

AGRESIÓN Y ESTRÉS LABORAL EN CONDUCTORES DE TRANSPORTE URBANO
EN TUNJA

MARÍA PAULA BOHÓRQUEZ CIFUENTES

UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
TUNJA, COLOMBIA

2020

AGRESIÓN Y ESTRÉS LABORAL EN CONDUCTORES DE TRANSPORTE URBANO
EN TUNJA

MARÍA PAULA BOHÓRQUEZ CIFUENTES

TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL PARA OPTAR AL
TÍTULO DE:
PSICÓLOGO

ASESORA: MG. MARÍA CRISTINA LÓPEZ NIÑO

UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO

PSICOLOGÍA
TUNJA, COLOMBIA
2020

DEDICATORIA

Dedico de manera muy especial a la docente Maria Cristina por acompañarme en este camino de trascendencia personal y profesional, enseñarme el valor de la perseverancia, la ética profesional y el deseo de superación, en ella encuentro un gran maestro de vida con infinidad de virtudes y corazón noble, por ello le agradezco igualmente al creador por haberme concedido a la mejor de las docentes.

A mi padre, a mi madre y a mis hermanos por brindarme cariño y apoyo en los momentos más cruciales de mi vida.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Universidad Antonio Nariño por abrirme las puertas al conocimiento y al crecimiento personal, a los docentes de la facultad de psicología y muy especialmente a la docente María Cristina López Niño quien dirigió cada una de las fases del proceso investigativo y a la docente Beatriz Helena Ochoa por gestionar el grupo poblacional objeto de estudio y finalmente quiero agradecer a la Cooperativa de Transportes que me permitió conocer las dinámicas organizacionales y facilitar el acceso de los trabajadores como participantes en este trabajo de investigación

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre agresión y estrés laboral en conductores de transporte urbano de la Ciudad de Tunja. Se realizó un estudio de tipo transversal con una muestra no probabilística de 75 individuos de edades comprendidas entre los 28 y 65 años, con al menos un año de antigüedad en la empresa. La medición del estrés se hizo mediante la aplicación del cuestionario para la evaluación del estrés revalidado por la Universidad Javeriana (2010) y el Ministerio de Protección Social el cual contiene preguntas relacionadas con los síntomas fisiológicos, intelectuales y laborales, de comportamiento social y psicoemocionales. Asimismo, se aplicó el inventario de situaciones y conductas agresivas y el inventario de motivadores para la agresión validado por (Acosta & Hernandez, 2008).

Los resultados indican una correlación positiva entre las categorías del estrés y los patrones de conducta agresiva, sin embargo, los niveles de estrés de acuerdo con la escala tipo Likert puntuaron muy bajo. Los inventarios ISCA e IMA revelaron que los tipos de agresión que se presentan con mayor frecuencia en esta muestra fueron la agresión verbal y no colaborar pudiendo. Según la subescala de situaciones del ISCA indica que los escenarios en los que se presentan mayormente estos tipos de agresión se relacionan con las problemáticas laborales y de economía familiar. El inventario de motivos para la agresión (IMA) pone en manifiesto que los participantes se veían motivados a realizar actos agresivos bajo la premisa de que es necesario defender los valores e ideas y que debían ser respetados.

Palabras clave: Agresión, Categorías de estrés laboral, Riesgo psicosocial.

ABSTRACT:

The objective of this research was to determine the relationship between aggression and work stress in urban transport drivers of the City of Tunja. A cross-sectional study was conducted with a non-probabilistic sample of 75 individuals aged between 28 and 65 years, with at least one year of experience in the company. The measurement of stress was made through the application of the stress assessment questionnaire revalidated by the Javeriana University (2010) and the Ministry of Social Protection, which contains questions related to physiological, intellectual and occupational symptoms of social and psycho-emotional behavior. Likewise, the inventory of aggressive situations and behaviors and the inventory of motivators for the aggression validated by (Acosta & Hernandez, 2008) were applied.

The results indicate a positive correlation between stress categories and aggressive behavior patterns, however, stress levels according to the Likert scale scored very low. The ISCA and IMA inventories revealed that the most frequent types of aggression in this sample were verbal aggression and not being able to collaborate. According to the ISCA situations subscale, it indicates that the scenarios in which these types of aggression are mostly presented are related to labor and family economy problems. The Inventory of Motives for Aggression (IMA) shows that the participants were motivated to carry out aggressive acts under the premise that it is necessary to defend values and ideas and that they should be respected.

Key words: Aggression, Work stress categories, Psychosocial risk.

Contenido

Lista de tablas	9
Lista de cuadros	10
INTRODUCCIÓN	11
EL PROBLEMA DE ESTUDIO	13
Planteamiento del problema	13
Objetivos	18
Objetivo General.....	18
Objetivo Específicos.....	18
Justificación.....	19
MARCO CONCEPTUAL	24
Estrés Laboral.....	24
Agresión	25
Operacionalización de Variables.....	26
MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAL.....	27
MARCO LEGAL.....	36
MARCO METODOLÓGICO.....	37
Diseño.....	37
Población.....	38
Muestra.....	38
Procedimiento.....	39
Instrumentos	40
Ficha sociodemográfica.....	40
Inventario de Situaciones y Comportamientos Agresivos (ISCA)	41
Cuestionario para la evaluación del estrés.....	42

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	44
Presentación de los resultados.....	44
Discusión de Resultados.....	58
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
Conclusiones	62
Recomendaciones.....	65
Referencias.....	66
Anexos	71

Lista de tablas

Tabla 1. Características sociodemográficas de los participantes -----	45
Tabla 2. Información laboral de los participantes -----	46
Tabla 3. Estadísticos descriptivos del ISCA -----	48
Tabla 4. Estadísticos descriptivos del IMA -----	50
Tabla 5. Correlaciones entre conductas y situaciones del ISCA -----	52
Tabla 6. Estadísticos descriptivos del cuestionario para la evaluación del estrés -----	53
Tabla 7. Evaluación del estrés en cada categoría del Estrés Laboral -----	54
Tabla 8. Correlación entre las categorías del estrés laboral y los patrones de comportamiento agresivo -----	55
Tabla 9. Descriptivos contingencia estado civil del encuestado y niveles de estrés -----	56
Tabla 10. Descriptivos contingencia estrato socioeconómico del encuestado y nivel de estrés ---	57
Tabla 11. Descriptivos contingencia tipo de salario y nivel de estrés -----	58

Lista de cuadros

Cuadro 1. Operacionalización de variables.....	26
--	----

INTRODUCCIÓN

Tradicionalmente, se define la seguridad y salud en el trabajo como la disciplina encargada de la prevención de riesgos laborales y cuyo objetivo principal es aplicar medidas y actividades de prevención de riesgos derivados del trabajo. Tratándose de un conjunto de técnicas y/o procedimientos que tienen como resultado eliminar o disminuir el riesgo de producir patologías o accidentes, dicha disciplina ha ido evolucionando en sus postulados teóricos, metodológicos y objetivos debido a las investigaciones y nuevos aportes que han ido acumulando las otras disciplinas a las que está estrechamente vinculada y que hoy se agrupan bajo la denominada psicología organizacional o industrial.

De acuerdo con lo anterior la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre agresión y estrés laboral en conductores de transporte urbano de la Ciudad de Tunja, con edades entre 28 y 65 años y con un tiempo de antigüedad superior a un año, con el fin de realizar un estudio correlacional descriptivo que permita establecer el nivel de asociación entre dichas conductas y categorías del estrés laboral.

La investigación se fundamenta en el método empírico analítico, con un diseño no experimental, la población objeto de estudio se toma del total de la población de conductores entre los 28 y 65 años; pertenecientes a una cooperativa de transporte de la ciudad de Tunja y con al menos un año de antigüedad, dato que es suministrado por los registros de la entidad, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión estipulados en el presente estudio.

De igual forma se tiene en cuenta el grado de asociación entre las categorías del estrés laboral y las manifestaciones de comportamiento agresivo. Los instrumentos a utilizar en la investigación son el Inventario de Situaciones y Comportamientos Agresivos (ISCA), el cual evalúa 9 clases de comportamiento agresivo y 13 situaciones en las que se manifiestan dichas conductas, así como el Inventario de Motivos para la Agresión (IMA), el cual consta 26 motivos que impulsan a realizar actos agresivos y el cuestionario para la evaluación del estrés laboral diseñado por la Universidad Javeriana y el Ministerio de Protección Social, el cual explora los niveles de estrés en los trabajadores evaluando los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psico emocionales mediante las 3 escalas . El tipo de aplicación es individual con un tiempo entre 7 y 10 minutos, cada ítem es valorado con una escala tipo Likert.

El instrumento es aplicado a una muestra de 75 conductores de transporte urbano de una cooperativa de transportes de la ciudad de Tunja, así también se determina la relación de las variables estrés laboral y comportamiento agresivo con la edad, el estado civil y la escolaridad de los participantes.

Los datos de la presente investigación son analizados a partir del programa estadístico SPSS 22, teniendo en cuenta los resultados que se obtienen tanto del inventario de situaciones y comportamientos agresivos como del inventario de motivos para la agresión y el cuestionario para la evaluación del estrés laboral.

EL PROBLEMA DE ESTUDIO

Planteamiento del problema

En la actualidad la seguridad y salud en el trabajo se ha convertido en una actividad multidisciplinaria esencial para el funcionamiento de las organizaciones, dirigida a la promoción y protección de la salud de los trabajadores a través de la prevención, el control de enfermedades, accidentes y la eliminación de factores y condiciones que puedan poner en peligro la salud y seguridad de los colaboradores; al igual que la psicología organizacional pretende generar y promover el trabajo seguro y sano, dentro de un ambiente laboral favorable (Adminfenal, 2017).

Partiendo de lo anterior, la normatividad colombiana ha buscado crear parámetros que generen ambientes cada vez más propicios en las áreas de trabajo, promoviendo la obligatoriedad, reglamentando multas y sanciones a los empleadores que no apliquen lo establecido en el decreto 1072 de 2015, mediante el cual se dictan disposiciones para la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

En este mismo sentido, la resolución 2646 de 2008 señala que el objetivo de la salud ocupacional o bien denominada gestión de seguridad y salud en el trabajo es identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear permanentemente la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y determinar el origen de patologías causadas por el estrés laboral (Ministerio de Protección Social, 2008). Por tanto, esta resolución indica que los factores psicosociales han de ser evaluados de manera objetiva y subjetiva, haciendo uso de instrumentos validados en el país.

Es así como los factores psicosociales que se refieren a los aspectos descriptivos, aluden a la estructura organizacional, las condiciones psicosociales de trabajo como la cultura y el clima laboral, el estilo de liderazgo o el diseño del puesto de trabajo, siendo factores que pueden ser tanto positivos como negativos. Por el contrario, los factores psicosociales de riesgo son de naturaleza predictiva, indican las condiciones organizacionales que tienen probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud del colaborador, cuando estos elementos pueden afectar negativamente la salud y el bienestar del trabajador, actuando como coeficientes desencadenantes de tensión y estrés laboral (Jiménez, 2011).

En consecuencia, los factores de riesgo psicosocial originan respuestas fisiológicas, emocionales (ansiedad, depresión, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la habilidad para la concentración o la toma de decisiones) y conductual (abuso de sustancias, violencia, etc.) siendo precursores de enfermedades en circunstancias de intensidad, frecuencia y duración. (Universidad de Valencia , 2017).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1984), señala que los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo, las condiciones de organización, por un lado y por el otro, las capacidades del trabajador, sus necesidades, la cultura, su situación personal fuera del contexto laboral, todo ello mediante percepciones y experiencias que pueden influir en la salud, desempeño y satisfacción en el área de trabajo.

Por otro lado, Moreno & Garrosa (2013) manifiestan que, estos factores de riesgos psicosocial se pueden manifestar inmediatamente, a mediano o largo plazo y que son tan significantes como los riesgos físicos, los accidentes y las enfermedades del trabajo, debido a que

son desencadenantes de efectos negativos sobre la salud del trabajador y repercusiones en la organización.

Moreno & Garrosa (2013) mencionan que los riesgos psicosociales que han tenido mayor efecto negativo sobre la salud del trabajador han sido el estrés laboral, la violencia en el trabajo, el mobbing o acoso laboral y el acoso sexual. Además, la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el trabajo (2014) considera que los riesgos psicosociales afectan los derechos humanos y fundamentales del trabajador por tanto es menester legislar su prevención y sanción, de tal manera que han sido contemplados en la mayoría de las constituciones nacionales actuales, por consiguiente, existen formas de protección legal tanto a nivel nacional como internacional.

