



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Estrés laboral y conducta agresiva en efectivos de serenazgo
Ayacucho 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
Licenciado en Psicología

AUTORES:

Palomino Perez, Liz Victoria (ORCID: 0000-0002-0549-5052)

Palomino Salazar, Gersson Junior (ORCID: 0000-0001-5727-5492)

ASESORA:

Dra. Choquehuanca Flores, Leonor (ORCID: 0000-0002-8488-3204)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo organizacional

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A nuestros padres que nos apoyaron en todo este camino. A nuestros profesores, a todas las personas que luchan en la actualidad y a la universidad por brindarnos los conocimientos necesarios en la carrera profesional y a ustedes por darnos alegría y apoyo mutuo.

Agradecimiento

A la Universidad, a nuestro asesor por el tiempo dedicación y paciencia en la elaboración de este documento; y sobre todo a Dios por darnos la firmeza y Constancia

Índice de contenidos

Resumen.....	viii
Abstract.....	viiix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos.....	26
3.6. Métodos de análisis de datos.....	27
3.7. Aspectos éticos.....	27
IV. RESULTADOS.....	29
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Prueba de normalidad de las variables mediante Shapiro-Wilk.	29
Tabla 2. Correlación entre el estrés laboral y la agresividad física, verbal, ira y hostilidad	29
Tabla 3. Correlación entre la conducta agresiva y el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal.....	30
Tabla 4. Descripción de las dimensiones del estrés laboral según edad y género en efectivos de serenazgo, Ayacucho 2020	31
Tabla 5. Descripción de las dimensiones de la conducta agresiva según edad y género en efectivos de serenazgo, Ayacucho 2020	32
Tabla 6. Correlación entre el estrés laboral y las conductas agresivas.....	40
Tabla 7 Análisis factorial confirmatorio del instrumento Maslach Burnout Inventory	76
Tabla 8 Análisis factorial confirmatorio de la conducta agresiva	78
Tabla 9 Fiabilidad del instrumento Maslach Burnout Inventory	80
Tabla 10 Fiabilidad del instrumento de Agresividad	80
Tabla 11. Rangos de fiabilidad de instrumentos	80

Índice de figuras

Figura 1. Análisis factorial confirmatorio del instrumento Maslach Burnout Inventory	77
Figura 2. Análisis factorial confirmatorio de la conducta agresiva.....	79

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general: determinar la relación entre el estrés laboral y la conducta agresiva en efectivos de serenazgo, Ayacucho 2020. Para el alcance de este objetivo metodológicamente la investigación fue de tipo descriptivo correlacional y de diseño no experimental. La muestra se conformó por 120 efectivos de serenazgos durante el año 2020 y el muestreo aplicado fue no probabilístico, el cual corresponde al intencional y opinático por conveniencia, además se aplicaron dos cuestionarios para la recolección de información, el Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Cuestionario de Agresión (AQ) de Buss y Perry. Los resultados demostraron que las dimensiones agresividad física, agresividad verbal, ira y hostilidad presentaron una relación directa y con una intensidad moderada con el estrés laboral ($\rho=0,68$; $\rho=0,65$; $\rho=0,72$; $\rho=0,69$), así mismo, se evidenció que las dimensiones cansancio emocional y despersonalización presentaron una relación directa y con una intensidad fuerte con las conductas agresivas ($\rho=0,77$; p. valor; $\rho=0,79$) sin embargo, la realización personal presentó una relación significativa inversa con una intensidad negativa fuerte con las conductas agresivas ($\rho=-0,796$). Se concluye que, el estrés laboral se relaciona de manera significativa con la conducta agresiva, de esa manera, se determinó que, en los efectivos serenazgos que presentan altos niveles de estrés tienden a desarrollar mayores conductas agresivas en su desenvolvimiento laboral, sin embargo, aquellos efectivos serenazgos que presentan niveles de estrés bajos tienden a tener una menor predisposición al desarrollo de conductas agresivas.

Palabras claves: estrés laboral, conductas agresivas, despersonalización, cansancio emocional, realización personal.

Abstract

The general objective of this research was: to determine the relationship between work stress and aggressive behavior in serenazgo troops, Ayacucho 2020. To achieve this objective methodologically, the research was of a descriptive correlational type and of a non-experimental design. The sample was made up of 120 serenazgos officers during the year 2020 and the applied sampling was non-probabilistic, which corresponds to the intentional and opinionated for convenience, in addition two questionnaires were applied for the collection of information, the Maslach Burnout Inventory (MBI) and the Buss and Perry Aggression Questionnaire (AQ) Questionnaire. The results showed that the dimensions physical aggressiveness, verbal aggressiveness, anger and hostility presented a direct relationship and with a moderate intensity with work stress ($\rho = .68$; $\rho = .65$; $\rho = .72$; $\rho = .69$), likewise, It was evidenced that the dimensions emotional fatigue and depersonalization presented a direct relationship and with a strong intensity with aggressive behaviors ($\rho = .77$; p. value; $\rho = .79$) however, personal fulfillment I present an inverse significant relationship with a strong negative intensity with aggressive behaviors ($\rho = -.796$). It is concluded that work stress is significantly related to aggressive behavior, in this way, it was determined that, in effective serenades that present high levels of stress tend to develop more aggressive behaviors in their work development, however, those effective serenades that present low stress levels tend to have a lower predisposition to the development of aggressive behaviors.

Keywords: work stress, aggressive behaviors, depersonalization, emotional fatigue, personal fulfillment

I. INTRODUCCIÓN

El estrés laboral se considera un problema grave para los empleados, ya que afecta e influye en su salud física y mental. Así, por ejemplo, al considerar a la organización Petroleum Development of Oman (PDO), se ha observado que la cantidad de trabajo es voluminosa, generando que los trabajadores se quejan de la magnitud del trabajo diario (Jalagat, 2017). Asimismo, hasta 440 000 personas en el Reino Unido se quejan de estrés relacionado con la actividad laboral y, como consecuencia de ello, entre el 2014-2015 se perdieron casi 9.9 millones de días laborales. Además, el informe de Health and Safety Executive (HSE) de 2015, arrojó una prevalencia de estrés de 1 380 y una incidencia de 740 por 100 000 trabajadores, concluyendo que este problema es más común en las entidades estatales. Los costos económicos estimados para la economía británica como resultado del estrés en el trabajo son considerables, con 14 300 millones de libras esterlinas como pérdidas entre 2013-2014, siendo 1 200 millones por año en el caso del sector público (Bhui et al., 2016).

