

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS

**ESTRÉS LABORAL Y AGRESIVIDAD EN LOS INTEGRANTES DE LA
ASOCIACIÓN DE LANCHEROS DEL PUERTO MUELLE DE PUNO, 2026**

PRESENTADA POR:

JOSE ARMANDO GOMEZ YLAQUITA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ENFERMERÍA

PUNO – PERÚ

2026



Repositorio Institucional ALCIRA by Universidad Privada San Carlos is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



4.36%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 30 SEP 2026, 10:21 AM

Originality & Authorship Report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

IDENTICAL
0.74%

CHANGED TEXT
3.62%

Report #35494947

JOSÉ ARMANDO GÓMEZ YLAQUITA // ESTRÉS LABORAL Y AGRESIVIDAD EN LOS INTEGRANTES DE LA ASOCIACIÓN DE LANCHEROS DEL PUERTO MUELLE DE PUNO, 2026 TESIS RESUMEN Los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno desarrollan sus actividades en un entorno laboral exigente, caracterizado por extensas jornadas de trabajo, variaciones climáticas, contacto permanente con los usuarios, inestabilidad de los ingresos y responsabilidad durante el transporte lacustre. Estas condiciones pueden favorecer la presencia de estrés laboral y manifestaciones de agresividad, con posibles repercusiones físicas, sociales y emocionales. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre el estrés laboral y la agresividad en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, 2026. 3 4 6 10 12 16 21 La investigación fue de tipo descriptivo-correlacional, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. 6 10 La población estuvo conformada por 301 integrantes de la asociación y la muestra por 169 participantes, seleccionados mediante muestreo probabilístico aleatorio simple. 5 La técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos fueron la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS y el Cuestionario de Agresividad de Buss y Perry. 28 Los datos fueron procesados mediante Microsoft Excel e IBM SPSS Statistics versión 26; para determinar la relación entre las variables se utilizó el coeficiente Rho de Spearman. Los resultados mostraron que el 74,0 % de los

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
TESIS

**ESTRÉS LABORAL Y AGRESIVIDAD EN LOS INTEGRANTES DE LA
ASOCIACIÓN DE LANCHEROS DEL PUERTO MUELLE DE PUNO, 2026.**

PRESENTADA POR:

JOSE ARMANDO GOMEZ YLAQUITA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ENFERMERÍA

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

:


Dra. MARLENE CUSI MONTESINOS

PRIMER MIEMBRO

:


M.Sc. KORINA ASQUI GOMEZ

SEGUNDO MIEMBRO

:


Mtra. NATALY SILVIA GARCIA VILCA

ASESOR DE TESIS

:


Mg. LUIS ALBERTH ROSSEL BERNEDO

Área: Ciencias Médicas y de Salud

Sub área: Ciencias de la Salud

Líneas de Investigación: Salud Pública

Puno, 30 de setiembre del 2026

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi fortaleza y guía constante, por darme la sabiduría y perseverancia necesarias para superar cada dificultad y continuar avanzando en el cumplimiento de mis metas.

A mi familia, por su amor, comprensión y apoyo incondicional durante todo este proceso, por acompañarme en los momentos difíciles y motivarme a seguir adelante.

A todas las personas que confiaron en mí y me brindaron palabras de aliento, apoyo y motivación para culminar esta etapa tan importante de mi formación profesional.

Con profundo cariño y gratitud, dedico este trabajo a quienes fueron parte de este camino y contribuyeron, de una u otra manera, al logro de este objetivo.

JOSE ARMANDO GOMEZ YLAQUITA

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradezco a Dios, por acompañarme y guiarme en cada paso que doy, brindándome fortaleza, sabiduría y perseverancia para continuar y alcanzar mis metas.

A la Facultad de Ciencias, por el soporte brindado durante mi formación profesional, así como por las oportunidades, beneficios y recursos que contribuyeron al desarrollo de la presente investigación.

A mi asesor, por su constante orientación, paciencia y compromiso, por compartir sus conocimientos y brindarme los mejores ejemplos y recomendaciones para seguir adelante y culminar satisfactoriamente este trabajo de investigación.

JOSE ARMANDO GOMEZ YLAQUITA

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
ÍNDICE DE ANEXOS	8
ACRÓNIMOS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCIÓN	12

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	19
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.3.1. Objetivo general	20
1.3.2. Objetivos específicos	20
1.4. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.4.1. Antecedentes internacionales	20
1.4.2. Antecedentes nacionales	24
1.4.3. Antecedentes locales	26

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO	28
2.1.1. Estrés laboral	28

2.1.2. Teorías del estrés laboral	29
2.1.3. Valor final del estrés laboral	31
2.1.4. Dimensiones del estrés laboral	33
2.1.5. Consecuencias del estrés	36
2.1.6. Agresividad	38
2.1.7. Teorías de la agresividad	39
2.1.8. Dimensiones de la agresividad	40
2.1.9. Niveles de agresividad	41
2.2. MARCO CONCEPTUAL	42
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	44
2.3.1. Hipótesis general	44
2.3.2. Hipótesis específicas	44

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	45
3.1.1. Tipo de investigación	45
3.1.2. Diseño de investigación	45
3.2. ÁMBITO DE ESTUDIO	46
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	47
3.3.1. Población	47
3.3.2. Tipo de muestreo	48
3.3.3. Criterios de inclusión	49
3.3.4. Criterios de exclusión	49
3.4. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	52
3.4.1. Técnica	52
3.4.2. Instrumentos	52
3.4.3. Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS	52

3.4.4. Cuestionario de Agresividad de Buss y Perry	53
3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	55
3.5.1. Planificación	55
3.5.2. Ejecución	55
3.6. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	56
3.6.1. Tabulación de datos	56
3.6.2. Prueba estadística	57

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS	59
4.1.1. Objetivo general	59
4.1.2. Objetivos específicos	64
4.2. DISCUSIÓN	69
CONCLUSIONES	74
RECOMENDACIONES	76
BIBLIOGRAFÍA	77
ANEXOS	82

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01 Operacionalización de variables	50
Tabla 02 Interpretación Rho Spearman	58
Tabla 03 Relación entre el estrés laboral y la agresividad en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, 2026.	59
Tabla 04 Nivel de estrés laboral en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, 2026.	64
Tabla 05 Nivel de agresividad en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, 2026.	69

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Nivel de estrés laboral en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, 2026.	65
Figura 02: Nivel de agresividad en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, 2026.	69

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01. Matriz de consistencia	83
Anexo 02. Consentimiento informado	85
Anexo 03. Instrumentos de recolección de datos	87
Anexo 04. Declaración jurada de autenticidad de tesis	91
Anexo 05. Autorización para el depósito de tesis al repositorio institucional	95

ACRÓNIMOS

OMS:	Organización Mundial de la Salud.
OPS:	Organización Panamericana de Salud
IHLF:	Asociación Internacional de la Fuerza Laboral.
OIT:	Organización Internacional del Trabajo.
SPSS:	Statistical Package for Social Sciences.
SGA:	Síndrome General de Adaptación.

RESUMEN

Los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno desarrollan sus actividades en un entorno laboral exigente, caracterizado por extensas jornadas de trabajo, variaciones climáticas, contacto permanente con los usuarios, inestabilidad de los ingresos y responsabilidad durante el transporte lacustre. Estas condiciones pueden favorecer la presencia de estrés laboral y manifestaciones de agresividad, con posibles repercusiones físicas, sociales y emocionales. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre el estrés laboral y la agresividad en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, 2026. La investigación fue de tipo descriptivo-correlacional, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. La población estuvo conformada por 301 integrantes de la asociación y la muestra por 169 participantes, seleccionados mediante muestreo probabilístico aleatorio simple. La técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos fueron la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS y el Cuestionario de Agresividad de Buss y Perry. Los datos fueron procesados mediante Microsoft Excel e IBM SPSS Statistics versión 26; para determinar la relación entre las variables se utilizó el coeficiente Rho de Spearman. Los resultados mostraron que el 74,0 % de los participantes presentó un nivel intermedio de estrés laboral y el 58,0 % un nivel medio de agresividad. Asimismo, se encontró una relación directa, de intensidad baja y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la agresividad ($Rho = 0,217$; $p = 0,005$). Se concluyó que existe una relación directa, de intensidad baja y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la agresividad en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno.

Palabras clave: Estrés laboral, Agresividad, Lancheros, Transporte lacustre.

ABSTRACT

The members of the Puno Port Boatmen's Association work in a demanding environment characterized by long working hours, weather variations, constant contact with passengers, income instability, and responsibility during lake transport. These conditions can contribute to work-related stress and aggression, with potential physical, social, and emotional repercussions. The objective of this study was to determine the relationship between work-related stress and aggression among the members of the Puno Port Boatmen's Association in 2026. The research was descriptive-correlational, with a quantitative approach, a non-experimental design, and a cross-sectional approach. The population consisted of 301 members of the association, and the sample comprised 169 participants, selected using simple random probability sampling. Data was collected through a survey, using the ILO-WHO Work Stress Scale and the Buss and Perry Aggression Questionnaire, both instruments with proven validity and reliability. Microsoft Excel and SPSS version 26 were used for data processing and analysis. Spearman's rho correlation coefficient was used to determine the relationship between variables. The results showed that 74.0% of participants presented an intermediate level of work-related stress, followed by 16.0% with a low level and 10.0% with a moderate level of stress. Regarding aggressiveness, the medium level predominated at 58.0%, followed by the high level at 37.8%, very high at 3.6%, and low at 0.6%. Inferential analysis showed a statistically significant, albeit weak, positive relationship between work-related stress and aggressiveness ($Rho = 0.217$; $p = 0.005$). It was concluded that there is a statistically significant relationship between work-related stress and aggressiveness among the members of the Puno Port Pier Boatmen's Association in 2016.

Keywords: Aggression, Occupational stress, Boat operators.

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral constituye una problemática de creciente importancia en el ámbito de la salud ocupacional, debido a sus repercusiones sobre el bienestar físico, psicológico y social de los trabajadores. Las exigencias propias del entorno laboral, las jornadas prolongadas, la sobrecarga de responsabilidades, la inestabilidad económica y las dificultades en las relaciones interpersonales pueden generar situaciones de tensión que afectan el desempeño y la calidad de vida. Cuando estas condiciones se mantienen de manera prolongada y superan los recursos de afrontamiento del individuo, pueden favorecer alteraciones emocionales y conductuales, entre ellas la irritabilidad, la hostilidad y determinadas manifestaciones de agresividad.

La agresividad, por su parte, representa un conjunto de respuestas que pueden expresarse mediante comportamientos físicos, verbales, sentimientos de ira y actitudes hostiles. Su presencia en el ámbito laboral puede deteriorar las relaciones interpersonales, dificultar la comunicación y generar conflictos entre compañeros y usuarios. En este sentido, resulta importante comprender su relación con el estrés laboral, considerando que ambas variables pueden presentarse en entornos caracterizados por elevadas demandas psicológicas, responsabilidades constantes y limitadas oportunidades de recuperación física y emocional.

En el contexto del transporte lacustre, los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno desarrollan sus actividades bajo condiciones particulares, relacionadas con la responsabilidad de trasladar pasajeros, las variaciones climáticas del lago Titicaca, la exposición prolongada a factores ambientales, la competencia por los servicios de transporte y la incertidumbre de los ingresos económicos. Estas circunstancias pueden representar factores de tensión que influyen en el bienestar psicológico y en las relaciones interpersonales de los trabajadores. Asimismo, los desacuerdos relacionados con la organización de turnos, la distribución de pasajeros y la convivencia laboral podrían favorecer situaciones de conflicto y respuestas agresivas.

Frente a esta realidad, surge la necesidad de investigar la relación entre el estrés laboral y la agresividad en una población cuya actividad constituye una importante fuente de ingresos económicos y contribuye al desarrollo turístico de la región Puno. El conocimiento de estas variables permitirá comprender mejor las condiciones psicosociales presentes en los trabajadores del transporte lacustre y proporcionar información relevante para el desarrollo de estrategias preventivas orientadas a promover la salud mental, el manejo adecuado del estrés y las relaciones laborales saludables.

En este contexto, la presente investigación, titulada “Estrés laboral y agresividad en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, 2026”, tuvo como objetivo general determinar la relación entre el estrés laboral y la agresividad en los integrantes de dicha asociación. Asimismo, se plantearon como objetivos específicos identificar el nivel de estrés laboral e identificar el nivel de agresividad de los participantes, con la finalidad de obtener información que permita caracterizar ambas variables en la población estudiada.

Para alcanzar estos objetivos, se desarrolló una investigación de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo-correlacional, con diseño no experimental y corte transversal. La muestra estuvo conformada por 169 integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno. Para la recolección de información se utilizó la técnica de la encuesta, mediante la aplicación de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS y el Cuestionario de Agresividad de Buss y Perry. El procesamiento de los datos se realizó mediante herramientas estadísticas, aplicándose el coeficiente de correlación Rho de Spearman para determinar la relación entre ambas variables.

La importancia de esta investigación radica en su contribución al conocimiento de los factores psicosociales relacionados con la actividad laboral de los transportistas lacustres. Desde la perspectiva de enfermería y la salud pública, los hallazgos pueden constituir un aporte para promover intervenciones educativas, actividades preventivas y estrategias de fortalecimiento de la salud mental ocupacional. Asimismo, la información obtenida podrá

servir como referencia para futuras investigaciones relacionadas con el estrés laboral, la agresividad y el bienestar psicológico de trabajadores pertenecientes a sectores ocupacionales similares.

Finalmente, la investigación se encuentra organizada en cuatro capítulos. El capítulo I comprende el problema de investigación, los objetivos y las hipótesis del estudio. El capítulo II desarrolla la revisión de la literatura, incluyendo el marco teórico y los antecedentes relacionados con las variables investigadas. El capítulo III presenta los materiales y métodos, donde se describen el tipo y diseño de investigación, el ámbito de estudio, la población, la muestra, los instrumentos y los procedimientos de recolección y análisis de datos. El capítulo IV expone los resultados obtenidos y su discusión, contrastándolos con los antecedentes y fundamentos teóricos. Posteriormente, se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

De acuerdo con el informe La organización del trabajo y el estrés, publicado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés laboral se presenta cuando las exigencias y presiones del entorno de trabajo superan los conocimientos, habilidades y recursos que posee una persona para afrontarlas adecuadamente (1). Esta problemática puede afectar el desempeño de los trabajadores, deteriorar las relaciones interpersonales, incrementar el ausentismo y favorecer la aparición de conductas inadecuadas, además de generar consecuencias negativas en la salud física, mental y social (1).

En las últimas décadas, el estrés laboral se ha convertido en una preocupación creciente para la salud ocupacional debido a sus efectos sobre el bienestar y la productividad de la población trabajadora. En el ámbito mundial, se reportó que durante el año 2025 aproximadamente el 40 % de los trabajadores experimentó niveles elevados de estrés durante el día anterior a la evaluación. Asimismo, América Latina registró una prevalencia de estrés del 43 %, ubicándose entre las regiones con una importante presencia de esta problemática (2).

Diversas investigaciones muestran que el estrés laboral afecta a trabajadores de diferentes sectores económicos. Se estima que, en los países desarrollados, entre el 5 %

y el 10 % de los trabajadores presentan estrés relacionado con sus actividades laborales, mientras que en los países industrializados esta proporción puede oscilar entre el 20 % y el 50 % (3). De igual manera, la Organización Internacional del Trabajo informó que entre el 12 % y el 15 % de los trabajadores de algunos países centroamericanos manifestaron haber experimentado tensión y estrés en sus centros laborales (4).

En Latinoamérica también se han identificado porcentajes importantes de estrés laboral. Una investigación desarrollada en seis países de la región encontró que Venezuela presentó la mayor prevalencia, con un 63 %, seguida de Ecuador con 54 %, Panamá con 49 %, Honduras con 34 %, Perú con 29 % y Colombia con 26 %. Estos resultados evidencian que el estrés laboral continúa siendo un desafío significativo para la protección de la salud y el bienestar de los trabajadores (5).

En el contexto peruano, se ha encontrado que el 34 % de los trabajadores presenta un nivel alto de estrés laboral, mientras que el 44 % alcanza un nivel medio (6). De manera similar, una investigación realizada en la provincia de Chiclayo determinó que el 54,6 % de los participantes presentaba un nivel medio de estrés (7). Estos resultados demuestran que una proporción considerable de la población trabajadora se encuentra expuesta a condiciones que pueden superar sus recursos físicos y psicológicos para responder adecuadamente a las demandas ocupacionales.

La exposición prolongada al estrés puede producir diferentes alteraciones físicas y psicológicas, como enfermedades cardiovasculares, trastornos gastrointestinales, irritabilidad, cansancio, dificultades para tomar decisiones, alteraciones del apetito, problemas de concentración y mayor predisposición a sufrir accidentes laborales (1). Asimismo, las jornadas extensas, la inestabilidad económica, la presión por cumplir las responsabilidades, las relaciones conflictivas y las condiciones ambientales adversas pueden incrementar el riesgo de estrés y afectar la calidad de vida del trabajador.