Ahora bien, según Peiró & Lira (2013) el estrés es una respuesta adaptativa del organismo ante una situación de presión o amenaza externa. Sin embargo, Neidhardt, Weinstein, & Conry (1989) describen dos tipos de estrés. El distrés, conceptualizado como el rompimiento de la armonía entre el cuerpo y la mente impidiendo que el sujeto pueda responder de manera adecuada a las exigencias de la cotidianidad. Mientras que el estrés se define como la situación de bienestar físico y mental que facilitan a la persona adquirir y desarrollar su máximo potencial.

En la actualidad el estrés laboral (distrés) es considerado como un problema de salud pública puesto que, a nivel mundial, los estudios demuestran que entre un 50% y 60% de las bajas laborales están relacionadas con el estrés; representando grandes pérdidas para las industrias y graves consecuencias en la salud física y mental del trabajador (Molina, Vargas, Muñoz, & Pulgarín, 2009).

En Colombia dos de cada tres trabajadores indican estar expuestos a factores psicosociales durante la jornada laboral, a los cuales se le añaden los factores a nivel extralaboral

tales como: tardar demasiado tiempo para llegar al lugar de trabajo, violencia en la zona laboral y el reducido tiempo que se dispone para el descanso. Se estima que entre un 20% y un 33% de los trabajadores manifestaron sentir altos niveles de estrés. Algunos de los factores psicosociales que se identificaron como causantes de accidentes laborales son: el cansancio o fatiga y el ritmo acelerado de trabajo (Ribera, 2000).

De acuerdo con lo anterior los estudios que se han llevado a cabo específicamente sobre la salud mental de los conductores de transporte público, revelan que las condiciones de trabajo se han ido deteriorando, debido al incremento de tráfico vehicular, contaminación auditiva y ambiental, los horarios demandantes o cambiantes y conflictos con los usuarios e incluso problemas con el sistema de transporte, de modo que todas estas condiciones incrementan los niveles de estrés. Por tal razón, la vida familiar y social se convierten ya sea en un factor protector o de riesgo (Ramirez, y otros, 2013).

Guzmán (2003) señala que algunas de las consecuencias del estrés se manifiestan en: fatiga física y mental, agotamiento, nerviosismo, irritabilidad y tensión nerviosa, ansiedad, disminución de rendimiento, insatisfacción profesional, hipertensión, pérdida de confianza en sí mismo, baja motivación, recrudecimiento de peleas domésticas y ausentismo o rotación laboral.

Por consiguiente, la ansiedad y el estrés generados por situaciones de tráfico se presentan con frecuencia en conductores de transporte público. Aunque Sáiz, Egeda, & Monteagudo (1997) manifiestan que existen personas que lo manifiestan con más frecuencia que otras y con mayor o menor severidad, con tal suerte que mientras un conductor valora el tráfico como un hecho amenazante, el otro lo considere como una situación rutinaria. Es aquí donde el ritmo de vida determina si el estrés que se puede ocasionar es agudo o crónico; por lo que es de gran importancia para el presente estudio medir los niveles de estrés presentes en esta población con

el fin de evitar o disminuir a corto y mediano plazo enfermedades o problemas que afecten a los trabajadores y las organizaciones.

Finalmente, Dorantes-argandar, Cerda-Macedo, Tortosa-Gil, & Ferrero (2015) plantean que el comportamiento agresivo se ha encontrado fuertemente relacionado con ambientes de conducción sociales y legales e incluso en comportamiento agresivo hacia los demás.

Considerando lo expuesto, se toma como punto de partida para la presente investigación la asociación del estrés laboral a patrones de conducta violenta en conductores de transporte urbano.

Lo anterior permite formular como pregunta problema así: ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y las manifestaciones de agresión en los conductores de una cooperativa de transporte urbano de la ciudad de Tunja?.

Objetivos

Objetivo General.

- Determinar la relación entre agresión y estrés laboral en conductores de transporte urbano de la Ciudad de Tunja.

Objetivo Específicos.

- Determinar los comportamientos, situaciones y motivadores predominantes en las manifestaciones de agresión en conductores de transporte urbano de la ciudad de Tunja.
- Medir el estrés laboral en conductores de transporte urbano de la ciudad de Tunja.
- Analizar la relación entre las categorías del estrés laboral y las manifestaciones de la agresión en conductores de transporte urbano de la ciudad de Tunja
- Relacionar los niveles de estrés laboral con las características sociodemográficas de la población como estado civil, estrato socioeconómico y tipo de salario.

Justificación

Los sistemas de transporte público se han convertido en un elemento esencial para el funcionamiento de las ciudades modernas, siendo un servicio que responde a las necesidades de gran parte de la población, permitiendo así el desplazamiento de las personas a sus lugares de trabajo e influyendo de esta manera en las dinámicas sociales y económicas de todo un país. No obstante, son escasos los estudios encaminados al reconocimiento de las condiciones de trabajo y salud de este gremio de trabajadores.

Pese a estar catalogada como una labor de baja calificación técnica, se requiere de una alta sincronización y ejecución simultánea de tareas que resultan siendo de alto riesgo psicosocial debido a la exposición a ruido, vibraciones, tráfico e incesantes paradas del automotor, entre otras actividades tales como la observación de señalizaciones, control de interruptores, cobro a pasajeros y atención a los espejos para ejecutar arranques, parqueos y giros del volante. A esto se suman agentes desencadenes de estrés y agresividad como: las presiones de tiempo, frustración por la incapacidad para atender plenamente a los pasajeros y horarios de trabajo por turnos rotativos que causan problemas familiares. En consecuencia, la presencia de estrés se manifiesta muchas veces en la imposibilidad de tomar decisiones y /o afrontar los problemas de manera adecuada. Algunos exceden el límite de velocidad, rebasan carros incluso en zonas prohibidas o conducen en estado de embriaguez, reflejando el alto nivel de ansiedad, alerta, tensión e incapacidad para realizar tareas relajantes mientras conduce (lo que se denomina estilo de conducción iracundo) (Salazar & Pereda de los Santos, 2010).

Partiendo de lo anterior, la propuesta de investigación nace del interés que la salud ocupacional busca darle a la evaluación de los factores de riesgo psicosocial, es así que al realizar la búsqueda y revisión bibliográfica en las bases de datos, fuentes documentales y

estudios empíricos se encontró que la cantidad de información sobre estrés laboral asociado al comportamiento agresivo en conductores de transporte público es muy reducido, generando así un vacío considerable en el área científica.

De esta manera se encuentra que no existen investigaciones que comparen las variables de estudio, sin embargo, se logra evidenciar diversas fuentes teóricas que permiten conceptualizar las mismas de manera independiente, algunos autores plantean la necesidad de investigar la relación del estrés laboral sobre el comportamiento agresivo en conductores de transporte público, ya que parece ser un tema poco estudiado en el área de la seguridad y salud en el trabajo e incluso en la psicología organizacional.

A partir de lo anterior se evidencia la relevancia de investigar sobre las variables desde distintos aspectos. En primer lugar, desde la psicología, identificando la importancia que tiene el psicólogo en la contribución y toma de decisiones con respecto a la medición de los factores de riesgo psicosocial dentro de las organizaciones, buscando generar cambios pertinentes de acuerdo con las necesidades de la población.

De esta misma forma, la investigación busca generar un aporte en el área de la psicología organizacional y específicamente en el área de la seguridad y salud en el trabajo, brindando la posibilidad de realizar una mejor evaluación y diagnóstico al estrés laboral y su relación con los patrones de conducta agresiva, apoyándose en los resultados obtenidos y partiendo de la importancia de poder establecer relaciones entre las situaciones en que se manifiesta la agresión, los motivos que impulsan a realizar actos de agresión y los factores estresantes del trabajo. Así mismo desde esta disciplina se podrán crear nuevos programas de intervención en cuanto al comportamiento agresivo y de prevención a fin de mitigar los niveles de estrés en los

conductores de transporte público, promoviendo la salud y el bienestar físico y mental de trabajadores y por ende el desempeño laboral.

Por otro lado, en el campo de la psicopatología existen altos índices de prevalencia en Síndrome de Burnout, trastornos depresivos y de ansiedad relacionados con los niveles extremos de estrés laboral, con lo cual se buscará contribuir a que se establezcan diagnósticos adecuados, es decir buscando que se implementen valoraciones más detalladas teniendo en cuenta las condiciones de trabajo específicas a las que se enfrentan los conductores de transporte urbano, planes de intervención acordes a las necesidades de la población y el establecimiento de estrategias profesionales que puedan contribuir al mejoramiento de las deficiencias en el campo de la psicología clínica y organizacional.

Ahora bien, como ya se mencionó anteriormente, la investigación pretende generar un aporte a la psicología organizacional, de manera más específica al área de la seguridad y salud en el trabajo, la cual se enfoca en la prevención de lesiones y/o enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, centrando su interés en este caso en la compresión del estrés como factor de riesgo psicosocial y como desencadenante de psicopatologías como la depresión y la ansiedad, en la cual se puede evidenciar algunos comportamientos agresivos.

A partir de lo anterior, la investigación en primer lugar busca aportar información sobre los niveles de estrés, determinar las manifestaciones de la agresividad de los conductores de transporte público urbano de Tunja, para luego contrastar los resultados y así llegar a establecer la manera en que se asocia la conducta agresiva y el Estrés Laboral en lo que respecta a los comportamientos agresivos, las situaciones en que se manifiestan y los motivos que impulsan a realizar actos de agresión. Buscando que los resultados obtenidos generen una mejor comprensión de las dinámicas laborales, familiares y sociales que intervienen en la presencia de

estrés y conductas agresivas, puesto que esto permitirá establecer nuevas estrategias y posibles cambios en la detección e intervención de manera oportuna sobre este fenómeno.

En segundo lugar, se busca generar un aporte en el área de evaluación de riesgos psicosociales, identificando otras variables relacionadas específicamente con el ejercicio de la conducción, conociendo nuevas formas de identificación de manifestaciones del estrés y por ende en la exploración, aplicación de técnicas y uso de planes estratégicos de intervención adecuados, en pro de mejorar o contrarrestar las posibles consecuencias físicas y mentales presentes en el estrés laboral de este gremio de trabajadores.

En tercer lugar, identificar los signos de estrés y manifestaciones de agresión de manera temprana, puede ayudar significativamente a evaluar su relación con los índices de accidentalidad y otros elementos psicopatológicos que pueden aparecer en el futuro, de igual manera evitará que el problema se agudice, es decir que aumenten las bajas por estrés o algún otro trastorno o enfermedad relacionada e incluso por accidentalidad laboral.

De igual manera la investigación busca generar un impacto a nivel social dentro de los proyectos, entidades y políticas de estado las cuales estén interesadas en la salud mental de los conductores de transporte público, contribuyendo a la comprensión de posibles problemas de estrés y agresión en los conductores de transporte urbano a partir de los resultados que se obtengan. Además, con las posibles réplicas del estudio en diferentes grupos poblacionales, ampliar el estado del arte permitiendo mejorar las técnicas de medición frente a estos casos.

Dicho lo anterior, la investigación pretende relacionar las categorías del estrés laboral con los patrones de conducta violenta (clases de agresión, situaciones en las que se presenta y motivadores del comportamiento agresivo) en un grupo de conductores de transporte urbano de

la ciudad de Tunja. De esta manera el proyecto contribuye significativamente al enriquecimiento de cada uno de los procesos formativos como investigadora, y por ende de los procesos de investigación ya desarrollados en la facultad de psicología de la Universidad Antonio Nariño.

MARCO CONCEPTUAL

Estrés Laboral

El estrés es definido como esa respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre exigencias percibidas y los recursos o capacidades percibidos por parte del individuo para hacer frente a dichas exigencias. De tal forma que el estrés laboral está determinado por la organización del trabajo, el diseño de trabajo y las relaciones laborales, teniendo lugar en el momento en que las exigencias del trabajo no corresponden o exceden las capacidades, recursos, necesidades, conocimiento y/o habilidades del trabajador mientras las expectativas de la cultura de una empresa no coinciden (Leka, Griffiths, & Cox, 2004). El estrés se deriva de una constante percepción de desequilibrio entre demandas y recursos disponibles para poder suplirlas.

Según la OIT, la salud laboral presenta estadísticas considerables a nivel mundial. Aproximadamente 160 millones de personas enferman debido a causas laborales (Andrade & Gómez, 2008). En este sentido Gómez (2010), sugiere que los aspectos relacionados con el estrés y la enfermedad laboral se deben al status social, la educación, los ingresos económicos enlazados con el trabajo y las condiciones del mismo. Es de mencionar que estos agentes estresores no siempre son afrontados de manera adecuada.

