



# FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de Psicología

“ESTRÉS Y AGRESIÓN EN CONDUCTORES DE  
TRANSPORTE PÚBLICO DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA,  
2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Psicología

Autora:

Angie Lisbeth Novoa Florian

Asesor:

Andy Rick Sánchez Villena

Cajamarca - Perú

2021

## ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Andy Rick Sánchez Villena, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Ciencias de la Salud, Carrera profesional de PSICOLOGÍA, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Novoa Florián, Angie Lisbeth

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: “Estrés en conductores de transporte público de la ciudad de Cajamarca, 2019” para aspirar al título profesional de: bachiller en Psicología por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, AUTORIZA al o a los interesados para su presentación.

---

Ing. /Lic. /Mg. /Dr. Nombre y Apellidos  
Asesor

## ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: *Haga clic o pulse aquí para escribir texto*, para aspirar al título profesional con la tesis denominada: *Haga clic o pulse aquí para escribir texto*.

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

**Aprobación por unanimidad**

**Aprobación por mayoría**

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

## DEDICATORIA

A mis padres, Rodolfo y Socorro, por ser mi fuente de motivación, por su confianza, aliento y su apoyo incondicional para lograr mis metas trazadas. Por estar conmigo en los momentos buenos y malos motivándome a seguir día a día.

A las niñas y adolescentes de la Casa Hogar de la Niña Belén que tuve el agrado de conocer en el periodo de agosto del 2018 hasta agosto del 2019.

**Angie.**

## AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme guiado en todo mi camino, darme salud, sabiduría y entendimiento para lograr mis metas propuestas.

A mis docentes, por impartirme todos sus conocimientos durante estos años de estudio de mi carrera profesional.

A mi asesor, por su tiempo y dedicación para las correcciones de mi investigación e ir mejorando constantemente.

A mis amigos, por su apoyo incondicional alentándome para seguir adelante en este proceso.

Al señor Fernando Cerna Aldave, gerente de las empresas EMTRALLAC S.A.C. y María Inés S.R.L. y al señor Joel Azañero Cueva, gerente de ETSEMI S.A. y a todos los conductores que se les aplicaron los cuestionarios.

**Angie.**

## Tabla de contenidos

<b>ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS .....</b>	<b>2</b>
<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS .....</b>	<b>3</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>4</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>7</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>8</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>16</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>25</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>28</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>36</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>41</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 .....	17
Tabla 2 .....	18
Tabla 3 .....	19
Tabla 4 .....	25
Tabla 5 .....	26
Tabla 6 .....	27

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el estrés y agresión en los conductores de combis de transporte público de la ciudad de Cajamarca, en el año 2019. La investigación fue descriptiva correlacional, no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 80 conductores de las empresas ETSEMI S.A., EMTRALLAC S.A.C y María Inés S.R.L que oscilan entre las edades de 22 a 63 años. Se empleó el Cuestionario de Estrés Laboral OIT – OMS y el Cuestionario de Agresión de Buss y Perry. Los resultados encontrados fueron analizados estadísticamente a través de los programas de Excel y Jamovi, para establecer la correlación entre estrés y agresión, obteniendo como resultados los datos presentados en tablas estadísticas. Estos resultados determinaron que el valor de significación es  $p = .018$ , es decir existe una correlación directa con un tamaño del efecto moderado; por lo que, a mayor estrés, mayor agresión en los conductores de transporte público, lo cual acepta la hipótesis de investigación ya que sí existe relación entre el estrés y agresión en los conductores de combis de transporte público de la ciudad de Cajamarca.

**Palabras clave:** Estrés, conductores, transporte público, agresión



## ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between stress and aggression in drivers of public transport combis in the city of Cajamarca, in 2019. The research was descriptive, correlational, not cross-sectional experimental. The sample consisted of 80 drivers from the companies ETSEMI SA, EMTRALLAC SAC and María Inés SRL, ranging from 22 to 63 years of age. The ILO - WHO Work Stress Questionnaire and the Buss and Perry Aggression Questionnaire were used. The results found were statistically analyzed through the Excel and Jamovi programs, to establish the correlation between stress and aggression, obtaining as results the data presented in statistical tables. These results determined that the significance value is  $p = .018$ , that is, there is a direct correlation with a moderate effect size; Therefore, the greater the stress, the greater the aggressiveness in public transport drivers, which accepts the research hypothesis since there is a relationship between stress and aggression in drivers of public transport combis in the city of Cajamarca.

**Keywords:** Stress, drivers, public transport, aggression

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Los conductores son personas que están capacitadas y cuentan con permiso para conducir un vehículo automotor, ya sea propio o contratado por la persona o por una empresa, el cual transporta personas o mercancías, tanto en zonas urbanas o interurbanas (Apaza et al., 2014). Además, el ser conductor es un trabajo arriesgado (Gonzales et al., 2012); puesto que tiene la responsabilidad de garantizar un buen servicio y la seguridad de los pasajeros (Lago y Sandoval, 2018); sin embargo, las condiciones laborales se han deteriorado, esto debido al incremento del tráfico vehicular, contaminación ambiental y acústica, un horario demandante y/o cambiante, conflictos con los pasajeros y problemas del sistema de transporte; aumentando las dificultades de su ejecución, lo cual provoca un aumento en los niveles de estrés (Gonzales et al., 2012).

En tal sentido, el estrés se considera una respuesta adaptativa ante situaciones ambientales (Giraldo, Cano, Ramírez y Gonzáles, 2017), cuando se perciben dificultades o adversidades (Del Hoyo, 2004), dando lugar a un conjunto de síntomas (tensión muscular, irritabilidad, taquicardia, sudoración, etc.) producto del aumento del cortisol y noradrenalina (Benson y Casey, 2014, citado en Sánchez, 2017). Lo cual, además, incide en ausentismo laboral, retraso en el trabajo, pocas ganancias, deficiencia en la cantidad y calidad de la productividad, accidentes (Mamani, Obando, Uribe y Vivanco, 2007), insatisfacción en el trabajo (Bazán y Cerna, 2019), lesiones, tanto a nivel físico como psicológico (Ponce 2007, citado en Merino, 2018), enfermedades personales, trato inadecuado a usuarios, falta de respeto a las señales de tránsito, etc. (Apaza et al., 2014).

En relación a los factores asociados al estrés en conductores se evidencian los problemas organizativos, incertidumbre e inseguridad, respaldo, falta de liderazgo, comunicación inadecuada (Becerra, 2014), el acelerado ritmo de vida (Barria, 2012), el tener menos horas de descanso, trabajar todos los días (Miller, Filtness, Anund, Maynard y Pilkington, 2020), la posición al manejar (Bennell, Matheson, Meeuwisse y Brukner, 2012), el hambre, frío, necesidades de sobrevivir (Coyoy, 2014), la contaminación ambiental y auditiva, la hora con mayor aglomeración tanto de personas como de vehículos (González et al. 2012), los obstáculos en las pistas (por ejemplo, autos descompuestos o vehículos que circulan a poca velocidad) o las semaforizaciones; los cuales pueden aumentar los niveles de estrés.

Lo anterior resulta en conductas inadecuadas como el manejo a excesiva velocidad, cambios constantes de carril, maniobras bruscas, accidentes de tránsito y agresiones (Apaza et al., 2014), la cual se manifiesta en cólera o enojo al momento de conducir provocando accidentes de tránsito (Gutiérrez y Lobos, 2017), agresiones físicas y psicológicas tanto hacia otros conductores (Romero, Martínez, Valencia y Martínez, 2004), como a los pasajeros o peatones (Poó, Ledesma y Montes, 2008).

En tal sentido, los estudios indican que existe una relación entre la agresión y el estrés (Matalinares et al., 2012), siendo esta última, la causa de la primera (Dorantes et al., 2015). De hecho, los antecedentes en la ciudad Sao Paulo señalan que el trabajo del conductor los hacen más vulnerables al estrés y agresión, existiendo una correlación positiva ( $r = 0,49$  y  $p = 0,006$ ) entre estas variables, en las cuales influyen las edades y el nivel de estudios; pues se ha visto que los conductores entre 20 a 30 años son más vulnerables a presentar estrés y agresión ( $r = 0.81$  y  $p = 0.05$ ); al igual que aquellos con solo secundaria completa (De Souza y De Villemor, 2015). Los resultados de otro estudio muestran que los conductores de la ciudad de Pune, en

la India, se estresan principalmente por el tráfico y condiciones del medio ambiente (Rajiv y Madhukar, 2016). Además, se encontró que el estrés de conducción se encuentra relacionado a la tensión laboral, la predisposición al riesgo y la ira de conducción (Montoro, Useche, Alonso y Cendales, 2018).