Esta problemática adquiere especial relevancia en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, quienes desarrollan sus actividades en un contexto laboral particular. Su trabajo implica transportar pasajeros y turistas por las aguas del lago Titicaca, asumir la responsabilidad por la seguridad de las personas, enfrentar cambios repentinos de temperatura, lluvias, vientos, oleaje y exposición constante a la radiación solar. Estas condiciones pueden representar una importante demanda física, emocional y cognitiva para los lancheros(8).

Además de las condiciones climáticas y geográficas, los integrantes de la asociación pueden encontrarse expuestos a horarios variables, extensas jornadas, periodos prolongados de espera, mantenimiento permanente de las embarcaciones y responsabilidad por el cumplimiento de las medidas de seguridad. A ello se añaden la fluctuación de la demanda turística, la variabilidad de los ingresos, el incremento de los costos de combustible y mantenimiento, así como la necesidad de atender constantemente a pasajeros con diferentes necesidades y comportamientos.

La disminución del número de usuarios durante determinadas temporadas puede producir incertidumbre económica, preocupación por el sostenimiento familiar y competencia por acceder a los turnos o servicios de transporte. Del mismo modo, las exigencias relacionadas con la puntualidad, la organización de los recorridos, el cumplimiento de los horarios, las condiciones de navegación y la atención al público pueden incrementar la tensión entre los trabajadores. Cuando estas demandas son percibidas como excesivas o difíciles de controlar, pueden favorecer la aparición de estrés laboral(1).

Respecto a la agresividad, Dollard et al. la explican mediante la teoría de la frustración-agresión, según la cual las conductas agresivas pueden originarse cuando una persona encuentra obstáculos que le impiden alcanzar sus metas, satisfacer sus necesidades o cumplir las expectativas previamente establecidas (9). Estas situaciones generan tensión emocional y frustración, las cuales pueden expresarse mediante

respuestas hostiles o comportamientos agresivos. Por su parte, Buss define la agresividad como una tendencia relativamente constante orientada a causar daño a otra persona y que puede manifestarse de forma física o verbal (10).

La agresividad no se limita únicamente a las agresiones físicas, sino que también puede expresarse mediante discusiones, insultos, hostilidad, irritabilidad, amenazas, respuestas impulsivas y dificultades para controlar la ira. En un entorno laboral caracterizado por la presión económica, el contacto permanente con usuarios, la distribución de turnos, la competencia por pasajeros y la exposición a condiciones ambientales adversas, pueden presentarse desacuerdos o conflictos entre los integrantes de la asociación, así como entre los trabajadores y los usuarios del servicio(10).

Diversos estudios han evidenciado que las exigencias y presiones laborales pueden producir cambios en el comportamiento de los trabajadores y favorecer manifestaciones agresivas dirigidas hacia otras personas, objetos o incluso hacia sí mismos (11). Asimismo, Huamani encontró que el 30,1 % de los participantes evaluados presentó un nivel medio de agresividad (12). En otra investigación, Odar determinó que el 57,2 % de los sujetos mostró un nivel medio de agresividad y que el 54,6 % presentó un nivel medio de estrés laboral, evidenciando la presencia conjunta de ambas variables en poblaciones sometidas a diferentes exigencias ocupacionales (7).

En los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, el estrés generado por la incertidumbre económica, las extensas jornadas, la responsabilidad por la seguridad de los pasajeros, las condiciones climáticas y los posibles conflictos relacionados con la organización del trabajo podría asociarse con manifestaciones de irritabilidad, hostilidad, agresividad verbal, agresividad física e ira. Estas respuestas pueden afectar la convivencia entre los asociados, la relación con los usuarios, el ambiente laboral, la calidad del servicio brindado y el bienestar personal y familiar de los trabajadores(11).

Pese a la importancia económica, social y turística de la actividad desarrollada por los lancheros del Puerto Muelle de Puno, existe limitada información respecto a sus condiciones psicológicas y laborales. En particular, no se conoce con precisión el nivel de estrés laboral que presentan, el grado de agresividad existente ni la relación entre ambas variables. Esta falta de información dificulta la implementación de acciones preventivas orientadas al manejo del estrés, la regulación emocional, la solución de conflictos y la promoción de relaciones laborales saludables.

Por consiguiente, resulta necesario estudiar la relación entre el estrés laboral y la agresividad en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, 2026. Los resultados permitirán identificar la magnitud de ambas problemáticas y generar evidencia que contribuya al diseño de estrategias preventivas, programas de bienestar laboral y acciones destinadas a mejorar la salud mental, la convivencia entre los asociados y la calidad del servicio de transporte lacustre.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la agresividad en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, 2026?

PROBLEMAS ESPECÍFICOS

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, 2026?

¿Cuál es el nivel de agresividad en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, 2026?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre el estrés laboral y la agresividad en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, 2026.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de estrés laboral en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, 2026.
- Identificar el nivel de agresividad en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, 2026.

1.4. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Antecedentes internacionales

Ok et al. (2024) (19) desarrollaron el estudio titulado Associations between taxi drivers' aggressive driving behavior and sleep, cognition, and psychological factors in Korea: Negative binomial regression analysis, cuyo objetivo fue identificar los factores psicológicos, cognitivos y relacionados con el sueño asociados con la conducta de conducción agresiva en taxistas de Corea del Sur. La metodología comprendió una muestra de 992 conductores de taxi de Seúl y de la provincia de Gyeonggi, evaluándose la conducta agresiva mediante el Driving Behavior Questionnaire y aplicándose un análisis de regresión binomial negativa. Los resultados evidenciaron que mayores niveles de estrés se asociaron significativamente con una mayor conducción agresiva (estimación = 0,025; $p = 0,001$; razón de tasas = 1,02; IC95 %: 1,01-1,04), además de encontrarse asociaciones con insomnio, somnolencia diurna, fallos cognitivos y depresión. Los autores concluyeron que los factores psicológicos, especialmente el estrés, constituyen elementos importantes en la aparición de conductas agresivas en los taxistas y deben ser considerados en las estrategias orientadas a disminuir este comportamiento.

Dorantes-Argandar et al. (2023) (20) realizaron la investigación titulada *Aggressive driving, rule-breaking, and driver stress in Spanish-speaking countries*, con el objetivo de analizar la relación entre el estrés del conductor, la agresión durante la conducción y el incumplimiento de normas de tránsito en países hispanohablantes. Metodológicamente, el estudio incluyó a 1 827 conductores procedentes de México, Guatemala, Costa Rica y España, en quienes se evaluaron las variables estrés del conductor, agresión al conducir y transgresión de normas. Los resultados mostraron asociaciones estadísticamente significativas entre el estrés, la agresión y el incumplimiento de las reglas de tránsito. Los autores concluyeron que el estrés y la agresividad constituyen variables relevantes para explicar el comportamiento vial y la transgresión de normas entre conductores de países hispanohablantes.

Herrero-Fernández et al. (2024) (21) efectuaron el estudio titulado *The mediation effect of emotion dysregulation in the relationship between stress and aggression on the road*, cuyo objetivo fue analizar la relación entre el estrés y la agresión en carretera, considerando el papel mediador de la desregulación emocional. La metodología comprendió una muestra de 410 conductores españoles, en quienes se evaluaron las variables estrés, desregulación emocional y agresividad durante la conducción. Los resultados mostraron relaciones positivas entre el estrés y la conducta agresiva, además de evidenciar que la desregulación emocional contribuye a explicar el vínculo entre ambas variables. Los autores concluyeron que un mayor nivel de estrés, acompañado de dificultades para regular las emociones, puede incrementar la probabilidad de presentar respuestas agresivas durante la conducción.

Qiang y Li (2025) (22) realizaron la investigación titulada *Work stressors and aggressive driving: The mediating roles of stress appraisals*, cuyo objetivo fue analizar la influencia de los estresores laborales sobre la conducción agresiva y determinar el papel mediador de las valoraciones cognitivas del estrés. La metodología correspondió a un diseño temporal desarrollado con 247 trabajadores que conducían vehículos terrestres, empleándose

modelos de ecuaciones estructurales para analizar las relaciones entre las variables. Los resultados evidenciaron que los estresores laborales considerados de desafío y de obstáculo podían predecir la conducción agresiva y que las valoraciones cognitivas mediaban parcialmente dichos efectos. Los autores concluyeron que las demandas y presiones generadas en el ámbito laboral pueden trasladarse al comportamiento vial y favorecer manifestaciones de conducción agresiva.

Zhang et al. (2025) (23)desarrollaron el estudio titulado Algorithmic management stressors and aggressive driving behavior: Roles of attentiveness and regulatory focus, cuyo objetivo fue analizar la influencia de los estresores derivados de la gestión algorítmica sobre la conducta agresiva de conductores de plataformas de transporte. Metodológicamente, participaron 330 conductores de plataformas, quienes fueron evaluados en cuatro momentos temporales, considerando los estresores de gestión algorítmica, la atención y la conducción agresiva. Los resultados mostraron que los estresores percibidos como obstáculos favorecieron una mayor conducción agresiva, mientras que los considerados como desafíos mostraron un comportamiento diferente; asimismo, la atención actuó como variable mediadora de los efectos indirectos. Los autores concluyeron que la organización y control del trabajo mediante sistemas algorítmicos puede generar estrés laboral y modificar negativamente la conducta del conductor.

Kelly et al. (2025) (24)realizaron la investigación titulada “We are a forgotten people!”: The experience of stress among New York City yellow taxi drivers, cuyo objetivo fue explorar las experiencias y las principales fuentes de estrés presentes en conductores y exconductores de taxis amarillos de Nueva York. La metodología tuvo un enfoque cualitativo y se desarrolló mediante entrevistas a 21 taxistas actuales y antiguos. Los resultados identificaron como principales estresores la presión económica, la discriminación y la pérdida de compañeros, mientras que las manifestaciones del estrés incluyeron ansiedad, depresión, impotencia, rabia e insomnio. Los autores concluyeron

que las condiciones laborales y sociales de los taxistas generan importantes respuestas de estrés, entre ellas la rabia, considerada una respuesta emocional estrechamente relacionada con comportamientos agresivos.

Öz, Özkan y Lajunen (2010) (25) desarrollaron el estudio titulado Professional and non-professional drivers' stress reactions and risky driving, cuyo objetivo fue comparar las reacciones de estrés y las conductas riesgosas entre conductores profesionales y no profesionales. La metodología comprendió una muestra de 234 conductores varones, entre taxistas, conductores de minibuses, conductores de vehículos pesados y conductores no profesionales, utilizándose el Driver Stress Inventory, que evalúa agresión, aversión a conducir, vigilancia de peligros, propensión a la fatiga y búsqueda de emociones. Los resultados evidenciaron que la agresión y otras dimensiones vinculadas con el estrés del conductor se relacionaron con la participación en accidentes de tránsito. Los autores concluyeron que las reacciones de estrés, incluida la agresión, constituyen factores relevantes en la conducción riesgosa y en la seguridad vial.

Hoggan y Dollard (2007) (11) realizaron la investigación titulada Effort-reward imbalance at work and driving anger in an Australian community sample: Is there a link between work stress and road rage?, cuyo objetivo fue analizar la relación entre el estrés laboral generado por el desequilibrio esfuerzo-recompensa y la ira experimentada durante la conducción. Metodológicamente, se evaluó a 130 trabajadores australianos, considerando el desequilibrio esfuerzo-recompensa, la ira general, el sobrecompromiso y la ira al conducir. Los resultados mostraron que el desequilibrio entre el esfuerzo laboral y las recompensas incrementaba la ira durante la conducción mediante la influencia de la ira general y el sobrecompromiso. Los autores concluyeron que las situaciones de estrés experimentadas en el trabajo pueden trasladarse al contexto vial y favorecer respuestas de ira durante la conducción.

Hennessy y Wiesenthal (1999) (26) desarrollaron el estudio titulado Traffic congestion, driver stress, and driver aggression, cuyo objetivo fue analizar la relación entre la congestión vehicular, el estrés del conductor y la agresividad durante la conducción. La metodología consistió en evaluar a conductores de automóviles en condiciones de alta y baja congestión vehicular, comparándose sus niveles de estrés y agresividad. Los resultados evidenciaron que tanto el estrés situacional como la agresión fueron mayores bajo condiciones de alta congestión y que, en situaciones congestionadas, la agresividad permitió predecir el nivel de estrés del conductor. Los autores concluyeron que la congestión vehicular constituye una condición capaz de incrementar simultáneamente el estrés y la agresividad de los conductores.

1.4.2. Antecedentes nacionales

Amado Paitan y Villanueva Quispe (2023) (27) realizaron la investigación titulada Estrés laboral y agresividad en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y la agresividad en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo. La metodología comprendió una muestra de 100 conductores pertenecientes a una empresa de transporte, analizándose las variables estrés laboral y agresividad mediante un enfoque correlacional. Los resultados evidenciaron una correlación positiva, moderada y estadísticamente significativa entre ambas variables ($r_s = 0,554$; $p < 0,001$); asimismo, el 68 % presentó un nivel alto de estrés y el 67 % un nivel de agresividad medio-alto. Los autores concluyeron que a medida que aumenta el estrés laboral también se incrementan las acciones y comportamientos agresivos de los conductores.

Sullon Alburqueque (2024) (28) desarrolló la investigación titulada Estrés laboral y agresividad en conductores de transporte colectivo interprovincial Tumbes, 2023, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y la agresividad en conductores de transporte colectivo interprovincial de la ruta Tumbes-Zarumilla. Metodológicamente,

se evaluó a 100 conductores, empleándose el cuestionario OIT-OMS para medir el estrés laboral y el cuestionario de Buss y Perry para evaluar la agresividad. Los resultados reportaron una relación directa de magnitud muy baja entre el estrés laboral y la agresividad (0,026), además de relaciones diferenciadas con las dimensiones agresividad física, agresividad verbal, ira y hostilidad. El autor concluyó que existe relación entre el estrés laboral y la agresividad en los conductores estudiados, aunque la magnitud de dicha relación fue muy baja.

Huayta Rodríguez y Pérez Casaverde (2021) (29) realizaron el estudio titulado Asociación de estrés laboral y agresividad en trabajadores de una empresa de transporte público de Lima Metropolitana, cuyo objetivo fue determinar la asociación entre el estrés laboral y la agresividad en trabajadores de una empresa de transporte público. La metodología comprendió una muestra de 188 trabajadores, integrada por choferes y cobradores, aplicándose el cuestionario de estrés laboral OIT-OMS y el Cuestionario de Agresión de Buss-Perry. Los resultados demostraron una asociación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la agresividad ($p = 0,01$). Los autores concluyeron que mayores niveles de estrés laboral se encuentran asociados con mayores niveles de agresividad en los trabajadores del transporte público, debiendo considerarse que la muestra no estuvo conformada exclusivamente por conductores.

Lozano Portocarrero y Espinosa Valdez (2019) (30) desarrollaron la investigación titulada Estrés laboral y comportamiento agresivo en conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73, Ruta 8201. Lima, 2019, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y el comportamiento agresivo en conductores de una empresa de transporte urbano de Lima. La metodología correspondió a un diseño no experimental y correlacional, con una muestra de 65 conductores, empleándose el Inventario de Estrés Laboral de Maslach y la dimensión agresividad del Cuestionario de Personalidad Situacional. Los resultados mostraron relaciones de magnitud baja entre el comportamiento agresivo y el cansancio emocional ($r = 0,190$), la despersonalización ($r =$

0,323) y la realización personal ($r = 0,142$). Los autores concluyeron que las dimensiones relacionadas con el desgaste laboral presentan asociaciones con el comportamiento agresivo, siendo la despersonalización la dimensión que mostró una mayor relación, aunque con una magnitud baja.

Apaclla Condor y Quineche Quispe (2019) (31) realizaron la investigación titulada *Afrontamiento al estrés y agresión en conductores de transporte público*, cuyo objetivo fue analizar la relación entre las estrategias de afrontamiento al estrés y la agresión en conductores de transporte público. La metodología correspondió a un estudio correlacional desarrollado en 351 conductores pertenecientes a una empresa de transporte público, utilizándose instrumentos específicos para evaluar las estrategias de afrontamiento y la agresión. Los resultados evidenciaron relaciones entre las formas empleadas por los conductores para afrontar situaciones estresantes y sus manifestaciones de agresión, aunque en la fuente disponible no se consignan los valores estadísticos específicos. Los autores concluyeron que la forma en que los conductores afrontan las situaciones estresantes guarda relación con las manifestaciones de agresión, aunque este estudio debe considerarse como antecedente complementario debido a que evaluó afrontamiento al estrés y no específicamente estrés laboral.

1.4.3. Antecedentes locales

Huallpartupa Mamani y La Torre Huanca (2021) (32) desarrollaron la investigación titulada *Estrés y nivel de agresión en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020*, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el estrés y el nivel de agresión en conductores de transporte público de la ciudad de Juliaca, provincia de San Román, Puno. La metodología comprendió una muestra de 50 conductores de transporte público, empleándose la Escala de Apreciación del Estrés en la Conducción (EAE-C) y el Inventario de Agresión de Buss y Perry. Los resultados no permitieron establecer una correlación concluyente entre el estrés y la agresividad; asimismo, se identificaron como

factores estresantes la congestión vehicular, el ruido, los cambios climáticos y las largas horas de conducción. Las autoras concluyeron que no se logró establecer de manera concluyente una relación entre el estrés y la agresividad en los conductores estudiados, aunque se evidenció la presencia de diversos factores ambientales y laborales capaces de generar estrés en los conductores de transporte público de Juliaca.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Estrés laboral

Delgado (13) sostiene, desde una perspectiva integradora, que el estrés constituye una respuesta fisiológica, psicológica y conductual que se produce cuando la persona intenta adaptarse a diferentes presiones internas o externas. En el contexto ocupacional, el estrés laboral aparece cuando existe un desequilibrio entre las exigencias del puesto, las funciones asignadas, los recursos disponibles y la capacidad del trabajador para responder satisfactoriamente a dichas demandas.