Por otro lado, el personal de seguridad realiza la labor de proteger a las personas, la propiedad material, mantener el orden en reuniones e instituciones públicas. Para este fin, realizan principalmente el trabajo preventivo, lo cual requiere una vigilancia constante y una reacción inmediata, que puede aumentar constantemente el nivel de tensión psicológica durante las horas de trabajo, que a menudo son irregulares y por turnos. Además, a menudo deben enfrentar agresiones verbales y físicas y violencia contra ellos o contra otras personas a fin de proteger su seguridad y su vida y la de otras personas. Asimismo, a menudo, están involucrados o son testigos de eventos estresantes y sufren de trastornos de estrés postraumático. Tales desafíos en su profesión aumentan el nivel de estrés laboral (Jovanović et al., 2019, p. 4).

De manera que, la ocupación de guardia de seguridad, ha sido reconocida durante mucho tiempo como una ocupación estresante tanto para hombres como para mujeres y es mayor en agentes con una edad superior a los 27 años, lo cual puede desgastar a una persona con el tiempo, aumentando las posibilidades de estrés laboral, que según los estudios contribuye o causa

varios resultados dañinos para los oficiales, como problemas de agresión, depresión, agotamiento laboral, ausentismo, abuso de sustancias, menor satisfacción laboral, menor rendimiento laboral (Frank et al., 2017, p. 348). Por otra parte, se han registrado conductas agresivas por parte del personal de seguridad. En específico, en relación al caso de los agentes policiales, abundan las denuncias de racismo y uso de la fuerza excesiva, originando que los ciudadanos hayan perdido la confianza en los agentes, soliciten reformas y demuestren actitudes más iracundas hacia la policía (James et al., 2018, p. 1).

En este sentido, en San Luis, Argentina se ha registrado que los agentes policiales, en su mayoría los hombres, suelen tener conductas de descalificación (insultos), críticas y hasta amenazas a ciudadanos intervenidos, lo cual sugiere que, están externalizando sus dificultades y/o frustraciones a través de acciones agresivas de ataque, sin realizar una reflexión acerca de los efectos de su propia conducta (García, 2019). A nivel nacional, la evidencia ha mostrado que el personal de seguridad como los agentes policiales presentan niveles moderados de estrés dada las condiciones de su trabajo como los recursos limitados y la alta carga laboral, además, la naturaleza de su trabajo caracterizada por el enfrentamiento a situaciones de alto riesgo, también ha contribuido a la situación actual del personal policial. Debido a ello, la salud mental de los agentes policiales se considera un problema de salud pública que necesita atención (Caycho et al., 2020, p. 396).

Dado que, como se ha mencionado líneas arriba, el alto nivel de estrés experimentado puede desencadenar en conductas violentas hacia las demás personas, lo cual podría tener consecuencias graves, ya que, el personal de seguridad tiene contacto permanente con los ciudadanos. A nivel local, el estudio se centra en el personal de serenazgo que labora en Ayacucho. Específicamente, en la Municipalidad Provincial de Huamanga, se han registrado quejas de algunos ciudadanos que fueron intervenidos por el personal, aludiendo haber recibido agresiones verbales por parte del personal. Asimismo, dentro del entorno de la Municipalidad, existe un ambiente caracterizado por discusiones entre el personal de serenazgo, debido a la poca

tolerancia ante las diferencias de opiniones. A su vez, esta situación estaría acompañada por una sensación de estrés por parte del personal de serenazgo.

De acuerdo a las entrevistas informales no estructuradas a algunos serenos, se pudo conocer que perciben que no tienen su espacio propio dentro de la municipalidad, poco respeto por parte de los supervisores, bajo apoyo por parte de los demás compañeros y escaso equipo tecnológico que limita su trabajo. Dada la realidad problemática descrita, resulta necesario realizar un estudio con el propósito de mejorar la conducta de los serenazgos de Ayacucho, ya que, de otro modo, la situación podría agravarse y la integridad de los ciudadanos de Ayacucho. Debido a lo anterior, se planteó como problema general ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la conducta agresiva en efectivos de serenazgo, Ayacucho 2020? Por otra parte, el estudio resulta conveniente dado que se presenta como evidencia empírica de la relación entre el estrés laboral y la conducta agresiva, relación analizada considerando el personal de serenazgo de Ayacucho, lo cual resulta importante dada la escasa evidencia empírica tanto internacional como nacional.

Asimismo, el estudio presenta un marco teórico que aporta a la comprensión de los mecanismos que relacionan las variables. De manera que, en el caso del estrés laboral se emplea el modelo de Maslach et al. (1996) el cual evalúa tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización, realización personal. En tanto que, la evaluación de la conducta agresiva se realiza en base al modelo elaborado por Buss y Pery, el cual propone cuatro dimensiones: agresividad física, agresividad verbal, ira, hostilidad. En este sentido, el estudio presenta un marco de referencia que puede ser empleado por las futuras investigaciones. Por otro lado, el estudio ayudará a resolver diversos problemas observados como las constantes quejas de los ciudadanos sobre conductas de agresividad del personal de serenazgo de Ayacucho y la sensación de estrés laboral percibida por los mismos.

Además, los resultados de la investigación beneficiarán al personal de serenazgo de Ayacucho, ya que, muestra la importancia de brindar condiciones

laborales libres de estrés para la mejora de la conducta de los serenazgos. Por otro lado, el estudio brinda valiosa información sobre el estado actual del estrés laboral y la conducta agresiva en los serenazgos de la Municipalidad Provincial de Huamanga. A partir de la cual, las autoridades correspondientes podrán aplicar medidas correctivas para mejorar la problemática. Por último, el estudio aporta en la validación de del Inventario de burnout de Maslach para evaluar el estrés laboral y el Cuestionario de Agresión (AQ) en su adaptación nacional realizada por Matalinares et al. (2012) para evaluar la conducta agresiva.