Agresión

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2002) define la violencia como:

El uso deliberado de la fuerza o el poder físico, de hecho, o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones (pág. 3).

El comportamiento agresivo es tan básico y primario que está presente en la cotidianidad de los seres vivos (reino animal). Para Huntingford & Turner (1987), se trata de un fenómeno multidimensional en el que se hallan implicados gran variedad de factores, de carácter polimorfo, que pueden manifestar en cada uno de los niveles que constituyen al individuo: físico, emocional, cognitivo y social. En este sentido, Zarza & Froján (2004) definen el término agresión como una violencia ejercida sobre otro, un hecho que puede provocar daño o causa de muerte. Mientras la ira se conceptualiza como un estado emocional y la hostilidad como una actitud negativa que juntas se dirigen a la conducta agresiva.

Operacionalización de Variables

Cuadro 1.
Operacionalización de variables

Variables	Instrumento	Definición Conceptual	Indicadores	Ítems
Estés laboral	Cuestionario para la evaluación del estrés laboral	La OMS (2016), lo define como la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.	Síntomas fisiológicos	1,2,3,4,5,6,7,8
			Síntomas de comportamiento social	9,10,11,12
			Síntomas Intelectuales y laborales	13,14,15,16,17,1 8,19,20,21,22
			Síntomas psicoemocionales	23,24,25,26,27,2 8,29,30,31
Agresión	Inventario de situaciones y comportamientos agresivos.	Calderon & Ortiz (2006) dicen que el término agresión procede del latín "agredí", una de cuyas acepciones, similar a la empleada actualmente, connota "ir contra de alguien con la intención de producirle daño", haciendo referencia a un acto efectivo.	Conductas	1,2,3,4,5,6,7,8,9
			Situaciones	1,2,3,4,5,6,7,8,9, 10,11,12,13
	Inventario de motivos para la agresión.		Motivadores	1,2,3,4,5,6,7,8,9, 10,11,12,13,14,1 5,16,17,18,19,20 ,21,22,23,24,25, 26

Fuente: Elaboración propia

MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAL

El estrés de manera general es concebido como un fenómeno natural que puede ser desencadenado por un factor emocional, físico, social o económico que requiere de una respuesta o cambio en el sujeto (Organización Mundial de la salud, 2015). Mientras que el estrés laboral es defino como la respuesta física y emocional a un daño causado por el desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos o capacidades que posee el individuo para hacer frente a dichas exigencias (Leka, Griffiths, & Cox, 2004).

En consecuencia, el estrés laboral está determinado por la organización del trabajo, el diseño del mismo y las relaciones laborales, dando lugar a una sobre estimación de la exigencia laboral con respecto a las capacidades, recursos y necesidades que tiene el trabajador e incluso cuando el conocimiento y las habilidades del colaborador no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de la empresa (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

Por su parte Selye (1976), afirma que el estrés laboral es un proceso que inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuales está obligado a dar una respuesta adecuada, poniendo a prueba sus recursos de afrontamiento. De tal modo que, cuando las demandas del ambiente laboral exceden dichos recursos de afrontamiento existentes, comienzan a desarrollarse una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, lo cual implica una activación fisiológica. Esta reacción de estrés constituye un conjunto de manifestaciones emocionales negativas, entre las más comunes están: ansiedad, ira y depresión. (Bolaño, 2017).

En esta misma línea, Stepanian (2016) manifiesta la importancia de reconocer e intervenir en las manifestaciones más comunes del estrés como los cuadros de ansiedad y depresión e incluso atendiendo a los cambios en las siguientes áreas definidas:

Cognitiva: El estrés se manifiesta en la dificultad para concentrarse en una actividad, con pérdida frecuente de la atención. La retención memorística se ve reducida tanto en la remota como en la anterógrada, que sumado a las exigencias de reacción inmediata por parte del medio llevará solucionarlas bajo una serie de pruebas ensayo-error, debido a que el sujeto se sentirá incapaz de evaluar acertadamente la situación, caracterizándose por presentar un pensamiento que no sigue patrones lógicos dentro de un orden.

Emocional: En esta área surgen rasgos relacionados con el desarrollo de la impaciencia, la intolerancia, el autoritarismo y la falta de consideración por otras personas. En el plano moral se asienta un menor dominio propio, aumentando los estados de desánimo y un descenso del deseo de vivir, afectando la autoestima por los pensamientos de incapacidad e inferioridad.

Conductual: Se comienza a evidenciar falta de entusiasmo por las aficiones preferidas o pasatiempos favoritos, comienza el ausentismo laboral, aumento del consumo de alcohol, tabaco, café u otras drogas. El nivel de energía es fluctuante de un día para otro, se altera el ciclo del sueño (insomnio), se presentan reacciones abruptas e incluso aparición de tics.

Martinez, Martinez, & Gálvez (2015) plantean que el estrés (síndrome general de adaptación), se caracteriza por tener tres fases. La primera, también conocida como fase de alarma, implica una liberación hormonal, movilización de sistemas defensivos del organismo para alcanzar la adaptación y afrontar la situación estresante; representa una baja resistencia a las situaciones de estrés. La segunda fase es de resistencia, en ella la activación hormonal se dispara,

el organismo ha agotado sus reservas al reaccionar ante la situación que le perturba, mostrando mayor resistencia o adaptación a los fenómenos estresantes. Finalmente, la fase de agotamiento, sucede cuando el organismo ha perdido progresivamente su capacidad de activación y ha quedado inhibida toda reserva, trayendo como consecuencia graves problemas de salud.

Por otra parte, Martínez, Stecher, & Iñiguez (2016) sugieren que el estrés se caracteriza por presentar pensamientos de excesiva e incontrolable preocupación por uno o varios eventos acompañados de intranquilidad, problemas relacionados con el sueño, dificultad para mantener la concentración, irritabilidad y tensión muscular, entre otros. Indicando que a nivel conductual y motor la ansiedad va activando el sistema nervioso autónomo y neuroendocrino, preparando al organismo para el afrontamiento de situaciones determinadas sin perder el equilibrio o sensación de bienestar y seguridad.

Finalmente “...el objetivo de este comportamiento es mitigar o aliviar el malestar físico o psicológico generado que puede derivar en conductas no saludables como beber, fumar, llevar mala dieta, etc.” (Piqueras, y otros, 2008, pág. 10).

La Universidad Javeriana (2010) y el Ministerio de Protección Social tras la revalidación el cuestionario para la evaluación del estrés laboral señala que algunos de los malestares propios de los síntomas fisiológicos del estrés laboral son : dolores de cuello y espalda o tensión muscular, problemas gastrointestinales, problemas respiratorios, cefalea, trastornos del sueño, problemas cardiacos, cambios fuertes del apetito y problemas relacionados con la función de órganos genitales.

Los síntomas de comportamiento social se definen en cuanto a : dificultad en las relaciones familiares, dificultad para permanecer quieto o iniciar alguna actividad, dificultad en

las relaciones con otras personas y sensación de aislamiento y desinterés. Los síntomas intelectuales y laborales se manifiestan en : sentimiento de sobrecarga de trabajo, dificultad para concentrarse, aumento en el número de accidentes de trabajo, sentimiento de frustración, cansancio, disminución del rendimiento laboral, deseo de no asistir al trabajo, bajo compromiso con lo que hace, dificultad para tomar decisiones y deseo de cambiar de empleo.

Los síntomas psicoemocionales se expresan de la siguiente manera: Sentimiento de soledad y miedo, sentimiento de irritabilidad, sentimiento de angustia, preocupación o tristeza, consumo de drogas, sentimientos de "no valer nada", consumo de bebidas alcohólicas, café o cigarrillo, sentimiento de que está perdiendo la razón, comportamientos rígidos o terquedad y sensación de no poder manejar los problemas de la vida.

De tal manera, la personalidad es concebida como las características psíquicas que asienta un sujeto e influyen en su conducta, hábitos, actitudes y/o preferencias, este hecho fomenta la búsqueda de nuevas sensaciones y aporta dinámicas de afrontamiento ante situaciones estresantes, debido a que alcanzan a adaptarse fácilmente a dicha situación. Empero, este coeficiente de personalidad está igualmente asociado a la subestimación de riesgos, lo que incide en la ocurrencia de accidentes de tránsito (Ledesma, Poó, & Peltzer, 2007).

Un estudio realizado por la facultad de psicología de la Universidad de Mississippi ha determinado mediante observación que los conductores del transporte público (autobuses) adoptan actitudes prepotentes y agresivas por conducir un auto más grande que los otros que según los autores Dahlen, Martín, Ragan, & Kuhlman (2005) se relacionan muchas características de personalidad que pueden estar relacionadas con la conducción vial.

Una de las acciones más des adaptativas dentro del cuadro ansioso es la confrontación. En ella el individuo reacciona tomando acciones frente a determinados estímulos, lo cual puede darse mediante el contraataque o la agresividad, que se constituye en la manifestación (Wetherell, y otros, 2010).

En este caso, los conductores ponen en peligro la vida de las personas, bienes o propiedades, exceden los límites de velocidad, zigsaguean, realizan adelantos inseguros, no mantienen la distancia de seguridad, obstruyen el paso de otros vehículos, usan palabras o gestos obscenos y se detienen de manera inesperada a fin de recoger más pasajeros (Gutiérrez, 2008).

Por tanto la manifestación de conductas agresivas en conductores de transporte publico según Dorantes-argandar, Cerda-Macedo, Tortosa-Gil, & Ferrero (2015) se perciben de manera verbal, física y mediante el uso del vehículo para expresar ira. Por tanto, esta última se convierte en uno de los factores de gran incidencia en los niveles de accidentalidad vial en población española. A esto añaden la existencia de una asociación entre la agresividad en la conducción con la edad, la experiencia de conducción y otros aspectos tales como el estado emocional y la impulsividad (Fernández, 2011).

A su vez los aportes del estudio anterior se relacionan con lo expuesto por Anderson & Bushman (2002), quienes realizaron un estudio similar en cual resaltaron que en los conductores existe la tendencia a realizar actos que generan daños y ofenden a otras personas, los cuales se proyectan mediante insultos y/o comentarios hirientes o físicos. En consecuencia, el autor (Fernández, 2013) contribuye a la comprensión de este fenómeno planteando que los agresores en la conducción se encuentran más propensos a experimentar altos niveles de colera en comparación con la población en general. Algunos de los factores motivantes que impulsan a

realizar actos agresivos entre conductores guardan relación con el territorio (ruta a recorrer) y el espacio personal, lo que comúnmente se conoce como “la guerra del centavo”.

Chaux(2003) explica la violencia en términos de agresión física (se busca lastimar físicamente a la persona), verbal (cuando se pretende herir a través de las palabras) y relacional (cuando se quiere dañar las relaciones que tiene la otra persona o al estatus social que tiene en su grupo). Los tipos de violencia se distinguen de acuerdo a sus funciones en agresión reactiva (relacionada como un comportamiento de rabia, motivado por el deseo de herir a alguien, como respuesta a una ofensa real o percibida) y la agresión instrumental o proactiva (asociada al uso de la agresión como instrumento para conseguir un objetivo, sean recursos, dominación, estatus social o algo más).

Además, Acosta & Hernandez (2008) en su artículo manifiestan que la agresión es un fenómeno multicausal y son numerosos los motivos que llevan a la persona a realizar dichos actos en distintos tipos de relaciones y contextos tales como el matrimonio, la relación entre padres e hijos , en la relación con niños y en instituciones educativas o lugar de trabajo. Estas formas de violencia se han clasificado como violencia personal, en la comunidad, social, o estructural, entre otros.

Así mismo exponen algunas de las teorías aceptadas empíricamente que explican aquellos motivos que llevan a las personas a realizar actos agresivos. La teoría de los valores parte de la premisa de que un individuo puede sentir la necesidad de querer defender ciertos valores. Las teorías fisiológicas y biológicas indican que la actividad fisiológica y bioquímica e incluso la disposición anatómica de un organismo, hacen que se convierta en agresor, lo que puede llevar a que muchas personas crean que la agresión es un fenómeno natural. La teoría del interaccionismo social de Tedeschi & Felson (1994), propone que se busca una acción coercitiva

como mecanismo de control. Finalmente, la teoría de la autoestima planteada por Baumeister & Boden (1998) indica que la necesidad de reconocimiento personal puede convertir al individuo en agresor.