Por su parte, Lazarus y Folkman (14) explican que el estrés surge de la interacción entre la persona y su entorno. No depende únicamente de la presencia objetiva de una situación exigente, sino también de la valoración que realiza el individuo respecto a ella. De este modo, una circunstancia se convierte en estresante cuando es percibida como amenazante, difícil de controlar o superior a los recursos personales disponibles para afrontarla.

Desde esta perspectiva, el estrés laboral comprende un proceso de evaluación cognitiva y emocional. En primer lugar, el trabajador valora si la situación representa una amenaza, una pérdida o un desafío; posteriormente, analiza si dispone de capacidades, apoyo o recursos suficientes para enfrentarla. Cuando percibe que dichos recursos son

insuficientes, puede experimentar tensión, preocupación, irritabilidad, agotamiento y dificultades para desempeñar adecuadamente sus funciones(14).

En el caso de los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, el estrés laboral puede relacionarse con las condiciones propias del transporte lacustre, la responsabilidad por la seguridad de los pasajeros, los cambios climáticos, la variación de los ingresos, la atención permanente a los usuarios y la organización de turnos y recorridos. Cuando estas demandas se acumulan o son percibidas como difíciles de controlar, pueden afectar el bienestar físico y psicológico de los trabajadores(1).

2.1.2. Teorías del estrés laboral

a) Teoría del estrés y afrontamiento de Lazarus y Folkman

La teoría desarrollada por Lazarus y Folkman plantea que el estrés no constituye una reacción automática ante los acontecimientos externos, sino el resultado de la forma en que cada persona interpreta y afronta las situaciones que experimenta. Por ello, dos individuos expuestos a una misma circunstancia pueden presentar respuestas diferentes, dependiendo de sus experiencias previas, recursos personales, apoyo social y estrategias de afrontamiento (14).

Uno de los principales conceptos de esta teoría es la evaluación cognitiva, entendida como el proceso mediante el cual la persona interpreta el significado de una determinada situación. Esta evaluación comprende dos momentos. En la evaluación primaria, el individuo determina si el acontecimiento es irrelevante, beneficioso, amenazante, dañino o desafiante. En la evaluación secundaria, valora los recursos y alternativas que posee para hacerle frente(14).

Cuando la persona considera que las exigencias de la situación superan sus capacidades de respuesta, se produce el estrés. En cambio, cuando percibe que dispone de medios

adecuados para manejarla, puede afrontar el acontecimiento sin que este genere consecuencias significativas sobre su bienestar(14).

La teoría también destaca la importancia de las estrategias de afrontamiento. Algunas se orientan a modificar directamente el problema, mientras que otras buscan regular las emociones producidas por la situación. La efectividad de estas estrategias depende del contexto y de la posibilidad real de controlar o transformar el factor estresante(14).

En la actividad de los lancheros, la percepción de riesgo durante la navegación, las exigencias de los usuarios, los conflictos por turnos o pasajeros y la incertidumbre económica pueden ser valorados de distinta manera por cada trabajador. En consecuencia, la intensidad del estrés dependerá tanto de las características del entorno como de la interpretación y los recursos de afrontamiento de cada integrante.

b) Teoría del estrés de Carlos Manuel Quirce

La propuesta de Carlos Manuel Quirce se fundamenta en los aportes de Hans Selye y en el modelo del Síndrome General de Adaptación. Sin embargo, Quirce amplía esta explicación al señalar que el estrés no debe entenderse exclusivamente como una respuesta biológica automática, sino como un proceso de desadaptación que compromete el potencial integral del organismo (15).

Desde este enfoque, el estrés aparece cuando la persona no logra responder adecuadamente a las demandas internas o externas. Esta falta de adaptación puede afectar de manera conjunta las dimensiones biológica, psicológica y social, generando alteraciones de diferente intensidad en la salud y en el comportamiento(15).

Quirce sostiene que la exposición prolongada a situaciones estresantes puede disminuir la capacidad de resistencia del organismo y favorecer la aparición de trastornos físicos y psicológicos. De esta manera, el estrés deja de constituir una reacción temporal y se convierte en una condición capaz de alterar el equilibrio general de la persona(15).

Cuando un individuo percibe que una situación amenaza su bienestar, puede reducir sus interacciones con el entorno como una forma de protección. No obstante, este distanciamiento modifica sus patrones habituales de comportamiento y puede generar preocupación, incertidumbre o incomodidad en las personas con quienes se relaciona (15).

Debido a que las relaciones sociales se construyen sobre determinadas expectativas de comunicación, colaboración y cumplimiento de responsabilidades, los cambios en la conducta de una persona sometida a estrés pueden ocasionar nuevas exigencias o conflictos. Así, el intento de evitar los estímulos estresantes puede producir mayor presión social, intensificar la tensión y dificultar el proceso de adaptación(15).

Esta teoría permite comprender la relación entre el estrés laboral y la agresividad. Una persona expuesta de manera constante a presiones laborales puede presentar irritabilidad, aislamiento, respuestas impulsivas o dificultades para controlar sus emociones. Estas manifestaciones pueden afectar la convivencia y favorecer conflictos con compañeros, dirigentes, usuarios o familiares (15).

En el contexto de la Asociación de Lancheros, las demandas vinculadas con la navegación, la seguridad, la competencia laboral, la atención a pasajeros y la distribución de los servicios pueden producir tensiones que, al no ser manejadas adecuadamente, incrementen el estrés y favorezcan determinadas respuestas agresivas.

2.1.3. Valor final del estrés laboral

De acuerdo con Lazarus y Folkman, el estrés se produce cuando la persona percibe que las demandas del entorno superan sus capacidades o recursos de afrontamiento. Quirce agrega que su intensidad depende de la interacción entre los factores estresantes y la capacidad adaptativa del individuo. Por su parte, Orlandini señala que la exposición frecuente, prolongada o intensa a los estresores puede ocasionar consecuencias físicas, psicológicas y conductuales(14–16).

En función de la intensidad con la que se presenta, el estrés laboral puede interpretarse mediante los siguientes niveles(3):

Bajo nivel de estrés: corresponde a la presencia de situaciones cotidianas que generan incomodidad o tensión leve, pero que todavía pueden ser controladas por la persona. Aunque no representan una afectación grave, pueden producir cansancio, irritabilidad o fatiga pasajera.

Nivel intermedio de estrés: comprende situaciones laborales que demandan un esfuerzo importante de adaptación. Las dificultades son más evidentes que en el nivel bajo y pueden comenzar a interferir con la concentración, el estado de ánimo, las relaciones interpersonales o el rendimiento del trabajador.

Estrés: indica la presencia de una respuesta intensa frente a las demandas laborales. En este nivel pueden presentarse ansiedad, irritabilidad, ira, preocupación constante, agotamiento y alteraciones físicas o emocionales que afectan el desempeño y el bienestar de la persona.

Alto nivel de estrés: representa una exposición considerable o persistente a factores estresantes. Puede ocasionar alteraciones importantes en la salud física y mental, afectar las relaciones interpersonales y aumentar el riesgo de problemas emocionales, conductuales y ocupacionales.

La clasificación de los niveles permitirá conocer la intensidad con la que el estrés laboral se encuentra presente en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno y determinar si constituye una condición asociada con las manifestaciones de agresividad.

2.1.4. Dimensiones del estrés laboral

De acuerdo con la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, el estrés laboral se evalúa mediante siete dimensiones relacionadas con las condiciones organizacionales y sociales del trabajo (3).

- a) Clima organizacional: El clima organizacional comprende las percepciones compartidas por los trabajadores acerca de las relaciones interpersonales, normas, políticas, formas de comunicación y metas de la organización. Estas características conforman el ambiente en el que se desarrollan las actividades laborales.

Un clima caracterizado por la confianza, el respeto, la comunicación y la cooperación puede contribuir al bienestar de los trabajadores. Por el contrario, un ambiente marcado por conflictos, incertidumbre, presión o escasa coordinación puede convertirse en una fuente de estrés.

En la asociación de lancheros, esta dimensión puede expresarse en la forma en que los integrantes se relacionan, solucionan desacuerdos, distribuyen responsabilidades y coordinan la prestación del servicio.

- b) Estructura organizacional: La estructura organizacional se refiere a la manera en que se distribuyen la autoridad, las funciones, las responsabilidades y los mecanismos de control dentro de una organización. Comprende la claridad de las normas, los niveles jerárquicos, los procedimientos de trabajo y el grado de participación de los integrantes en la toma de decisiones.

Una estructura excesivamente rígida, confusa o burocrática puede limitar la autonomía y generar preocupación en los trabajadores. Asimismo, la falta de claridad respecto a las funciones y responsabilidades puede ocasionar duplicidad de tareas, desacuerdos y sobrecarga laboral.

En la Asociación de Lancheros, esta dimensión puede relacionarse con la organización de turnos, la asignación de recorridos, el establecimiento de responsabilidades y el cumplimiento de acuerdos internos.

- c) Territorio organizacional: El territorio organizacional hace referencia al espacio físico y funcional que ocupa el trabajador para desarrollar sus actividades. También incluye el grado de control, pertenencia y seguridad que experimenta respecto a dicho espacio.

La interferencia constante de otras personas, la falta de privacidad, la competencia por los espacios o la asignación de funciones fuera del ámbito habitual pueden constituir fuentes de estrés.

En los lancheros, esta dimensión puede relacionarse con el uso de los espacios del muelle, las zonas de embarque, la ubicación de las embarcaciones, los puntos de atención y la disponibilidad de áreas adecuadas para realizar sus actividades.

- d) Tecnología: La tecnología comprende las herramientas, equipos, procedimientos y conocimientos técnicos empleados para ejecutar el trabajo. Puede facilitar las actividades y mejorar la eficiencia; sin embargo, también puede generar estrés cuando los recursos son insuficientes, se encuentran deteriorados o requieren conocimientos que el trabajador no posee.

La falta de capacitación, la necesidad de adaptarse a nuevos equipos o el temor a cometer errores durante su utilización pueden aumentar la tensión laboral.

En el transporte lacustre, esta dimensión puede estar vinculada con el funcionamiento y mantenimiento de las embarcaciones, motores, equipos de comunicación, implementos de seguridad y demás recursos utilizados durante la navegación.

- e) Influencia del líder: Esta dimensión se refiere al efecto que producen las conductas, decisiones y métodos de dirección de los responsables de una organización. El

liderazgo puede influir tanto en la satisfacción como en el rendimiento de los trabajadores.

Un liderazgo basado en la comunicación, la participación y el trato equitativo puede favorecer un ambiente saludable. En cambio, las decisiones arbitrarias, la supervisión excesiva, la ausencia de reconocimiento o el trato autoritario pueden convertirse en fuentes de estrés.

Dentro de la asociación, la influencia del líder se relaciona con la forma en que los dirigentes comunican las decisiones, distribuyen los turnos, resuelven los conflictos y representan los intereses de los integrantes.

- f) Falta de cohesión: La cohesión se refiere al grado de integración, cooperación y compromiso existente entre los integrantes de un grupo. Cuando los trabajadores comparten objetivos y mantienen relaciones de confianza, pueden coordinar mejor sus actividades y enfrentar conjuntamente las dificultades.

La falta de cohesión se manifiesta mediante conflictos frecuentes, competencia desmedida, desconfianza, poca colaboración y dificultades para alcanzar metas comunes. Estas situaciones pueden generar tensión y afectar el funcionamiento de la organización.

- g) Respaldo del grupo: El respaldo del grupo comprende el apoyo emocional, informativo y práctico que recibe el trabajador de sus compañeros. Este apoyo fortalece el sentido de pertenencia y facilita el afrontamiento de las dificultades laborales.

La ausencia de respaldo puede generar sentimientos de aislamiento, inseguridad y desprotección. En cambio, la colaboración entre compañeros permite compartir responsabilidades, resolver problemas y reducir el impacto de las situaciones estresantes.

En los lancheros, el respaldo grupal puede ser especialmente importante ante dificultades durante la navegación, fallas mecánicas, conflictos con usuarios o situaciones que requieran coordinación y ayuda inmediata.

2.1.5. Consecuencias del estrés

Los efectos del estrés pueden manifestarse en distintas áreas del funcionamiento humano. Generalmente, se clasifican en consecuencias fisiológicas, psicológicas y conductuales.

a) Consecuencias fisiológicas

Los primeros estudios sobre el estrés se orientaron principalmente al análisis de sus efectos sobre el organismo. Estas investigaciones demostraron que la exposición constante a situaciones estresantes puede producir alteraciones metabólicas, incremento de la frecuencia cardíaca y respiratoria, elevación de la presión arterial, cefaleas y mayor riesgo de enfermedades cardiovasculares (1).

También se ha identificado que el estrés prolongado puede afectar el sistema inmunológico y aumentar la vulnerabilidad frente a determinadas enfermedades. Asimismo, puede relacionarse con tensión muscular, trastornos gastrointestinales, cansancio persistente y dificultades para recuperar la energía después de la jornada laboral.

En actividades que demandan concentración y responsabilidad, como el transporte de pasajeros, estas alteraciones pueden afectar el tiempo de reacción y la capacidad para tomar decisiones oportunas.

b) Consecuencias psicológicas

En el ámbito psicológico, el estrés puede manifestarse mediante ansiedad, preocupación constante, irritabilidad, tensión, aburrimiento, frustración, inseguridad e indecisión.

También puede afectar la concentración, la memoria y la capacidad para resolver problemas.

Estas manifestaciones suelen incrementarse cuando el trabajador enfrenta demandas excesivas, funciones contradictorias, escasa autonomía o falta de claridad respecto a sus responsabilidades. Del mismo modo, la percepción de no tener control sobre las actividades laborales puede aumentar la insatisfacción y disminuir el compromiso con el trabajo (1).

Los puestos caracterizados por escasa variedad de tareas, limitada retroalimentación, falta de reconocimiento y reducidas oportunidades de participación también pueden afectar la motivación y el bienestar psicológico.

c) Consecuencias conductuales

Las consecuencias conductuales del estrés se expresan mediante cambios observables en la forma de actuar. Entre las manifestaciones más frecuentes se encuentran la disminución del rendimiento, el ausentismo, el incumplimiento de funciones, las dificultades para relacionarse y la pérdida de interés por el trabajo.

También pueden presentarse cambios en los hábitos alimentarios, alteraciones del sueño, inquietud, aceleración del habla y mayor consumo de alcohol o tabaco. En determinadas situaciones, el estrés puede favorecer respuestas impulsivas, discusiones, hostilidad, irritabilidad y comportamientos agresivos (1,11).

En el contexto de la Asociación de Lancheros, estas consecuencias podrían afectar la convivencia entre los asociados, la atención a los pasajeros, el cumplimiento de los horarios y la seguridad durante la prestación del servicio.

En conjunto, las consecuencias del estrés demuestran que esta problemática no se limita al malestar emocional, sino que puede comprometer la salud física, el comportamiento, las relaciones sociales y el desempeño laboral de la persona.

2.1.6. Agresividad

Buss define la agresividad como una respuesta dirigida a provocar daño o perjuicio a otra persona (10). Esta respuesta puede manifestarse de diferentes maneras y no se limita al uso de la fuerza física, pues también comprende expresiones verbales, sentimientos de ira y actitudes hostiles.

Matalinares señala que la agresividad se estructura a partir de componentes cognitivos, emocionales y conductuales. Estos componentes se activan ante estímulos que la persona interpreta como amenazantes, provocadores, injustos o frustrantes, generando una predisposición para responder agresivamente (17).

Por su parte, Dollard et al. explican que la agresión puede surgir como una reacción frente a experiencias que impiden o dificultan alcanzar objetivos, satisfacer necesidades o cumplir expectativas. Según la teoría de la frustración-agresión, la frustración genera tensión y aumenta la disposición para actuar agresivamente (9).

La conducta agresiva puede dirigirse hacia la persona o situación que originó la frustración. Sin embargo, cuando la expresión directa resulta riesgosa o no es posible, puede desplazarse hacia otros individuos, objetos o contextos. De esta forma, la agresividad puede funcionar como un medio inadecuado para liberar la tensión acumulada(9).

En el ámbito laboral, la agresividad puede expresarse mediante discusiones, insultos, amenazas, empujones, actitudes hostiles, respuestas impulsivas o dificultad para controlar la ira. Estas manifestaciones pueden afectar el ambiente de trabajo, deteriorar las relaciones interpersonales y disminuir la calidad del servicio(10).

En la Asociación de Lancheros, la competencia por pasajeros, los desacuerdos por turnos, las dificultades económicas, el cansancio y la presión derivada de la atención a

usuarios podrían constituir situaciones de frustración que favorezcan respuestas agresivas cuando no son manejadas adecuadamente.