De tal modo que, el estudio contribuye a la confiabilidad y validez de dichas escalas dentro del contexto nacional. Asimismo, se planteó como objetivo general determinar la relación entre el estrés laboral y la conducta agresiva en efectivos de serenazgo, Ayacucho 2020. Y como objetivos específicos: i) Establecer la relación entre el estrés laboral y las dimensiones de agresividad física, agresividad verbal, ira y hostilidad en efectivos de serenazgo, Ayacucho 2020. ii) Determinar la relación entre la conducta agresiva y las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en efectivos de serenazgo, Ayacucho 2020. iii) Describir las dimensiones del estrés laboral según edad y género en efectivos de serenazgo, Ayacucho 2020. iv) Describir las dimensiones de la conducta agresiva según edad y género en efectivos de serenazgo, Ayacucho 2020. Finalmente, se formuló como hipótesis general la existencia de correlación significativa y directa entre el estrés laboral y la conducta agresiva, como hipótesis específica desprende la existencia de correlación significativa y directa entre el estrés laboral y las dimensiones de la conducta agresiva, de igual forma una correlación significativa y directa entre la conducta agresiva y las dimensiones del estrés laboral en efectivos de serenazgo, Ayacucho 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Se presentan los estudios realizados a nivel internacional que guardan relación con el objetivo del presente estudio. En esta línea, Frank et al. (2017) evaluaron el estrés laboral en policías en distritos de la India. Los resultados fueron: El estrés laboral resultó con un puntaje medio igual a 11.12 de una puntuación máxima de 20. La conclusión fue: Los policías presentaron un nivel medio de estrés dado que manifestaron sentirse preocupados por cuestiones de trabajo, además de experimentar presión, tensión, frustración o enojo. Por su parte, García (2019) evaluó la conducta agresiva en policías de San Luis, Argentina. Los resultados fueron: Los puntajes medios de agresividad resultaron 16.17, 11.96, 14.17 y 18.44, para las subescalas de agresión física, agresión verbal, ira y hostilidad, respectivamente. La conclusión fue: Los policías realizan sus labores dentro de un contexto que presenta diversos estímulos percibidos como amenazantes o provocadores, lo cual genera que los policías tengan conductas negativas como la descalificación (insultos), críticas y amenazas hacia otras personas.

Silva & Ranasinghe (2017) realizaron un estudio con la finalidad de establecer la relación entre el estrés laboral y los comportamientos desviados en el lugar de trabajo en trabajadores de operativos de Comfort Apparel Company en Sri Lanka. Para lograr dicho propósito se aplicaron dos cuestionarios a 200 trabajadores, siendo un estudio básico, no experimental y transversal. Los resultados fueron: El coeficiente que evalúa el efecto de la sobre carga de trabajo sobre los comportamientos desviados en el lugar de trabajo resultó 0.619 ($t=7.991$). El coeficiente que evalúa el efecto de la ambigüedad de rol sobre los comportamientos desviados en el lugar de trabajo resultó 0.034 ($t=0.743$). La conclusión fue: Los trabajadores sienten que tienen demasiados trabajos que hacer en relación a los recursos limitados, además, sienten que no tiene información clara sobre cómo cumplir con su rol. Esta situación ha generado que los trabajadores muestren conductas negativas como la agresión.

Gutiérrez & Lobos (2017) evaluaron la relación entre el estrés laboral y la conducta agresiva en conductores de transporte público en El Salvador. Los resultados fueron: Los coeficientes de correlación de Pearson entre el estrés y las expresiones de agresividad resultaron 0.407 ($p < 0.001$) y 0.294 ($p < 0.001$) para la expresión verbal agresiva y expresión física agresiva, respectivamente. La conclusión fue: El estrés constituye un factor de riesgo laboral que tiene una alta probabilidad de ocasionar daños a terceras personas. Asimismo, Akbari et al. (2017) evaluaron el estrés laboral en personal de seguridad de centros penitenciarios en Ilam, Irán. El resultado fue que el estrés laboral obtuvo un puntaje promedio igual a 96.53/175. La conclusión fue: El personal que trabaja en prisión presenta diferentes exigencias laborales y desequilibrio con el control del puesto, resultando en distintos niveles de estrés laboral, lo cual afecta negativamente a su salud y productividad e impone algunas consecuencias en la organización.

Blanco & Thoen (2017) evaluaron el nivel de estrés laboral en policías de los centros penitenciarios en Costa Rica. El resultado fue: El estrés laboral presentó un puntaje medio igual a 13.99. La conclusión fue: Los policías en los centros penitenciarios presentan un nivel medio de estrés laboral, dadas las condiciones del su entorno de trabajo, caracterizado por el enfrentamiento permanente con situaciones conflictivas y violentas. Asimismo, se presentan los estudios realizados a nivel nacional que se alinean al objetivo del presente estudio. En esta línea, Valenzuela & Cervantes (2017) evaluaron el nivel de estrés laboral en militares en el Hospital Militar Geriátrico de Lima. Los resultados fueron: El 36.7% de los militares presentó un nivel alto de estrés laboral. El 32.1% presentó un nivel bajo. El 31.2% presentó un nivel medio. La conclusión fue: La mayoría de militares presenta un nivel medio de estrés laboral, dadas las condiciones ambientales y psicológicas propias de la labor, además, del aspecto socioeconómico y el estatus familiar, lo cual está afectando su salud.

Nuñez (2019) evaluó el síndrome de burnout en los trabajadores de la Escuela Militar de Chorrillos. El resultado fue: El 69.6% del personal presentó un nivel

medio de síndrome de burnout. La conclusión fue: El personal de la Escuela Militar de Chorrillos, presentó un nivel medio de síndrome de burnout, ya que, al terminar su jornada, se sienten agotados, además, el hecho de tratar a personas durante todo el día, los agota. Caycho et al. (2020) evaluaron la prevalencia de ansiedad en efectivos policiales del Perú. Los resultados fueron: El 17.3% de los policías presentó síntomas de ansiedad generalizada. La conclusión fue: Los policías presentan signos que podrían perjudicar su salud mental, dado que, no se encontraban preparados para enfrentar la actual situación por pandemia. Por último, Cassano (2018) evaluó el estrés laboral en personal de un policlínico de Lima. El resultado fue: El 93.1% del personal manifestó un bajo nivel de estrés laboral. La conclusión fue: El personal no presenta estrés laboral dado que, el policlínico se ha encargado de fortalecer el clima organizacional, sus sistemas de recompensas, de tal manera que, ha creado buenas condiciones laborales.

Por otra parte, se presenta el marco teórico que sustenta el estudio a través de las definiciones, teorías y modelos de las variables. En primer lugar, se menciona que el término burnout tuvo sus orígenes en los años 70 de parte de Freudenberg quien en una publicación de carácter científico, en el cual establecía que este era agotarse, fallar productos de una fuerza excesiva y uso de recursos, posterior a ello Maslach propuso que este era una serie de alteraciones que se presentaban en la persona de manera física y emocional, las cuales, conllevaban a actitudes negativas en su ambiente laboral. (Saavedra, García, Llamazares, Arbesú, & Ángel, 2019). Así mismo, es importante mencionar que el término burnout tuvo su origen al mismo tiempo que el estrés, siendo esta la principal razón por la cual establecer una diferencia clara entre ambos, puesto que, la mayoría de los investigadores consideran que el burnout es un sinónimo del estrés laboral.