Por otra parte, un estudio de casos sobre causas de accidentes de tránsito fatales en Lima Metropolitana y sus probables alternativas de solución, se encontró que un 61.3% de las muertes resultantes, los causantes del atropello tenían generalmente más de 35 años y contaban con más de 10 años de antigüedad (Centro de Investigación y de Asesoría del Transporte Terrestre, 2005).

En otros países como Holanda, los autores Dodou & Winter (2010), indican la existencia de errores en la conducción que son generados por agentes directivos, causas físicas y psíquicas tales como la fatiga, la falta de energía, los problemas sensoriales, la falta de atención y las fallas en la memoria o lapsos, la agresividad y la competitividad.

De otro lado, en Colombia los índices de accidentalidad vial representan la segunda causa de muertes violentas, registrando algunas de las causas el hecho de no mantener la distancia de seguridad, la desobediencia de las señales de tránsito y los adelantamientos indebidos (Observatorio de movilidad, 2012).

Por su parte la autora colombiana Bolaño (2017) clasifica cinco tipos de estrés al conducir:

- El estrés generado por las condiciones de la vía (alta densidad de tráfico, vías en mal estado, falta de señales de tránsito).
- Estrés como hábito de vida (el estrés es producto de factores laborales, familiares o afectivas).
- Estrés por estar aprendiendo a manejar un vehículo.

- Estrés por haber sufrido o presenciado un accidente de tránsito (trastorno de estrés post traumático).
- Estrés por presentar amaxofobia o miedo a conducir.

Hay que tener en cuenta que en las dos primeras causas el conductor asume una conducta agresiva o temeraria mientras que en las tres últimas llevan a conducir el autobús con miedo o mucha ansiedad. Sin embargo, ambas conductas son de riesgo, debido a que el conductor no está tomando la actitud correcta para manejar preventivamente su vehículo y así minimizar la ocurrencia de accidentes de tránsito.

Con relación a lo anterior, la Subdirección de Tránsito del Salvador (2017) sugiere que, según las estadísticas, una de las principales causales de los accidentes automovilísticos está asociada a la conducción temeraria o agresiva.

Según el registro del Instituto de Tránsito de Boyacá (2015) de los 160 accidentes de tránsito reportados en el departamento Boyacá durante el año 2014, Tunja registra 88, aportando más de la mitad de la accidentalidad de toda la provincia centro. En este orden le siguen los municipios de Ventaquemada, Combita, Samacá y Tuta, concentrando estos últimos el 36 % de los accidentes.

De las principales causas de accidentalidad en el municipio de Tunja durante el año 2014 están: cruzar sin observar, no mantener la distancia de seguridad, exceso de velocidad, embriaguez aparente, adelantar invadiendo el carril en sentido contrario, falta de precaución por lluvia, humo o niebla e impericia en el manejo (Instituto de Tránsito de Boyacá, 2015).

Por otra parte, el autor González (2012) resalta que los últimos estudios realizados sobre la salud de los trabajadores al volante y especialmente sobre el estrés en choferes de autobuses,

indican que las condiciones de trabajo se han ido deteriorando, asociándose a otros factores como el incremento del tráfico vehicular y la consecuente contaminación del aire y el ruido, un horario demandante y/o cambiante, conflictos con los usuarios y problemas en general con el sistema de transporte. Aspectos que incrementan el nivel de estrés de los choferes y afectan su salud.

MARCO LEGAL

Considerando que en la resolución 2646 de 2008 se establecieron disposiciones y responsabilidades encaminadas a la identificación, evaluación, prevención, intervención y permanente monitoreo de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo, con el objeto de identificar las patologías causadas por el estrés laboral. Este estudio pretende evaluar de manera objetiva y subjetiva los niveles de estrés mediante el cuestionario de evaluación para el estrés, adaptado por el Ministerio de Protección Social y la Universidad Javeriana de Colombia (Alcaldía Mayor de Bogotá , 2008).

Así mismo, se tiene en cuenta que en el decreto 1295 de 1994 en su artículo 8° el cual define los términos: riesgo profesional, accidente laboral, ya sea por consecuencia directa del trabajo o en la labor desempeñada, y enfermedad laboral, tomando en cuenta la tabla de enfermedades profesionales establecida por el gobierno nacional (Ministerio del Trabajo. Dec 1295, 1994).

Por su parte el decreto 1072 del 2015 sobre la implantación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, tiene como objetivo aplicar medidas de prevención y control eficaz de los peligros y riesgos en el trabajo, reduciendo los índices de incidentes, accidentes y enfermedades laborales que se puedan presentar. Como ejercicio de investigación, de la misma manera se estará cumpliendo con una de las obligaciones de la empresa, la identificación de factores de riesgo psicosocial con respecto a los niveles de estrés en los trabajadores de transporte público (Ministerio del Trabajo. Dec 1072, 2015).

MARCO METODOLÓGICO

La investigación hace parte del paradigma empírico analítico. Según la teoría positivista del conocimiento de Augusto Comte y Émile Durkheim y partiendo de la existencia de una sola realidad a la cual su estudio está regido por leyes (método científico), las cuales permiten explicar, predecir y controlar los fenómenos.

El enfoque del estudio es de tipo cuantitativo, tomando como centro del proceso investigativo las mediciones numéricas, utilizando los instrumentos validados como fuente de recolección de datos y el respectivo análisis para llegar a responder la pregunta de investigación. Así, también se considera que es de corte correlacional descriptivo, debido a que el objetivo general del presente estudio es relacionar los resultados obtenidos de la medición de las dos variables.

Diseño

Esta investigación no es experimental, según Sampieri (2014), puesto que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, el investigador se limita a medir los acontecimientos sin intervenir en los mismos. Es de corte transversal pues se trata de la recolección de los datos en un solo momento, en un tiempo único y su propósito es describir variables y analizar su relación en un momento dado (Cortés & Iglesias, 2004).

Población

La población para el presente estudio está conformado por 75 conductores de transporte público urbano de la ciudad de Tunja, pertenecientes a una cooperativa, con al menos un año de antigüedad. Los datos fueron tomados de los registros o base de datos de identificación de los trabajadores, suministrados por la misma cooperativa de transportes de la ciudad.

Las perspectivas que aportan a la comprensión del fenómeno de estudio corresponden al área de la seguridad y salud en el trabajo e incluso la psicología organizacional.

Muestra

La muestra poblacional consta de 75 conductores de transporte urbano de la ciudad de Tunja pertenecientes a una cooperativa de transporte, seleccionados con al menos un año de antigüedad en la empresa, edades entre los 28 y 65 años y sin ningún diagnóstico precedente de trastorno desadaptativo. El muestreo se realizó por conveniencia, es decir, mediante técnica no probabilística donde los sujetos son seleccionados dada la conveniencia de accesibilidad o proximidad para el investigador y que consiste en la elección por métodos no aleatorios de una muestra cuyas características sean similares a las de la población objetivo, en este tipo de muestreo la “representatividad” la determina el investigador de manera subjetiva.

Procedimiento

Fase 1:

Correspondía a la búsqueda, recolección y clasificación de información significativa para la elaboración del anteproyecto, haciendo uso de las bases de datos de la Universidad Antonio Nariño, tales como Sciencedirect, Ebsco, Dialnet, Scielo y bibliotecas digitales de otras universidades de la ciudad, del país y a nivel internacional sobre tesis de maestrías en psicología y reportes en transporte y seguridad vial.

Fase 2:

En esta fase se realizó la estructuración del anteproyecto y cada uno de sus apartados, solicitando posteriormente la revisión y aprobación del trabajo por parte de la UDCI de la facultad de psicología de la Universidad Antonio Nariño, tras la aprobación fue posible la realización de las respectivas correcciones y posterior ejecución de la medición de variables.

Fase 3:

Esta fase implicó un acercamiento al campo de estudio, de manera que se realizó inicialmente un contacto con la empresa con el objetivo de presentar el proyecto y solicitar el aval para la realización de la investigación presentando además los criterios éticos y beneficios que podían obtener a partir de los resultados de la medición de los niveles de estrés y los patrones de conducta agresiva que se llevó a cabo. Se establecieron las fechas para iniciar la aplicación de los instrumentos y posteriormente se acordó un encuentro con la población para presentar el proyecto, implicaciones éticas, beneficios de los resultados y aprobación de la investigación mediante el diligenciamiento del consentimiento informado, ficha sociodemográfica e instrumentos.

Fase 4:

Correspondía a la aplicación de los instrumentos de medición iniciando con la aplicación del instrumento que midió los niveles de estrés laboral y posteriormente el ISCA, el cual media los comportamientos y situaciones en que se manifiesta la agresión y finalmente el IMA el cual evaluaba los motivos que impulsaban a los participantes a realizar actos de agresión. La prueba en general tuvo un tiempo límite de 30 minutos. Con los datos obtenidos en cada instrumento se creó una base de datos que permitió organizar la información recolectada para realizar posteriormente el análisis a través del programa estadístico SPSS 22.

Fase 5:

Se realizó el análisis, discusión y presentación pública del proyecto investigativo y posteriormente se hizo la entrega de los resultados obtenidos en la investigación a la empresa, con el objetivo de proporcionar información que contribuya a tomar medidas de promoción y prevención en cuanto a la salud mental de los trabajadores.

Instrumentos**Ficha sociodemográfica.**

Se realizó el diseño de una ficha sociodemográfica destinada a la recolección de información que incluye aspectos formales con relación a la población de estudio, tales como sexo, edad, estrato socioeconómico, tiempo de antigüedad, estado civil y referente al tipo de contrato.

Inventario de Situaciones y Comportamientos Agresivos (ISCA)

Se aplicó Inventario de Situaciones y Comportamientos Agresivos (ISCA). Diseñado por Acosta & Hernandez (2008), es un instrumento autoaplicado que establece la frecuencia con que una persona ha manifestado comportamientos violentos (subescala a, con 9 ítems), como las situaciones en que los ha realizado (subescala b con 13 ítems). El individuo debe contestar eligiendo entre tres opciones de respuestas (casi nunca o nunca, a veces y bastante).

Confiabilidad y validez:

Este instrumento presenta una confiabilidad (α de Cronbach) de 0,87 en la puntuación global del cuestionario, de 0,81 para la subescala de conductas y de 0,79 para la de situaciones. El cuestionario arroja un solo factor, obtenido mediante análisis factorial, con capacidad explicativa y tiene una buena validez convergente con el cuestionario de agresión (Buss y Perry, 1992) y discriminante con la subescala de psicopatía del cuestionario de análisis clínico (Krug, 1987).

Inventario de Motivos para la Agresión (IMA)

También se aplicó el Inventario de Motivos para la Agresión (IMA). Diseñado por Acosta & Hernandez (2008), este una escala de autoaplicación que permite identificar la frecuencia con que cada uno de los 26 motivos indicados en los ítems que conforman el cuestionario, impulsan al individuo a realizar actos agresivos.

Confiabilidad y Validez :

Dicho Instrumento posee una confiabilidad (α de Cronbach = ,91), mediante análisis factorial arroja un solo factor y tiene una buena validez convergente con el cuestionario de agresión (Buss y Perry, 1992) y discriminante con la subescala de psicopatía del cuestionario de análisis clínico (Krug, 1987).

Cuestionario para la evaluación del estrés.

El Cuestionario para la evaluación del estrés revalidado por la Universidad Javeriana (2010) con el apoyo del Ministerio de Protección Social. Es un instrumento diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: a) fisiológicos, b) comportamiento social, c) intelectuales y laborales y d) psicoemocionales. Si bien el cuestionario se divide en agrupaciones de síntomas, el instrumento debe administrarse por completo (31 síntomas) y sólo es posible obtener resultados válidos por el total del cuestionario.

Confiabilidad y Validez:

A partir de la revisión de literatura científica se recopilaron los síntomas principales que indican la presencia de reacciones de estrés. Con esta información más la consulta de expertos, se construyó la primera versión del instrumento. La validez de ésta se determinó por el método de jueces. La segunda versión del Cuestionario para la evaluación del estrés, incluyó dos ejercicios de validación de contenido. El primero fue la indagación de los síntomas de estrés reportados por los trabajadores a los servicios médicos asistenciales (IPS) y a los de salud ocupacional de varias empresas, información que se recopiló mediante entrevistas con los profesionales responsables.

El segundo análisis fue la validación con jueces (psicólogos y médicos del área de salud ocupacional). Se calcularon igualmente los coeficientes de correlación de Pearson entre las puntuaciones de las dimensiones (grupos de síntomas) y los puntajes totales del cuestionario. Los resultados ratificaron la validez de constructo del instrumento ($r = 0,87$; $p = 0,001$). La tercera versión del cuestionario no presentó cambios en el nivel de consistencia interna hallado en la segunda versión (Universidad Javeriana, 2010).

