, B., & Chorot, P. (2003). Cuestionario de afrontamiento del estrés (CAE): Desarrollo y validación preliminar. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 8(1).
- Serrano, M. y Flores, M. (2014). *Estrés, respuestas de afrontamiento e ideaciónsuicida en adolescentes*. . Obtenido de Psicología y salud, 15(2).:  
<file:///C:/Users/home/Downloads/806-3662-1-PB.pdf>
- Silva, A . (2013). *Criminología y conducta antisocial*. . Obtenido de La acción humana: susmodalidades y su configuración en antisocial. México. p.72. :  
<https://books.google.com.ec/books?id=RGVo1T1lzj8C&pg=PA75&dq=Tipos%20de%20conducta&hl=es&pg=PA75#v=onepage&q=Tipos%20de%20conducta&f=false>
- Slipak, E . (2007). *Estrés laboral*. Obtenido de Revista Argentina de Clinica Neuropsiquiatrica.España, Fundacion Argentina de Clinica Neuropsiquiatrica.: [http://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19\\_03.htm](http://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19_03.htm)

- Sociedad Española para el Estudio de la Obesidad. (2013) Sociedad Española de Endocrinología y Nutrición. XVIII Día Nacional de la Persona Obesa. *Dile No al obestrés*. España.
- Stavroula. L., Griffiths, A., y Cox, T. (2010). *La organizacion del trabajo y el estres*. Obtenido de Estrategias sistematicas de solucion de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. 3.: [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)
- Stefani, D., & Feldberg, C. (2006). Estrés y estilos de afrontamiento en la vejez: Un estudio comparativo en senescentes argentinos institucionalizados y no institucionalizados. *Anales de Psicología*, 22(2), 267-272.
- Stefani, D., y Feldberg, C. (2006). *Estrés y estilos de afrontamiento en la vejez: Un estudio comparativo en senescentes argentinos institucionalizados y no institucionalizados*. . Obtenido de Anales de psicología, 22(2), : [http://www.um.es/analesps/v22/v22\\_2/12-22\\_2.pdf](http://www.um.es/analesps/v22/v22_2/12-22_2.pdf)
- Ticona, S., Santos, E., & Siqueira, A. (2015). Diferencias de género en la percepción de estrés y estrategias de afrontamiento en pacientes con cáncer colorrectal que reciben quimioterapia. *Aquichan*, 15(1), 9-20.
- Ticona. S., Paucar. G., y Llerena., G. (2006). *Nivel de estrés y estrategias de afrontamiento en estudiantes de la facultad de enfermería – una arequipa*. . Obtenido de Efermeria Global,1(19): <file:///C:/Users/home/Downloads/107181-427631-1-PB.pdf>
- Torres, E., San Sebastián, X., y Zumalabe, J. (2002). *Autopercepción de estrés laboraly distrés. Un estudio empírico en la policía municipal*. Obtenido de Psicothema, 14(2), : <http://www.unioviado.es/reunido/index.php/PST/article/view/8006>
- Trianes, M. (2003). *Estrés en la infancia: su prevención y tratamiento*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=vQmG3pBsGt4C&printsec=frontco>

ver&dq=estr%C3%A9s&hl=es-419&sa=X&redir\_esc=y#v=onepage&q=estr%C3%A9s&f=false.

Trucco, M. (2000). *El Estrés y la Salud Mental en el Trabajo: Documento de Trabajo de la Asociación Chilena de seguridad*. Obtenido de Documento de Trabajo de la Asociación Chilena de Seguridad.6(14).: [http://www.proyectoaraucaria.cl/documentos/20070904090911estres\\_salud\\_mental\\_trabajo.pdf](http://www.proyectoaraucaria.cl/documentos/20070904090911estres_salud_mental_trabajo.pdf)

Ulla, S. (2001). *Estudio de la influencia del estrés percibido sobre las recidivas del Herpes Simple Tipo-I*. Recuperado de [https://books.google.com.ec/books?id=rH5dV2l4gOUC&pg=PA71&dq=afrentamiento+al+estr%C3%A9s&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=afrentamiento%20al%20estr%C3%A9s&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=rH5dV2l4gOUC&pg=PA71&dq=afrentamiento+al+estr%C3%A9s&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=afrentamiento%20al%20estr%C3%A9s&f=false).

Umann, J., Marques, R., Ticona, S., & Guido, L. (2014). The impact of coping strategies on the intensity of stress on hemato-oncology nurses. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 35(3), 103-110.