2.1.7. Teorías de la agresividad

a) Teoría del aprendizaje social de Albert Bandura

La teoría del aprendizaje social de Albert Bandura sostiene que la agresividad no es únicamente una respuesta innata, sino una conducta que puede aprenderse mediante la observación, la imitación y la interacción con el entorno social (18).

Según Bandura, las personas observan el comportamiento de modelos significativos, como familiares, compañeros, autoridades, amigos o personajes difundidos por los medios de comunicación. Cuando advierten que una conducta agresiva permite alcanzar determinados objetivos, obtener reconocimiento o evitar consecuencias negativas, pueden incorporarla a su propio repertorio conductual(18).

El aprendizaje por observación no implica una reproducción automática. Para que una conducta sea imitada, la persona debe prestar atención al modelo, recordar lo observado, poseer la capacidad para reproducirlo y contar con una motivación suficiente(18).

La probabilidad de repetir una conducta agresiva aumenta cuando esta es aceptada, justificada o recompensada por el grupo. En cambio, disminuye cuando el entorno establece límites claros, promueve la comunicación y ofrece modelos adecuados para solucionar los conflictos(18).

En el ámbito laboral, las respuestas agresivas pueden normalizarse cuando las discusiones, amenazas o expresiones hostiles son utilizadas frecuentemente para imponer decisiones o resolver desacuerdos. Por ello, la convivencia y las prácticas observadas dentro de una organización pueden influir en el comportamiento de sus integrantes.

Esta teoría permite comprender que determinadas manifestaciones de agresividad entre los lancheros podrían aprenderse o reforzarse mediante la interacción cotidiana. Al mismo tiempo, evidencia que las conductas de respeto, diálogo y cooperación también pueden ser promovidas mediante modelos positivos.

2.1.8. Dimensiones de la agresividad

Buss y Perry establecieron cuatro dimensiones para evaluar la agresividad: agresividad física, agresividad verbal, hostilidad e ira (10,17).

- a) Agresividad física: La agresividad física corresponde a la utilización de la fuerza corporal con la intención de causar daño a otra persona. Constituye la manifestación más directa de la conducta agresiva e incluye acciones como golpear, empujar, sujetar violentamente o iniciar enfrentamientos físicos.

Esta dimensión representa el componente conductual de la agresividad y suele presentarse ante situaciones de confrontación, frustración intensa o pérdida del control emocional.

- b) Agresividad verbal: La agresividad verbal consiste en el empleo del lenguaje para ofender, amenazar, intimidar, humillar o causar daño psicológico a otra persona. Puede expresarse mediante insultos, gritos, burlas, acusaciones, comentarios despectivos o discusiones frecuentes.

Aunque no implica contacto físico, puede deteriorar significativamente las relaciones interpersonales y generar un ambiente laboral caracterizado por la tensión y el conflicto.

- c) Hostilidad: La hostilidad comprende pensamientos, creencias y valoraciones negativas hacia otras personas. Se relaciona con sentimientos de resentimiento, desconfianza, sospecha, envidia o percepción de injusticia.

A diferencia de la agresividad física y verbal, la hostilidad representa principalmente el componente cognitivo de la agresividad. No siempre se expresa mediante una acción

observable, pero puede predisponer a la persona a interpretar las conductas ajenas como provocadoras o amenazantes.

- d) Ira: La ira corresponde al componente emocional de la agresividad. Comprende sentimientos de enojo, irritación, indignación y pérdida de control que aparecen cuando la persona considera que ha sido perjudicada, provocada o tratada injustamente.

La ira no constituye por sí misma una conducta agresiva; sin embargo, cuando es intensa y no se regula adecuadamente, puede favorecer la aparición de agresiones verbales o físicas. Se acompaña de reacciones fisiológicas y psicológicas, como incremento de la tensión, aceleración del ritmo cardíaco y dificultad para pensar con claridad.

El análisis de estas dimensiones permitirá determinar de qué manera se manifiesta la agresividad en los integrantes de la Asociación de Lancheros, diferenciando sus componentes físicos, verbales, cognitivos y emocionales.

2.1.9. Niveles de agresividad

Según la intensidad y frecuencia con que se presentan sus diferentes manifestaciones, la agresividad puede clasificarse en cinco niveles (17):

- **Muy bajo:** se caracteriza por una presencia mínima de pensamientos, emociones o conductas agresivas. La persona mantiene un adecuado control emocional y suele afrontar los desacuerdos sin recurrir a expresiones hostiles.
- **Bajo:** corresponde a la aparición ocasional de manifestaciones agresivas. Estas respuestas son poco frecuentes y generalmente no afectan de manera significativa las relaciones sociales o el desempeño laboral.
- **Medio:** representa una presencia moderada de respuestas agresivas. La persona puede experimentar ira, hostilidad o reaccionar verbalmente ante situaciones de

conflicto, frustración o desacuerdo. Estas manifestaciones pueden comenzar a afectar la convivencia cuando no son reguladas adecuadamente.

- **Alto:** se caracteriza por una mayor predisposición a expresar agresividad física o verbal, acompañada de sentimientos frecuentes de ira y pensamientos hostiles. Este nivel puede ocasionar conflictos recurrentes y deteriorar las relaciones interpersonales.
- **Muy alto:** corresponde a una marcada tendencia a responder agresivamente ante diferentes situaciones. Se manifiesta mediante elevados niveles de agresividad física, agresividad verbal, ira y hostilidad, incrementando el riesgo de enfrentamientos y dificultades de adaptación social y laboral.

La identificación de estos niveles permitirá establecer la magnitud de la agresividad en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno y analizar su relación con el nivel de estrés laboral que presentan.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Agresividad: Respuesta conductual, emocional y cognitiva orientada a provocar daño o perjuicio hacia otra persona. Puede manifestarse mediante conductas físicas o verbales, así como a través de sentimientos de ira y pensamientos hostiles(18).

Agresividad física: Manifestación conductual de la agresividad caracterizada por el empleo de la fuerza corporal contra otra persona, pudiendo expresarse mediante golpes, empujones u otras acciones físicas realizadas durante situaciones de confrontación o conflicto(18)..

Agresividad verbal: Forma de agresividad expresada mediante el lenguaje, a través de insultos, amenazas, gritos, burlas, acusaciones o expresiones ofensivas que pueden ocasionar daño psicológico y afectar las relaciones interpersonales(18).

Clima organizacional: Percepción que tienen los trabajadores acerca del ambiente en el que desarrollan sus actividades, considerando las relaciones interpersonales, comunicación, normas, políticas, cooperación y formas de interacción existentes dentro de la organización(18).

Estrés laboral: Respuesta fisiológica, psicológica y conductual que se presenta cuando el trabajador percibe que las demandas y exigencias propias de su actividad laboral superan los recursos o capacidades que posee para afrontarlas adecuadamente(18).

Estructura organizacional: Forma en que se distribuyen las funciones, responsabilidades, autoridad, normas y mecanismos de control dentro de una organización, determinando la manera en que sus integrantes desarrollan y coordinan sus actividades(18).

Falta de cohesión: Escasa integración, cooperación y compromiso entre los integrantes de un grupo de trabajo, que puede manifestarse mediante desconfianza, conflictos, limitada colaboración y dificultades para alcanzar objetivos comunes(18).

Hostilidad: Componente cognitivo de la agresividad caracterizado por pensamientos, actitudes y valoraciones negativas hacia otras personas, incluyendo sentimientos de resentimiento, desconfianza, sospecha o percepción de injusticia(18).

Influencia del líder: Efecto que ejercen las decisiones, conductas y formas de dirección de los responsables de una organización sobre el comportamiento, bienestar y desempeño de sus integrantes(18).

Ira: Componente emocional de la agresividad caracterizado por sentimientos de enojo, irritación o indignación que aparecen frente a situaciones percibidas como provocadoras, amenazantes o injustas y que, cuando no son regulados adecuadamente, pueden favorecer respuestas agresivas(18).

Respaldo del grupo: Apoyo emocional, informativo y práctico que recibe el trabajador de sus compañeros para afrontar las dificultades relacionadas con sus actividades laborales, favoreciendo la cooperación y el sentido de pertenencia(18).

Tecnología: Conjunto de equipos, herramientas, procedimientos y conocimientos técnicos utilizados por el trabajador para desarrollar sus actividades laborales. Su disponibilidad, funcionamiento y adecuado manejo pueden influir en las condiciones en las que se realiza el trabajo(18).

Territorio organizacional: Espacio físico y funcional en el que el trabajador desarrolla sus actividades y sobre el cual experimenta determinado grado de control, pertenencia y seguridad dentro de la organización(18).

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. Hipótesis general

No existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la agresividad en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, 2026.

2.3.2. Hipótesis específicas

Existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la agresividad en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, 2026.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de investigación

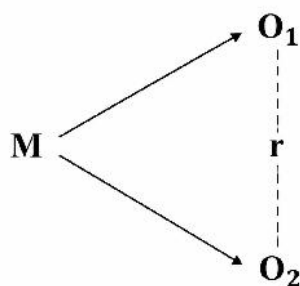
La investigación fue de alcance descriptivo-correlacional, debido a que permitió, en primer lugar, identificar y describir los niveles de estrés laboral y agresividad presentes en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno y, posteriormente, determinar la relación existente entre ambas variables. Asimismo, fue de corte transversal, puesto que la información se recolectó en un único momento y durante un periodo determinado, sin realizar seguimiento posterior a los participantes (33).

3.1.2. Diseño de investigación

La investigación correspondió a un diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. Fue no experimental porque las variables estrés laboral y agresividad fueron observadas y analizadas tal como se manifestaron en su contexto natural, sin ser manipuladas deliberadamente por los investigadores.

Asimismo, fue correlacional, debido a que estuvo orientada a determinar la relación entre el estrés laboral y la agresividad en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno. Este diseño permitió establecer el grado y la dirección de la relación entre ambas variables, sin establecer relaciones de causalidad entre ellas (33).

El diseño de la investigación se representa mediante el siguiente esquema:



Donde:

M: muestra conformada por los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno.

O₁: observación de la variable estrés laboral.

O₂: observación de la variable agresividad.

r: relación entre el estrés laboral y la agresividad.

3.2. ÁMBITO DE ESTUDIO

La investigación se desarrolló en el departamento de Puno, ubicado en la zona suroriental del territorio peruano. Geográficamente, este departamento se encuentra entre los 13°00'00" y 17°17'30" de latitud sur y entre los 71°06'57" y 68°48'46" de longitud oeste del meridiano de Greenwich (Gobierno Regional Puno, 2024).

Específicamente, el estudio se llevó a cabo en el Puerto Muelle de Puno, ubicado en el distrito y provincia de Puno, a orillas del lago Titicaca. Su principal acceso se encuentra en la intersección de la avenida Titicaca con la avenida Costanera, a una altitud aproximada de 3817 metros sobre el nivel del mar (8).

El Puerto Muelle de Puno constituye uno de los principales puntos de embarque y desembarque de pasajeros que se desplazan hacia diversos destinos turísticos del lago

Titicaca. En este espacio desarrollan sus actividades los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, quienes brindan servicios de transporte lacustre y mantienen contacto permanente con turistas, pobladores y demás usuarios (8).

La elección de este ámbito de estudio se sustentó en las características propias de la actividad laboral de los lancheros, quienes se encuentran expuestos a diversas condiciones vinculadas con su trabajo, tales como los cambios climáticos, la responsabilidad por la seguridad de los pasajeros, la variación de la demanda turística, la atención continua a los usuarios y las dificultades relacionadas con la organización de turnos y servicios. Estas condiciones hicieron pertinente el estudio del estrés laboral y su relación con la agresividad en esta población.



Fuente: Captura de pantalla de Google Maps

Figura 01: Ubicación del Puerto Muelle de Puno.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población estuvo conformada por 301 lancheros asociados al Puerto Muelle de Puno, quienes desarrollaban actividades vinculadas con el transporte lacustre durante el año 2026.

Para determinar el tamaño de la muestra se empleó la fórmula estadística para poblaciones finitas, considerando un nivel de confianza del 95 %, un margen de error del 5 % y una probabilidad de éxito y fracaso del 50 %.

- **Donde:**

- n: tamaño de la muestra.
- N: tamaño de la población = 301.
- Z: nivel de confianza del 95 % = 1,96.
- p: probabilidad de éxito = 0,50.
- q: probabilidad de fracaso = 0,50.
- E: margen de error permitido = 0,05.

Reemplazando los valores:

$$n = \frac{1.96^2 \times 301 \times (0.50 \times 0.50)}{0.05^2 \times (301 - 1) + 1.96^2 \times (0.50 \times 0.50)}$$

$$n = \frac{3.8416 \times 301 \times 0.25}{0.0025 \times 300 + 3.8416 \times 0.25}$$

$$n = \frac{288.9604}{1.7104}$$

$$n = 169$$

El resultado fue redondeado al número entero inmediato superior:

$$n=169$$

Por lo tanto, la muestra estuvo conformada por 169 lancheros asociados al Puerto Muelle de Puno.

3.3.2. Tipo de muestreo

La muestra estuvo constituida por 169 lancheros asociados al Puerto Muelle de Puno, seleccionados mediante muestreo probabilístico aleatorio simple.

Para realizar la selección se utilizó el padrón oficial de asociados. A cada integrante se le asignó un número y posteriormente se efectuó la selección aleatoria, garantizando que todos tuvieran la misma probabilidad de participar en la investigación.

3.3.3. Criterios de inclusión

Se incluyó a los participantes que cumplieron con las siguientes condiciones:

- Estar registrados en el padrón oficial de lancheros asociados al Puerto Muelle de Puno.
- Aceptar voluntariamente su participación en la investigación.
- Firmar el consentimiento informado.
- Completar la totalidad de los cuestionarios aplicados.

3.3.4. Criterios de exclusión

- Estar ausentes por motivos de salud, viaje, permiso u otra circunstancia personal.
- No aceptar participar voluntariamente en la investigación.
- Retirarse durante la aplicación de los instrumentos.
- Entregar los cuestionarios incompletos o con respuestas que impidieran su procesamiento.

Tabla 01: Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	N.º De Ítem	Escala De Respuesta	Escala De Valoración
Estrés laboral. Estado de tensión que se presenta cuando las demandas del entorno laboral superan los recursos o capacidades del trabajador para afrontarlas adecuadamente.	Clima organizacional	Estrategia y funcionamiento organizacional.Misión y metas.Políticas organizacionales.Dirección de la organización.	1, 10, 11 y 20	Escala Likert: Nunca = 1 Raras veces = 2 Ocasionalmente = 3 Algunas veces = 4 Frecuentemente = 5 Generalmente = 6 Siempre = 7	Bajo nivel de estrés: < 90,2 Nivel intermedio: 90,3–117,2 Estrés: 117,3–153,2 Alto nivel de estrés: > 153,3
	Estructura organizacional	Distribución de funciones.Autoridad y responsabilidades.Normas y procedimientos.Mecanismos de control.	2, 12, 16 y 24		
	Territorio organizacional	Espacio físico y funcional de trabajo.Control del espacio laboral.Disponibilidad del espacio de trabajo.	3, 15 y 22		
	Tecnología	Disponibilidad de equipos.Recursos tecnológicos.Conocimientos técnicos para desarrollar el trabajo.	4, 14 y 25		
	Influencia del líder	Dirección y liderazgo.Efectividad del liderazgo.Supervisión.Relación con los responsables de la organización.	5, 6, 13 y 17		
	Falta de cohesión	Integración del equipo.Organización grupal.Colaboración entre integrantes.Prestigio y presión del grupo de trabajo.	7, 9, 18 y 21		

	Respaldo del grupo	Apoyo entre compañeros. Cooperación para el cumplimiento de metas. Respaldo ante dificultades laborales.	8, 19 y 23		
Agresividad. Conjunto de conductas, emociones y actitudes relacionadas con respuestas agresivas, que pueden manifestarse mediante agresividad física, agresividad verbal, ira y hostilidad.	Agresividad física	Uso de fuerza física. Respuesta física ante provocaciones. Participación en enfrentamientos. Defensa mediante conductas agresivas. Amenazas y daño de objetos.	1, 5, 9, 13, 17, 21, 24, 27 y 29	Escala Likert: Completamente falso para mí = 1 Bastante falso para mí = 2 Ni verdadero ni falso para mí = 3 Bastante verdadero para mí = 4 Completamente verdadero para mí = 5	Muy bajo: ≤ 51 Bajo: 52–67 Medio: 68–82 Alto: 83–98 Muy alto: ≥ 99
	Agresividad verbal	Discusiones frecuentes. Expresión verbal del desacuerdo. Confrontación verbal ante situaciones molestas. Tendencia a discutir con otras personas.	2, 6, 10, 14 y 18		
	Ira	Facilidad para experimentar enojo. Reacciones impulsivas. Enojo intenso. Pérdida de control emocional. Dificultad para controlar la ira.	3, 7, 11, 15, 19, 22 y 25		
	Hostilidad	Sentimientos de envidia y resentimiento. Percepción de injusticia. Desconfianza interpersonal. Percepción de críticas de otras personas. Sospecha sobre las intenciones de los demás.	4, 8, 12, 16, 20, 23, 26 y 28		

3.4. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnica

La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta, la cual permitió obtener información sobre las variables estrés laboral y agresividad en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, 2026.