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La aplicación de los instrumentos se llevó a cabo en una cooperativa de transportes de la ciudad de Tunja. Previa explicación de los objetivos de la investigación a los conductores, se aplicó la encuesta de datos sociodemográficos, ISCA, IMA y el cuestionario para el estrés laboral de manera grupal. La participación de los sujetos fue voluntaria, y se tuvieron en cuenta las normas éticas en la investigación en salud establecidas por el Ministerio de Salud de Colombia y por la American Psychological Association.

Presentación de los resultados

En la tabla 1 se indican las características sociodemográficas de la muestra utilizada. Se observa que la mayoría de los participantes son hombres casados (49.3%, 37 personas), un número reducido de los mismos viven en unión libre (38.7, 29 participantes), son solteros (8.0%, 6 participantes) o separados (4.0%, 3 participantes). La edad promedio de los sujetos es de 42 años (Desviación típica = 10,018). Los participantes pertenecían a grados de escolaridad bachiller (74.7%, 56 participantes), primaria (10.7%, 8 participantes), técnico (8.0%, 6 participantes), tecnólogo (5.3%, 4 participantes) y profesional (1.3%, 1 participante). En cuanto a la economía familiar, es de resaltar que el número de personas que dependen económicamente de los participantes oscila entre (1 y 8 personas), en promedio estos colaboradores deben responder económicamente por al menos 3 personas. Así mismo fue posible identificar que la mayoría de los participantes pertenecían a los estratos 2 (49.3%, 37 personas) y 3 (29.3%, 22 participantes).

Los tipos de vivienda que prevalecían en la muestra es: arriendo (37.3%, 28 personas) y vivienda propia (32 %, 24 participantes).

Tabla 1.
Características sociodemográficas de los participantes

Edad	Estado civil	F	%	Escolaridad	f	%	Economía familiar	Estrato	f	%	Tipo de vivienda	f	%
\bar{X} 42.49	Soltero	6	8.0	Primaria	8	10.7	\bar{X} 3.40	1	14	18.7	Propia	24	32.0
S 9.911	Casado	37	49.3	Bachillerato	56	74.7	S 1.366	2	37	49.3	Familiar	23	30
Min 28	Un. Libre	29	38.7	Técnico	6	8.0	Min 1	3	22	29.3	Arriendo	28	37.3
Max 65	Separado	3	4.0	Tecnólogo	4	5.3	Max 8	4	2	2.7			
				Profesional	1	1.3							

Fuente: Elaboración propia con ayuda del software estadístico SPSS 22

En la tabla 2 se observa la información laboral de la muestra utilizada. Se reconoce que el tiempo de antigüedad de los trabajadores en la empresa oscilaba entre 1 y 26 años, es decir que la mayoría llevaba al menos 8 años laborando en la cooperativa de transportes (Desviación típica = 7.680). El tipo de contrato que prevaleció fue el fijo (58.7%, 44 participantes) respecto al contrato indefinido con un porcentaje de (41.3%, 31 personas). El número de horas diarias de trabajo comprendían entre 8 y 16 horas, por lo que en promedio los participantes trabajaban 13 horas al día (desviación típica = 2.838).

En razón a la cantidad de días laborados por semana, cabe mencionar que mínimo eran 5 y máximo 7, de manera que en promedio trabajaban 6 días por semana. Un 72.0% (54 participantes) recibían un tipo de salario variable, mientras que el 17.3% (13 personas) cobraban salario por comisión o fijo 10.7% (8 participantes). El tiempo que han llevado desempeñándose como conductores oscilaba entre los 5 y 50 años, en promedio 19 años (Desviación típica = 10.314).

Tabla 2.
Información laboral de los participantes

Antigüedad en la Empresa	Tipo de Contrato	f	%	Horas de trabajo	Días laborados	Tipo de Salario	f	%	Tiempo laborado
\bar{x} 8.59	Indefinido	31	41.3	\bar{x} 13.84	\bar{x} 6.49	Fijo	8	10.7	\bar{x} 19.49
S 7.680	Fijo	44	58.7	S 2.838	S 0.529	Variable	54	72.0	S 10.314
Min 1				Min 8	Min 5	Comisión	13	17.3	Min 5
Max 26				Max 16	Max 7				Max 50

Fuente: Elaboración propia con ayuda del software estadístico SPSS 22

Datos descriptivos del ISCA

En la tabla 3 se muestran los valores de la media, desviación estándar, mínimo y máximo para cada uno de los ítems del ISCA. Como se puede evidenciar, la conducta más frecuente es la del ítem 2 (Agresión verbal) con una media de 1.32 ($S=0.524$), seguida por el ítem 8 (No colaborar), con una media de 1.31 ($s=0.492$). Las situaciones en las que son más frecuentes los comportamientos agresivos son los problemas relacionados con el trabajo (ítem 7), con una media de 1.61 ($S=0.613$), problemas en la salud de algún ser querido (ítem 4) con una media de 1.55 ($S=0.622$) y los relacionados con la economía familiar o personal (ítem 1), con una media de 1.51 ($s=0.529$).

Tabla 3.
Estadísticos descriptivos del ISCA

Ítem	□	Desv. típ	Mínimo	Máximo
Comportamientos				
1) Agresión física	1.08	0.319	1	3
2) Agresión Verbal	1.32	0.524	1	3
3) Amenazas	1.07	0.300	1	3
4) Coacción Verbal	1.15	0.392	1	3
5) Actitudes o gestos de Ira	1.19	0.456	1	3
6) Maltratar o dañar objetos o propiedades	1.05	0.280	1	3
7) Impedir acceso a recursos	1.05	0.280	1	3
8) No colaborar	1.31	0.492	1	3
9) Otros	0	0	1	3
Total, Conductas	9.22	3.043	9	25
Situaciones				
1) Relacionadas con la economía familiar	1.51	0.529	1	3
2) Relaciones con los miembros de la familia	1.32	0.524	1	3
	1.41	0.572	1	3
3) Problemas en su salud	1.55	0.622	1	3
4) Problemas en la salud de algún ser querido	1.24	0.460	1	3
	1.39	0.567	1	3
5) Problemas en relaciones interpersonales	1.61	0.613	1	3
6) Por la situación general del país	1.27	0.475	1	3
7) Problemas del trabajo	1.31	0.519	1	3
8) Ser víctima de la delincuencia	1.17	0.446	1	3
9) Perdida o alejamiento de un ser querido	1.24	0.460	1	3
10) Problemas de estudios	1.17	0.415	1	3
11) Realización de trámites o gestiones	0	0	1	3
12) Sin que ocurra nada especial	16.19	6.202	13	32
13) Otras situaciones				
Total, situaciones	25.41	9.245	22	54
TOTAL (conductas y situaciones)				

Fuente: Elaboración propia con ayuda del software estadístico SPSS 22

Datos descriptivos del IMA

En la tabla 4 se observan los valores de la media, desviación típica, mínimo y máximo de cada ítem del IMA. Los que obtuvieron medias más altas son el ítem 19 (es necesario defender los valores) con una media de 1.92 ($s= 0.801$), el 23 (tiene que defender sus ideas) con una media de 1.83 ($s= 0.623$), el 21 (le gusta que le obedezcan) con una media de 1.73 ($s= 0.704$), el 9 (tienen que respetarle) con una media de 1.68 ($s= 0.756$) y el 25 (es un comportamiento natural) con una media de 1.68 ($s= 0.596$). Los que obtuvieron puntuaciones más bajas son el ítem 14 (tiene que agredir antes de que lo agredan) con una media de 1.11 ($s= 0.311$), el 4 (le produce placer agredir) con una media de 1.13 ($s= 0.414$), el 13 (quiere hacer daño) con una media de 1.15 ($s = 0.392$) y el 11 (la gente valora a las personas agresivas) con una media de 1.21 ($s= 0.444$).

Tabla 4.
Estadísticos descriptivos del IMA

Ítem	\bar{X}	Desv. típ	Mínimo	Máximo
1) Así consigue tener lo que quiere	1.35	0.557	1	3
2) Algo le ha producido malestar emocional	1.47	0.553	1	3
3) No se puede controlar	1.36	0.584	1	3
4) Le produce placer agredir	1.13	0.414	1	3
5) Le han agredido y tiene que defenderse	1.45	0.501	1	3
6) Algo le ha producido ira	1.60	0.493	1	3
7) Se siente muy tenso	1.45	0.576	1	3
8) Tiene que resolver algún conflicto	1.45	0.527	1	3
9) Tienen que respetarle	1.68	0.756	1	3
10) Así consigue controlar a otros	1.35	0.533	1	3
11) La gente valora a las personas agresivas	1.21	0.444	1	3
12) Tiene que librarse de algo desagradable	1.41	0.595	1	3
13) Quiere hacer daño	1.15	0.392	1	3
14) Tiene que agredir antes de que lo agredan	1.11	0.311	1	3
15) No le dejan conseguir lo que quiere	1.35	0.507	1	3
16) En ocasiones hay que imponer un castigo	1.45	0.527	1	3
17) Han sido injustos con usted	1.53	0.528	1	3
18) Lo que funciona es la ley del más fuerte	1.37	0.540	1	3
19) Es necesario defender los valores	1.92	0.801	1	3
20) Es la manera más fácil de conseguir las cosas	1.43	0.661	1	3
21) Le gusta que le obedezcan	1.73	0.704	1	3
22) Siempre se ha comportado así	1.56	0.721	1	3
23) Tiene que defender sus ideas	1.83	0.623	1	3
24) Los demás se creen mejores que usted	1.65	0.581	1	3
25) Es un comportamiento natural	1.68	0.596	1	3
26) Otros motivos	0	0	1	3
TOTAL	36.67	14.025	26	78

Fuente: Elaboración propia con ayuda del software estadístico SPSS 22

Correlación entre conductas y situaciones

Teniendo en cuenta el modelo, se pudo correlacionar las conductas y situaciones del ISCA, con el objetivo de identificar qué tipos de agresión se manifiestan en determinadas situaciones. Para determinar dicha correlación, se obtuvieron coeficientes de correlación rho Spearman debido a los datos no presentaron una distribución normal según la prueba de kolmogorov. En la tabla 5, en la sub escala situaciones del ISCA, se observa una relación significativa positiva entre la agresión física y los problemas relacionados con la salud de algún ser querido ($r= 0.232$).

Las amenazas de cualquier tipo correlacionaron positivamente con los problemas relacionados con la economía familiar o personal ($r= 0.290$), problemas en las relaciones con personas diferentes a los miembros de la familia ($r=0.285$), debido a la realización de trámites y gestiones ($r=0.285$), debido a la pérdida o alejamiento de un ser querido ($r =0.268$) y debido a la situación general del país ($r=0.264$).

La agresión mediante coacción verbal tuvo una relación de significancia con las situaciones de problemas relacionados con la economía familiar o personal ($r= 0.346$), problemas en las relaciones con los miembros de la familia ($r= 0.267$).

Las actitudes o gestos de posturas amenazantes se asociaron con problemas relacionados con la economía familiar o personal ($r=0.260$), problemas en las relaciones con los miembros de la familia ($r= 0.286$), problemas en la salud personal ($r= 0.293$), problemas en las relaciones con personas diferentes a los miembros de la familia (0.360) y debido a la realización de trámites o gestiones ($r= 0.277$). El no colaborar con otras personas pudiendo hacerlo sin perjuicio personal

está asociada a las situaciones de problemas relacionados con la economía familiar o personal ($r=0.234$).

Tabla 5.
Correlaciones entre conductas y situaciones del ISCA

	EC	RF	SP	SQ	RI	S	T	VD	PE	E	TR	NR
AF	0.210	0.199	0.147	0.232*	0.104	0.199	-0.37	0.083	0.208	-0.111	0.104	0.167
AV	0.211	0.211	0.166	0.166	0.207	0.225	0.129	-0.116	0.128	-0.109	0.207	0.201
AM	0.290*	0.010	0.093	0.152	0.285*	0.264*	0.022	-0.005	0.268 *	-0.098	0.285 *	0.211
CV	0.346**	0.267*	0.034	0.092	0.152	0.159	0.16	0.057	0.031	0.050	0.061	0.141
AI	0.260*	0.286*	0.292 *	0.220	0.360* *	0.105	0.142	-0.080	0.225	-0.083	0.277 *	0.016
AO	0.200	0.012	0.108	-0.069	0.205	0.121	0.027	0.033	0.163	0.100	0.205	0.91
IA	0.134	0.055	0.159	-0.006	0.048	0.035	0.098	0.185	0.205	-0.084	0.048	0.091
NC	0.234*	0.140	-0.095	0.107	0.127	0.154	0.110	-0.031	-0.088	0.209	0.059	0.185

Fuente: Elaboración propia con ayuda del software estadístico SPSS 22

Nota: * $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; AF: Agresión física, AV: Agresión verbal, AM: Amenazas, CV: Coacción verbal, AI: Actitudes y gestos de ira, AO: Arrojar objetos, IA: Impedir acceso a recursos, NC: No colaborar, OC: Otras conductas; EC: Economía familiar, RF: Relaciones familiares, SP: Salud personal, SQ: Salud de alguna persona querida, RI: Relaciones interpersonales, S: Situación del país, T: Trabajo, VD: Víctima de la delincuencia, PE: Pérdida ser querido, E: Estudios, TR: Trámites, NR: Nada relevante, OS: Otras situaciones.