Ahora bien, se presenta el marco del estrés laboral. En este sentido, de acuerdo a Maslach et al. (1996) el estrés laboral se define como la experiencia de agotamiento, donde los individuos que lo padecen se vuelven desinteresados hacia el valor de su ocupación y dudan de su capacidad para

desempeñarse. De manera que, de acuerdo a los autores, el estrés laboral se compone de tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Asimismo, Maslach & Leiter (2016) señalaron que el estrés laboral es un síndrome psicológico que surge como una respuesta prolongada a factores estresantes interpersonales crónicos en el trabajo. Asimismo, de acuerdo a los autores, las tres dimensiones clave de esta respuesta son un agotamiento abrumador, sentimientos de despersonalización y desapego del trabajo, y una sensación de ineficacia y falta de realización.

La importancia de este modelo tridimensional es que coloca claramente la experiencia de estrés individual dentro de un contexto social e involucra la concepción que la persona tiene de sí misma y de los demás. Bhui et al. (2016) el estrés relacionado con el trabajo se define como una reacción dañina que las personas tienen ante las presiones y demandas indebidas que se les imponen en el trabajo. Por su parte, Vijayan (2017) señaló que el estrés laboral es producto o reacción a determinados estímulos en el entorno, conduciendo a una baja moral de los trabajadores (p. 21). Asimismo, de acuerdo al autor, el estrés laboral puede ser generado por el trabajo excesivo, la alta carga laboral, bajas remuneraciones, la falta de incentivos, la motivación laboral, el reconocimiento, además de modificaciones tecnológicas, estilos de vida competitivos y demás componentes sociales.

Por otro lado, Rodríguez et al. (2018) señalaron que el estrés laboral es generado por las altas demandas laborales, problemas de índole organizacional, las cuales conllevan que el trabajador experimente vivencias negativas relacionadas al entorno laboral como dificultades en las relaciones con los demás compañeros, depresión, síntomas psicómaticos, insatisfacción en el trabajo, entre otros. Por otra parte, existen diversas teorías que brindan propuestas sobre cómo puede ocurrir el estrés en los entornos laborales. Así, por ejemplo, el modelo de ajuste persona-entorno postula que el estrés relacionado con el trabajo puede ocurrir cuando los empleados perciben una discrepancia entre las necesidades individuales y la manera en que el entorno laboral satisface las necesidades de los empleados. En tanto que, la teoría de

la equidad, el estrés relacionado con el trabajo puede ocurrir cuando los empleados perciben que brindan más información profesional a sus relaciones interpersonales y organización de empleo, que la cantidad de recompensas recibidas.

El modelo transaccional de estrés y afrontamiento sugiere que los niveles de estrés laboral dependen de los procesos cognitivos internos y de la forma en que los empleados evalúan cognitivamente los desafíos relacionados con el trabajo (Rippon et al., 2020). Mientras que, el modelo de demanda-control-apoyo sugiere que la cantidad de estrés experimentado depende de los niveles de demandas relacionadas con el trabajo, el nivel de control percibido para completar las tareas y la cantidad de apoyo disponible para los empleados en su profesión (Rippon et al., 2020). Por su parte, el modelo Esfuerzo-Recompensa-Desequilibrio conceptualiza el estrés laboral como resultado de situaciones en las que los esfuerzos no son lo suficientemente recíprocos (por ejemplo, en forma de salario, elogios, perspectivas de ascenso).

Finalmente, el modelo de Justicia Organizacional enfatiza el papel de las percepciones de equidad, por ejemplo, con respecto a la distribución de recursos, la equidad de los procesos para tomar decisiones y la equidad en las interacciones interpersonales (Herr et al., 2015, p. 343-344). La evaluación del estrés laboral se realiza en base a lo establecido por Maslach et al. (1996) quienes plantearon tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización, realización personal. En particular, el cansancio emocional se refiere a los sentimientos de estrés, específicamente la fatiga crónica resultante de las demandas laborales excesivas (Koutsimani et al., 2019). Asimismo, el cansancio emocional son las sensaciones de esfuerzo físico y aburrimiento emocional que se producen por las continuas interacciones que los trabajadores deben mantener entre ellos (Aguirre, et al., 2018). De modo que, se distinguen dos indicadores: aburrimiento emocional, esfuerzo físico.

i) Aburrimiento emocional, Alude a la sensación de agotamiento emocional debido al trabajo, así como al cansancio experimentado al terminar la jornada de

trabajo. Por último, incluye la sensación de fatiga al levantarse por la mañana y pensar en un días más de trabajo (Koutsimani et al., 2019). ii) Esfuerzo físico, hace referencia a considerar como esfuerzo el hecho de trabajar con personas, así como a sentirse exhausto y frustado debido al trabajo, tener sensación de trabajar demasiado y de estrés al trabajar con personas de manera directa. Finalmente, incluye la sensación de sentirse acabado (Koutsimani et al., 2019). La segunda dimensión, despersonalización, se refiere a una actitud apática o desapegada hacia el trabajo en general y las personas con las que se trabaja, lo que lleva a la pérdida del interés por el trabajo y a la sensación de que el trabajo ha perdido su significado (Koutsimani et al., 2019).

Además, la despersonalización implica el desarrollo de actitudes y respuestas cínicas hacia las personas a las que los trabajadores prestan sus servicios, acompañado de un aumento de la irritabilidad, donde el trabajador se aleja de las personas con las que trabaja y de los usuarios de los servicios, tratando de hacerlos culpables de sus frustraciones y problemas laborales (Aguirre, et al., 2018). A su vez, se distinguen dos indicadores: indiferencia, actitud apática. i) Indiferencia, incluye el trato a las demás personas como si fuesen objetos impersonales, insensibilidad con las personas a partir del ejercicio de la profesión y, por último, la preocupación por volverse duro emocionalmente debido al trabajo (Koutsimani et al., 2019). ii) Actitud apática, considera la despreocupación por lo que sienten las demás personas y la sensación de cargar con las culpas de los demás (Koutsimani et al., 2019).