3.4.2. Instrumentos

Para la medición de las variables de estudio se utilizaron dos instrumentos: la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS y el Cuestionario de Agresividad de Buss y Perry (10).

3.4.3. Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS

Para evaluar el estrés laboral se empleó la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. En la presente investigación, el estrés laboral fue analizado desde una perspectiva organizacional; por ello, se seleccionó esta escala, debido a que permite evaluar factores relacionados con las condiciones organizacionales y sociales presentes en el entorno laboral.

La escala fue desarrollada con base en los planteamientos de Ivancevich y Matteson y adaptada al contexto peruano por (3).

El instrumento está conformado por 25 ítems, cuyas respuestas se valoran mediante una escala tipo Likert de siete alternativas: nunca = 1, raras veces = 2, ocasionalmente = 3, algunas veces = 4, frecuentemente = 5, generalmente = 6 y siempre = 7.

La escala evalúa las siguientes dimensiones: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo

a) Validez del instrumento

Suárez realizó la validación de contenido mediante el juicio de cinco expertos en la materia. Posteriormente, aplicó la prueba binomial, en la cual se obtuvieron valores inferiores a 0,05, lo que evidenció concordancia entre los jueces y respaldó la validez del contenido del instrumento (3).

Para determinar la validez de constructo se realizó un análisis factorial. Se obtuvo un índice Kaiser-Meyer-Olkin de 0,953, lo que indicó una adecuada pertinencia de los datos para efectuar dicho análisis. Asimismo, la prueba de esfericidad de Bartlett presentó un resultado estadísticamente significativo, con un valor de chi cuadrado de 4413,926, lo que respaldó la validez de constructo de la escala (3).

b) Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad de la escala fue determinada mediante el coeficiente alfa de Cronbach, obteniéndose un valor general de 0,966. Este resultado evidencia que el instrumento presenta un nivel de confiabilidad muy alto (3)

3.4.4. Cuestionario de Agresividad de Buss y Perry

Para evaluar la agresividad se utilizó el Cuestionario de Agresividad de Buss y Perry, conocido como Aggression Questionnaire (AQ), desarrollado por Buss y Perry en 1992. Posteriormente, el instrumento fue adaptado para su aplicación en la población peruana por (17)

El cuestionario está conformado por 29 ítems distribuidos en cuatro dimensiones: agresividad física, con 9 ítems; agresividad verbal, con 5 ítems; ira, con 7 ítems; y hostilidad, con 8 ítems (17).

Las respuestas se valoran mediante una escala tipo Likert de cinco alternativas: completamente falso para mí = 1, bastante falso para mí = 2, ni verdadero ni falso para mí

= 3, bastante verdadero para mí = 4 y completamente verdadero para mí = 5(17) (Anexo 4).

a) Validez del instrumento

La versión del Cuestionario de Agresividad adaptada al contexto peruano presentó evidencias de validez de constructo mediante el análisis factorial. La aplicación del método de componentes principales permitió identificar un componente general relacionado con la agresividad, el cual explicó aproximadamente el 60,819 % de la varianza total acumulada (17)(Anexo 5).

b) Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del cuestionario fue determinada mediante el coeficiente alfa de Cronbach. La escala total obtuvo un coeficiente de 0,836, lo que evidencia una confiabilidad adecuada(17).

En cuanto a sus dimensiones, se obtuvieron los siguientes valores: agresividad física, $\alpha = 0,683$; agresividad verbal, $\alpha = 0,565$; ira, $\alpha = 0,552$; y hostilidad, $\alpha = 0,650$. Estos resultados muestran una consistencia interna aceptable para la escala total, aunque las dimensiones presentaron coeficientes menores(17) (Anexo 5).

Los dos instrumentos fueron autoadministrados; es decir, cada integrante de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno respondió los cuestionarios de manera individual. El tiempo estimado para responder cada instrumento fue de aproximadamente 15 minutos, haciendo un total aproximado de 30 minutos para completar ambos cuestionarios.

3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1. Planificación

Para planificar el proceso de recolección de datos se desarrollaron las siguientes actividades:

- Se presentó la solicitud correspondiente al representante de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, con la finalidad de obtener la autorización para la ejecución del estudio.
- Se coordinaron con los representantes de la asociación las fechas y los horarios para la aplicación de los instrumentos a los lancheros seleccionados como parte de la muestra.

3.5.2. Ejecución

Para ejecutar la recolección de datos se desarrollaron los siguientes procedimientos:

Información a los participantes: se realizó una breve sesión informativa dirigida a los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno seleccionados para participar en la investigación. Durante esta sesión se explicó el título, los objetivos, la finalidad del estudio y las características de los instrumentos que serían aplicados.

Entrega de la hoja informativa: se proporcionó a cada participante una copia impresa de la hoja informativa, en la cual se detallaron los aspectos relevantes de la investigación, así como las condiciones de su participación

Explicación y entrega del consentimiento informado: se entregó a cada participante una copia impresa del consentimiento informado, en el cual se describieron los procedimientos del estudio, sus derechos como participantes y las garantías de confidencialidad y anonimato. Asimismo, se brindó el tiempo necesario para resolver cualquier duda o inquietud relacionada con su participación en la investigación

Aplicación de los instrumentos: una vez obtenido el consentimiento informado, se entregó a cada participante una copia impresa de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS y del Cuestionario de Agresividad de Buss y Perry. Se otorgó un tiempo aproximado de 30 minutos para responder ambos instrumentos.

Verificación de los cuestionarios: concluida la aplicación de los instrumentos, se verificó que los cuestionarios se encontraran debidamente respondidos y sin omisiones. Finalmente, se agradeció a los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno por su participación y colaboración en el desarrollo de la investigación.

3.6. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

3.6.1. Tabulación de datos

Una vez culminada la recolección de datos, se realizó la organización y el procesamiento de la información mediante las siguientes actividades:

- Los cuestionarios fueron codificados con la finalidad de facilitar su identificación, registro y manejo durante el análisis estadístico.
- Los datos obtenidos fueron registrados y organizados inicialmente en una base de datos elaborada en Microsoft Excel.
- Posteriormente, la base de datos fue exportada al programa estadístico IBM SPSS, versión 26, para realizar su procesamiento y análisis.
- Se efectuó el control de calidad de la base de datos mediante la revisión de posibles errores de digitación, datos incompletos o valores fuera de los rangos establecidos.
- Para el análisis descriptivo se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas, expresadas mediante cantidades y porcentajes.
- Los resultados de las variables estrés laboral y agresividad fueron presentados mediante tablas de frecuencia y tablas de doble entrada.

- Para contrastar la hipótesis de investigación se utilizó el coeficiente de correlación de rangos de Spearman.

3.6.2. Prueba estadística

En la investigación se empleó estadística descriptiva e inferencial. La estadística descriptiva permitió organizar, resumir y presentar los resultados obtenidos mediante frecuencias absolutas, frecuencias relativas y porcentajes, con la finalidad de identificar los niveles de estrés laboral y agresividad en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno.

Para la contratación de la hipótesis general se utilizó el coeficiente de correlación de rangos de Spearman (Rho de Spearman), con la finalidad de determinar el grado y la dirección de la relación existente entre el estrés laboral y la agresividad.

La interpretación del coeficiente de correlación se realizó considerando que sus valores oscilan entre -1 y $+1$. Los valores próximos a $+1$ indican una relación positiva, los valores próximos a -1 representan una relación negativa y los valores cercanos a 0 indican una relación débil o ausencia de relación entre las variables.

Para determinar la significancia estadística se consideró un nivel de confianza del 95 % y un nivel de significancia de 0,05. La decisión estadística se estableció de acuerdo con los siguientes criterios:

Cuando el valor de significancia (p) fue menor que 0,05, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación.

Cuando el valor de significancia (p) fue mayor o igual que 0,05, no se rechazó la hipótesis nula.

Tabla 02: Interpretación Rho Spearman

Valor de Rho de Spearman	Interpretación
-1.00 a -0.81	Relación inversa de intensidad muy alta
-0.80 a -0.61	Relación inversa de intensidad alta
-0.60 a -0.41	Relación inversa de intensidad moderada
-0.40 a -0.21	Relación inversa de intensidad baja
-0.20 a -0.01	Relación inversa de intensidad muy baja
0.00	Ausencia de relación monotónica
0.01 a 0.20	Relación directa de intensidad muy baja
0.21 a 0.40	Relación directa de intensidad baja
0.41 a 0.60	Relación directa de intensidad moderada
0.61 a 0.80	Relación directa de intensidad alta
0.81 a 1.00	Relación directa de intensidad muy alta

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Objetivo general

Tabla 03: Relación entre el estrés laboral y la agresividad en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, 2026.

Estrés		Agresividad										Total		Rho	P
laboral	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto						
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%			
Bajo nivel de	0	0.0	0	0.0	15	8.9	11	6.5	1	0.6	27	16.0			
estrés		%		%		%		%		%		%			
Nivel	0	0.0	1	0.6	75	44.4	44	26.0	5	3.0	125	74.0			
intermedio		%		%		%		%		%		%			
Estrés	0	0.0	0	0.0	8	4.7	9	5.3	0	0.0	17	10.0			
		%		%		%		%		%		%			
Altos niveles	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	,217	,005	
de estrés		%		%		%		%		%		%			
Total	0	0.0	1	0.6	98	58.0	64	37.8	6	3.6	169	100.			
		%		%		%		%		%		0%			

Interpretación

En la Tabla 3 se observa la relación entre el estrés laboral y la agresividad en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, 2026. Mediante la prueba estadística Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de 0,217 y un valor de significancia de $p = 0,005$. Debido a que el valor de p es menor que el nivel de significancia establecido de 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, determinándose que existe una relación positiva, débil y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la agresividad.

El valor positivo del coeficiente indica que ambas variables presentan una relación directa; es decir, a medida que aumenta el estrés laboral, existe una tendencia al incremento de la agresividad. Sin embargo, debido a que el coeficiente obtenido es de baja magnitud, la intensidad de esta relación es débil, por lo que el estrés laboral no explica por sí solo las manifestaciones de agresividad.

Respecto a los resultados descriptivos, el 74,0 % de los participantes presentó un nivel intermedio de estrés laboral. Dentro de este grupo, el 44,4 % mostró un nivel medio de agresividad, el 26,0 % un nivel alto y el 3,0 % un nivel muy alto. Asimismo, el 16,0 % presentó un bajo nivel de estrés laboral y el 10,0 % se ubicó en la categoría estrés. En cuanto a la agresividad, predominó el nivel medio con 58,0 %, seguido del nivel alto con 37,8 %, muy alto con 3,6 % y bajo con 0,6 %. Estos resultados muestran que la mayor concentración de participantes se encuentra en niveles intermedios de estrés laboral y niveles medios y altos de agresividad.

Discusión

Los resultados obtenidos evidencian una relación positiva, débil y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la agresividad en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, al obtenerse un coeficiente Rho de Spearman = 0,217 y $p = 0,005$. Este hallazgo indica que, conforme se incrementa el estrés laboral, existe una tendencia al aumento de las manifestaciones de agresividad. No obstante, la baja magnitud del coeficiente permite considerar que la agresividad no se encuentra relacionada únicamente con el estrés laboral, sino que podrían intervenir otros factores personales, interpersonales, organizacionales y propios del contexto laboral.

Este resultado guarda concordancia con Amado Paitan y Villanueva Quispe (27), quienes estudiaron a 100 conductores de una empresa de transportes de Huancayo y encontraron una correlación positiva, moderada y estadísticamente significativa entre estrés laboral y agresividad ($r_s = 0,554$; $p < 0,001$). Si bien la magnitud de la correlación encontrada por dichos autores fue mayor que la obtenida en la presente investigación, ambos estudios coinciden en la dirección positiva de la relación. Esto evidencia que el incremento de las situaciones de tensión relacionadas con el trabajo puede acompañarse de mayores manifestaciones de agresividad.

De manera semejante, Huayta Rodríguez y Pérez Casaverde (29) identificaron una asociación estadísticamente significativa entre estrés laboral y agresividad en trabajadores de una empresa de transporte público de Lima Metropolitana ($p = 0,01$), encontrando que los mayores niveles de estrés laboral se relacionaban con mayores manifestaciones de agresividad. Asimismo, Sullon Alburqueque (28) encontró una relación directa de magnitud muy baja entre estrés laboral y agresividad en conductores de transporte colectivo interprovincial de Tumbes. Este último antecedente presenta especial similitud con la presente investigación, debido a que en ambos estudios la relación encontrada fue positiva, pero de baja intensidad, lo que permite considerar que el

estrés laboral constituye uno de los factores relacionados con la agresividad, aunque no necesariamente el único.

En el contexto internacional, los resultados también muestran concordancia con Ok et al. (19), quienes identificaron en 992 taxistas de Corea del Sur que el incremento de los niveles de estrés se asociaba significativamente con una mayor conducción agresiva. De igual manera, Dorantes-Argandar et al. (20), en conductores de México, Guatemala, Costa Rica y España, determinaron asociaciones significativas entre el estrés del conductor y la agresión. Estos hallazgos muestran que la asociación entre estrés y manifestaciones agresivas también ha sido identificada en diferentes poblaciones vinculadas con actividades de transporte.

Asimismo, Qiang y Li (22) señalaron que determinados estresores laborales pueden relacionarse con comportamientos de conducción agresiva, debido a que las presiones y exigencias experimentadas en el ámbito laboral pueden repercutir en las respuestas conductuales de los trabajadores. Este planteamiento resulta pertinente para interpretar los resultados obtenidos en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, quienes desarrollan sus actividades en un contexto de interacción permanente con compañeros, usuarios y otros actores relacionados con su actividad laboral.

En contraste, los resultados difieren parcialmente de lo reportado por Huallpartupa Mamani y La Torre Huanca (32), quienes evaluaron a conductores de transporte público de Juliaca y no lograron establecer una correlación concluyente entre estrés y agresividad. Esta diferencia podría estar relacionada con las características particulares de las poblaciones estudiadas, las condiciones laborales, el tamaño de las muestras y los instrumentos empleados. A pesar de que ambas investigaciones se desarrollaron en el ámbito regional de Puno, las condiciones laborales de los conductores de transporte

terrestre presentan diferencias respecto a las actividades desarrolladas por los trabajadores del transporte lacustre.

En síntesis, los hallazgos permiten establecer que el estrés laboral se encuentra relacionado significativamente con la agresividad en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno. Sin embargo, debido a que el coeficiente de correlación obtenido fue de 0,217, la relación identificada es débil y debe interpretarse como una asociación y no como una relación causal. En consecuencia, un mayor estrés laboral se acompaña de una tendencia hacia mayores manifestaciones de agresividad, aunque en estas también pueden intervenir otros factores personales, sociales, interpersonales y organizacionales.

4.1.2. Objetivos específicos

Tabla 04: Nivel de estrés laboral en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, 2026.

Variable: Estrés laboral		Bajo nivel de estrés	Nivel intermedio	Estrés	Altos niveles de estrés	Total
Dimensión:	N	27	77	65	0	169
Clima laboral	%	15.9%	45.6%	38.5%	0.0%	100.0 %
Dimensión:	N	28	71	70	0	169
Estructura organizacional	%	16.6%	42.0%	41.4%	0.0%	100.0 %
Dimensión:	N	43	47	79	0	169
Territorio organizacional	%	25.5%	27.8%	46.7%	0.0%	100.0 %
Dimensión:	N	37	67	65	0	169
Tecnología	%	21.9%	39.6%	38.5%	0.0%	100.0 %
Dimensión:	N	27	69	73	0	169
Influencia del líder	%	16.0%	40.8%	43.2%	0.0%	100.0 %
Dimensión:	N	20	67	82	0	169
Falta de cohesión	%	11.9%	39.6%	48.5%	0.0%	100.0 %
Dimensión:	N	36	52	81	0	169
Respaldo del grupo	%	21.3%	30.8%	47.9%	0.0%	100.0 %

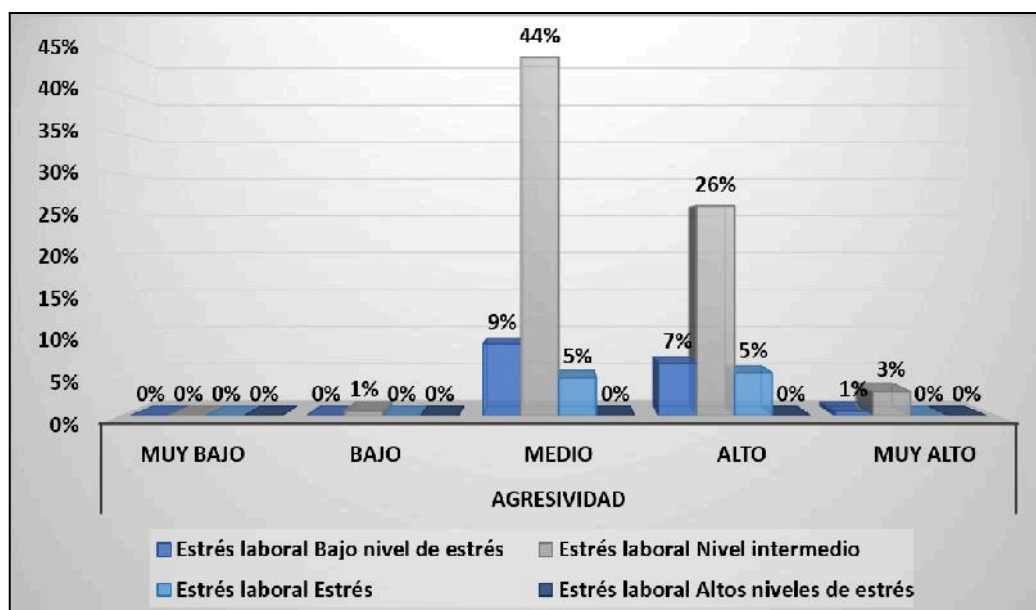


Figura 01: Nivel de estrés laboral en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, 2026.