Xaro, Sanchez., Diego, Redolar., Enric, Bufill., Colom, Francesc., Vieta Eduard, Bueno, David. (2007). *Somos una especie violenta*. Obtenido de La violencia humana explicada desde la biología y la psicopatología.: <http://www.publicacions.ub.edu/refs/indices/07963.pdf>

Yánes, J. (2008). *El control del estrés y el mecanismo del miedo*. Recuperado de [https://books.google.com.ec/books?id=GroLZ2CSTo0C&printsec=frontcover&dq=estr%C3%A9s&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=estr%C3%A9s&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=GroLZ2CSTo0C&printsec=frontcover&dq=estr%C3%A9s&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=estr%C3%A9s&f=false).

Zárate, S., Cardenas, F., Acevedo, C., Sarmiento, M., & León, L. (2014). Efectos del estrés sobre los procesos de plasticidad y neurogénesis: una revisión. *Universitas Psychologica*, 13(3), 1181-1214.

### 5.3 Citas Bibliográficas - Bases de Datos UTA

**POWERSEARCH.** Torregrosa, M., Ingles, C., Fernández, J., Valle, A., y Núñez, J. (2012). *Relaciones entre conductas agresivas y metas académicas*. Obtenido de Universitas Psychologica. 13(03): %7CA340944259&amp;v=2.1&amp;u=uta\_cons&amp;it=r&amp;p=G PS&amp;sw=w&amp;asid=04dfc3abf11540e4229d71dc983e329d

**PROQUEST.** Samper, P. (2008). *Agresividad y afrontamiento en la adolescencia. Una perspectiva intercultural*. Obtenido de Revista Internacional De Psicología y Terapia Psicológica,8(3): <http://search.proquest.com/docview/748411667?accountid=36765><http://search.proquest.com/docview/748411667/fulltextPDF/F0BB196DBA D4823PQ/1?accountid=36765#>

**POWERSEARCH.** Mestre, V., Samper, P., Tour-Porcar, A., Richaud, M., y Mesurado, B. (2012). *Emociones, estilos de afrontamiento y agresividad en la la dolescencia*. Obtenido de UniversitasPsychologica. 11(4),: <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v11n4/v11n4a20.pdf>

**POWERSEARCH.** Torresgrosa, S., Cándido, J., García, J., Gázquez, J., Días, A., y Bermejo, R. (2012). Conducta agresiva entre iguales y rendimiento académico en adolescentes españoles. *Psicología Conductual*, 20(2). Obtenido de [http://go.galegroup.com/ps/i.do?id=GALE%7CA314254324&amp;v=2.1&amp;u=uta\\_cons&amp;it=r&amp;p=GPS&amp;sw=w&amp;asid=6b19dfd3f9d1752e94d12cd46d5cf62b](http://go.galegroup.com/ps/i.do?id=GALE%7CA314254324&amp;v=2.1&amp;u=uta_cons&amp;it=r&amp;p=GPS&amp;sw=w&amp;asid=6b19dfd3f9d1752e94d12cd46d5cf62b)

**PROQUEST.** Blasco, M. (2014). *Agresividad en menores de 18 años jugadores de fútbol:Diferencias en función del sexo y la edad y en comparación con los jugadores de baloncesto*. Obtenido de Cuadernos De Psicología Del Deporte, 14(2),: <http://search.proquest.com/docview/1674694799?accountid=36765>

**PROQUEST.** Tobo, N. (2010). *Las emociones y el estrés en personas con enfermedad coronaria*. Obtenido de <http://search.proquest.com/docview/821057395?accountid=36765>

**POWERSEARCH.** Gonzales, C., Moreno, J., Berbesi, D., y Segura, A. (2013). *Factores laborales asociados al riesgo de estrés postraumático en uniformados de un sector de Medellín*. Obtenido de *Revista de Salud pública*, 15(3). Obtenido de [http://go.galegroup.com/ps/i.do?id=GALE%7CA391721499&v=2.1&u=uta\\_cons&it=r&p=GPS&sw=w&asid=d8347bee4621c9bab6bb1972e0b7883f](http://go.galegroup.com/ps/i.do?id=GALE%7CA391721499&v=2.1&u=uta_cons&it=r&p=GPS&sw=w&asid=d8347bee4621c9bab6bb1972e0b7883f)