En Perú no se encontraron investigaciones de la relación de ambas variables de estudio; pero se estima que el 56% de los conductores muestran un nivel medio de agresión seguido de un nivel alto (25%) y finalmente el nivel bajo (19%) (Ruiz y Suárez, 2017). Por otro lado, se ha encontrado que existe una tendencia al estrés, principalmente en conductores de transporte público (Tena, 2015). Así, por ejemplo, el estudio de Boada, Prizmic, González, y Vigil (2012) en Colombia se encontró que los trabajadores de transporte terrestre están más afectados por el estrés laboral en un 33.3% a diferencia de otros trabajadores con otros oficios que poseen estrés en un 23.7%. En otra investigación también en Colombia se encontró que el 42% de los conductores encuestados presenta niveles de estrés muy bajos, el 25% de los conductores mostraron estrés bajo, el 17% mostró un nivel de estrés medio, el 10% presentó un nivel de estrés alto y el 6% restante, un nivel de estrés muy alto (Salgado, 2015). Además, en Washington el riesgo relativo de que un hombre sea un conductor con conductas agresivas fue de  $86,3 / 75,6 = 1,14$  (IC del 95% = 1,12-1,17). Por el contrario, el riesgo relativo para las mujeres fue  $13,7 / 24,4 = 0,56$  (Shinar y Compton, 2004). Asimismo, se ha visto que casi el 90% de los conductores experimentaron al menos una situación relacionada a una conducción agresiva esto en Dakota (McGarva y Steiner, 2000).

Específicamente en Cajamarca la situación es similar, pues los medios indican que la población de conductores suele actuar agresivamente mediante el uso de palabras soeces cuando se confrontan a los policías o a los inspectores de tránsito

(El Comercio, 2016), probablemente por los niveles de estrés que presentan, ya que el estudio de Canto (2018) refiere que el 57.9% de conductores locales muestran un nivel moderado y el 30.8% un nivel alto de estrés.

La agresión o conducta agresiva es una acción externa, abierta, objetiva y observable a través de la cual una persona busca infringir daño o dolor sobre otra (Matalinares, y otros, 2012). Estos actos pueden ser aspectos verbales o físicos tales como insultos, pronunciación de palabras groseras (tanto a otros conductores, peatones, pasajeros como a cobradores), conducir a altas velocidades, no esperar a que los pasajeros y/o cobrador bajen o suban de la manera adecuadas (Fierro, Gómez, y Álvarez, 2010). Cabe señalar que, dentro de las dimensiones planteadas, se encuentran la agresión verbal y física, el primer término es manifestado a través de insultos, amenazas, gritos, etc.; además, se denota sarcasmo, burla, extensión de rumores, uso de apodos malintencionados, cotilleo, etc. La agresión física, se expresa mediante golpes, empujones y otras formas de maltrato físico utilizando el propio cuerpo o un objeto que pueda provocar una lesión o daño. También se encuentran la hostilidad y la ira, definiéndolas como una actitud de disgusto hacia los demás y un sentimiento que surge como consecuencia de dicha actitud, respectivamente (Melián, 2017).

La agresión en los conductores está asociado diferentes factores, los cuales se agrupan en tres grupos; el primero es ambientales, el cual comprende los factores situacionales de tránsito, congestión vehicular (McGarva y Steiner, 2000), ira (Poó, Ledesma y Montes, 2008), la ruta que tienen que recorrer, provocando conductas hostiles y niveles elevados de cólera (Gutiérrez y Lobos, 2017); en el segundo, son las de personalidad, las que se aprecian en la forma de actuar es decir a través de expresiones de irritación, hostilidad (McGarva y Steiner, 2000), tensión (Silva, Lefio,

Marchetti, y Benoit, 2014), ansiedad y estrés (Gutiérrez y Lobos, 2017); el último tiene que ver con características de los demás conductores (Shinar y Compton, 2004).

Desde la experiencia como pasajera, se ha observado que los conductores suelen mostrar conductas agresivas como insultos a los cobradores, pasajeros o peatones, uso de palabras soeces, maniobras peligrosas, empujones, etc., lo cual de acuerdo a la teoría es provocado por el estrés (Dorantes et al., 2015; Matalinares et al., 2012). Además, por la situación que se está atravesando por la pandemia se han tenido que disminuir la cantidad de pasajeros que deben llevar las combis, elevando el costo de pasajes; ya que, algunas personas optan por tomar otro medio de transporte (moto taxi), siendo esto un factor ambiental que provocaría estrés en los conductores (Gonzales et al., 2012).

En conclusión, el presente estudio se justifica por tres razones: a) porque es importante estudiar la relación de ambas variables; debido a que los antecedentes y la teoría indican que todos los factores ambientales involucrados en el estrés provocan agresividad en los conductores, lo que a su vez tiene implicancias al momento de explicar la conducta vial en dicha población; b) desde un punto de vista teórico, se permitirá saber si existe relación entre las variables estudiadas y c) porque sienta bases para estudios posteriores en Cajamarca, siendo el primer antecedente local acerca de la relación entre la agresión y el estrés en dicha población.

Por lo expuesto, la presente investigación tiene como objetivo conocer la relación que existe entre el estrés y la agresión en los conductores de transporte público de la Ciudad de Cajamarca en el año 2019.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre el estrés y la agresión en los conductores de combis de transporte público de la ciudad de Cajamarca, en el año 2019?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el estrés y agresión en los conductores de transporte público de la ciudad de Cajamarca, en el año 2019.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar la relación entre las dimensiones del estrés con la agresión.

Identificar la relación entre las dimensiones de la agresión con el estrés.

## **1.4. Hipótesis**

### **1.4.1. Hipótesis general**

Existe relación directa entre el estrés y la agresión en los conductores de transporte público de la ciudad de Cajamarca.

### **1.4.2. Hipótesis específicas**

Existe relación directa entre las dimensiones del estrés con la agresión.

Existe relación directa entre las dimensiones de la agresión con el estrés.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

**Por el propósito:** Investigación básica; según Vargas (2009) es una investigación que se encarga tan solo del objeto de estudio sin manipularla y al obtener los resultados y nuevos aportes ayudan a formar nuevas investigaciones que contribuyen en el ámbito científico. En la presente investigación los objetos de estudio son el estrés y la agresión, los que favorecerán a posteriores estudios.

**Por el alcance:** Descriptiva, en la cual, es un método científico de un nivel de claridad, el cual necesita información para que pueda demostrar las relaciones causales y así a través de la observación describir el comportamiento de los individuos sin influir en ellos (Jiménez, 1998). Y correlacional, a lo cual Hernández, Fernández y Pilar, (2014) menciona que este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular; analizando mayormente la relación de tres a más variables y en ocasiones solo el vínculo entre dos. En este caso, se estudió la relación entre dos variables, las cuales son, estrés y agresión.

**Por el diseño:** No experimental; ya que, este tipo de investigación no manipula las variables a estudiar, tan solo se basa en observar los fenómenos tal y como sucedan naturalmente para poder analizarlos más adelante. (Sousa, Driessnack y Costa, 2007). En la presente investigación no se alteró ninguna de las dos variables.

### 2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

**Población:** Conductores de combis de transporte público de la ciudad de Cajamarca, de la Empresa de Transportes Señor de los Milagros S.A. (ETSEMI), que cuenta con cuatro líneas (46,47,48 y 23); además tiene 15 conductores. Las edades de estos



trabajadores oscilan entre 35 a 53 años; la línea 23 va desde El Ingenio a Cashapampa y Paríamarca, la 46 va de Fonavi I hasta Baños del Inca, la 47 de Fonavi I a Shaullo y la 48 de Baños del Inca a Santa Apolonia. También se evaluó a 29 conductores de la empresa EMTRALLAC S.A.C., el cual tiene tres líneas, la 14 que cuenta con 15 unidades teniendo como ruta desde La Molina hasta el nuevo hospital, la 44 posee 24 unidades su recorrido es desde Las Torrecitas hasta Llacanora y la 45 parte desde Baños Punta es la que tiene menos unidades (3) pero los conductores son los mismos de las líneas anteriores y se van intercalando. Finalmente, se realizó los cuestionarios a los conductores de la empresa María Inés S.R.L., que cuenta con dos líneas la 05 y 09; la primera parte desde La Paccha, hasta el aeropuerto, la segunda también empieza su recorrido en La Paccha y va hasta legía, en total se aplicó el cuestionario a 26 conductores de esta empresa, no se pueden separar por la cantidad de conductores en cada línea debido a que van variando pues depende de los conductores y controladora que eligen a diario la línea la que van a conducir teniendo en cuenta la cantidad de trabajadores que van a laborar.