Datos descriptivos del Cuestionario para la evaluación del estrés

En la tabla 6 se evidencian los valores de frecuencia, porcentaje, porcentaje válido y porcentaje acumulado según el nivel de estrés en el que se encontraban los participantes. En su mayoría puntuaron niveles de estrés muy bajo 74.7 % (56 personas), bajo 16.0 % (12 participantes) y en menor proporción los niveles medio 8.0 % (6 personas) y muy alto 1.3 % (1 participante).

Tabla 6.
Estadísticos descriptivos del cuestionario para la evaluación del estrés

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy Bajo	56	74,7	74,7	74,7
Bajo	12	16,0	16,0	90,7
Medio	6	8,0	8,0	98,7
Muy Alto	1	1,3	1,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda del software estadístico SPSS 22

Datos descriptivos de la evaluación del estrés en cada categoría del estrés laboral

En la tabla 7, se muestran la frecuencia y el porcentaje según los niveles en que se presentan las categorías del estrés laboral. Los síntomas de comportamiento social, puntuaron en nivel medio con (14.7%, 11 participantes). Mientras que los síntomas psicoemocionales se presentaron en nivel medio con (13.3%, 10 participantes) y nivel muy alto (4.0%, 3 personas). Sin embargo uno de los síntomas intelectuales y laborales que obtuvieron mayor puntaje en los niveles medio (20.0%, 15 personas) y muy alto (13.3%, 10 participantes).

Tabla 7.

Evaluación del estrés en cada categoría de Estrés Laboral.

Evaluación del estrés		Frecuencia	Porcentaje
Síntomas fisiológicos	Muy bajo	39	52.0
	Bajo	26	34.7
	Medio	9	12.0
	Muy Alto	1	1.3
Síntomas de comportamiento social	Muy bajo	54	72.0
	Bajo	9	12.0
	Medio	11	14.7
	Muy Alto	1	1.3
Síntomas psicoemocionales	Muy bajo	48	64.0
	Bajo	14	18.7
	Medio	10	13.3
	Muy Alto	3	4.0
Síntomas intelectuales laborales	Muy bajo	20	26.7
	Bajo	30	40.0
	Medio	15	20.0
	Muy Alto	10	13.3

Fuente: Elaboración propia con ayuda del software estadístico SPSS 22

Correlación entre las categorías de estrés y los patrones de comportamiento agresivo

Siguiendo el modelo, fue posible establecer la relación e influencia de las variables de estrés laboral sobre la información obtenida en el ISCA e IMA. Para determinar dicha asociación entre las diferentes categorías del estrés laboral y los patrones de comportamiento violento, se obtuvieron coeficientes de correlación rho de Spearman, debido a que los datos no presentaron una distribución normal. En la tabla 8, en la sub escala de comportamientos del ISCA, se observa una relación significativa positiva con las categorías: síntomas de comportamiento social ($r=0.485$), síntomas intelectuales y laborales ($r=0.374$) y síntomas psicoemocionales ($r=0.340$). En la sub escala de situaciones, se observan correlaciones significativas también positivas, con todas las categorías del estrés laboral. Por su parte, el IMA correlaciona significativamente con la mayoría de las categorías del estrés laboral, excepto con la categoría de síntomas fisiológicos.

Tabla 8.

Correlación entre las categorías del estrés laboral y los patrones de comportamiento agresivo.

CATEGORÍAS DE ESTRÉS	PATRONES DE COMPORTAMIENTO AGRESIVO					
	ISCA (CONDUCTAS)		ISCA (SITUACIONES)		IMA	
Rho Spearman	ρ	p	ρ	p	ρ	p
Síntomas Fisiológicos	0.123		0.295	*	0.223	
Síntomas de comportamiento social	0.485	**	0.461	**	0.315	**
Síntomas intelectuales y laborales	0.374	**	0.455	**	0.248	*
Síntomas psicoemocionales	0.340	**	0.482	**	0.366	**

Fuente: Elaboración Propia con ayuda del software estadístico SPSS 22

* $p \leq ,05$; ** $p \leq ,01$

Relación de la variable estrés con los datos sociodemográficos

En la tabla 9, se encuentran relacionadas las variables estrés y estado civil de los encuestados, se puede evidenciar que los niveles de estrés muy bajo y bajo están asociados tanto al estado civil soltero, como casado, separado y en unión libre. Por su parte el nivel medio de estrés se presentó en solteros (2 participantes), casados (3 participantes) y unión libre (1 participante). Los niveles de estrés muy alto se relacionaron con (1 participante) cuyo estado civil era Unión libre.

Tabla 9.

Descriptivos contingencia estado civil del encuestado y niveles de estrés.

		Niveles de estrés				Total
		Muy bajo	Bajo	Medio	Muy Alto	
Estado civil	Soltero	3	1	2	0	6
	Casado	29	5	3	0	37
	Separado	1	2	0	0	3
	Unión libre	23	4	1	1	29
	Total	56	12	6	1	75

Fuente: Elaboración propia con ayuda del software estadístico SPSS 22

En la tabla 10, se observan las relaciones de frecuencia entre las variables de estrés y el estrato socioeconómico de los participantes. Dichas frecuencias puntúan para el nivel de estrés muy bajo en todos los estratos (1,2,3 y 4). Mientras que los niveles de estrés bajo se relaciona con la mayoría de los estratos a excepción del estrato 4. El nivel medio está asociado mayormente a los estratos 2 (3 participantes) y 3 (3 participantes) y finalmente el nivel muy alto guardó relación con el estrato 2 (1 participante).

Tabla 10.

Descriptivos contingencia estrato socioeconómico del encuestado y nivel de estrés.

		Niveles de estrés				Total
		Muy bajo	Bajo	Medio	Muy Alto	
Estrato Socioeconómico	1	13	1	0	0	14
	2	26	7	3	1	37
	3	15	4	3	0	22
	4	2	0	0	0	2
	Total	56	12	6	1	75

Fuente: Elaboración propia con ayuda del software estadístico SPSS 22

En la tabla 11, se muestran los descriptivos de contingencia para las variables estrés laboral y tipo de salario. De manera general se puede observar que la gran mayoría de participantes presentan un nivel de estrés muy bajo y un tipo de salario variable (41 participantes). Sin embargo, los niveles bajo, medio y muy alto de estrés siguen guardando relación con el tipo de salario variable.

Tabla 11.

Descriptivos contingencia tipo de salario y nivel de estrés.

		Niveles de estrés				Total
		Muy bajo	Bajo	Medio	Muy Alto	
Tipo de salario	Fijo	5	2	1	0	8
	Variable	41	7	5	1	54
	Comisión	10	3	0	0	13
	Total	56	12	6	1	75

Fuente: Elaboración propia con ayuda del software estadístico SPSS 22

Discusión de Resultados

El objetivo principal del presente estudio es analizar la relación entre las categorías del estrés laboral y los patrones de conducta agresiva en conductores de transporte urbano de una cooperativa de la ciudad de Tunja.

Los resultados indican que existe una correlación positiva entre las categorías del estrés laboral, es decir entre el síntoma físico, intelectual y laboral, de comportamiento social y psicoemocional y las conductas agresivas, las situaciones en las que se presentan y los motivos que impulsan a realizar actos de esta naturaleza. Cabe mencionar que los síntomas fisiológicos no obtuvieron una relación significativa con la subescala de conductas agresivas.

Por el contrario, los niveles de estrés laboral en la muestra puntuaron muy bajo, esto se debe a que las dinámicas organizacionales están centradas en la identificación e intervención de

los factores de riesgo en los colaboradores de una manera periódica y atendiendo a lo establecido el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Esta cooperativa se caracteriza por dar prioridad al bienestar físico y emocional del trabajador adaptándose a las necesidades particulares de sus operadores, por tanto, han venido ofreciendo oportunidades de estudio y superación, e incluso se han implementado proyectos de orientación vocacional para los hijos de aquellos trabajadores que se encuentran culminando la educación media.

Es de resaltar que no existen estudios que asocien el estrés y la agresión en trabajadores de transporte urbano, y por ello se desconoce si existe una relación de causalidad entre dichas variables. No obstante, Bolaño (2017) en su estudio, indica que el estrés generado por las condiciones de la vía y como hábito de vida (generados por factores laborales, familiares y afectivos), están estrechamente vinculados al tipo de conducción temeraria o agresiva.

De igual manera se debe tener en cuenta que no se evaluó si los participantes del estudio presentaban rasgos de personalidad tipo A y que ello fuera causal de dichas conductas agresivas así que se considerarían dichos rasgos como una variable extraña en el presente estudio. Aunque los inventarios de agresión analizaron la validez discriminante utilizando la subescala de desviación psicopatológica del cuestionario de análisis clínico anteviendo una fiabilidad de 0.89 y una validez de 0.94 (Acosta & Hernandez, 2008)

Respecto a la sub escala de conducta ISCA, se encontró que los tipos de agresión más frecuentes en la muestra fueron de agresión verbal y no colaborar pudiendo hacerlo. Estos resultados guardan relación con el estudio realizado por Anderson & Bushman (2002) en el cual concluyen que los conductores tienden a realizar actos que generan daño u ofenden a otras personas, expresándose mediante insultos o comentarios hirientes.

De otro lado, la subescala de situaciones reveló que los problemas asociados al trabajo y la economía familiar o personal se relacionan con la manifestación de conductas agresivas. En este mismo sentido, Fernández (2013) plantea que dichas conductas de agresión se presentan con frecuencia entre los mismos conductores por defender su territorio y espacio personal.

El Inventario de Motivos para la Agresión (IMA), dio a conocer que las creencias están relacionadas con el hecho de actuar de manera agresiva y se encontró en primera instancia que un motivador era la necesidad de defender los valores, este motivo para agredir es sustentado por la teoría de los valores de Axim (1999), quien plantea que un individuo se puede sentir obligado a defender ciertos valores. El motivo es que le gusta que le obedezcan y este hecho es comprendido desde la teoría de la acción coercitiva como mecanismo de control, propio del interaccionismo social según Tedeschi & Felson (1994). El tercer motivador es la idea de que tienen que respetarle, Baumeister & Boden (1998) consideran dentro de la teoría de la autoestima que la necesidad de reconocimiento personal convierte al sujeto en agresor. Otro de los motivadores es que la agresión es un comportamiento natural, sin embargo Raine (1993) explica desde una perspectiva biofisiológica que la actividad bioquímica y fisiológica e incluso la disposición anatómica de un individuo le hacen propenso al comportamiento violento.

La correlación entre los tipos de agresión y las situaciones en las que se manifiestan muestra que las problemáticas relacionadas con la economía familiar tienen una relación significativa con los tipos de agresión por amenaza, coacción verbal y no colaborar pudiendo hacerlo. Es de mencionar que este hecho es comprendido bajo la información de los datos sociodemográficos donde se encontró que la mayoría de las participantes eran hombres casados, de estrato dos, que respondían económicamente al menos por tres personas y a esto se suma que

en su mayoría tienen un tipo de contrato fijo y un salario variable, agentes que no solo pueden ser desencadenantes de estrés, sino que también de conductas agresivas.

En esta misma línea, se halló una correlación positiva entre los problemas en la relación con los miembros de la familia y los gestos de agresión e ira y por coacción verbal, indicando nuevamente que el principal escenario de agresión es el contexto familiar.

Así mismo se evidenció que las situaciones de relaciones interpersonales están significativamente asociadas a los gestos de ira y agresión y a la amenaza que como ya se mencionó anteriormente, se interrelaciona con la denominada “guerra del centavo”.

Ahora bien, es necesario reconocer que el instrumento utilizado para medir la agresión, no indica los niveles en los que se presenta, sino la frecuencia en cuanto a tipos de agresión, las situaciones y los motivos que impulsan al sujeto a realizar dichas conductas. Por tanto, no se pudo relacionar la variable agresión con los datos sociodemográficos.