Finalmente, la realización personal se refiere a los sentimientos de eficiencia y logro exitoso, tanto en el trabajo como en la organización (Koutsimani et al., 2019). En este sentido, un bajo nivel de realización personal implica una pérdida de la confianza en la realización personal y presencia de un autoconcepto negativo como consecuencia de situaciones desagradables. Algunos signos de un bajo nivel de realización personal incluyen: sentir falta de competencia, esfuerzo o conocimiento, falta de expectativas, horizontes laborales e insatisfacción generalizada, conllevando a la impuntualidad, abundancia de interrupciones y evitación del trabajo, absentismo y abandono

de la profesión (Aguirre, et al., 2018). De modo que, se distinguen dos indicadores: autoconcepto positivo, y logro exitoso.

i) Autoconcepto positivo, implica comprender fácilmente la manera en que se sienten las demás personas, el trato eficaz de los problemas de las personas, sensación de influir positivamente en las personas a partir del trabajo propio y, por último, la sensación de estar activo (Koutsimani et al., 2019). ii) Logro exitoso, considera la facilidad para crear una atmósfera relajada, sentirse estimulado luego de trabajar con otras personas, sensación de logro de en la profesión y, por último, el tratamiento de los problemas emocionales en el trabajo con mucha calma (Koutsimani et al., 2019). Por otro lado, se prosigue con la descripción del marco teórico de la conducta agresiva. En esta línea, Cabello et al. (2017) señalaron que la conducta agresiva se refiere a cualquier comportamiento que se lleve a cabo con la intención de causar daño a otro individuo.

Por su parte, Hsieh & Chen (2017) reafirman lo anterior, señalando que la conducta agresiva se define como cualquier comportamiento destinado a dañar o lesionar a otro organismo que esté motivado para evitar dicho tratamiento. Asimismo, los autores agregaron que, esta conducta es común pero destructiva puede ser causa de pérdidas económicas, angustia emocional, lesiones físicas o incluso la muerte de las personas expuestas, sin mencionar otros costos interpersonales y sociales más indirectos para los individuos y grupos sociales asociados con las víctimas. Además, se presentan las teorías que tratan de explicar la conducta agresiva. La hipótesis de la frustración-agresión señala que la manifestación de una conducta agresiva siempre presupone frustración y, a su vez, ésta conlleva a algún modo de agresión.

Posteriormente, la teoría de la frustración-agresión se revisó para considerar la posibilidad de que la frustración pueda provocar reacciones diferentes a la agresión (como por ejemplo, escapar o hallar otra manera de alcanzar una meta), y que la inclinación sobre la que se actuará es la que mejor reduce la frustración. En esta revisión, los sujetos aprenden, mediante la experiencia, a

reaccionar a las frustraciones con una respuesta agresiva o no agresiva (Warburton & Anderson, 2015, p. 374). La teoría del instinto postula que la agresión se debe a la liberación de energía reprimida. Así, por ejemplo, los instintos de caza y lucha se encuentran en los frustrados. Cuando se excitan, anulan otros instintos como la simpatía, el instinto paterno y se vuelven expresivos a través de la agresión y la violencia.

Estos impulsos instintivos son energía derivada de Eros (instinto de vida) (Setty et al., 2016, pp. 90-91). El Modelo de agresión general (GAM) proporciona una explicación teórica integrada del comportamiento agresivo. Según el GAM, un episodio de agresión se desarrolla en tres fases. La primera está relacionada con la persona (por ejemplo la personalidad, apego) y las entradas de la situación (como una situación desafiante). La segunda etapa se refiere a estados internos (como la cognición, sentimientos) causados por las variables de la primera etapa. Finalmente, la última etapa se enfoca en los procesos de valoración y toma de decisiones influenciados por la segunda etapa, que conducirán al resultado: una respuesta pacífica o violenta (Cabello et al., 2017).

El modelo I³ según la cual, la comisión de una conducta agresiva puede estar determinada por las interacciones entre el disparador instigador, las fuerzas impulsoras y la fuerza inhibidora. El desencadenante instigador se define como eventos o circunstancias situacionales con el potencial de reducir el umbral de realización de actos agresivos. Los factores desencadenantes aumentarían la probabilidad de agresión. La fuerza impulsora se refiere a rasgos de personalidad o factores de disposición que aumentarían la probabilidad de agresión, particularmente cuando los individuos con estos rasgos se enfrentan a desencadenantes instigadores. Finalmente, la fuerza inhibidora es aquella que anularía un impulso agresivo. Juntos, instigar el gatillo y la fuerza impulsora fortalecería un impulso agresivo. La fuerza inhibidora, por otro lado, determinaría el umbral por encima del cual los impulsos agresivos se transformarían en comportamientos agresivos reales (Hsieh & Chen, 2017).

Por otro lado, la evaluación de la conducta agresiva se realiza en base al modelo elaborado por Buss y Pery, quienes propusieron cuatro dimensiones, siendo éstos: agresividad física, agresividad verbal, ira, hostilidad. Dichas dimensiones evalúan los aspectos relacionados pero distintos de la agresividad como el componente afectivo que implica activación fisiológica (representada por la ira), el componente cognitivo (representado por el elemento cognitivo) y los componentes motores (donde se incluye la agresión física y Agresión verbal (Matalinares, et al., 2012). Agresividad física, se refiere a cualquier acción utilizada para dañar físicamente a otras personas deliberadamente. En este sentido, la agresividad es una disposición constante, de manera relativa, a ser agresivo en distintas circunstancias, por lo que, alude a una variable interviniente que muestra actitud o inclinación que posee un individuo o un grupo de ello, a llevar a cabo un acto agresivo (Matalinares, et al., 2012).

En esta línea, también se puede hablar de un potencial agresivo. Asimismo, la agresividad puede concebirse como una reacción adaptativa que es parte de las tácticas para afrontar que adoptan las personas ante las amenazas extremas. A su vez, se han identificado dos indicadores: inclinación agresiva, potencial agresivo. i) Inclinación agresiva, la agresividad física puede concebirse como una reacción adaptativa, siendo parte de las estrategias que emplean las personas para poder afrontar las amenazas extremas (Matalinares, et al., 2012). ii) Potencial agresivo, se define como una predisposición permanente de un individuo hacia la agresividad en diversas situaciones, por lo tanto, es una inclinación o actitud que tiene la persona a llevar a cabo una agresión física (Matalinares, et al., 2012).