Dentro de los evaluados encontramos que,

Tabla 1

“Cantidad de unidades según líneas”

UNIDADES	CANTIDAD
23	5
46	3
47	3
48	4

14	15
44	24
05-09	26

En la tabla N°1 se observa que de los 80 conductores, 5 de ellos manejan la línea “23”, 3 la línea “46”, 3 la línea “47” y 4 de la línea “48”; con respecto a la empresa EMTRALLAC S.A.C, 15 conductores manejan la línea “14” y 24 la línea “44”; finalmente en la empresa María Inés S.R.L., las líneas “05 y 09” cuentan con 26 conductores.

Tabla 2

“Cantidad de cuestionarios aplicados según empresas”

EMPRESAS	CANTIDAD
EMTRALLAC S.A.C.	39
María Inés S.R.L.	26
ETSEMI S.A.	15

En la tabla N°2 se aprecia que del total de conductores, 39 son de la empresa EMTRALLAC S.A.C., 26 conductores pertenecen a la empresa María Inés S.R.L. y finalmente ETSEMI S.A. cuenta con 15 conductores a quienes se les aplicó los cuestionarios de estrés y agresión.

**Muestra:** la muestra fue tomada mediante muestra no probabilístico; ya que, solamente se toma como muestra la población investigada, es decir, únicamente sobre los elementos estudiados (Pimienta, 2000). Por lo que, en esta investigación corresponde a tres empresas de combis de transporte público de la ciudad de Cajamarca; las cuales son:

- ETSEMI S.A. (15 conductores)
- EMTRALLAC S.A.C. (39 conductores)

- MARÍA INES S.R.L. (26 conductores)

Han sido seleccionadas debido a la reputación que tienen; además, la primera tiene a su cargo cuatro líneas que van a diferentes puntos de la ciudad de Cajamarca como al mercado, Los Baños del Inca, Shaullo, Santa Apolonia, Fonavi I, Cashapampa, etc. La segunda y tercera empresa, están a cargo de un solo gerente y las líneas que posee son muy variadas, siendo muy enriquecedoras para la investigación.

Tabla 3

“Edad de los conductores”

Edad	Conductores	Porcentaje
20 – 30 años	29	36.2
31 – 40 años	27	33.8
41 – 50 años	18	22.5
51 – 65 años	6	7.5
Total	80	100

Fuente: Ficha de recolección de datos.

Con respecto a la edad de los participantes se aprecia en la tabla 2 que la mayoría de conductores oscilan entre 20 y 30 años (36.2%) y de 31 a 40 años (33.8%).

#### INSTRUMENTOS:

- Cuestionario de Estrés Laboral OIT – OMS
- Cuestionario de agresión de Buss y Perry
- Lapiceros
- Programa de Excel y Jamovi

Estos materiales contribuyen con el recojo, análisis e interpretación de datos y la consolidación de los resultados, para comunicar afirmando o descartando las hipótesis planteadas.

**Método:** inductivo; es una forma de razonamiento que utiliza premisas desde lo más particular a lo más general que alcanza sus conclusiones a través de premisas particulares. (Rodríguez y Pérez, 2017). En la presente investigación se realizó este método debido a que se utilizó la observación; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización.

### 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

El método a utilizar es el inductivo; debido a que, se inicia analizando los cuestionarios que se aplicó a cada individuo que laboran en la empresa, para llegar a la conclusión si cuentan o no con estrés, agresión y la relación que existe entre estas en los conductores de las empresas. Para la recolección de datos se realizó la técnica de la encuesta utilizando como guía el instrumento de un cuestionario de estrés, este tiene como nombre “Cuestionario de Estrés Laboral OIT – OMS”, el cual posee 25 ítems relacionados a estresores laborales que están agrupados en 7 áreas; clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo; además, se aplicó el Cuestionario De Agresión de Buss y Perry que tiene 29 ítems que a su vez tiene cuatro subescalas (agresión física, agresión verbal, ira y hostilidad). Según una investigación de Matalinares et al. (2012), para conocer la validez y confiabilidad del cuestionario de Agresión de Buss y Perry en el Perú obtuvo resultados positivos en las cuatro subescalas que tiene el Cuestionario de Agresión, presentando confiabilidad por consistencia interna y validez de constructo mediante el análisis factorial. En la fiabilidad en relación con la precisión consistencia interna u homogeneidad en su

medida, alcanzando un coeficiente de fiabilidad, obtenidos en base al Coeficiente alpha de Cronbach. Se observa un coeficiente de fiabilidad elevado para escala total ( $\alpha= 0,836$ ), pero en el caso de las subescalas son menores, es así que en agresión física ( $\alpha= 0,683$ ), subescala agresión verbal ( $\alpha= 0,565$ ), subescala ira ( $\alpha= 0,552$ ) y Hostilidad ( $\alpha= 0,650$ ). Por otro lado, en la validez del constructo mediante el análisis factorial exploratorio, que permite verificar la estructura de los principales factores utilizando el método de los componentes principales dio como resultado la extracción de un componente principal (agresión) que llega a explicar el 60,819% de la varianza total acumulada, que demuestra una estructura del test compuesta por un factor que agrupa a cuatro componentes.

Con respecto al “Cuestionario de Estrés Laboral OIT – OMS”, no se logró encontrar la prueba original; por lo que se ha tomado datos realizados por Medina, Preciado y Pando (2007), quienes refieren un KMO (0.915) mostrando un adecuado nivel de los ítems para continuar con el análisis. Su esfericidad es de 2581.93 para 276 grados de libertad y reporta 0.000 de significancia; lo cual hace pertinente el análisis factorial confirmatorio. Después de tres iteraciones obtuvieron dos factores que explican el 43.55% de la varianza total, constituida con ítems de peso factorial superior a 0.37 y cuya validez relevante es de 65% en el cuestionario en general. Al primer factor se le denominó Condiciones Organizacionales y presentó 65% de validez relevante (promedio de la raíz de las comunalidades), en este factor están 21 ítems que en el original valoran la estructura, la cohesión y respaldo del grupo laboral. En tanto que el segundo factor llamado Procesos Administrativos tiene 4 ítems que en el original se refieren a trámites y procesos administrativos de la organización, el cual presentó 64% de validez relevante. La confiabilidad del instrumento se obtuvo con el método Alpha de Cronbach y se obtuvo 0.9218, lo cual sugiere una alta adecuación del instrumento.

Además, la recolección de datos se realizó a través de los cuestionarios que fueron aplicados a los conductores de las empresas ya mencionadas, dicha información está organizada en tablas, para determinar el nivel de estrés y agresión. Al iniciar el cuestionario se encuentra una autorización para su aplicación, la cual debe ser firmada por los conductores quienes tienen derecho a reclamar sus resultados.

Después de aplicar los cuestionarios y analizar los resultados obtenidos de los cuestionarios se utilizaron los siguientes programas:

Microsoft Excel 2013, en el cual se creó una base de datos en donde se incluyeron las edades de los evaluados y la línea la cual manejan; además, se colocó las respuestas brindadas en los ítems de los cuestionarios ya mencionados, después se realizó el análisis en función a las dimensiones.

También se utilizó el programa Jamovi para obtener datos de la prueba de normalidad y para conocer la correlación existente entre las variables y entre las dimensiones de los cuestionarios aplicados.

La elaboración del informe consiste en cruzar información entre la bibliografía revisada anteriormente y los resultados obtenidos después de la aplicación de los cuestionarios.

#### **2.4. Procedimiento**

Al observar los frecuentes accidentes de tránsito, las congestiones vehiculares y los comentarios que realizan los conductores se optó por hacer una indagación del estrés en estos trabajadores y la posible agresión que tengan.