**POWERSEARCH.** Viejo, S., y Gonzales, M. (2013). *Presencia de estrés laboral, síndrome de Burnout y engagement en personal de enfermería del hospital del niño morelense y su relación con determinados factores laborales*. Obtenido de *European scientific Journal*. 9(12). Obtenido de [http://go.galegroup.com/ps/i.do?id=GALE%7CA348452997&v=2.1&u=uta\\_cons&it=r&p=GPS&sw=w&asid=6be6cbdfb742aba172c4f02bc479468](http://go.galegroup.com/ps/i.do?id=GALE%7CA348452997&v=2.1&u=uta_cons&it=r&p=GPS&sw=w&asid=6be6cbdfb742aba172c4f02bc479468)

**POWERSEARCH.** Edilgrado, L., y Peña, A. (2013). *Niveles de estrés y síndrome de Burnout en contadores públicos*. Obtenido de *Actualidad Contable Faces*, 16(26). Obtenido de [http://go.galegroup.com/ps/i.do?id=GALE%7CA351613229&v=2.1&u=uta\\_cons&it=r&p=GPS&sw=w&asid=1002613597fa1ee14cffb570ad9d3a18](http://go.galegroup.com/ps/i.do?id=GALE%7CA351613229&v=2.1&u=uta_cons&it=r&p=GPS&sw=w&asid=1002613597fa1ee14cffb570ad9d3a18)

**POWERSEARCH.** López, L., Solano, A., Arias, A., Aguirre, S., Osorio, C., y Vásquez, T. (2012). *El Estrés laboral y los trastornos psiquiátricos en profesionales de la medicina*. Obtenido de *RevistaCES Salud Publica*, 3(2),: [http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces\\_salud\\_publica/article/view/2123](http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/2123)

**SCIELO.** Román, J. (2003). *Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención*. Obtenido de *Cubana Salud Pública*, 29(2), : <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v29n2/spu02203.pdf>

**SCIELO.** Ruiz, J., y López, L. (2010). *Escala de dificultades percibidas para la conducción, hostilidad y extraversión: un análisis correlacional en conductores de Bogotá*. Obtenido de *DDiversitas: Perspectivas en Psicología*, 6(2), : [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-99982010000200017&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982010000200017&lng=en&tlng=es) .

**SCIELO.** Valdiney, V., Pollyane, C., Diógenes de Medeiros, E., Nóbrega, J., y Rildésia, S. (2008). *Cenários da agressão no trânsito: a percepção que as pessoas têm de um motorista agressivo*. Obtenido de *Psicol. estud.* 13(1): <http://www.scielo.br/pdf/pe/v13n1/v13n1a17.pdf>

## ANEXOS

### **Anexo 1. Cuestionario de Agresividad (AQ) de Buss y Perry. Versión reducida (Matalinares, et al., 2012)**

Nombres y Apellidos:.....Edad.....

Sexo:.....

Institución Educativa:.....

Grado de Instrucción:.....

#### **INSTRUCCIONES:**

A continuación se presentan una serie de afirmaciones con respecto a situaciones que podrían ocurrirte. A las que deberás contestar escribiendo un aspa “X” según la alternativa que mejor describa tu opinión.

CF = Completamente falso para mí

BF = Bastante falso para mí

VF= Ni verdadero, ni falso para mí

BV = Bastante verdadero para mí

CV = Completamente verdadero para mí

Recuerda que no hay respuestas buenas o malas, sólo interesa conocer la forma como tú percibas, sientes y actúas en esas situaciones.

	<b>CF</b>	<b>BF</b>	<b>VF</b>	<b>BV</b>	<b>CV</b>
01. De vez en cuando no puedo controlar el impulso de golpear a otra persona					
02. Cuando no estoy de acuerdo con mis amigos, discuto abiertamente con ellos					
03. Me enojo rápidamente, pero se me pasa en seguida					
04. A veces soy bastante envidioso					
05. Si se me provoca lo suficiente, puedo golpear a otra persona					
06. A menudo no estoy de acuerdo con la gente					
07. Cuando estoy frustrado, muestro el enojo que					

tengo					
08. En ocasiones siento que la vida me ha tratado injustamente					
09. Si alguien me golpea, le respondo golpeándole también					
10. Cuando la gente me molesta, discuto con ellos					
11. Algunas veces me siento tan enojado como si estuviera a punto de estallar					
12. Parece que siempre son otros los que consiguen las oportunidades					
13. Suelo involucrarme en la peleas algo más de lo normal					
14. Cuando la gente no está de acuerdo conmigo, no puedo evitar discutir con ellos					
15. Soy una persona apacible					
1 16. Me pregunto por qué algunas veces me siento tan resentido por algunas cosas					
1 17. Si tengo que recurrir a la violencia para proteger mis derechos, lo hago					
18. Mis amigos dicen que discuto mucho					
19. Algunos de mis amigos piensan que soy una persona impulsiva					
20. Sé que mis «amigos» me critican a mis espaldas					
21. Hay gente que me provoca a tal punto que llegamos a pegarnos					
22. Algunas veces pierdo el control sin razón					
23. Desconfío de desconocidos demasiado amigables					
24. No encuentro ninguna buena razón para pegar a una persona					
25. Tengo dificultades para controlar mi genio					
2 26. Algunas veces siento que la gente se está riendo de mí a mis espaldas					