Agresividad verbal, se refiere a cualquier acción utilizada para dañar de manera verbal a otras personas de una forma deliberada. Asimismo, la agresividad verbal se expresa mediante la vocalización de palabras despectivas y groseras dirigidas hacia otra persona con la intención de causar daño a la integridad de psicológica del individuo (Matalinares, et al., 2012). i) Predisposición, se define como una actitud o inclinación hacia la expresión de palabras despectivas y groseras con el objetivo de dañar a otra persona. De tal manera que, una

persona predispuesta a agredir verbalmente, a menudo, discute cuando las personas le generan molestia (Matalinares, et al., 2012). ii) Intolerancia, hace referencia a la actitud de la persona a no respetar las formas de pensar, opiniones y actitudes de los demás, aun en el caso que no concuerden con las propias. De manera que, una persona intolerante se caracteriza por no poder evitar discutir con las personas cuando no están de acuerdo con ella (Matalinares, et al., 2012).

Ira, es una emoción negativa asociada con una alta activación psicofisiológica. Alude a un conjunto de sentimientos de enojo como causa de la percepción de haber sido dañado. Asimismo, la ira surge de respuestas psicológicas internas y de las manifestaciones de índole emocional que son involuntarias generadas al aparecer un suceso desagradable. Además, la ira es una emoción base que se manifiesta cuando una persona se ve impedido o obstaculizado en el logro de una objetivo o satisfacción de una demanda (Matalinares, et al., 2012). A su vez, se distinguen dos indicadores: expresión de emociones, control de emociones. i) Expresión de emociones, la ira surge a partir de expresiones emocionales que no son voluntarias generadas por la aparición de un suceso desagradable. Además, la ira incluye expresiones de enojo, enfado, irritación, furia, cólera, cuya intensividad es variante. En este sentido, la ira es una estado de activación general del organismo con elementos de expresión (Matalinares, et al., 2012).

ii) Bajo control de emociones, en este sentido, la ira es una reacción psicológica interna y de manifestaciones emocionales de manera involuntaria. De manera que, una persona con un bajo control de emociones, suele perder el control sin motivo alguno o que presenta dificultades para mantener el control de su genio o facilidad para mostrar el enojo (Matalinares, et al., 2012). Hostilidad, es un patrón cognitivo negativo conformado por una serie de actitudes y creencias sobre los demás. Hace referencia a la valoración negativa sobre los individuos y las cosas, lo cual se acompaña de un deseo de dañarlos. Dicha actitud negativa hacia uno o más individuos se muestra en un juicio sobre los mismos. Asimismo, la hostilidad se expresa mediante el disgusto

hacia alguien, en especial cuando se desea mal hacia esa persona (Matalinares, et al., 2012).

i) Indignación, es un sentimiento intenso generado por un acto que es considerado como injusto. En este sentido, la ira es una actitud que se encuentra acompañada de un sentimiento de indignación hacia los demás (Matalinares, et al., 2012). ii) Animosidad, es la expresión de la hostilidad cuando y se manifiesta cuando se dice que alguien genera disgusto, en especial, cuando se desea mal a esa persona. Es decir, es una expresión de desprecio (Matalinares, et al., 2012). iii) Resentimiento, la hostilidad viene acompañada de una actitud de resentimiento que incluye reacciones verbales y motoras. Asimismo, el resentimiento es un sentimiento que configura la hostilidad como una actitud que tiene naturaleza humana, que en algunas ocasiones puede llegar a convertirse en rencor y violencia (Matalinares, et al., 2012).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

El presente estudio es de tipo básico, caracterizado por orientarse a la recolección de datos acerca del contexto actual para, de esta manera, aportar a la generación de conocimiento. Para este fin, el investigador enfoca sus esfuerzos en comprender la problemática sin la aplicación del conocimiento producido (Sánchez y Reyes, 2015).

Diseño de investigación

Se tiene un diseño no experimental, caracterizado por la no manipulación de las variables de estudio, sino que, la realidad es observada tal y como se gesta en el entorno (Fred & Howard, 2002). Es decir, una investigación no experimental se orienta a la recolección de los datos sin el investigador o terceros manipulen dichos datos (Reiro, 2016). En este sentido, el presente estudio no manipuló el estrés laboral para producir un efecto específico en la conducta agresiva sino que las variables fueron evaluadas tal y como se gestaron en su realidad. Por otra parte, el estudio presenta un corte transversal, ya que los datos son recopilados dentro de un periodo específico (Morán & Alvarado, 2010, p. 45). En esta línea, los datos fueron recolectados por una sola vez en el transcurso del año 2020.

3.2. Variables y operacionalización.

Variable: Estrés laboral

Definición conceptual: Se define como la experiencia de agotamiento, donde los individuos que lo padecen se vuelven desinteresados hacia el valor de su ocupación y dudan de su capacidad para desempeñarse (Maslach, et al., 1996).

Definición operacional: El estrés laboral se evalúa a través del Inventario de Burnout de Maslach en base a tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización, realización personal.

Dimensiones: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal.

Indicadores: Aburrimiento emocional, esfuerzo físico (dimensión cansancio emocional), indiferencia, actitud apática (dimensión despersonalización), autoconcepto positivo, logro exitoso (dimensión realización personal).

Variable: Conducta agresiva

Definición conceptual: Se conceptualiza como una reacción que genera estímulos dañinos a otros organismos, es decir, es una actividad mediante la cual, una persona pretende dañar o generar dolor a otra que trata de evitarlo y surge a partir de cogniciones, emociones y tendencias de conducta y se caracteriza mediante la agresividad, ira y hostilidad (Buss, 1961, citado por Matalinares, et al., 2012, p. 148).

Definición operacional: Se evalúa en base al Cuestionario de Agresión (AQ) adaptado por Matalinares et al. (2012) el cual está conformado por la dimensión agresividad física, agresividad verbal, ira, hostilidad.

Dimensiones: Agresividad física, agresividad verbal, ira y hostilidad.

Indicadores: Inclinación agresiva, potencial agresivo (pertenecientes a la dimensión agresividad física), predisposición, poca tolerancia (dimensión agresividad verbal), expresión de emociones, control de emociones (dimensión ira), indignación, animosidad, resentimiento (dimensión hostilidad).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población estuvo conformada por una serie de sujetos que presentan un vínculo unos a otros, resultando de interés al estudio (Urdan, 2010). En esta línea, la población de estudio estuvo conformada por 120 efectivos de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga, información que ha sido brindada por la oficina de personal de la municipalidad.