Se realizó una búsqueda bibliográfica en fuentes confiables, para una investigación adecuada y pertinente al tema a tratar; después se planteó los objetivos e hipótesis, tanto las generales como las específicas.

Para la realización del presente trabajo de investigación, primero se pidió permiso a los gerentes de las empresas de transporte ETSEMI S.A., EMTRALLAC S.A.C. Y María Inés S.R.L., para la aplicación del cuestionario de Estrés Laboral OIT – OMS y el Cuestionario de agresión de Buss y Perry a los conductores que laboran en sus empresas.

Después, se acudió a los paraderos de las combis 14, 44, 05 y 09 y al lugar donde fumigan de las líneas 46, 47, 48 y 23 para poder aplicar los cuestionarios a los conductores. Logrando aplicar la prueba a 15 conductores de las empresas ETSEMI S.A., 39 de EMTRALLAC S.A.C. y 26 de María Inés S.R.L.; sin embargo faltó aplicar los cuestionarios a algunos conductores debido a que se negaron a realizar la prueba.

Se pasaron datos a los programas elegidos, Excel y Jamovi.

## **2.5. Consideraciones éticas**

El saber realizar investigación en una forma ética conduce a la habilidad para obtener resultados válidos, la cooperación necesaria de los participantes y el apoyo social necesario para sustentar la ciencia. (Richaud, 2008, pág. 2). Por lo que en la presente investigación, se trabajó con los conductores de combis de la ciudad de Cajamarca, guardando el secreto confidencial, sin emitir los resultados de la investigación a personas o Instituciones ajenas a la evaluada. Por ello también es importante destacar que, la presente investigación, considera los principios éticos de los psicólogos, bajo el código de conducta de American Psychological Association (APA), los cuales son:

- Beneficencia y no maleficencia: Los psicólogos se esfuerzan por hacer el bien a aquellos con quienes interactúan profesionalmente y asumen la responsabilidad de no hacer daño.

- Fidelidad y responsabilidad: Los psicólogos establecen relaciones de confianza con aquellos con quienes trabajan.

-Integridad: Los psicólogos buscan promover la exactitud, honestidad y veracidad en la ciencia, docencia, y práctica de la psicología.

-Justicia: Los psicólogos reconocen que la imparcialidad y la justicia permiten que todas las personas accedan y se beneficien de los aportes de la psicología

-Respeto por los derechos y la dignidad de las personas: Los psicólogos respetan la dignidad y el valor de todas las personas y el derecho a la privacidad, a la confidencialidad y a la autodeterminación de los individuos.

Por lo que, antes de la aplicación de la prueba se pidió autorización a las empresas y al momento de aplicar la misma se solicitó el consentimiento de manera escrita a los conductores de forma individual. (Anexo 1)



## CAPÍTULO III. RESULTADOS

### RESULTADOS INFERENCIALES

#### CORRELACIONES

Como se observa en la Tabla 4, existe una correlación directa y con un tamaño del efecto moderado ( $r = .265$ ,  $p = .018$ ). Esto significa que, a mayor estrés, mayor agresión en los conductores de transporte público.

**Tabla 4**

“Correlación entre estrés y agresión”.

		Agresión
Estrés	r de Pearson	.265
	Sig.	.018*

Fuente: Procesamiento de datos de la aplicación del cuestionario de Estrés Laboral OIT – OMS y el Cuestionario de agresión de Buss y Perry.

Al estudiar la relación entre las dimensiones del estrés y la agresión se puede decir que se acepta la hipótesis planteada; es decir, existe una correlación significativa. Así como la dimensión de clima organizacional con agresión, en el coeficiente de correlación se aprecia un  $r = .334$ , es decir la correlación es directa y con un tamaño de efecto grande; en estructura organizacional y agresión se encuentra una correlación directa, con un tamaño de efecto mediano ya que un  $r = .251$ ; en territorio organizacional con agresión se aprecia un  $r = .264$ , lo que indica que es una correlación directa y con un tamaño de efecto mediano; en el caso de tecnología y agresión existe un  $r = .126$ , denominándose así una correlación directa, con un efecto pequeño; lo mismo ocurre en las dimensiones de falta de cohesión y respaldo de grupo con relación a la agresión, ya que se encuentra  $r = .134$ ,  $r = .159$  y  $r = .154$

respectivamente. Todo esto quiere decir que al encontrar un clima laboral, estructura organizacional y territorio organizacional inadecuado o deficiente, es más probable que exista agresión en mayores niveles, la que se puede evidenciar a través de agresión verbal, física, hostilidad e ira; por otro lado, al haber tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo deficiente la probabilidad de la existencia de agresión es menor o en niveles mínimos. (Ver tabla 5)

**Tabla 5**

“Correlación entre dimensiones del estrés y la agresión”.

	Agresión	
	Pearson	Sig.
Clima organizacional	.334	.002
Estructura organizacional	.251	.025
Territorio organizacional	.264	0.18
Tecnología	.126	.265
Influencia del líder	.134	.236
Falta de cohesión	.159	.159
Respaldo del grupo	.154	.171

Fuente: Procesamiento de datos de la aplicación del cuestionario de Estrés Laboral OIT – OMS y el Cuestionario de agresión de Buss y Perry.

Con respecto a la relación entre las dimensiones de la agresión con el estrés se acepta la segunda hipótesis específica planteada; debido a que existe una correlación significativa. Tal como en la dimensión de agresión verbal con el estrés, en el coeficiente de correlación se aprecia un  $r = ,217$ , es decir la correlación es directa y con un tamaño de efecto moderado; lo mismo ocurre con agresión física y hostilidad con relación al estrés ya que se encuentra un  $r = ,205$  y  $r = ,248$  respectivamente, en el caso de ira con estrés existe un  $r = ,066$ , por lo que, es una correlación directa, con un tamaño de efecto por debajo de pequeño, ya que en estudios de Ventura (2020), tal solo considera desde .11 a más. Lo que quiere decir que a mayor agresión verbal, agresión física y hostilidad mayor estrés en los conductores de transporte público, la dimensión de ira no se consideraría debido a que se encuentra por debajo de los estándares según Ventura (2020). (Ver tabla 6).

**Tabla 6**

“Correlación entre dimensiones de la agresión y el estrés”

	Estrés	
	Pearson	Sig.
Verbal	.217	.054
Física	.205	.068
Hostilidad	.248	.027
Ira	.066	.561

Fuente: Procesamiento de datos de la aplicación del cuestionario de Estrés Laboral OIT – OMS y el Cuestionario de agresión de Buss y Perry.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

El presente trabajo tiene como hipótesis general conocer si existe relación entre el estrés y la agresión en los conductores de combis de transporte público de la ciudad de Cajamarca, y al analizar los diferentes resultados obtenidos con la aplicación de los cuestionarios, el Cuestionario de Estrés Laboral OIT – OMS y el de Agresión de Buss y Perry, se comienza a determinar las discusiones de la investigación.

Con relación a la hipótesis general se encontró una correlación moderada entre el estrés y la agresión, es decir que mientras exista estrés los conductores pueden reaccionar de manera agresiva; sin embargo, esto no sucede en todos, puesto que las personas son diferentes en la forma de asimilar los comportamientos externos y reaccionan distinto a los acontecimientos por los cuales atraviesan. Además, es importante mencionar que se encontró un nivel de estrés y de agresión medio en los conductores de transporte público de la ciudad de Cajamarca.

Por lo que, los resultados obtenidos coinciden con las investigaciones de Dorantes et al. (2015) quienes mencionan que sí existe relación entre la agresión y el estrés, pero esta relación no es la misma en función del nivel de agresión de los individuos; ya que, destacan la agresión a un nivel bajo, medio y alto; además, las personas que poseen el oficio de conductor están más propensas a poseer estrés y agresión (De Souza y De Villemor, 2015). Pues aquellas particularidades que hacen ser más agresivos, harán tener mayor nivel de estrés al conducir un vehículo automotor; ya que, se ha visto que la mayoría de los conductores (90%) experimentaron al menos una situación relacionada a una conducción agresiva;

además, existe mayor riesgo que un conductor hombre tenga conductas agresivas (McGarva y Steiner, 2000).