Interpretación

En la Tabla 4 y Figura 1 se presenta el nivel de estrés laboral según sus dimensiones en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, 2026. A nivel general, predominó el nivel intermedio de estrés laboral con 74,0 %, seguido del 16,0 % con bajo nivel de estrés y del 10,0 % ubicado en la categoría estrés.

Respecto a las dimensiones evaluadas, en clima laboral predominó el nivel intermedio con 45,6 %, seguido de la categoría estrés con 38,5 %. En estructura organizacional, el 42,0 % presentó nivel intermedio y el 41,4 % se ubicó en la categoría estrés. Por su parte, en territorio organizacional predominó la categoría estrés con 46,7 %, mientras que el 27,8 % presentó nivel intermedio y el 25,5 % bajo nivel de estrés.

En la dimensión tecnología, el mayor porcentaje correspondió al nivel intermedio con 39,6 %, seguido de la categoría estrés con 38,5 %. En cuanto a la influencia del líder, el 43,2 % se ubicó en la categoría estrés y el 40,8 % en nivel intermedio. Asimismo, en falta de

cohesión predominó la categoría estrés con 48,5 %, constituyéndose en el porcentaje más elevado entre todas las dimensiones evaluadas. Finalmente, en respaldo del grupo, el 47,9 % presentó estrés y el 30,8 % un nivel intermedio.

Discusión

Los resultados de la Tabla 4 y Figura 1 muestran que el 74,0 % de los integrantes de la Asociación de Lancheros presentó un nivel intermedio de estrés laboral, evidenciando que la mayoría de los participantes experimenta cierto grado de tensión vinculada con su actividad laboral, aunque esta no alcanza predominantemente niveles elevados. Sin embargo, el análisis por dimensiones permite observar que el estrés no se distribuye de manera uniforme, sino que se concentra con mayor intensidad en determinados componentes del entorno organizacional e interpersonal.

En particular, la falta de cohesión presentó el mayor porcentaje de estrés con 48,5 %, seguida del respaldo del grupo con 47,9 % y del territorio organizacional con 46,7 %. Estos resultados permiten interpretar que las principales fuentes de tensión laboral podrían estar relacionadas con dificultades en la integración, cooperación y apoyo entre los integrantes de la asociación. Asimismo, el resultado observado en territorio organizacional puede estar vinculado con la percepción que tienen los trabajadores respecto a su espacio, funciones, responsabilidades y participación dentro de la organización. De igual manera, el 43,2 % registrado en influencia del líder evidencia que la forma en que se ejerce la conducción y coordinación del grupo constituye otro componente relevante dentro de la experiencia de estrés laboral.

Estos hallazgos difieren de lo reportado por Amado Paitan y Villanueva Quispe (27), quienes encontraron que el 68 % de los conductores de una empresa de transportes de Huancayo presentó un nivel alto de estrés laboral. A diferencia de dicho antecedente, en la presente investigación predominó el nivel intermedio y no se identificaron participantes

dentro de la categoría de altos niveles de estrés. Esta diferencia podría estar relacionada con las características propias de cada actividad laboral, considerando que los conductores de transporte terrestre y los lancheros se encuentran expuestos a condiciones ocupacionales diferentes, tanto en la organización del trabajo como en las exigencias derivadas del entorno en el que desarrollan sus actividades.

Por su parte, Huallpartupa Mamani y La Torre Huanca (32) identificaron en conductores de transporte público de Juliaca diferentes situaciones generadoras de estrés, entre ellas la congestión vehicular, el ruido, las variaciones climáticas y las extensas jornadas de conducción. Aunque dichas condiciones corresponden principalmente al transporte terrestre, sus resultados coinciden con el presente estudio en señalar que el entorno en el cual se desarrolla la actividad laboral puede constituirse en una fuente importante de tensión para el trabajador. En el caso de los lancheros, los resultados encontrados sugieren que los factores organizacionales e interpersonales adquieren especial importancia.

Asimismo, los resultados guardan relación con lo señalado por Qiang y Li (22), quienes evidenciaron que determinados estresores laborales pueden influir en las respuestas conductuales de los trabajadores. De manera complementaria, Zhang et al. (23) señalaron que las condiciones relacionadas con la organización y gestión del trabajo pueden constituirse en fuentes de estrés. Estos antecedentes permiten comprender que el estrés laboral no depende exclusivamente de las exigencias físicas o técnicas propias de una actividad, sino también de factores vinculados con la organización, el liderazgo, la cooperación y el apoyo existente dentro del grupo de trabajo.

Desde esta perspectiva, el predominio del estrés en las dimensiones falta de cohesión, respaldo del grupo y territorio organizacional adquiere especial relevancia, debido a que evidencia que las relaciones entre los integrantes y la dinámica interna de la asociación

constituyen componentes importantes dentro del estrés laboral experimentado por los participantes. En ese sentido, aun cuando a nivel general predomina un nivel intermedio de estrés laboral, los resultados por dimensiones revelan la existencia de áreas específicas en las que la presencia de estrés es considerable.

Limitación

Una de las principales limitaciones para la discusión de estos resultados fue la escasez de antecedentes científicos desarrollados específicamente en trabajadores dedicados al transporte lacustre, debido a que la mayoría de los estudios disponibles sobre estrés laboral fueron realizados en conductores de transporte terrestre. Esta situación limitó la posibilidad de efectuar comparaciones directas con poblaciones que presentaran condiciones ocupacionales similares a las de los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno.

Asimismo, las diferencias existentes entre el transporte terrestre y el transporte lacustre deben considerarse al interpretar los resultados obtenidos, debido a que cada actividad presenta condiciones ambientales, organizacionales y laborales particulares. Por ello, las comparaciones realizadas con investigaciones en conductores terrestres deben entenderse como referentes aproximados y no como contextos completamente equivalentes.

Tabla 05: Nivel de agresividad en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, 2026.

Variable:		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	Total
Agresividad							
Dimensión:	N	0	2	87	62	18	169
Agresividad física	%	0.0%	1.2%	51.5%	36.6%	10.7%	100.0%
Dimensión:	N	0	6	77	52	34	169
Agresividad verbal	%	0.0%	3.6%	45.6%	30.7%	20.1%	100.0%
Dimensión: Ira	N	0	24	95	43	7	169
	%	0.0%	14.2%	56.3%	25.4%	4.1%	100.0%
Dimensión:	N	0	16	114	37	2	169
Hostilidad	%	0.0%	9.5%	67.5%	21.8%	1.2%	100.0%

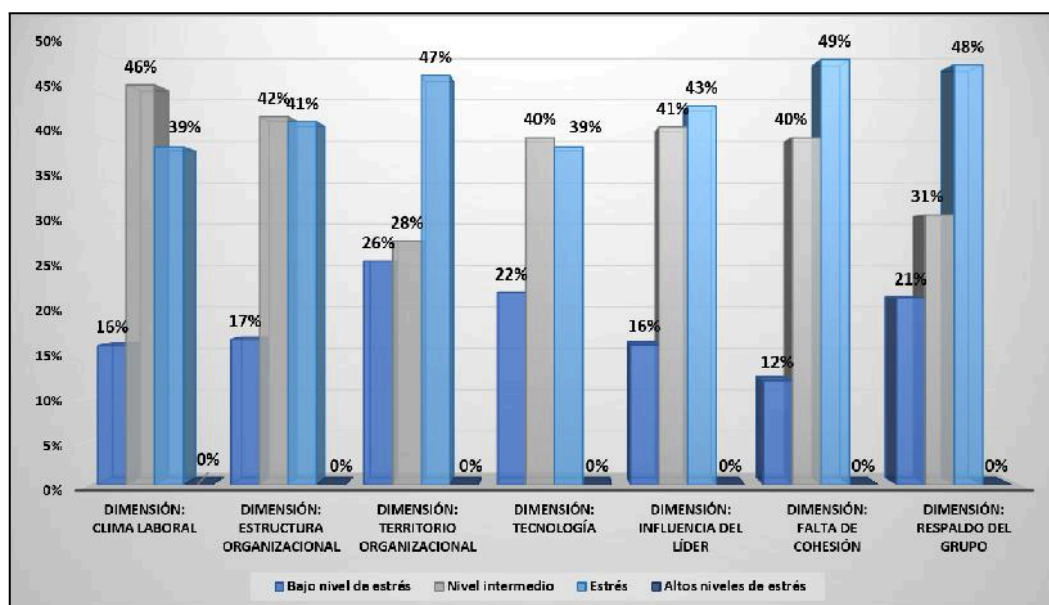


Figura 02: Nivel de agresividad en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, 2026.

Interpretación

En la Tabla 5 y Figura 2 se presenta el nivel de agresividad según sus dimensiones en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, 2026. A nivel general, predominó el nivel medio de agresividad con 58,0 %, seguido del nivel alto con 37,8 %, el nivel muy alto con 3,6 % y el nivel bajo con 0,6 %.

Respecto a las dimensiones evaluadas, en agresividad física predominó el nivel medio con 51,5 %, seguido del nivel alto con 36,6 % y del nivel muy alto con 10,7 %; mientras que únicamente el 1,2 % presentó un nivel bajo. En la dimensión agresividad verbal, el 45,6 % se ubicó en el nivel medio, el 30,7 % en el nivel alto y el 20,1 % en el nivel muy alto, siendo esta última la dimensión que presentó el mayor porcentaje de participantes con agresividad muy alta.

En cuanto a la dimensión ira, predominó el nivel medio con 56,3 %, seguido del nivel alto con 25,4 %, nivel bajo con 14,2 % y nivel muy alto con 4,1 %. Por su parte, en la dimensión hostilidad, el 67,5 % presentó un nivel medio, constituyéndose en el porcentaje más elevado dentro de esta categoría entre todas las dimensiones evaluadas; asimismo, el 21,8 % presentó nivel alto, el 9,5 % nivel bajo y el 1,2 % nivel muy alto.

En conjunto, la Tabla 5 y Figura 2 evidencian que el nivel medio predominó en todas las dimensiones de la agresividad; sin embargo, se identificaron diferencias importantes en los niveles más elevados. La agresividad verbal presentó la mayor proporción de participantes en el nivel muy alto (20,1 %), mientras que la agresividad física concentró un 36,6 % en nivel alto y 10,7 % en nivel muy alto. Estos resultados muestran que, aunque la agresividad se presenta predominantemente en un nivel medio, existe una proporción considerable de integrantes con manifestaciones elevadas, principalmente de carácter verbal y físico.

Discusión

Los resultados de la Tabla 5 y Figura 2 evidencian que la agresividad en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno se presenta predominantemente en un nivel medio, alcanzando a nivel general el 58,0 % de los participantes. Asimismo, el 37,8 % presentó un nivel alto y el 3,6 % un nivel muy alto. Estos hallazgos muestran que, aunque la mayor proporción de los participantes se concentra en un nivel medio, existe también un grupo importante que presenta niveles elevados de agresividad, situación que adquiere relevancia debido a que estas manifestaciones pueden expresarse en las relaciones interpersonales, la comunicación y la convivencia dentro del entorno laboral.

El análisis por dimensiones permite observar que la agresividad no se manifiesta de manera homogénea. La hostilidad presentó la mayor concentración en el nivel medio con 67,5 %, seguida de la ira con 56,3 %, la agresividad física con 51,5 % y la agresividad verbal con 45,6 %. No obstante, al analizar los niveles más elevados, destaca la agresividad verbal, debido a que alcanzó un 20,1 % en el nivel muy alto, porcentaje superior al registrado en agresividad física (10,7 %), ira (4,1 %) y hostilidad (1,2 %). Este comportamiento evidencia que las manifestaciones de agresividad presentan características diferenciadas entre los integrantes de la asociación y que las expresiones verbales constituyen una de las formas de agresividad con mayor presencia en sus niveles más elevados.

Los hallazgos presentan semejanza con lo reportado por Amado Paitan y Villanueva Quispe (27), quienes encontraron que el 67 % de los conductores evaluados presentó niveles de agresividad medio-alta. Aunque las categorías empleadas no son completamente equivalentes a las utilizadas en el presente estudio, ambos resultados evidencian una presencia importante de manifestaciones de agresividad en trabajadores

vinculados con actividades de transporte. Esta semejanza podría estar relacionada con las características de estos entornos laborales, en los cuales existe una interacción constante con compañeros, usuarios y otras personas durante el desarrollo de las actividades cotidianas.

Asimismo, Sullon Alburqueque (28) evaluó la agresividad considerando las dimensiones de agresividad física, agresividad verbal, ira y hostilidad, identificando comportamientos diferenciados entre estas manifestaciones. Este antecedente guarda correspondencia metodológica con la presente investigación, debido a que ambas analizan la agresividad desde sus diferentes componentes. Los resultados obtenidos en los lancheros confirman esta diferenciación, debido a que, aunque el nivel medio predominó en todas las dimensiones, las proporciones de niveles altos y muy altos fueron distintas, destacando especialmente la agresividad verbal y física.

En el ámbito internacional, Herrero-Fernández et al. (21) encontraron relaciones positivas entre el estrés y la conducta agresiva y señalaron que determinados componentes relacionados con la regulación emocional pueden intervenir en esta relación. De manera complementaria, Kelly et al. (24) identificaron en conductores de taxi diferentes respuestas emocionales vinculadas con situaciones de estrés, entre ellas sentimientos de rabia, ansiedad, impotencia e insomnio. Estos antecedentes permiten comprender que las manifestaciones de agresividad pueden encontrarse relacionadas no solamente con características individuales, sino también con las experiencias y tensiones que se producen dentro del contexto laboral.

Al analizar estos resultados conjuntamente con los hallazgos obtenidos para el estrés laboral, se observa que las dimensiones falta de cohesión y respaldo del grupo concentraron algunos de los mayores porcentajes de estrés, mientras que en agresividad se identificaron proporciones relevantes de niveles altos y muy altos, particularmente en

las dimensiones verbal y física. Esta coincidencia permite plantear que las características de las relaciones interpersonales y de la dinámica organizacional podrían encontrarse vinculadas con determinadas manifestaciones agresivas. Sin embargo, esta interpretación debe realizarse con cautela, debido a que el diseño correlacional del estudio permite establecer asociaciones entre las variables, pero no demostrar que el estrés laboral sea la causa directa de las conductas agresivas.

Limitación

Una de las principales limitaciones para la discusión de estos resultados fue la escasez de investigaciones realizadas específicamente en lancheros o trabajadores dedicados al transporte lacustre que evalúen las dimensiones de agresividad física, agresividad verbal, ira y hostilidad. La mayoría de los antecedentes disponibles corresponde a conductores de transporte terrestre, como taxistas, conductores de transporte público e interprovincial, cuyas características ocupacionales y condiciones de trabajo difieren de las experimentadas por los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno.

Esta situación limitó la posibilidad de efectuar una comparación directa de los niveles y dimensiones de agresividad con poblaciones ocupacionales de características similares. En consecuencia, los antecedentes provenientes del transporte terrestre constituyen referentes útiles para la interpretación de los resultados, pero deben considerarse las diferencias propias del contexto laboral lacustre al establecer semejanzas o discrepancias entre los estudios.

CONCLUSIONES

- PRIMERA:** Se determinó que existe una relación positiva, débil y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la agresividad en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, 2026, obteniéndose un coeficiente Rho de Spearman de 0,217 y un valor de $p = 0,005$. En consecuencia, se evidencia que, a medida que aumenta el estrés laboral, existe una tendencia al incremento de la agresividad, aunque la baja intensidad de la relación indica que también intervienen otros factores en su manifestación.
- SEGUNDA:** Se identificó que el estrés laboral se presentó predominantemente en un nivel intermedio en el 74,0 % de los integrantes de la Asociación de Lancheros. Por dimensiones, las mayores manifestaciones de estrés se observaron en falta de cohesión (48,5 %), respaldo del grupo (47,9 %) y territorio organizacional (46,7 %), evidenciando que los principales factores de tensión laboral se relacionan con aspectos organizacionales, las relaciones interpersonales y el apoyo existente dentro del grupo.
- TERCERA:** Se identificó que la agresividad se presentó predominantemente en un nivel medio en el 58,0 % de los integrantes, seguido del nivel alto con 37,8 %. En todas sus dimensiones predominó el nivel medio, destacando la hostilidad con 67,5 %, la ira con 56,3 %, la agresividad física con 51,5 % y la agresividad verbal con 45,6 %; asimismo, esta última presentó el mayor

porcentaje de nivel muy alto con 20,1 %, evidenciando la presencia de manifestaciones agresivas que podrían afectar la convivencia y las relaciones interpersonales dentro del entorno laboral.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Al personal de enfermería del establecimiento de salud correspondiente al ámbito del Puerto Muelle de Puno, desarrollar actividades periódicas de promoción de la salud mental dirigidas a los integrantes de la Asociación de Lancheros, orientadas al manejo del estrés laboral, control de la ira, regulación emocional y fortalecimiento de estrategias de afrontamiento; asimismo, identificar oportunamente a quienes presenten niveles elevados de estrés o manifestaciones de agresividad para brindar orientación y, de ser necesario, realizar la derivación al servicio especializado correspondiente.