27. He amenazado a gente que conozco					
2 28. Cuando la gente se muestra especialmente amigable, me pregunto qué querrán					
29. He llegado a estar tan furioso que rompía cosas					

## **Anexo 2. Escala de apreciación del estrés (EAE)**

**Objetivo:** recabar información relevante para el proceso de investigación con relación a la variable independiente.

- 1.- Etapa de búsqueda del primer trabajo
- 2.- Situación de empleo eventual o subempleo
- 3.- Estar en paro
- 4.- Etapa de preparación profesional
- 5.- Hacer el servicio militar
- 6.- Presentarse a una entrevista de selección
- 7.- Presentarse a exámenes y/u oposiciones
- 8.- Competitividad laboral
- 9.- Subida constante del coste de la vida.
- 10.- Situación económica propia o de la familia
- 11.- Deudas, Préstamos, Hipotecas
- 12.- Llegar tarde al trabajo, reuniones, entrevistas.
- 13.- Relaciones con los demás compañeros, jefes, subordinados.
- 14.- Sobrecarga de tareas y funciones laborales.
- 15.- Tipo de trabajo (por lo ingrato que es)
- 16.- Horario de trabajo o cambio del mismo
- 17.- Ritmo de trabajo
- 18.- Ambiente físico de tu trabajo.
- 19.- Desorganización del trabajo.
- 20.- Que supervisen constantemente su trabajo.
- 21.- Interrupción constante del ritmo de trabajo.
- 22.- Excesiva responsabilidad laboral.
- 23.- Toma constante de decisiones importantes.
- 24.- Falta de alicientes en el trabajo.
- 25.- Trabajar ante un público exigente.

- 26.- Limitación de tiempo para realizar el trabajo.
- 27.- Pocas posibilidades de ascenso laboral.
- 28.- Recibir constantes reproches de jefes o compañeros.
- 29.- Existencia de enchufes en tu trabajo.
- 30.- No poder realizar el trabajo como a uno le gustaría hacerlo.
- 31.- Baja remuneración o disminución de ingresos.
- 32.- Inseguridad en el puesto de trabajo.
- 33.- Trabajar en algo para lo que no estás preparado.
- 34.- Depender del coche u otro medio para ir a trabajar.
- 35.- Vivir lejos de la familia.
- 36.- Cambiar de lugar de residencia o ciudad por el trabajo.
- 37.- Cambio de puesto de trabajo.
- 38.- Periodo de baja laboral.
- 39.- Viajar con frecuencia por razones laborales.
- 40.- Implicación o influencia negativa de la familia en el trabajo.
- 41.- Pérdida de autoridad.
- 42.- Falta de reconocimiento de tu trabajo.
- 43.- No haber conseguido los objetivos propuestos.
- 44.- Fracaso profesional.
- 45.- Éxito profesional alcanzado.
- 46.- Tu futuro profesional.
- 47.- Tener que hacer declaración de impuestos.
- 48.- Etapa de preparación de las vacaciones.
- 49.- Etapa de vuelta de vacaciones e incorporación al trabajo.
- 50.- Cercanía de la jubilación.



18. SI NO	1 2 3 4	A P	45. SI NO	1 2 3 4	A P
19. SI NO	1 2 3 4	A P	46. SI NO	1 2 3 4	A P
20. SI NO	1 2 3 4	A P	47. SI NO	1 2 3 4	A P
21. SI NO	1 2 3 4	A P	48. SI NO	1 2 3 4	A P
22. SI NO	1 2 3 4	A P	49. SI NO	1 2 3 4	A P
23. SI NO	1 2 3 4	A P	50. SI NO	1 2 3 4	A P
24. SI NO	1 2 3 4	A P	51. SI NO	1 2 3 4	A P
25. SI NO	1 2 3 4	A P	52. SI NO	1 2 3 4	A P
26. SI NO	1 2 3 4	A P	53. SI NO	1 2 3 4	A P
27. SI NO	1 2 3 4	A P			
<b>Número de SI</b>			<b>Puntuaciones en Intensidad</b>		
En A=			A=		
Total=			Total=		
En P=			P=		