Por otro lado, en la investigación de Torres (2016), refiere que también existe una relación estrecha entre los dos temas tratados, mencionando los factores de riesgo que existen en esta problemática. Otra de las similitudes que poseen ambas variables, es que generan consecuencias tanto para el conductor (dificultades psicológicas y/o físicas) como para su entorno (peatones, pasajeros, cobrador, familia, etc); de tal modo que, no solo es importante conocer los niveles y factores de riesgo del estrés y la agresión en los conductores de transporte público, sino también las causas y consecuencias de estas problemáticas, para entender a fondo estas dificultades y más adelante poder intervenir de manera adecuada. Además, como menciona Dorantes et al. (2015), el conductor al encontrarse en un ambiente con estrés esta relacionado al comportamiento agresivo; puesto que el estrés es un problema psicológico, cognitivo, emocional y social, afectando diferentes ámbitos de la vida del conductor y al no saber cómo lidiar con el estrés reaccionan de manera agresiva ya sea a través de palabras o acciones afectando a quienes lo rodean; también impide que realicen su trabajo de manera apropiada, ya que estarán incómodos en el ambiente en el que se desenvuelvan. Estas investigaciones son las únicas encontradas sobre la relación de las variables mas no de las dimensiones que están dentro de los cuestionarios; por lo que, es una limitación, ya que no se encuentra la información necesaria para respaldar este último enunciado. Sin embargo, con las definiciones de las dimensiones del estrés se aprecia que están relacionadas, pues el clima laboral condiciona la conducta de los individuos, haciendo que este sea tenso o relajado, cordial o no y al encontrarse una persona estresada dentro de la organización generará conductas inadecuadas lo que puede producir sentimientos de enojo excesivo (ira), actitudes hostiles e incluso

conductas inapropiadas tal como agresión verbal y/o física; con respecto a la segunda dimensión, la estructura organizacional, mientras más sea la carga administrativa, afectará el comportamiento positivo dentro del aspecto laboral, ya que se sentirán muy agotados y si los presionan reaccionarán de manera negativa, poniendo en evidencia las dimensiones de la agresión; en territorio organizacional, es el espacio de los trabajadores tanto a nivel personal como dentro de su trabajo y al sentir que no cuentan con este espacio pueden demostrar conductas agresivas; en la dimensión de tecnología, son los recursos que la empresa brinda a sus trabajadores para una labor adecuada, en este caso sería el estado de las combis que los conductores manejan, pero al tenerlos en un estado deficiente no solo genera estrés sino también conductas de agresión a quienes lo rodean en ese momento; en influencia del líder se refiere al comportamiento del jefe o personas superiores que están a cargo, en este caso los líderes serían los gerentes o controladores, es decir si estas personas de autoridad son legitimadores, recompensantes, castigantes, autoritaristas, y si los trabajadores los perciben como un líder negativo provocará conductas de las dimensiones de la agresión las cuales pueden realizarse hacia el líder o a sus compañeros de trabajo; la falta de cohesión, es decir la falta de interacción social entre los integrantes del grupo de organización, provocará estrés y por ende conductas de agresión; finalmente, la dimensión de respaldo del grupo, los trabajadores deben sentir el apoyo tanto de sus compañeros de trabajo como de sus superiores, pero en caso no suceda además de generar estrés también producirá hostilidad y en algunas ocasiones ira, lo cual más adelante puede demostrar con conductas agresivas tanto físicas como verbales. Estas semejanzas con la presente investigación, corroboran los resultados obtenidos en el presente estudio; ya que si un conductor posee estrés es muy probable que se comporte de manera agresiva, que puede ser verbal y/o física; o viceversa, es decir

al tener conductas agresivas genera estrés al momento de realizar su trabajo. Así mismo, encontramos a Dorantes et al. (2015), quienes mencionan que las particularidades que hacen ser más agresivos harán tener mayor nivel de estrés al momento de conducir; esto se debe a que una persona estresada no puede realizar sus actividades de manera eficaz, ya que se encuentra alterada, con carga emocional, no controlan lo que sienten, dicen o hacen, por ende reaccionan de manera brusca comportándose de manera agresiva; además, no se concentran de manera adecuada lo cual produce accidentes de tránsito afectando a conductores, peatones, compañero de trabajo (cobrador) y pasajeros.

Con respecto a la primera hipótesis específica la cual es, existe relación entre las dimensiones del estrés con la agresión física en los conductores de combis de transporte público de la ciudad de Cajamarca; a lo cual al finalizar los cuestionarios y pasar datos se obtuvo que mientras exista un clima laboral, estructura organizacional y territorio organizacional inadecuado o deficiente, es más probable que exista agresión en mayores niveles, la que se puede evidenciar a través de agresión verbal, física, hostilidad y en algunas situaciones incluso ira; por otro lado, al haber deficiencias en tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo la probabilidad de la existencia de agresión es menor, pero en caso se aprecien estas conductas serán en niveles mínimos, en el caso de la segunda hipótesis específica, es decir si existe relación entre la mayoría de las dimensiones de la agresión con el estrés, ya que a mayor agresión verbal, agresión física y hostilidad mayor será el estrés en los conductores de transporte público, la dimensión de ira no se consideraría debido a que se encuentra por debajo de los estándares según Ventura (2020) y en caso se aprecie será en un nivel muy bajo. Estos resultados también dan respuesta a los objetivos específicos; además como menciona Melián (2017), la

agresión verbal es manifestada a través de palabras o comentarios que lastiman a otras personas; esto puede darse debido al inadecuado clima organizacional, también puede producir conductas negativas, como golpes, empujones y otras acciones usando la violencia (agresión física) o mostrar actitudes de enojo (hostilidad), asimismo causar sentimientos exorbitantes de enfado (ira), lo mismo ocurre de manera inversa. El tener carga administrativa y/o no contar con un espacio personal produce que el conductor realice sus actividades solo por cumplir y cuando otra persona realice un comentario acerca de ello provocará conductas, pensamientos y sentimientos inadecuados (hostilidad, ira, agresión verbal y/o física); además, cuando los choferes no cuentan con el equipo en buenas condiciones para realizar su trabajo (combi), sumado a esto sienten que sus líderes tienen conductas inapropiadas, no cuentan con el respaldo de grupo e incluso no se relacionan con sus compañeros de trabajo, manifestarán su malestar a través de conductas o sentimientos agresivos. Por esto, es que tanto la agresión como el estrés se encuentran relacionados y no solo se demuestra en el ámbito laboral, pues como menciona Vigil (2013), repercute también a nivel personal, en casa, amigos y conocidos, teniendo conductas inapropiadas lastimando a su entorno.

El estrés y la agresión están vinculados estrechamente, tal como en el estudio de Torres (2016), donde manifiesta que existe una significativa relación entre estas dos variables que han sido catalogadas como un fenómeno nocivo para los individuos y que va creciendo notablemente. Por lo que, es importante detectar estas dificultades a tiempo, para intervenir oportunamente en su tratamiento, evitando consecuencias físicas, materiales y emocionales para los conductores, los usuarios y familiares, siendo así necesario valorar la importancia del tratamiento emocional como medio para fortalecer los vínculos familiares, sociales, personales y laborales. Además,



estas consecuencias recordando a González et al., (2012) quienes mencionan que son generadas debido al excesivo tráfico vehicular relacionado con el estrés, así mismo manifiestan que las conductas agresivas es producto de las disputas de los conductores ya sea por ganar pasajeros y/o cumplir con los tiempos establecidos; puesto que, desean generar mayores ingresos para solventar los gastos familiares, sin pensar en las consecuencias que puede provocar si no toman las precauciones necesarias, no respetan los horarios, turnos, señalizaciones, etc., afectando no solo al conductor en el aspecto físico y psicológico sino también a las personas que lo rodean y perjudicará al trabajo que realice.

Por otro lado, es importante destacar las principales causas de estrés y la agresión; así tenemos a Meléndez (2016), quien divide las causas del estrés en tres; fisiológica, psicológica y social; las que abarcan diferentes situaciones ya mencionadas en la realidad problemática por otros autores; sobrecargándose tanto física como emocionalmente. Por lo que, en las causas fisiológicas abarca el hambre, enfermedades físicas, escasas horas para descansar y necesidad de ir a los servicios higiénicos; en los aspectos psicológicos encontramos a los problemas familiares, preocupaciones por dinero, enfermedades psicológicas, etc. En las causas sociales, pueden ser debido a dificultades en el aspecto laboral, es decir con su compañero de trabajo, peatones y/o pasajeros e incluso a escasas horas para la recreación con grupos sociales. Además, Gonzales et al. (2012), menciona causas como el excesivo tráfico vehicular, la contaminación tanto ambiental como auditiva, excesivo movimiento, tanto vehicular como peatonal, el frío y calor. Estos aspectos se podrían denominar como causas ambientales, los cuales generan estrés en los conductores; por ende están vinculadas también a las causas de la agresión, pues como se concluye en el

presente estudio existe una relación estrecha entre ambas dificultades y un conductor al tener estrés puede tener mostrar conductas agresivas.