SEGUNDA: Al presidente de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, fortalecer la cohesión, el respaldo grupal y las relaciones interpersonales entre sus integrantes mediante reuniones periódicas, actividades de integración y espacios de comunicación asertiva, promoviendo mecanismos de resolución pacífica de conflictos que contribuyan a reducir las situaciones de tensión laboral y las manifestaciones de agresividad dentro de la asociación.

TERCERA: A los futuros investigadores, continuar desarrollando estudios sobre estrés laboral y agresividad en trabajadores del transporte lacustre de la región Puno, ampliando la población de estudio a otras asociaciones y puertos e incorporando variables como clima organizacional, apoyo social, estrategias de afrontamiento y regulación emocional, con la finalidad de profundizar en los factores relacionados con ambas variables.

BIBLIOGRAFÍA

1. Organización Mundial de la Salud. La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales [Internet]. Organización Mundial de la Salud; 2004. Available from: <https://www.who.int/es/publications/i/item/9241590475>
2. Gallup. State of the Global Workplace 2025 [Internet]. 2025. Available from: <https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx>
3. Suarez Tunanñaña A. Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contac Center de Lima [Internet]. 2012. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/134148>
4. Organización Internacional del Trabajo. El estrés laboral: un enfoque latinoamericano [Internet]. Organización Internacional del Trabajo; 2016. Available from: <https://www.ilo.org/es/resource/news/el-estres-laboral-un-enfoque-latinoamericano>
5. Mejía CR, Chacón JI, Enamorado-Leiva OM, Garnica LR, Chacón-Pedraza SA, García-Espinosa YA. Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo [Internet]. 2019;28(3):204–11. Available from: https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S3020-11602019000300004&script=sci_arttext
6. Choque Valdivia MD. Condiciones socio-laborales y estrés laboral en los colaboradores de la empresa de Transportes Zetramsa S.A.C., Arequipa - 2024 [Internet]. [Arequipa, Perú]: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2025. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12773/20781>
7. Odar Padilla JG. Estrés laboral y agresividad en personal de salud del área Covid de la Provincia de Chiclayo [Internet]. 2021. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/75188>
8. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Puerto Muelle de Puno [Internet]. 2025. Available from:

https://consultasenlinea.mincetur.gob.pe/fichaInventario/index.aspx?cod_Ficha=1359

6

9. Dollard J, Doob LW, Miller NE, Mowrer OH, Sears RR. Frustration and Aggression [Internet]. New Haven: Yale University Press; 1939. Available from: <https://books.google.com/books?id=oG0rAAAAIAAJ>
10. Buss AH, Perry M. The Aggression Questionnaire. J Pers Soc Psychol. 1992;63(3):452–9. doi:10.1037/0022-3514.63.3.452
11. Hoggan BL, Dollard MF. Effort-reward imbalance at work and driving anger in an Australian community sample: Is there a link between work stress and road rage? Accid Anal Prev. 2007;39(6):1286–95. doi:10.1016/j.aap.2007.03.014
12. Huamani Chucuya DA. Estrés percibido y agresividad en el personal del Servicio Militar Voluntario de la III División del Ejército Peruano durante el periodo de aislamiento social por COVID-19 [Internet]. 2021. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12394/11052>
13. Delgado Espinoza SK, Calvanapón Alva FA, Cárdenas Rodríguez K. El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. Revista Eugenio Espejo. 2020;14(2):11–8. doi:10.37135/ee.04.09.03
14. Lazarus RS, Folkman S. Stress, Appraisal, and Coping [Internet]. New York: Springer Publishing Company; 1984. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/nlmcatalog/8501102>
15. Quirce CM. Una teoría nueva sobre el Stress. San José, Costa Rica; 1976 Aug. (Avances de Investigación).
16. Orlandini A. El estrés: qué es y cómo evitarlo [Internet]. Fondo de Cultura Económica; 1999. Available from: https://books.google.com/books?id=8Ai_SOpSKVEC
17. Matalinares Calvet M, Yaringaño J, Uceda J, Fernández E, Huari Y, Campos A, et al. Estudio psicométrico de la versión española del Cuestionario de Agresión de Buss y

- Perry. Revista de Investigación en Psicología. 2012;15(1):147–61.
doi:10.15381/rinvp.v15i1.3674
18. Bandura A. Social Learning Theory. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall; 1977.
19. Ok JS, Kim H, An SY, Kim MY. Associations between taxi drivers' aggressive driving behavior and sleep, cognition, and psychological factors in Korea: negative binomial regression analysis. Epidemiol Health. 2024;46:e2024085.
doi:10.4178/epih.e2024085
20. Dorantes-Argandar G, Barrales-Díaz CR, Ferrero-Pastor ES, Madrigal-Arroyo MD, Maegli-Quezada MA, Marroquín-Gracias LP, et al. Aggressive Driving, Rule-Breaking, and Driver Stress in Spanish-speaking countries. Transp Res Interdiscip Perspect. 2023;21:100907. doi:10.1016/j.trip.2023.100907
21. Herrero-Fernández D, Parada-Fernández P, Rodríguez-Arcos I, Brito J, Rodríguez CL. The mediation effect of emotion dysregulation in the relationship between stress and aggression on the road. European Review of Applied Psychology. 2024;74(4):100980. doi:10.1016/j.erap.2024.100980
22. Qiang W, Li F. Work stressors and aggressive driving: The mediating roles of stress appraisals. Saf Sci. 2025;181:106656. doi:10.1016/j.ssci.2024.106656
23. Zhang Z, Guo J, Li Q, Xiao H. Algorithmic management stressors and aggressive driving behavior: Roles of attentiveness and regulatory focus. Transp Res Part F Traffic Psychol Behav. 2025;114:16–29. doi:10.1016/j.trf.2025.05.021
24. Kelly M, Liu B, Minsky H, Nestadt P, Gallo JJ. "We are a forgotten people!": The experience of stress among New York City yellow taxi drivers. J Transp Health. 2025;41:101990. doi:10.1016/j.jth.2025.101990
25. Öz B, Özkan T, Lajunen T. Professional and non-professional drivers' stress reactions and risky driving. Transp Res Part F Traffic Psychol Behav. 2010;13(1):32–40.
doi:10.1016/j.trf.2009.10.001

26. Hennessy DA, Wiesenthal DL. Traffic congestion, driver stress, and driver aggression. *Aggress Behav.* 1999;25(6):409–23. doi:10.1002/(SICI)1098-2337(1999)25:6<409::AID-AB2>3.0.CO;2-0
27. Amado Paitan CY, Villanueva Quispe ND. Estrés laboral y agresividad en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021 [Internet]. 2023. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12848/5330>
28. Sullon Alburqueque JJJ. Estrés laboral y agresividad en conductores de transporte colectivo interprovincial Tumbes, 2023 [Internet]. 2024. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/134465>
29. Huayta Rodríguez AH, Pérez Casaverde MJ. Asociación de estrés laboral y agresividad en trabajadores de una empresa de transporte público de Lima Metropolitana [Internet]. 2021. Available from: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSS_a5ac23706d2e0d360473c000185eea66
30. Lozano Portocarrero RC, Espinosa Valdez JR. Estrés laboral y comportamiento agresivo en conductores de la Empresa de Transportes Unidos de Pasajeros S.A. 73, Ruta 8201. Lima, 2019 [Internet]. 2019. Available from: <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/748>
31. Apacla Condor O, Quineche Quispe SC. Afrontamiento al estrés y agresión en conductores de transporte público [Internet]. 2019. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.14231/3075>
32. Huallpartupa Mamani MY, La Torre Huanca EM. Estrés y nivel de agresión en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020 [Internet]. 2021. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.14441/946>
33. Hernández-Sampieri R, Mendoza C. Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Education, editor. Centro de Recursos

en línea [Internet]. 1st ed. Mexico: McGraw-Hill Education; 2018 [cited 2026 Apr 7].
224–269 p. Available from: <https://bibliotecadigital.uce.edu.ec/s/L-D/item/793>

34. Gobierno Regional Puno. Plan Anual 2024 [Internet]. Puno, Perú; 2024. Available from:
<https://www.regionpuno.gob.pe/descargas/consejoregional/acuerdos/2024/ACUERDO%20REGIONAL%20Nro.%20003-2024-GRP-CRP.pdf>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: Estrés laboral y agresividad en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, 2026.

Problema de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnica e instrumentos	Validez y confiabilidad	Procesamiento estadístico
Pregunta general: ¿Existe relación entre el estrés laboral y la agresividad en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, 2026? Preguntas específicas: PE1. ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, 2026? PE2. ¿Cuál es el nivel de agresividad en los	Objetivo general: Determinar la relación entre el estrés laboral y la agresividad en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, 2026. Objetivos específicos: OE1. Identificar el nivel de estrés laboral en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, 2026? OE2. Identificar el nivel de agresividad en los	Hipótesis general: H₁. Existe una relación estadística entre el estrés laboral y la agresividad en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, 2026.	Enfoque: Cuantitativo. Alcance: Descriptivo-correlacional. Diseño: No experimental, transversal y correlacional.	Población: 301 integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno. Muestra: 169 lancheros. Probabilístico aleatorio simple.	Técnica: Encuesta. Instrumento 1: Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, conformada por 25 ítems y 7 dimensiones: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de	Estrés laboral: Validez de contenido mediante juicio de expertos y validez de constructo mediante análisis factorial. En la adaptación peruana se obtuvo KMO = 0,953 y prueba de esfericidad de Bartlett estadísticamente significativa.	Los datos serán codificados y organizados en Microsoft Excel y posteriormente procesados mediante IBM SPSS versión 26. Se empleará estadística descriptiva y de frecuencias absolutas, frecuencias relativas y porcentajes.

integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, 2026?	Puerto Muelle de Puno, 2026. OE2. Identificar el nivel de agresividad en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, 2026.	H₀. No existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la agresividad en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, 2026.			cohesión y respaldo del grupo. Instrumento 2: Cuestionario de Agresión de Buss y Perry (AQ), conformado por 29 ítems y 4 dimensiones: agresividad física, agresividad verbal, ira y hostilidad.	e significativa (3). Agresividad: La escala total presentó una confiabilidad de $\alpha = 0,836$. Por dimensiones: agresividad física $\alpha = 0,683$; agresividad verbal $\alpha = 0,565$; ira $\alpha = 0,552$; y hostilidad $\alpha = 0,650$ (17).	Para la contrastación de la hipótesis se utilizará el coeficiente de correlación Rho de Spearman, con un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$.
--	---	--	--	--	---	---	--

Anexo 02: Consentimiento informado

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS FACULTAD DE ENFERMERÍA

CONSENTIMIENTO INFORMADO Aceptación para participar en el estudio de investigación

Título del estudio:

“Estrés laboral y agresividad en la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno, 2026”

Yo, _____, identificado(a) con DNI N.º _____, declaro que he recibido información clara, suficiente y comprensible acerca del presente estudio de investigación y, de manera libre y voluntaria, otorgo mi consentimiento para participar en él.

Se me ha informado que la investigación es realizada por el bachiller José Armando Gómez Ylaquita, de la Escuela Profesional de Enfermería, y que tiene como objetivo **determinar la relación entre el estrés laboral y la agresividad en los integrantes de la Asociación de Lancheros del Puerto Muelle de Puno durante el año 2026.**

Asimismo, se me ha explicado lo siguiente:

- Mi participación consistirá en responder dos cuestionarios relacionados con las variables del estudio.
- Mi participación es completamente voluntaria y podré retirarme de la investigación en cualquier momento, sin que ello genere perjuicio alguno.
- Se me ha brindado la oportunidad de realizar preguntas y aclarar todas mis dudas respecto al propósito, procedimiento y alcance del estudio.
- La información proporcionada será tratada de manera confidencial y utilizada únicamente con fines académicos y científicos.
- Los resultados obtenidos podrán ser presentados en publicaciones, informes o eventos científicos, sin revelar mi identidad ni información personal.
- Mi participación no implica ningún costo económico ni compensación monetaria.

Después de haber leído y comprendido la información anterior, y habiendo aclarado mis dudas, acepto voluntariamente participar en el presente estudio de investigación. Para constancia, firmo el presente documento.

Puno, ... de de 2026

Firma del participante: _____

Nombres y apellidos: _____

DNI N.º: _____

Firma del investigador: _____

Bach. José Armando Gómez Ylaquita

Anexo 03: Instrumentos de recolección de datos

ESCALA ESTRÉS LABORAL OIT - OMS

El presente cuestionario sirve para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales. Su participación es completamente **ANÓNIMA** y La información obtenida será manejada de manera **CONFIDENCIAL**. 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 = **NUNCA** es fuente de estrés.
2 = **RARAS VECES** es fuente de estrés.
3 = **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés.
4 = **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés.
5 = **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés.
6 = **GENERALMENTE** es fuente de estrés.
7 = **SIEMPRE** es fuente de estrés.

N°	PREGUNTAS	NUNCA	RARAS VECES	OCASIONALMENTE	ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	GENERALMENTE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés							
2	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés							
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa							
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí, ante los jefes me estresa							
6	El que mi supervisor no me respete me estresa							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés							
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés							
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés							
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa							
11	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa							
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés							

13	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa								
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa								
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa								
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés								
17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés								
18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa								
19	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés								
20	El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés								
21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés								
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me causa estrés								
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesita me causa estrés								
24	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés								
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés								

CUESTIONARIO DE AGRESIÓN (AQ)

A continuación, se le presenta el cuestionario de agresión (AQ), que nos permitirá determinar el nivel de agresión. Su participación es completamente **ANÓNIMA**. Los datos recopilados serán tratados de manera **CONFIDENCIAL** y se utilizarán exclusivamente con fines de investigación.

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

CF = Completamente falso para mí

BF = Bastante falso para mí

VF = Ni verdadero, ni falso para mí

BV = Bastante verdadero para mí

CV = Completamente verdadero para mí

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

	CF	BF	VF	BV	CV
De vez en cuando no puedo controlar el impulso de golpear a otra persona					
Cuando no estoy de acuerdo con mis amigos, discuto abiertamente con ellos					
Me enoja rápidamente, pero se me pasa en seguida					
A veces soy bastante envidioso					
Si se me provoca lo suficiente, puedo golpear a otra persona					
A menudo no estoy de acuerdo con la gente					
Cuando estoy frustrado, muestro el enojo que tengo					
En ocasiones siento que la vida me ha tratado injustamente					
Si alguien me golpea, le respondo golpeándole también					
Cuando la gente me molesta, discuto con ellos					
Algunas veces me siento tan enojado como si estuviera a punto de estallar.					
Parece que siempre son otros los que consiguen las oportunidades.					
Suelo involucrarme en las peleas algo más de lo norma.					
Cuando la gente no está de acuerdo conmigo, no puedo evitar discutir con ellos.					
Soy una persona apacible.					
Me pregunto por qué algunas veces me siento tan resentido por algunas cosas.					
Si tengo que recurrir a la violencia para proteger mis derechos, lo hago					
Mis amigos dicen que discuto mucho					
Algunos de mis amigos piensan que soy una persona impulsiva					
Sé que mis «amigos» me critican a mis espaldas					
Hay gente que me provoca a tal punto que llegamos a pegarnos					

Algunas veces pierdo el control sin razón					
Desconfío de desconocidos demasiado amigables					
No encuentro ninguna buena razón para pegar a una persona					
Tengo dificultades para controlar mi genio					
Algunas veces siento que la gente se está riendo de mí a mis espaldas					
He amenazado a gente que conozco					
Cuando la gente se muestra especialmente amigable, me pregunto qué querrán					
He llegado a estar tan furioso que rompía cosas					

Anexo 04: Base de datos

[illegible]