Muestra

Se consideró una muestra censal, la cual está constituida por la totalidad de las unidades de investigación. Esta clase de muestra se utiliza cuando la población es de fácil acceso y está conformada por un número reducido de sujetos, en efecto, no se necesita llevar a cabo un muestreo (Tamayo & Tamayo, 2005). En este sentido, la muestra estuvo constituida por 120 efectivos de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga, información que ha sido brindada por la oficina de personal de la municipalidad.

Unidad de análisis

La unidad de análisis estuvo conformada por los efectivos de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Se utilizó la encuesta como técnica para recopilar los datos acerca de las variables de estudio (estrés laboral y conducta agresiva). La encuesta brinda datos de una manera simple y rápida mediante la formulación de preguntas a una muestra específica. De manera que, la encuesta es esencial, ya que, aporta al logro de los objetivos de investigación como determinar la relación entre el estrés laboral y la conducta agresiva (Valderrama, 2015).

Instrumento

Se hizo uso del cuestionario como instrumento, el cual está constituido por un conjunto de preguntas que se generan según la variable que se quiere evaluar. De este modo, el cuestionario posibilita estandarizar el proceso de recolección de datos (Bernal, 2016). En esta línea el estrés laboral fue evaluado a través de la Escala de Maslach Burnout Inventory (MBI). A continuación, se presenta la descripción detallada de dicha escala.

Ficha técnica del instrumento

Nombre de la escala : Maslach Burnout Inventory (MBI)

Año : 1981

Autores : Cristina Maslach y Susan Jackson

Administración : Individual y colectiva.

Aplicación : Profesionales o trabajadores con dependencia laboral.

Significación : Evaluación de tres dimensiones del síndrome del estrés laboral (cansancio emocional, despersonalización, falta de autorrealización personal). Está conformado por 22 ítems.

Reseña histórica

El MBI es el cuestionario más utilizado para la evaluación del burnout y ha sido el instrumento que ha facilitado la investigación sistemática sobre la teoría. La primera publicación del cuestionario, ligeramente anterior a su comercialización, aparece en 1981. Este trabajo, fue el resultado de una serie de entrevistas de casos anteriormente mantenidas. Para entender el impacto de este instrumento sobre la investigación en burnout, hay que mencionar que la aparición del MBI como técnica e instrumento de evaluación, probablemente constituye el hecho diferencial que marca el paso de un período inicial de formulación a otro riguroso y sistemático.

Consigna de aplicación

El inventario de burnout de Maslach, se trata de un cuestionario auto administrado que toma de 10 a 15 minutos para su finalización. Además, para ser completado debe brindarse las instrucciones a los encuestados, quienes evaluarán el estrés laboral a través de una escala de 6 puntos, donde: 0=Nunca, 1=Alguna vez al año o menos, 2=Una vez al mes o menos, 3=Algunas veces al mes, 4=Una vez por semana, 5=Algunas veces por semana, 6=Todos los días.

Modo de calificación

El resultado se obtiene de la sumatoria de todos los ítems y puntos asignados por el encuestado, es decir, consiste en sumar los ítems (conocida como puntuación directa). Este mismo proceso se realiza con los ítems de cada dimensión. Así, en relación a la dimensión cansancio emocional, se suman los ítems: 1,2,3,6,8,13,14,16 y 20; en el caso de la

dimensión despersonalización, se calcula el total de los ítems: 5,10,11,15 y 22 y, en la dimensión realización personal, se consideran los ítems; 4,7,9,12,17,18,19 y 21.

Propiedades psicométricas originales del instrumento

Maslach y Jackson (1981) realizaron un análisis factorial exploratorio para determinar la cantidad de dimensiones, concluyendo en 3 dimensiones las cuales son: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Asimismo, se realizó un análisis factorial confirmatorio. El resultado de la fiabilidad del instrumento arrojó una alta fiabilidad para las dimensiones: cansancio emocional (0.90), despersonalización (0.79) y en la dimensión realización personal (0.71).

Propiedades psicométricas peruanas

En el 2007, se realizó la adaptación del instrumento MBI a la realidad peruana, para ello se realizó el análisis psicométrico como la confiabilidad de consistencia interna y la validez de constructo. Para la validez de constructo, se examinó las relaciones entre las escalas y las correlaciones inter-escalas. De igual forma, el instrumento fue sometido al criterio de 15 jueces expertos en Psicología clínica y de la salud para la validez de contenido. La confiabilidad obtenida en el instrumento, en la dimensión cansancio emocional (0.80), en la dimensión despersonalización (0.56) y en la dimensión realización personal (0.72).

Propiedades psicométricas del piloto

La validez del instrumento implica que tiene la capacidad de evaluar aquello que pretende medir (Connell et al. 2018). Además, la validez le otorga exactitud a las investigaciones cuantitativas (Heale & Twycross, 2015). Debido a ello, resultó necesario validar el Inventario de Burnout de Maslach a través de un juicio de expertos, quienes poseen un amplio conocimiento sobre el tema abordado. Dichos jueces evaluaron a través

de la escala: 1=muy deficiente, 2 = deficiente, 3= aceptable, 4=buena, 5=excelente. De acuerdo a la evaluación de los expertos, la escala posee validez para su aplicación.

Por otra parte, la confiabilidad implica que los resultados derivados de los instrumentos de recolección de datos, no varían de manera significativa cuando es aplicado a otras muestras y en distintos momentos (Ñaupas et al. 2018). De manera que, resultó necesario evaluar la confiabilidad de la Escala de Estrés laboral a través del Alpha de Cronbach, el cual se define como un coeficiente que representa la correlación entre los ítems del cuestionario. Además, su valor puede fluctuar entre 0 a 1, donde el cero implica confiabilidad nula, en tanto que, la unidad implica que el instrumento posee una confiabilidad total (Corral, 2009). De manera que, para evaluar la confiabilidad, se llevó a cabo una prueba piloto con 50 efectivos de serenazgo de la ciudad de Ayacucho. Luego de la aplicación de la prueba, el coeficiente Alpha de Cronbach resultó 0.945, lo cual implica una confiabilidad muy alta.