En contraste, la tabla de contingencia entre estrés laboral y el tipo de salario (tabla 10), evidenciaron que en los niveles bajo, medio y muy alto los que más puntuaron fueron los sujetos con un tipo de salario variable. Esto quiere decir en resumidas cuentas que, sí existe preocupación por el factor económico que está generando malestar en las dinámicas familiares. Tema que puede ser tomado en cuenta como un fenómeno a estudiar en futuras investigaciones.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

De los resultados expresados estadísticamente se derivan las siguientes conclusiones:

El patrón de conducta agresiva que está mayormente relacionado con el Estrés Laboral en la categoría denominada “*Síntomas de comportamiento social*” es el que comprende los “*Comportamientos*”, lo que no solo se respalda por coherencia teórico empírica, sino por correlación estadística significativa entre los dos instrumentos utilizados, lo cual coadyuva a dar respuesta a la pregunta problema.

La agresión y el estrés laboral no son antagonistas como se ha confirmado en este trabajo; tanto constructos como subescalas han sido contrastados dando como resultado un vínculo positivo entre una y otra variable.

Los motivos identificados como frecuentes que impulsan a un trabajador a realizar actos agresivos fueron los que le llevan a considerar que: “*Es necesario defender sus valores*” y “*Tienen que defender sus ideas*”. Las situaciones asociadas a la agresión fueron las relacionadas con “*Problemas del trabajo*” y “*La economía familiar*”; en cuanto a los comportamientos hallados con más frecuencia con que un conductor expresa comportamientos violentos fueron “*Agresión verbal*” y “*No colaborar*”. Esto último podría llegar a afectar el adecuado clima organizacional y la sana convivencia.

En la descripción del Estrés Laboral los conductores de la muestra poblacional estudiada se encuentra distribuida en los 4 posibles niveles de acuerdo con el instrumento utilizado, pero hacen presencia superior en los niveles que podrían denominarse de riesgo inocuo, pero no por ello carente de importancia para ser monitoreado con el fin de evitar su esalada a niveles superiores.

En términos globales existe predominio considerable en los niveles bajos de estrés; no obstante sí se aprecia que en la categoría denominada “*Sintomas intelectuales y laborales*” en el “*nivel muy alto*” se incrementa el número de trabajadores en comparación con las tres categorías restantes. Sigue en importancia por cantidad de trabajadores el nivel de riesgo “*medio*” en la categoría designada como “*Sintomas de comportamiento social*”, lo cual se vincula con la subescala situaciones del ISCA.

Existe una relación entre los patrones de agresividad y los síntomas de estrés laboral sustancial en cuanto a “*Sintomas de comportamiento social*” vinculados tanto con los conductas como con las situaciones. Cerca de ésta relación por puntaje obtenido están los “*Sintomas psicoemocionales*” congruentes con la subescala situaciones en donde refieren información sobre las relaciones y problemas familiares e interpersonales; le siguen los “*Sintomas intelectuales y laborales*” ligados a las conductas de violencia verbal y renuencia a colaborar: Finalmente la subescala motivaciones frente a la categoría “*Sintomas psicoemocionales*” en la cual se manifestaron primordialmente respecto a la necesidad de defender ideas, creencias y valores.

Por los resultados del estudio se corrobora la existencia de evidencia suficiente respecto a la asociación multicausal para la agresión, de modo que se cree conveniente realizar estudios que demarquen nuevos caminos investigativos en este campo, como por ejemplo circunscribiendo variables relacionadas con las conductas agresivas como los razgos de personalidad.

La evaluación de los motivadores, así como de las situaciones y comportamientos es importante como predictores del estrés en el ámbito laboral por la relación que se ha evidenciado en este estudio, favoreciendo la oportuna toma de decisiones en los programas de Riesgo Psicosocial de la empresa.

El personal conductor de la empresa de transporte público no presenta niveles de estrés significativo, es decir, la mayoría se ubica dentro de los niveles *muy bajo* y *bajo* en donde no se llega a apreciar algún factor de riesgo, lo anterior puede ser efecto de las medidas de prevención adoptadas por la cooperativa de transporte.

De manera general, en el análisis de las características sociodemográficas de la muestra con respecto a la presencia de mayor nivel de estrés laboral; se encuentran estrechamente vinculados aspectos tales como , el estrato socioeconómico dos, estado civil: “en unión libre” y el tipo de salario “variable”.

Recomendaciones

Sería de interés y utilidad que se contrastaran los resultados de estrés laboral obtenidos en la presente investigación, con los datos conseguidos por la empresa durante la última aplicación del instrumento de factores de riesgo psicosocial, en lo que concierne específicamente al Estrés Laboral para la población participante en este estudio para determinar las causas o factores que pudieron intervenir en las variaciones que se puedan encontrar como son las medidas de intervención psicológica implementadas por la empresa para mitigarlo o reducirlo.

Teniendo como resultado favorable la asociación positiva entre el Estrés Laboral y los patrones de comportamiento agresivo, cabría la posibilidad de que en un futuro se implemente la aplicación conjunta de dichos instrumentos como herramienta de evaluación e intervención en riesgo psicosocial dentro del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo implementado por las organizaciones a nivel departamental.

Es importante seguir generando aportes a este tema de estudio por su gran impacto social en la medida en que demanda a las empresas un mejoramiento en las condiciones de trabajo que garanticen el bienestar físico y mental de los trabajadores. A su vez dichas organizaciones se encargarían de identificar y mitigar la manifestación del comportamiento agresivo de sus colaboradores hacia los usuarios y demás escenarios en los que dichas conductas se puedan presentar, favoreciendo a las dinámicas organizacionales y de relaciones interpersonales.

Referencias

- Acosta, F., & Hernandez, M. (2008, Enero- Abril). *Scielo- Propiedades psicometricas del inventario de situaciones y comportamientos agresivos y del inventario de motivos para la agresion*. Retrieved from Scielo- Propiedades psicometricas del inventario de situaciones y comportamientos agresivos y del inventario de motivos para la agresion: <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v7n1/v7n1a12.pdf>
- Adminfenal. (2017). Sistema de Gestion de Seguridad y salud en el trabajo. *Fenalco* .
- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el trabajo. (2014). Riesgos psicosociales en Europa. *Osha*, 1-2.
- Alcaldía Mayor de Bogotá . (2008). Resolución 2646 de 2008 Ministerio de la Protección Social. *Diario Oficial* .
- Anderson, C., & Bushman, B. (2002). *HUMAN AGGRESSION*. Retrieved from HUMAN AGGRESSION: <https://pdfs.semanticscholar.org/afdb/6660572516addb602f671e7b8d5cec60d33d.pdf>
- Andrade, V., & Gómez, I. (2008). *ResearchGate- Salud laboral: Investigaciones realizadas en Colombia*, 10. Retrieved from ResearchGate- Salud laboral: Investigaciones realizadas en Colombia: https://www.researchgate.net/publication/28239626_Salud_Laboral_Investigaciones_realizadas_en_Colombia
- Baumeister, R., & Boden, J. (1998). *APA Psycnet- La agresión y el yo: alta autoestima, bajo autocontrol y amenaza al ego*. Retrieved from APA Psycnet- La agresión y el yo: alta autoestima, bajo autocontrol y amenaza al ego.: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780122788055500067?via%3Dihub>
- Bolaño, J. (2017). *U. Cooperativa de Colombia- Estrés Laboral en conductores de transporte publico en Santa Marta*. Retrieved from U. Cooperativa de Colombia- Estrés Laboral en conductores de transporte publico en Santa Marta: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/10705/1/2017_estres_laboral_conductores.pdf
- Calderon, M., & Ortiz, M. (2006). Aspectos Conceptuales de la agresión: Definición y modelos explicativos . *Acción psicológica* , 7-38.

- Centro de Investigación y de Asesoría del Transporte Terrestre. (2005). Estudio de casos sobre causas de accidentes de tránsito fatales en Lima Metropolitana y sus probables alternativas de solución. *CIDATT*.
- Chaux, E. (2003, Junio 15). *Revista Estudios Sociales- Agresión reactiva, agresión instrumental y el ciclo de la violencia*. Retrieved from Revista Estudios Sociales- Agresión reactiva, agresión instrumental y el ciclo de la violencia:
<https://journals.openedition.org/revestudsoc/25981>
- Cortés, M., & Iglesias, L. (2004). Generalidades sobre Metodología. *Coleccion Material Didactico*.
- Dahlen, E., Martín, R., Ragan, K., & Kuhlman, M. (2005, Marzo). *NCBI- Driving anger, sensation seeking, impulsiveness, and boredom proneness in the prediction of unsafe driving*. Retrieved from NCBI- Driving anger, sensation seeking, impulsiveness, and boredom proneness in the prediction of unsafe driving.:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/15667821>
- Dodou, D., & Winter, J. (2010). Cuestionario de comportamiento del conductor como predictor de accidentes: Un metaanálisis. *Journal of Safety Research*, 463-470.
- Dorantes-argandar, G., Cerda-Macedo, E., Tortosa-Gil, F., & Ferrero, J. (2015, Enero). *ACCIDENTALIDAD DE AUTOMÓVILES DE USO PARTICULAR EN MÉXICO: INFLUENCIA DEL ESTRÉS Y LA AGRESIVIDAD*. Retrieved from ACCIDENTALIDAD DE AUTOMÓVILES DE USO PARTICULAR EN MÉXICO: INFLUENCIA DEL ESTRÉS Y LA AGRESIVIDAD:
http://www.psiencia.org/psiencia/7/3/121/PSIENCIA_Revista-Latinoamericana-de-Ciencia-Psicologica_7-3_DorantesArgandar-et-al.pdf
- Fernández, D. (2011). Adaptacion psicometrica de la version reducida del "Driving Anger Scale en una muestra española .Diferencias por edad y sexo. *Anales de psicología*, 544-549.
- Fernández, D. (2013). *Dialnet plus- Ira y agresión en la conducción*. Retrieved from Dialnet plus- Ira y agresión en la conducción.:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=118832>
- Gómez, V. (2010, Agosto). *Scielo- Evaluacion de estresores psicosociales en el trabajo: propiedades psicometricas del cuestionario ERI*. Retrieved from Scielo- Evaluacion de estresores psicosociales en el trabajo: propiedades psicometricas del cuestionario ERI:
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622010000200006
- González, L. (2012). Estrés cotidiano en trabajadores del volante. . *Summa psicología* , 85-90.
- Gutiérrez, R. (2008, Julio). *Researchgate- Agresividad al volante en el transporte público de San Salvador*. Retrieved from Researchgate- Agresividad al volante en el transporte público de San Salvador:
https://www.researchgate.net/publication/247151764_AGRESIVIDAD_AL_VOLANTE

EN EL TRANSPORTE PUBLICO DE SAN SALVADOR ESTUDIO DE FACTORES ASOCIADOS

- Guzmán, M. (2003, Mayo). *Scielo- El estrés en el trabajo*. Retrieved from Scielo- El estrés en el trabajo: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008
- Huntingford, F., & Turner, A. (1987). *Springer- Animal Conflict*. Retrieved from Springer- Animal Conflict: <https://www.springer.com/gp/book/9789401090087>
- Instituto de Tránsito de Boyacá. (2015). Informe consolidado de accidentalidad por provincias 2014. *Observatorio de seguridad vial*, 1-29.
- Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales. *Scielo*.
- Ledesma, R., Poó, F., & Peltzer, R. (2007). *pepsic- Búsqueda impulsiva de sensaciones y comportamiento de riesgo en la conducción*. Retrieved from pepsic- Búsqueda impulsiva de sensaciones y comportamiento de riesgo en la conducción: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-04712007000200002
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *OMS- La organización del trabajo y el estrés*. Retrieved from OMS- La organización del trabajo y el estrés: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42756/9243590472.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez, A., Stecher, A., & Iñiguez, L. (2016). *Scielo- Aportes de la psicología discursiva a la investigación cualitativa en psicología social: análisis de su herencia etnometodológica*. Retrieved from Scielo- Aportes de la psicología discursiva a la investigación cualitativa en psicología social: análisis de su herencia etnometodológica: <https://www.scielo.br/pdf/pusp/v27n3/1678-5177-pusp-27-03-00510.pdf>
- Martinez, F., Martinez, A., & Gálvez, D. (2015). *Estrés*. Retrieved from <http://www2.izt.uam.mx/newpage/contactos/revista/97/pdfs/estres.pdf>
- Ministerio de Protección Social. (2008). Resolución número 2646 de 2008. *Saludcapital*, 1-9.
- Ministerio del Trabajo. Dec 1072. (2015). *Ministerio del trabajo*. Retrieved from Ministerio del trabajo: <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>
- Ministerio del Trabajo. Dec 1295. (1994). *Secretaria del senado- Decreto 1295 de 1994*. Retrieved from Secretaria del senado- Decreto 1295 de 1994: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_1295_1994.html
- Molina, G., Vargas, J., Muñoz, I. F., & Pulgarín, J. A. (2009). Dilemas en las decisiones en la atención en Salud. Ética, derechos y deberes constitucionales frente a la rentabilidad financiera en el sistema de salud colombiano. *Ministerio Público*.