51	2	1	5	1	6	7	2	5	7	5	7	1	6	7	8	4	6	2	7	5	4	1	4	4	3	1	2	7	3	1	3	4	5	2	4	3	5	4	3	2	1	5	2	4	1	3	2	1	4				
52	7	7	2	1	3	5	3	6	7	3	6	2	4	6	2	5	4	6	4	1	6	1	7	5	4	1	6	3	5	2	3	5	5	3	2	2	4	4	3	3	3	4	4	2	3	2	1	2					
53	1	7	5	5	5	5	2	7	3	5	6	5	2	2	3	5	2	8	3	7	6	7	8	4	5	3	5	3	1	5	2	4	5	6	2	5	2	5	2	5	4	2	5	1	5	4	1						
54	5	6	5	5	1	4	3	4	7	3	4	8	5	6	3	4	1	3	5	2	7	7	1	5	3	2	1	4	5	3	1	2	4	3	1	2	2	4	2	5	3	5	5	1	4	2	4	4	1				
55	2	5	5	7	5	3	6	7	8	2	4	2	5	7	5	2	3	1	4	2	4	2	3	1	1	3	1	4	2	2	4	3	5	2	1	1	1	5	4	3	4	5	2	3	3	5	4	5	4				
56	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5					
57	2	5	3	5	7	7	3	4	7	5	2	7	7	2	1	7	1	6	6	5	1	2	4	3	3	2	1	4	5	3	1	2	4	1	2	5	4	3	4	2	4	1	2	5	1	3	3						
58	7	2	2	5	1	4	2	4	1	5	4	3	7	4	1	1	2	2	7	1	4	6	4	5	5	1	1	1	5	5	3	4	3	4	5	4	1	1	5	5	4	3	2	4	1	4	2	4	4				
59	4	5	3	6	2	3	2	6	4	5	1	7	6	2	4	1	7	2	5	2	3	2	4	5	2	3	2	5	1	4	4	4	3	1	4	4	5	2	3	4	4	1	1	5	3	4	1	2	4				
60	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5					
61	1	8	4	3	4	5	1	3	1	3	4	1	7	3	1	5	4	1	7	5	3	1	4	2	5	3	1	4	2	5	1	2	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5					
62	3	1	5	3	5	1	4	6	4	6	4	7	4	3	7	5	5	1	5	1	7	6	4	4	3	3	2	4	5	3	3	4	4	4	2	3	2	2	1	5	3	5	4	7	5	4	4	3	4				
63	2	3	2	1	1	6	5	2	1	7	3	6	3	1	2	2	7	1	2	3	2	7	3	5	1	3	1	4	5	1	3	1	5	3	5	2	3	1	1	2	1	2	2	5	3	2	3						
64	5	3	5	5	6	3	2	7	3	2	8	3	7	3	1	4	5	4	2	5	5	1	5	5	1	3	3	2	1	2	5	1	1	2	3	4	5	4	5	4	5	4	5	2	7	2	4	2					
65	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5					
66	1	5	1	5	2	3	4	3	7	1	7	5	6	7	5	5	6	2	6	1	5	1	7	4	4	2	2	1	3	1	4	5	5	1	1	4	1	2	4	2	2	4	4	5	1	2	4	1	3				
67	3	4	2	7	1	2	3	3	5	3	4	7	3	6	2	5	6	1	2	1	3	4	1	2	3	1	5	3	1	5	2	2	4	5	3	1	3	2	2	4	5	3	1	3	2	2	3	5	1				
68	1	6	1	5	1	4	8	7	4	1	2	7	3	5	1	7	2	6	2	3	7	6	4	2	6	3	1	5	5	3	1	3	1	2	2	8	6	5	1	4	1	3	2	4	1	5	5	4	1				
69	3	7	5	5	7	5	7	5	6	5	3	7	6	7	6	4	5	5	6	6	4	4	1	6	2	3	4	5	5	2	3	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	2	5	5	4						
70	1	7	5	5	7	5	7	5	6	7	6	4	5	5	7	7	6	4	5	5	6	6	4	4	1	2	3	4	5	5	2	3	3	1	3	1	3	4	5	4	1	3	1	4	4	2	4	1					
71	2	4	3	6	2	2	7	6	4	6	4	1	5	5	7	7	7	6	4	2	2	3	4	3	5	3	2	1	5	2	3	1	1	2	5	2	3	1	3	1	3	1	4	3	1	2	2	5	2				
72	4	4	2	3	2	3	7	7	7	9	1	2	5	3	4	4	3	1	2	2	5	3	2	5	1	2	2	3	3	2	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
73	2	4	7	2	1	6	2	5	1	5	1	4	2	3	6	1	7	6	8	3	5	4	3	2	7	3	2	1	1	5	5	2	2	4	4	1	1	5	4	2	1	1	5	4	2	3	2	1	4				
74	5	4	4	2	5	4	4	2	7	3	2	3	1	3	5	2	3	8	7	3	1	4	3	1	2	3	1	5	2	5	1	1	4	4	1	1	1	4	1	1	3	5	2	2	5	5	1	1					
75	2	5	7	4	7	1	1	2	7	7	2	7	3	1	3	5	2	8	7	3	6	3	1	1	3	8	2	2	4	4	1	4	4	3	4	4	2	5	1	2	4	4	1	2	4	3	5	1					
76	5	4	4	6	3	2	6	7	3	1	2	5	7	2	2	5	6	1	7	6	5	2	1	4	3	3	2	1	4	3	2	3	1	4	4	2	2	5	1	1	4	5	5	1	4	3	5	2	2				
77	2	5	4	5	4	5	3	7	5	7	3	4	7	5	1	5	5	8	5	1	4	5	6	4	5	1	4	1	2	1	2	4	3	4	5	4	5	4	4	1	4	8	5	5	1	1	5	4	3				
78	2	5	4	1	1	5	7	2	5	8	1	7	4	3	7	5	3	6	7	7	2	3	6	6	2	5	1	3	2	4	3	4	1	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4						
79	6	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5					
80	6	3	4	5	1	7	4	7	5	6	1	1	8	4	4	2	5	5	8	4	2	7	6	4	2	7	6	1	6	8	5	1	3	5	3	2	2	1	4	6	5	5	4	5	4	7	5	7	5				
81	5	7	6	2	1	7	2	6	6	4	5	7	5	5	5	5	4	3	4	4	6	6	4	4	1	5	5	3	1	1	5	5	3	5	4	5	4	5	1	2	9	4	2	5	1	7	1	1	5	1			
82	5	6	2	7	3	1	7	1	6	3	2	7	5	5	1	6	4	7	7	4	2	1	6	1	2	5	2	2	1	2	5	2	3	4	5	1	4	4	5	4	1	4	5	2	2	2	3	4	1	5	2	1	
83	6	1	8	2	7	1	3	5	3	8	5	3	4	5	3	5	3	1	4	7	3	1	1	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	1	1	8	4	6	5	4	5	2	1	3	3	1	2	4	3			
84	5	5	6	3	3	7	7	6	1	1	5	6	5	5	7	2	3	5	4	3	4	6	3	4	4	2	3	5	5	4	3	3	5	4	2	2	2	4	2	2	3	2	2	5	4	2	4	3	3	5	4		
85	1	6	1	5	1	3	4	6	3	4	0	2	5	3	3	7	2	3	4	7	6	1	2	1	7	7	3	3	3	5	1	2	1	4	4	2	4	1	5	4	3	5	4	1	4	3	1	2	1	5	3	2	
87	7	2	2	5	7	1	5	1	2	1	3	5	4	6	3	1	5	2	7	5	3	6	3	2	5	3	2	5	1	2	4	1	5	4	2	3	8	5	2	3	5	1	2	7	3	5	1	3	4	5	8		
88	2	2	2	8	4	6	1	5	5	2	3	7	5	1	4	7	1	4	6	6	6	4	4	4	6	6	4	5	1	5	2	5	3	2	1	5	4	8	5	3	4	4	8	1	4	8	3	4	2	2	5	4	
89	6	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
90	6	3	4	5	1	5	6	2	5	7	4	1	4	2	1	6	5	3	7	6	4	6	2	1	6	4	2	3	1	6	4	1	2	4	3	4	5	3	1	2	3	1	5	5	4	2	2	4	1	5	5	3	4
91	6	7	5	2	3	5	2	3	5	3	5	2	6	6	5	6	3	7	4	1	2	7	2	4	2	2	3	5	8	3	4	1	4	1	2	2	2	2	4	1	8	1	3	7	4	4	1	1	4	3	8		
92	4	6	8	7	4	4	7	7	6	2	2	1	7	5	7	3	5	6	5	7	2	4	1	6	1	6	1																										

50	2	5	1	6	7	7	2	5	7	5	5	7	5	6	1	7	6	7	8	4	6	2	7	3	4	3	5	4	4	3	1	2	2	3	5	3	4	5	2	5	4	3	5	5	3	5	4	1	1	5	2	3	4	
51	7	7	2	1	1	5	3	6	7	3	6	2	4	6	2	4	6	4	6	1	6	1	7	5	3	2	5	1	4	3	5	1	2	3	5	5	3	2	3	4	4	4	2	3	3	3	1	2						
52	1	7	5	5	5	4	2	7	7	5	5	6	8	3	2	2	5	3	7	4	3	2	4	2	3	4	5	5	5	1	5	2	4	1	5	5	2	4	5	2	4	6	2	3	4	2	3	4	1	5	4	3		
53	6	5	5	4	4	4	7	4	5	4	4	5	6	1	4	3	3	7	7	1	4	6	4	5	1	1	4	5	2	1	4	3	1	7	5	1	2	7	4	3	5	5	5	1	4	7	4	4	1					
54	2	3	6	3	7	5	3	6	7	6	2	4	2	5	7	6	2	3	1	4	2	4	2	3	5	1	1	3	1	4	2	2	4	3	5	2	1	1	1	5	4	3	4	5	2	3	3	5	4	3	3			
55	6	6	2	6	1	7	4	4	5	7	2	6	1	1	2	6	3	3	3	2	3	1	1	1	3	4	2	4	5	5	3	1	2	5	3	4	3	1	3	5	1	2	3	4	4	4	4	3	2	4				
56	2	5	2	2	2	2	6	6	5	6	6	7	1	1	1	5	2	4	6	6	4	7	1	2	4	1	3	2	4	5	8	1	2	1	2	4	6	2	5	2	2	2	1	2	2	5	5	5	3					
57	2	5	3	7	7	3	3	4	7	5	2	7	7	5	1	7	1	7	1	6	6	5	2	4	3	3	2	1	4	5	3	1	2	4	1	2	5	4	3	4	2	5	1	2	4	1	3	1	3	2				
58	7	2	2	5	1	4	2	1	5	4	3	7	4	1	1	2	3	6	7	1	4	6	4	5	5	1	1	5	4	3	4	5	4	1	5	5	4	4	5	4	3	2	4	1	4	4	2	4	4	2				
59	4	5	3	6	2	3	2	2	6	4	5	1	7	6	2	4	1	7	2	5	2	2	3	2	4	5	3	2	5	1	4	4	4	4	3	1	4	4	5	2	3	4	1	1	5	3	1	3	4	1	2	4		
60	3	2	7	1	1	2	7	6	7	1	6	3	2	5	4	3	7	5	6	4	4	5	6	7	6	4	1	2	4	2	2	1	2	4	2	4	1	5	2	3	3	4	3	5	4	3	3	4	3	5	3	2		
61	1	6	4	3	4	5	1	3	3	4	1	1	7	3	1	3	4	1	3	4	4	1	7	3	3	1	4	2	5	1	3	3	2	5	1	2	1	3	5	5	5	1	2	4	3	5	3	5	1	3				
62	3	1	5	3	5	4	4	6	4	6	4	7	4	5	7	3	5	5	1	7	6	4	7	6	4	4	3	3	2	5	3	1	4	4	4	2	3	2	5	1	5	4	2	5	4	4	4	3	4	2				
63	2	3	2	5	1	6	5	2	1	7	2	6	1	2	2	7	1	5	3	6	2	2	7	3	2	5	1	2	1	4	1	1	1	2	5	2	2	1	5	2	2	1	2	1	4	1	2	2	5	2				
64	5	3	3	5	7	6	3	2	1	2	4	3	1	7	3	3	1	4	5	5	4	2	5	5	5	5	5	1	3	8	2	1	1	2	5	1	2	3	4	5	4	5	5	4	5	2	2	4	2	7	2	2		
65	6	4	2	3	7	7	4	5	2	7	3	4	6	4	5	5	7	5	6	2	7	1	2	6	3	2	4	1	2	3	5	2	2	2	4	2	1	1	3	4	4	4	3	2	3	1	3	1	2	4	1			
66	4	1	5	2	1	4	3	7	1	7	5	6	7	5	5	4	2	6	1	6	1	7	4	4	2	2	1	3	1	4	4	3	5	5	1	1	4	2	4	3	2	4	2	2	4	1	2	2						
67	3	4	7	2	6	2	3	3	4	7	3	6	2	5	6	1	5	7	2	6	1	3	1	3	4	1	2	4	5	3	1	5	2	4	6	5	3	1	1	2	1	5	4	2	2	2	2	5	1	5				
68	1	6	1	5	4	3	7	4	1	2	8	7	5	1	7	2	6	2	5	7	6	4	7	6	6	3	1	5	5	8	4	1	3	2	2	4	6	5	1	4	1	5	4	4	1	2	1	5	5	4	1			
69	1	5	2	2	4	3	3	5	6	1	3	7	6	7	5	2	4	7	1	6	5	4	2	6	5	2	1	2	5	3	3	4	5	5	4	4	4	5	5	2	4	4	5	5	2	3	1	5	5	1	3	4		
70	3	7	2	5	7	7	5	6	7	5	7	6	5	1	5	3	6	2	6	1	6	4	2	1	2	3	1	4	5	2	3	5	1	4	5	2	3	5	2	3	1	5	5	4	4	1	2	2	4	2				
71	2	4	3	3	2	2	7	6	6	4	1	5	7	7	7	6	4	2	3	4	3	5	3	5	2	5	1	1	1	2	5	3	1	3	3	4	1	3	1	1	4	3	2	1	2	2	5	2	1					
72	4	2	3	2	3	5	7	7	7	8	1	2	6	3	4	4	3	1	2	4	5	1	5	2	5	3	2	3	3	2	1	1	2	3	4	3	3	5	3	4	3	3	2	3	3	5	5	4						
73	2	4	7	2	2	1	6	2	5	1	3	4	2	5	6	1	7	6	8	3	5	4	5	2	7	3	2	1	1	5	2	2	4	4	4	5	4	2	1	1	5	4	2	2	5	3	2	1	4	5	5			
74	3	4	4	5	4	0	2	2	4	3	1	4	7	1	1	2	3	0	1	2	3	1	4	5	3	1	3	1	2	1	4	3	5	4	5	1	1	1	2	3	4	1	1	1	3	5	4	2	2	5	5			
75	2	5	2	4	4	7	3	5	2	7	4	7	3	1	3	0	1	1	3	7	2	3	6	3	4	1	3	1	4	2	6	4	3	2	5	3	2	5	1	3	2	4	4	3	1	2	1	2	3	2	5			
76	5	4	4	6	1	3	2	6	2	7	1	1	2	5	7	2	2	5	6	6	1	7	6	5	2	3	4	3	3	2	4	4	4	2	2	5	1	3	4	3	1	4	5	1	3	4	3	5	2	2	7			
77	2	3	4	5	4	5	3	7	5	5	7	4	7	3	1	5	5	8	8	5	1	4	5	8	4	5	1	4	1	2	1	2	4	3	4	5	4	5	4	4	1	4	3	5	4	3	5	1	1	5	4	3		
78	2	5	4	1	1	5	7	5	2	6	3	7	4	5	7	4	5	7	7	7	2	3	6	6	2	3	5	1	3	2	4	3	4	1	5	4	3	5	4	5	4	2	5	3	3	1	5	3	1	5	4	4		
79	2	5	2	5	4	2	6	1	8	2	1	7	4	5	7	7	7	2	5	7	5	2	7	5	4	2	3	5	1	5	3	5	3	3	5	4	3	5	4	1	3	4	2	5	4	2	4	1	3	5	5			
80	6	1	4	1	7	4	7	2	6	1	1	8	4	6	2	5	6	6	4	2	2	6	6	4	2	2	4	1	4	5	1	2	3	2	1	4	5	4	5	4	4	5	2	5	5	2	5	6	4	1	2			
81	5	7	6	2	5	7	2	6	6	4	5	7	5	5	5	3	4	3	4	6	6	6	4	4	1	5	5	1	1	5	5	3	5	5	4	5	1	5	2	4	7	5	3	1	2	1	1	5	3	1				
82	5	6	2	7	5	1	7	1	6	5	2	7	5	5	1	6	4	7	7	4	2	1	6	1	7	5	2	3	2	1	5	2	5	3	4	5	1	4	4	5	4	1	4	5	2	3	3	4	1	5	2	4		
83	6	1	8	2	7	1	2	3	3	8	3	1	5	4	5	4	5	1	4	7	1	5	1	4	4	4	4	3	8	2	2	2	2	1	1	5	8	4	8	3	2	2	1	2	2	2	4	8	8	1	2	4		
84	6	1	1	8	1	3	1	1	1	2	6	2	7	4	3	6	7	5	5	4	3	4	2	2	5	3	4	1	1	2	1	5	2	3	1	3	5	3	7	1	2	4	2	4	4	1	4	4	1	3	5	2	7	2
85	5	3	6	3	5	7	7	6	1	1	5	6	6	5	5	7	2	3	3	4	3	4	3	4	4	2	3	5	5	4	3	5	3	4	2	2	4	2	2	2	2	5	5	5	4	2	4	3	3	5	4			
86	1	0	1	5	1	3	4	6	3	4	8	2	5	3	3	7	2	3	4	7	6	2	1	7	7	3	3	3	5	1	2	3	4	4	2	4	1	5	4	3	5	4	3	1	4	3	1	2	1	5	3	2	5	
87	7	2	2	5	2	1	5	1	2	1	1	5	4	6	3	1	5	2	7	5	3	6	5	2	6	3	2	5	1	2	4	1	5	4	2	5	3	5	2	3	5	1	2	2	1	5	1	1	3	4	5	3		
88	2	2	2	9	4	0	2	3	5	2	1	7	5	1	4</																																							

Anexo 05: Fotografías