Dentro de las limitaciones se encontró que por la pandemia que se está atravesando a nivel mundial, los conductores de la mayoría de empresas de combis de Cajamarca no tienen un descanso, es decir marcan su tarjeta de llegada y continúan con su recorrido, pues como máximo tienen de 2 a 3 minutos, por lo que era imposible aplicar los cuestionarios, por ello solo se logró aplicar los instrumentos a tres empresas. Al momento de aplicar los instrumentos se encontró que no todos los conductores querían participar en los cuestionarios; además, los conductores al llegar a los paraderos donde estaban los(as) controladores(as) tenían entre 10 a 15 minutos, los cuales los usaban para descansar, ir a los servicios higiénicos, revisar su combi, desayunar y almorzar; por lo que la mayoría de conductores al llegar se retiraban la mascarilla, aumentando el riesgo de contagio de la enfermedad actual (Covid-19) y era imposible que la evaluadora use protector facial, ya que la mayoría de conductores preferían que les lean los enunciados de los instrumentos y en caso exista algo que no entiendan se le pueda explicar y al usar el protector no se escuchaba lo que la evaluadora mencionaba; ya que con tan solo la mascarilla era un poco dificultoso que los conductores escuchen adecuadamente.

## 4.2 Conclusiones

Se logró determinar que sí existe una relación entre el estrés y agresión en los conductores de transporte público de la ciudad de Cajamarca, a través de la aplicación de cuestionarios confiables y confiando en la veracidad y objetividad de los conductores al responder las preguntas.

Por otro lado, existe relación entre las dimensiones del estrés con la agresión en los conductores de combis de transporte público de la ciudad de Cajamarca.

También existe relación entre la mayoría de las dimensiones de la agresión con el estrés en los conductores de combis de transporte público de la ciudad de Cajamarca.

Las causas principales del estrés son fisiológicas (hambre, escasas horas de descanso, necesidad de recurrir a los servicios higiénicos, enfermedades físicas), psicológicas (problemas familiares, amicales, etc., enfermedades psicológicas, preocupaciones), sociales/laborales (dificultades con sus compañeros de trabajo, cultura, reglas, normas, política de la empresa) y ambientales (clima, contaminación ambiental y/o auditiva, pavimento en mal estado, señalización deficiente, aglomeración de vehículos y/o personas).

Las consecuencias del estrés y agresión son enfermedades físicas (dificultades estomacales, dolores de cabeza, presión alta, lesiones, etc.) y/o psicológicas (ansiedad, depresión, alteraciones en el sueño, etc.), dificulta las relaciones interpersonales, pone en riesgo su propia vida y la de los demás, provoca accidentes de tránsito afectando a conductores, pasajeros, peatones y compañeros de trabajo.

## REFERENCIAS

- American Psychological Association. (2010). *Manual de Publicaciones de la American Psychological Association*. Estados Unidos de América.
- APA. (2013). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders*. Washington, DC, London, England.
- Apaza, Y., Vásquez, J.A., Mendoza, A.M., Huerta, J., Sánchez, J. y Del Carpio, K. (2014). *Salud mental de conductores y cobradores de combi de Lima Metropolitana*. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/246038932/Salud-Mental-Choferes-Combi#logout>.
- Barría, G. (2012). *Principales factores asociados al estrés laboral de los bibliotecólogos en Chile*. Chile: Serie Bibliotecología y Gestión de Información. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/17974/1/Serie%20N%C2%B0%2077%20G.%20Barria.pdf>
- Bazán, S. y Cerna, M. (2019). *Estrés Laboral y Estilos de Afrontamiento en Policías de la Comisaría Central de la Ciudad de Cajamarca* (Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca). Recuperado de: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/970/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Becerra, E. (2014). *Nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermería en el hospital Tito Villar Cabeza. Bambamarca 2014* (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca, Chota). Recuperado de: <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/274/T%20158.72%20L925%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bennell, K., Matheson, G., Meeuwisse, W., y Brukner, P., (2012). Risk Factors for Stress Fractures. *Sports Medicine*, 28, 91–122. Recuperado de <https://link.springer.com/article/10.2165/00007256-199928020-00004#citeas>
- Boada, J., Prizmic, A., González, S., y Vigil, A. (2012). Estresores laborales en conductores de autobuses (ELBus-21): estructura factorial, fiabilidad y validez. *Universitas Psychologica*, 12(1), 249-259. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/647/64728729022.pdf>
- Canto, M. (2018). *Relación del estrés con el desempeño laboral en los conductores de la empresa taxi Súper Seguro SRL, Cajamarca, 2018*. (Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte). Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15091/Canto%20Morey%20Magaly%20Catherine%20Doris.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Coyoy, G. (2014). *Ansiedad y estrés en conductores de transporte urbano de la cabecera departamental de Quetzaltenango* (Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/22/Coyoy-Guillermo.pdf>
- De Souza, G., De Villemor, A. (2015). Relação entre estresse e agressividade em motoristas profissionais. *Revista Psicologia e Saúde*, 7(2), 125-132. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpsaude/v7n2/v7n2a06.pdf>
- Del Hoyo, M. (2004). *Estrés Laboral*. Madrid: I.N.S.H.T. MADRID. Recuperado de <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>

- Dorantes, G., Cerda, E.A., Tortosa, F. y Ferrero, J. (2015). Accidentalidad de automóviles de uso particular en México: influencia del estrés y la agresividad. *Psiencia*, 7(3), 418-427. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3331/333143435003.pdf>
- El Comercio. (2 de abril del 2016). *Se negó a firmar papeleta y pide a policía corregir ortografía*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/redes-sociales/youtube/nego-firmar-papeleta-pide-policia-corregir-ortografia-179705-noticia/?ref=ecr>
- Fierro, I., Gómez, T., y Álvarez, F.J. (2010). Agresividad vial en la población general. *Gaceta Sanitaria*, 24(5), 423-427. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911110001901>
- Giraldo, D.V., Cano, M., Ramírez, D.I., y González, C. (2017). Factores laborales y estrés percibido en los conductores de buses Medellín. *Investigaciones Andina*, 21(38), 23-37. Recuperado de <https://revia.areandina.edu.co/index.php/IA/article/view/1020/1333>
- González, M., Landero, R., Maruris, M., Vega, R., Cortés, P., y Godínez, F. (2012). Estrés cotidiano en trabajadores del volante. *Dialnet*, 10(1), 85-90. Recuperado de [file:///C:/Users/hp%2014/Downloads/Dialnet-EstresCotidianoEnTrabajadoresDelVolante-4421491%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/hp%2014/Downloads/Dialnet-EstresCotidianoEnTrabajadoresDelVolante-4421491%20(1).pdf)
- Gutiérrez, J., y Lobos, M. (2017). Factores psicosociales y comportamiento agresivo al conducir correlacionados con accidentes de tránsito en conductores salvadoreños. *Revista entorno*, 64, 9-19. Recuperado de <http://biblioteca.utec.edu.sv/entorno/public/journals/64/515-1-2034-1-10-20180105/?page=1>
- Hernández, R., Fernández, C., y Pilar, B. M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Jiménez, R. (1998). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. La Habana: Ciencias Médicas del Centro Nacional de información de Ciencias Médicas. Recuperado de [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bioestadistica/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_1998.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bioestadistica/metodologia_de_la_investigacion_1998.pdf)
- Lago, P.D., y Sandoval, C.A. (2018). *Análisis de la relación existente entre la conducción de un vehículo de transporte público y la aparición de estrés, ansiedad y el síndrome burnout en sus conductores: una revisión sistemática de literatura* (Tesis de licenciatura, Universidad Cooperativa de Colombia). Recuperado de [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7250/1/2018\\_analisis\\_conduc\\_cion\\_vehiculo.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7250/1/2018_analisis_conduc_cion_vehiculo.pdf)
- Mamani, A., Obada, R., Uribe, A., Vivaco, M. (2007). Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia. *Revista peruana de obstetricia y enfermería*, 3(1). Recuperado de <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/543/415>
- Matalinares, M., Yaringaño, J., Uceda, J., Fernandez, E., Huari, Y., Campos, A., y Villavicencio, N. (2012). Estudio psicométrico de la versión española del Cuestionario de Agresión de Buss y Perry. *Revista IIPSI de la Universidad Mayor de San Marcos*, 15(1), 147-161. Recuperado de [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion\\_psicologia/v15\\_n1/pdf/a9v15\\_n1.pdf](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v15_n1/pdf/a9v15_n1.pdf)
- McGarva, A., y Steiner, M. (2000). Provoked driver aggression and status: A field study. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 3(3), 167-179

- Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1369847800000231?via%3Dihub>
- Medina, S.; Preciado M.; y Pando, M. (2007). *Adaptación de la Escala de Estrés Laboral para Trabajadores Mexicanos*. *Revista de Salud Pública y Nutrición*. Departamento de Salud Pública, Centro Universitario de Ciencias de la Salud de la Universidad de Guadalajara. Recuperado de: <file:///C:/Users/hp%2014/Downloads/197-358-1-SM.pdf>
- Meléndez, K.P. (2016). *Estilo de vida saludable y estrés en conductores de una empresa de transporte urbano de Trujillo* (Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte, Trujillo). Recuperado de [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10444/Mel% c3% a9 ndez% 20 Varas% 20 Karen% 20 Pamela.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10444/Mel%c3%a9ndez%20Varas%20Karen%20Pamela.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Melián, A. (2017). *Cuestionario de agresividad*. España: Universidad de la Laguna. Recuperado de [https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/5598/Cuestionario% 20 de% 20 Agresividad.pdf?sequ](https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/5598/Cuestionario%20de%20Agresividad.pdf?sequ)
- Merino, C. (14 de mayo de 2018). *La mayoría de accidentes de tránsito se produce por estrés, ansiedad y depresión*. UPC. Recuperado de: <https://puntoseguido.upc.edu.pe/la-mayoria-de-accidentes-de-transito-se-produce-por-estres-ansiedad-y-depresion/>
- Miller, K., Filtness, A., Anund, A., Maynard, S. y Pilkington, F. (2020). Contributory factors to sleepiness amongst London bus drivers. *Transportation Research Part F*, 73, 415-424. Recuperado de <https://sci-hub.se/https://doi.org/10.1016/j.trf.2020.07.012>
- Montoro, L., Useche, S., Alonso, F., y Cendales, B. (2018). *Work Environment, Stress, and Driving Anger: A Structural Equation Model for Predicting Traffic Sanctions of Public Transport Drivers*. Spain: Res. Public Health. Recuperado de <https://www.mdpi.com/1660-4601/15/3/497/htm>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (7 de diciembre 2018). Detail. *Accidentes de tránsito*. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/road-traffic-injuries>
- Pimienta, R. (2000). Encuestas probabilísticas vs. no probabilísticas. *Política y Cultura*, (13), 263-276. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/267/26701313.pdf>
- Poó, Fde., Ledesma, R., y Montes, S. (2008). Rasgos de personalidad y agresión en conductores. *Instituto Brasileiro de Avaliação Psicológica*, 7(3), 269-280. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3350/335027185002.pdf>
- Rajiv, A., y Madhukar, S. (2016). Evaluation of perceived stress in bus drivers of Pune city. *National Journal of Physiology, Pharmacy and Pharmacology*, 7(1). Recuperado de <http://njppp.com/fulltext/28-1469269647.pdf>
- Richaud, M. C. (2008). La ética en la investigación psicológica. *Dialnet*, 12(1-2), 5-18. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3183493>
- Rodríguez, A., Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 82, 179-200. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>
- Romero, J., Martínez, E., Valencia, M., y Martínez, M. (2004). *Generalidades sobre el entrenamiento de conductores y el desarrollo de simuladores de manejo*. México:

- secretaría de comunicaciones y transportes Instituto mexicano del transporte. Recuperado de <https://www.imt.mx/archivos/Publicaciones/PublicacionTecnica/pt240.pdf>
- Ruiz, L., y Suárez, N. (2017). Nivel de agresión en conductores de transporte público del distrito de Chiclayo. *Revista Paian*, 8(1), 15 - 28. Recuperado de [file:///C:/Users/hp%2014/Downloads/TESIS%202020/546-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2002-1-10-20170731%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/hp%2014/Downloads/TESIS%202020/546-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2002-1-10-20170731%20(1).pdf)
- Salgado, M. (2015). *Relación existente entre factores de riesgos psicosociales y el estrés laboral en una muestra de conductores de una organización del sector de transporte ubicada en el Municipio de Santa Rosa De Cabal*. (Práctica investigativa III, Universidad Católica De Pereira). Recuperado de <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/5403/1/CDMPSI231.pdf>
- Sánchez, A. (2016). *Ideación suicida y estrés académico en estudiantes de una universidad privada de Cajamarca*. (Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte). Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10757/S%c3%a1nchez%20Villena%2c%20Andy%20Rick.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Shinar, D., y Compton, R. (2004). *Aggressive driving: an observational study of driver, vehicle, and situational variables*. USA: Accident Analysis y prevention. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/7488875\\_Aggressive\\_Driving\\_An\\_Observational\\_Study\\_of\\_Driver\\_Vehicle\\_and\\_Situational\\_Variables](https://www.researchgate.net/publication/7488875_Aggressive_Driving_An_Observational_Study_of_Driver_Vehicle_and_Situational_Variables)
- Silva, H., Lefio, A., Marchetti, N., y Benoit, P. (2014). Riesgos Psicosociales en Conductores de Transporte de Carga y Pasajeros Urbanos e Interurbanos, y su Asociación con la Autopercepción de Salud y Siniestralidad Laboral. *Ciencia y Trabajo*, 16(50), 67-74. Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492014000200002yscript=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492014000200002yscript=sci_arttext)
- Sousa, V., Driessnack, M., y Costa, I. (2007). Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. parte 1: diseños de investigación cuantitativa. *Scielo*, 15(3), 502-507. Recuperado de [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es\\_v15n3a22.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf)
- Tena, S. (2015). *Estrés y calidad de vida en conductores de la ETS: Metropolitano y de una empresa de Lima Sur*. (Tesis de licenciatura, Univesidad Autónoma del Perú). Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/201>
- Torres, J.H. (2016). *Conductas agresivas y estrés laboral de los conductores de la cooperativa Vía Flores de la ciudad de Ambato* (Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato). Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22616/2/INFORME%20DE%20INVESTIGACION-CONDUCTAS%20AGRESIVAS%20Y%20ESTRES%20LABORAL%20EN%20CONDUCTORES%20DE%20LA%20COOPERATIVA%20VI.pdf>
- Vargas, Z.R. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia. *Educación*, 33(1), 155-165. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Ventura, J. (2020). Una misma talla para todo: Repensando los tamaños del efecto de Cohen. *Educación Médica*. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2020.07.002>

Vigil, Y. (2013). Condiciones de trabajo y enfermedades ocupacionales de los conductores de transporte público urbano de Lima Metropolitana. *Revista de ciencias empresariales de la Universidad de San Marín de Porres*, 4(2), 48-62. Recuperado de <https://1library.co/document/q7wn52oz-condiciones-trabajo-enfermedades-ocupacionales-conductores-transporte-publico-metropolitana.html>



## ANEXOS

### Anexo 1. Formato de consentimiento informado: **Consentimiento Informado para Participantes de Investigación**

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

La presente investigación es conducida por Angie Lisbeth Novoa Florian, bachiller de la carrera de Psicología, de la Universidad Privada del Norte. La meta de este estudio es conocer la relación que existe entre el estrés y la agresión en conductores de transporte público de la ciudad de Cajamarca, a través de la aplicación del Cuestionario De Estrés Laboral OIT – OMS y el cuestionario de agresión de Buss y Perry.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas de los cuestionarios antes mencionados, con el fin de recabar información veraz, con fines académicos. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a los cuestionarios serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritos los cuestionarios y deseen conocer el resultado de su prueba, tendrá un plazo de dos meses para hacerlo, caso contrario se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre esta investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él.