- Moreno, B., & Garrosa, E. (2013). *Salud laboral, riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*. (M. Pirámide, Ed.) Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=532730>
- Neidhardt, J., Weinstein, M., & Conry, R. (1989). *Iberlibro.com- Seis programas para prevenir y controlar el stres*. Retrieved from Iberlibro.com- Seis programas para prevenir y controlar el stres: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=192745>
- Observatorio de movilidad. (2012). *Boletín de accidentalidad vial*. Retrieved from <https://ansv.gov.co/observatorio/index.html>
- Organización Internacional del Trabajo. (1984, Septiembre). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Retrieved from <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016, Abril 28). *OIT- Estrés en el trabajo: Un reto Colectivo*. Retrieved from OIT- Estrés en el trabajo: Un reto Colectivo.: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2002). *Organización Mundial de la Salud- Informe mundial sobre la violencia y la salud*. Retrieved from Organización Mundial de la Salud- Informe mundial sobre la violencia y la salud: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/67411/a77102_spa.pdf?sequence=1
- Organización Mundial de la salud. (2015). El estrés según la organización mundial de la salud. *Organización mundial de la salud*, 1-10.
- Peiró, J. M., & Lira, E. (2013). *Dialnet plus- Estrés laboral, nuevas y viejas fórmulas*. Obtenido de Dialnet plus- Estrés laboral, nuevas y viejas fórmulas: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4400658>
- Piqueras, J., Martínez, E., Ramos, V., Rivero, R., García, J., & Oblitas, L. (2008). *Konrad Lorenz- Ansiedad, depresión y salud*. Retrieved from Konrad Lorenz- Ansiedad, depresión y salud: <http://publicaciones.konradlorenz.edu.co/index.php/sumapsi/article/view/16>
- Raine, A. (1993). *The Psychopathology of crime*. Estados Unidos: Academic press.
- Ramirez, M., Hernandez, R., Reducindo, M., Cortés, P., Vega, R., & Godínez, F. (2013). *Pepsic- Estrés cotidiano en trabajadores del Volante*. Retrieved from Pepsic- Estrés cotidiano en trabajadores del Volante: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-448x2013000100008
- Ribera, R. (2000, Marzo). *Uniandes- Salud y productividad laboral en Colombia*. Retrieved from Uniandes- Salud y productividad laboral en Colombia: <https://revistas.uniandes.edu.co/doi/pdf/10.13043/dys.45.1>
- Sáiz, E., Egeda, R., & Monteagudo, J. (1997). *Exploración de la ansiedad en conductores novatos y profesionales*.

- Salazar, S., & Pereda de los Santos, E. (2010). *Revista psicológica 2010- Síndrome de burnout y patrones de comportamiento ante tráfico en conductores*, 12. Retrieved from Revista psicológica 2010- Síndrome de burnout y patrones de comportamiento ante tráfico en conductores:
http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/rev_psicologia_cv/v12_2010/pdf/a07.pdf
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México DF: Mc Graw hill Education.
- Selye, H. (1976). *Google books- The Stress of Life*. Retrieved from Google books- The Stress of Life:
https://books.google.com.co/books/about/The_Stress_of_Life.html?hl=es&id=PZ9pAAAAMAAJ&redir_esc=y
- Stepanian, A. (2016, Enero). *U. Católica- Sintomas, niveles de estrés y estrategias de afrontamiento en una muestra de estudiantes*. Retrieved from U. Católica- Sintomas, niveles de estrés y estrategias de afrontamiento en una muestra de estudiantes:
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/3161/4/TESIS%20DE%20MAESTR%20C3%8DA%20%20Andr%C3%A9s%20Ospina%20Stepanian.pdf>
- Subdirección de Tránsito del Salvador. (2017). *Policia nacional civil del Salvador*. Retrieved from Policia nacional civil del Salvador: <http://subdirecciondetransito.blogspot.com/>
- Tedeschi, J., & Felson, R. (1994). *APA Psycnet- Violence, aggression, and coercive actions*. Retrieved from APA Psycnet- Violence, aggression, and coercive actions.:
<https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2F10160-000>
- Universidad de Valencia . (2017). Riesgos psicosociales . *Salud y prevencion* .
- Universidad Javeriana. (2010). Bateria de instrumentos para la evaluacion de factores de riesgo psicosocial . *Ministerio de proteccion social* .
- Wetherell, J., Ayers, C., Nuevo, R., Stein, M., Ramsdell, J., & Patterson, T. (2010, Agosto). *NCBI- Medical conditions and depressive, anxiety, and somatic symptoms in older adults*. Retrieved from NCBI- Medical conditions and depressive, anxiety, and somatic symptoms in older adults: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4066633/>
- Zarza, M., & Froján, X. (2004, Diciembre). *Researchgate- Estudio de la violencia domestica en una muestra de mujeres latinas residentes en estados Unidos*. Retrieved from Researchgate- Estudio de la violencia domestica en una muestra de mujeres latinas residentes en estados Unidos:
https://www.researchgate.net/publication/40219942_Estudio_de_la_violencia_domestica_en_una_muestra_de_mujeres_latinas_residentes_en_Estados_Unidos

Anexos

Usted ha sido invitado a participar en el proyecto de investigación denominado “*Agresión y estrés laboral en conductores de transporte urbano*”, realizado por María Paula Bohórquez Cifuentes, estudiante de psicología de la universidad Antonio Nariño sede Tunja.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas a través de 3 cuestionarios, para lo cual debe contar con 30 minutos aproximadamente. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria.

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de ésta investigación. Los documentos serán codificados usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimos.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación.

Agradezco su valiosa colaboración.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por María Paula Bohórquez Cifuentes. He sido informado de que la meta de este estudio es determinar la relación entre los niveles de estrés laboral y las clases de agresión en conductores de transporte urbano de la ciudad de Tunja.

Se me ha informado que el diligenciamiento de los 3 cuestionarios tendrá una duración de por lo menos 30 minutos.

Comprendo que la información que suministre es estrictamente confidencial y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento; que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que para ello puedo contactar a la estudiante a través del correo electrónico mbohorquez72@uan.edu.co

FICHA DE DATOS GENERALES

C.C. _____

Los siguientes datos se refieren a información general de usted o de su ocupación.

Por favor seleccione una única respuesta por cada pregunta marcándola con una X sobre la línea, y escribiendo la información solicitada en el espacio del frente.

I. DATOS PERSONALES	
1. AÑO DE NACIMIENTO	2. SEXO Femenino _____ Masculino _____
3. ESTADO CIVIL	Soltero _____ Casado _____ Separado _____ Unión libre _____ Divorciado _____ Viudo _____
4. ÚLTIMO NIVEL DE ESTUDIOS	Primaria _____ Bachillerato _____ Técnico _____ Tecnólogo _____ Profesional _____ Posgrado _____
5. NÚMERO DE PERSONAS QUE DEPENDEN ECONOMICAMENTE DE USTED	
6. LUGAR DE RESIDENCIA	Ciudad/municipio _____ Departamento _____
7. ESTRATO SOCIOECONÓMICO DE LA VIVIENDA	1 2 3 4 5 6
8. TIPO DE VIVIENDA	Propia _____ Familiar _____ Arriendo _____
II. DATOS LABORALES	
9. LUGAR DONDE TRABAJA	Ciudad/municipio _____ Departamento _____
10. ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA	Años _____ Meses _____
11. NOMBRE DEL CARGO	
12. TIEMPO DESEMPEÑÁNDOSE COMO CONDUCTOR	Años _____ Meses _____
13. TIPO DE CONTRATO	Término indefinido Término fijo
14. HORAS DIARIAS DE TRABAJO	
15. DIAS LABORADOS POR SEMANA	
16. TIPO DE SALARIO	Fijo Variable Por comisión

FECHA: ____/____/____

Nombre y firma del Participante

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o " no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

Elaborado por: Ministerio de Protección Social y la Pontificia Universidad Nacional- Bogotá.

INVENTARIO DE SITUACIONES Y COMPORTAMIENTOS AGRESIVOS (ISCA)

Por favor lea atentamente las siguientes afirmaciones y responda de la manera más sincera posible. Marque con una X alguna de las siguientes opciones:

1. Casi nunca o nunca
2. A veces
3. Bastante

En las **últimas 4 semanas** es posible que usted haya manifestado alguno de los siguientes tipos de comportamientos:

	Casi nunca o nunca	A veces	Bastante
1. Agresión física, en mayor o menor grado, a otras personas (golpear, empujar, etc.), con o sin objetos o armas			
2. Agresión verbal a otras personas (insultos, ofensas, comentarios, gritar, etc.)			
3. Amenazas de cualquier tipo			
4. Coaccionar verbalmente a alguien, obligar a otros a tomar decisiones			
5. Actitudes o gestos de ira, posturas amenazantes			
6. Maltratar o dañar objetos o propiedades suyas o de otras personas			
7. Impedir que otros tengan acceso a recursos que necesitan, sean éstos del tipo que sean			
8. No colaborar con otras personas pudiendo hacerlo sin perjuicio para usted			
9. Otros comportamientos Indique cuáles _____			

Elaborado por: Fernando Juárez Acosta y Maribel Montejo Hernandez

INVENTARIO DE SITUACIONES Y COMPORTAMIENTOS AGRESIVOS (ISCA)

En las **últimas 4 semanas**, es posible que usted haya reaccionado agresivamente en alguna de las siguientes situaciones:

	Casi nunca o nunca	A veces	Bastante
1. Problemas relacionados con la economía familiar o personal			
2. Problemas en las relaciones con los miembros de la familia			
3. Problemas en su salud			
4. Problemas en la salud de algún ser querido			
5. Problemas en las relaciones con personas diferentes a los miembros de la familia			
6. Debido a la situación general del país			
7. Por dificultades en las actividades propias del trabajo, por ejemplo, exceso de trabajo			
8. Por ser víctima de la delincuencia			
9. Debido a la pérdida o alejamiento de un ser querido			
10. Por dificultades en las actividades propias de los estudios, por ejemplo, tener que estudiar mucho			
11. Debido a la realización de trámites o gestiones			
12. Sin que ocurra nada especial			
13. Otras situaciones			
Indique cuáles _____			

Elaborado por: Fernando Juárez Acosta y Maribel Montejo Hernandez.

INVENTARIO DE MOTIVOS PARA LA AGRESIÓN (IMA)

Por favor, lea atentamente las siguientes afirmaciones y responda de la manera más sincera posible. Marque con una X una de estas opciones:

1. Casi nunca o nunca
2. A veces
3. Bastante

En el caso de que usted se comporte agresivamente, es posible que sea por alguno de los siguientes motivos:

	Casi nunca o nunca	A veces	Bastante
1. Así consigue tener lo que quiere			
2. Algo le ha producido malestar emocional			
3. No se puede controlar			
4. Aunque pueda parecer extraño, le produce placer agredir			
5. Le han agredido y tiene que defenderse			
6. Algo le ha producido ira			
7. Se siente muy tenso/a			
8. Tiene que resolver algún conflicto			
9. Tienen que respetarlo/a			
10. Así consigue controlar a otros			
11. La gente valora a las personas agresivas			
12. Tiene que librarse de algo desagradable			
13. Aunque sea difícil de creer, quiere hacer daño			
14. Tiene que agredir antes de que lo/a agredan			
15. No le dejan conseguir lo que quiere			
16. En ocasiones hay que imponer un castigo			
17. Han sido injustos con usted			
18. Lo que funciona es la ley del más fuerte			
19. Es necesario defender los valores			
20. Es la manera más fácil de conseguir las cosas			
21. Le gusta que le obedezcan			
22. Siempre se ha comportado así			
23. Tiene que defender sus ideas			
24. Los demás se creen mejores que usted			
25. Es un comportamiento natural en todas las personas			
26. Otros motivos			
Indique cuáles _____			

Elaborado por: Fernando Juárez Acosta y Maribel Montejo Hernandez.

¡Por su valiosa colaboración, gracias!