Desde ya le agradezco su participación.

---

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

---

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) sobre los aspectos de dichos cuestionarios.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre la investigación en cualquier momento. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Angie Lisbeth Novoa Florian al teléfono 940217257.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados en el periodo de dos meses. Para esto, puedo contactar al teléfono anteriormente mencionado.

---

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

---

**CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL OIT – OMS**
**Género:** F    M    **Edad:** \_\_\_\_\_ **Fecha:** \_\_\_\_\_

**Institución:** \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** El presente cuestionario sirve para medir el nivel de **ESTRÉS LABORAL**. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales. Para cada pregunta, marque con una "X" para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:

- 1 si la condición **NUNCA** es fuente de estrés.
- 2 si la condición **RARAS VECES** es fuente de estrés.
- 3 si la condición **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés.
- 4 si la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés.
- 5 si la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés.
- 6 si la condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés.
- 7 si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés.

	PREGUNTAS	Alternativas						
		1	2	3	4	5	6	7
		Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
01	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
02	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado							
03	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
04	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
05	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes							
06	Mi supervisor no me respeta.							
07	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
08	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
09	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							

10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.								
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.								
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.								
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.								
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.								
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.								
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.								
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.								
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.								
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.								
20	La organización carece de dirección y objetivo.								
21	Mi equipo me presiona demasiado.								
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.								
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.								
24	La cadena de mando no se respeta.								
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia								

**Anexo N° 3: Protocolo del Cuestionario De Agresión De Buss Y Perry**
**CUESTIONARIO DE AGRESIÓN DE BUSS Y PERRY**
**Género:** F    M    **Edad:** \_\_\_\_\_ **Fecha:** \_\_\_\_\_

**Institución:** \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** A continuación, se presentan una serie de afirmaciones con respecto a situaciones que podrían ocurrirte. A las que deberás contestar escribiendo una “X” según la alternativa que mejor describa tu opinión. Recuerda no hay respuestas buenas o malas, solo interesa la forma como la manera como tu percibes, sientes y actúas en esas situaciones.

N°	Enunciado	Completamente Falso para mí	Bastante Falso para mí	Ni verdadero o ni falso Para mí	Bastante verdadero o para mí	Completamente verdadero para mí
1	De vez en cuando no puedo controlar el impulso de golpear a otra persona.	1	2	3	4	5
2	Cuando no estoy de acuerdo con mis amigos, discuto abiertamente con ellos.	1	2	3	4	5
3	Me enfado rápidamente, pero se me pasa enseguida.	1	2	3	4	5
4	A veces soy bastante envidioso.	1	2	3	4	5
5	Si se me provoca lo suficiente, puedo golpear a otra persona.	1	2	3	4	5
6	A menudo no estoy de acuerdo con la gente.	1	2	3	4	5
7	Cuando estoy frustrado, suelo mostrar mi irritación.	1	2	3	4	5
8	En ocasiones siento que la vida me ha tratado injustamente.	1	2	3	4	5
9	Si alguien me golpea, le respondo golpeándole también.	1	2	3	4	5
10	Cuando la gente me molesta, discuto con ellos.	1	2	3	4	5

11	Algunas veces me siento tan enfadado como si estuviera a punto de estallar.	1	2	3	4	5
12	Parece que siempre son otros los que consiguen las oportunidades.	1	2	3	4	5
13	Me suelo implicar en las peleas algo más de lo normal	1	2	3	4	5
14	Cuando la gente no está de acuerdo conmigo, no puedo remediar discutir con ellos	1	2	3	4	5
15	Soy una persona apacible	1	2	3	4	5
16	Me pregunto por qué algunas veces me siento tan resentido por algunas cosas	1	2	3	4	5
17	Si tengo que recurrir a la violencia para proteger mis derechos, lo hago.	1	2	3	4	5
18	Mis amigos dicen que discuto mucho	1	2	3	4	5
19	Algunos de mis amigos piensan que soy una persona impulsiva	1	2	3	4	5
20	Sé que mis «amigos» me critican a mis espaldas	1	2	3	4	5
21	Hay gente que me incita a tal punto que llegamos a Pegarnos	1	2	3	4	5
22	Algunas veces pierdo los estribos sin razón	1	2	3	4	5
23	Desconfío de desconocidos demasiado amigables	1	2	3	4	5
24	No encuentro ninguna buena razón para pegar a una persona	1	2	3	4	5
25	Tengo dificultades para controlar mi genio	1	2	3	4	5

26	Algunas veces siento que la gente se está riendo de mí a mis espaldas	1	2	3	4	5
27	He amenazado a gente que conozco	1	2	3	4	5
28	Cuando la gente se muestra especialmente amigable, me pregunto qué querrán.	1	2	3	4	5
29	He llegado a estar tan furioso que rompía cosas	1	2	3	4	5

**Gracias por tu colaboración**

#### Anexo N° 4: puntajes para corrección de cuestionarios

Para la corrección del Cuestionario de Estrés Laboral OIT – OMS se tomó en cuenta lo siguiente:

Se dividirá por áreas para conocer cuál es la que cuenta con mayor significancia de acuerdo a los ítems.

	<b>Núm. de ítems</b>	<b>Rango de estrés</b>
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4-28
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4-28
Territorio organizacional	3, 15, 22	3-21
Tecnología	4, 14, 25	3-21
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4-28
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4-28
Respaldo del grupo	8, 19, 23	3-21

Al tener la suma total de los puntajes de las áreas se determinará el nivel de estrés.

<b>NIVELES</b>	<b>PUNTAJES</b>
Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	>153,3

En la corrección para el Cuestionario de agresión de Buss y Perry se tomó en cuenta lo siguiente:

	Escala agresión	Agresión verbal	Agresión física	Hostilidad	Ira
Muy alto	(99 a más)	(18 a más)	(30 a más)	(32 a más)	(27 a más)
Alto	(83 -98)	(14 – 17)	(24 – 29)	(26 – 31)	(22 – 26)
Medio	(68- 82)	(11 – 13)	(16 – 23)	(21 – 25)	(18 – 21)
Bajo	(52-67)	(7 – 10)	(12- 15)	(15 – 20)	(13 – 17)
Muy bajo	(menos a 51)	(menos a 6)	(menos a 11)	(menos a 14)	(menos a 12)

Anexo N° 5: Permisos de las Empresas para la aplicación de cuestionarios





**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA  
PARA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

Yo Fernando Cerna Aldave  
identificado con DNI 26710229, en mi calidad de gerente  
del área de Empresa de transportes  
de la empresa de Transportes "María Inés"  
y "CENTRALLAC"  
con R.U.C N° 20453662196 / 20495810411, ubicada en la ciudad de Cajamarca

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**

A la señorita Angie Lisbeth Novoa Florián, identificada con DNI N° 72845060 bachiller de la carrera de Psicología, para que utilice la información del área de personal - conductores de esta empresa; con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación y de esta manera optar al grado de Licenciada.

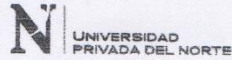
27 de noviembre del 2020

**ENTRALLAC SAC**  
Lic. Fernando A. Cerna Aldave  
GERENTE GENERAL  
DNI 26710229

**Firma del Representante de la Empresa**  
DNI:

El Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el bachiller será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; y asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

**Firma del Bachiller**  
DNI: 72845060



**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA  
PARA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

Yo Joel Azañero Cueva  
identificado con DNI 43956573, en mi calidad de gerente general  
del área de gerencia  
de la empresa de Transportes y Servicios  
“Señor de los Milagros” S.A. (ETSEMI)  
con R.U.C N° 20326356523, ubicada en la ciudad de Cajamarca

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**

A la señorita Angie Lisbeth Novoa Florián, identificada con DNI N° 72845060 bachiller de la carrera de Psicología, para que utilice la información del área de transporte con  
conductores de esta empresa; con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación y de esta manera optar al grado de Licenciada.

28 de noviembre del 2020

Empresa de Transportes y Servicios  
“Señor de los Milagros” S.A. - Cajamarca  
Joel Azañero Cueva  
GERENTE GENERAL

Firma del Representante de la Empresa  
DNI: 43956573

El Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el bachiller será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; y asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Angie Lisbeth Novoa Florián  
Firma del Bachiller  
DNI: 72845060