Asi mismo, se efectuó el análisis del AFC, donde se obtuvieron como resultado los siguientes valores: la razón Chi-cuadrado resultó 1.536, siendo un valor aceptable según Escobedo et al. (2016) ya que se encuentra entre 1 y 2. El Índice de bondad de ajuste (GFI) fue 0.788, siendo un valor aceptable, ya que, de acuerdo a Escobedo et al. (2016) un valor de uno implica un ajuste perfecto. Asimismo, el Error de aproximación cuadrático medio (RMSEA) resultó 0.074, el cual es un valor aceptable, ya que, de acuerdo a Escobedo et al. (2016) el RMSEA debe ser menor a igual a 0.05. Además, el índice de error de cuadrático medio (SRMR) fue 0.0347. Según Escobedo et al. (2016) resulta ser un valor aceptable ya que se aproxima a cero. Asimismo el Índice de ajuste comparativo (CFI) fue 0.952, siendo un valor aceptable, ya que, de acuerdo a Schreiber et al. (2006) el CFI debe ser mayor o igual a 0.95. El índice de Tucker Lewis (TLI) resultó 0.946, el cual, siendo mayor a 0.90 es un valor aceptable de acuerdo a Escobedo et al. (2016). Por último, el

Criterio de información de Akaike (AIC) fue de 410.363, siendo un valor bajo que indica parsimonia en el modelo. A partir de este resultado, se concluye que, el modelo predice en un buen grado las correlaciones entre las dimensiones del estrés laboral. Asimismo, el modelo una buena calidad de ajuste.

Por otro lado, para evaluar la conducta agresiva se aplicará el Cuestionario de Agresión (AQ) de Buss y Perry. En seguida, se detallan sus características y propiedades psicométricas.

Nombre	: Cuestionario de Agresión (AQ)
Autores	: Buss y perry
Año	: 1992
Adaptación al español	: Andreu et al. (2002)
Adaptación nacional	: Matalinares et al. (2012)
Significación	: Evaluación de cuatro dimensiones (agresividad física, agresividad verbal, ira, hostilidad) y está conformado por 29 ítems.

Reseña histórica

El Cuestionario de Agresión (AQ) fue elaborado originalmente por Buss y Perry en el año 1992. Desde entonces, ha sido extensamente aplicado en una diversidad de países, entre los que se encuentran Gran Bretaña, Holanda, Japón e Irán. Por otra parte, aunque originalmente el ámbito de aplicación del cuestionario se limitaba a estudiantes, posteriormente, fue administrada a prisioneros, militares y adolescentes antisociales sometidos a un programa para reinsertarse a la sociedad. Actualmente, se cuenta con una versión en español elaborada por Andreu et al. (2002), a

partir de la cual, Matalinares et al. (2012) adaptaron la escala a la realidad peruana.

Consigna de aplicación

El cuestionario de Agresión (AQ) es fácil de manejar y presenta un bajo costo en su aplicación. Además, se resalta su eficacia para poder detectar sujetos agresivos en poblaciones generales. En este sentido, los elevados puntajes de la escala de hostilidad se relacionan significativamente con mayores niveles de ira en relación al maltrato personal. Asimismo, el cuestionario, presenta una escala de respuesta tipo de Likert de cinco puntos, donde 1=Completamente falso para mí, 2=Bastante falso para mí, 3=Ni verdadero ni falso para mí, 4=Bastante verdadero para mí, 5=Completamente verdadero para mí. Por último, cabe precisar que, los ítems 5 y 15 deben ser invertidos.

Propiedades psicométricas originales del instrumento

Buss y Perry en el año 1992 evaluaron la confiabilidad del Cuestionario de Agresión (AQ) a través de los coeficientes Alpha de Cronbach, obteniendo elevados puntajes, así por ejemplo, la escala de agresión verbal obtuvo un coeficiente igual a 0.72, en tanto que, la escala de agresión física resultó 0.85. Por otro lado, los autores realizaron una prueba de fiabilidad de test-retest, luego de nueve semanas de la primera administración, cuyos valores fluctuaron entre 0.20 en el caso de la agresión verbal y 0.45 para la física. Asimismo, los autores realizaron un análisis factorial exploratorio y confirmatorio, obteniendo, cuatro sub-escalas, siendo éstas: agresividad física (nueve ítems), agresividad verbal (cinco ítems), ira (siete ítems) y, por último, hostilidad (ocho ítems).

Propiedades psicométricas peruanas

Matalinares et al. (2012) analizaron la confiabilidad del Cuestionario de Agresión (AQ), a través del coeficiente de Alpha de Cronbach, obteniendo

un resultado de 0.836 para la escala general, en tanto que, los coeficientes para las subescalas resultaron: 0.683, 0.565, 0.552 y 0.650 para la agresión física, agresión verbal, ira y hostilidad, respectivamente. En relación a la validez de AQ, los autores emplearon el análisis factorial exploratorio, para evaluar la composición de los factores fundamentales mediante el método de los componentes principales. Este análisis dio como resultado un componente principal (agresión) el cual explica el 60.819% de la varianza total acumulada, estando en línea con el modelo planteado por Buss. A partir de lo cual, los autores concluyeron que, el cuestionario adaptado a la realidad peruana presenta validez.

Propiedades psicométricas del piloto

La validez de el Cuestionario de Agresión (AQ) se determinó a través de un juicio de expertos, quienes poseen un amplio conocimiento sobre el tema abordado. Dichos jueces evaluaron a través de la escala: 1=Muy deficiente, 2 =Deficiente, 3=Aceptable, 4=Buena, 5=Excelente. De acuerdo a la evaluación de los expertos, el AQ posee validez para su aplicación. Por otra parte, la confiabilidad del cuestionario se evaluó empleando el Alpha de Cronbach, para lo cual se realizó un estudio piloto a 50 efectivos de serenazgo de la ciudad de Ayacucho. Luego de realizar el estudio, se obtuvo un coeficiente Alpha de Cronbach igual a 0.955, lo cual implica una confiabilidad muy alta. A partir de estos resultados, se decidió por emplear el Cuestionario de Agresión (AQ) ya, posterior al fallecimiento del autor, una revista científica recolectó información, acreditando el empleo del instrumento.

Para analizar la validez del Cuestionario de Agresión (CA) se realizó un Análisis Factorial Confirmatorio (AFC) dado que brinda información sobre la estructura interna del instrumento. Luego de realizar el AFC, se obtuvieron como resultado los siguientes índices: la razón Chi-cuadrado resultó 1.536, siendo un valor aceptable según Escobedo et al. (2016) ya que se encuentra entre 1 a 2. El Índice de bondad de ajuste (GFI) fue

0.73, lo cual implica que el modelo presenta un buen ajuste, ya que, de acuerdo a Escobedo et al. (2016) un valor de uno para este índice implica un ajuste perfecto. Asimismo, el Error de aproximación cuadrático medio (RMSEA) resultó 0.074, el cual es un valor no aceptable, dado que, de acuerdo a Escobedo et al. (2016) el RMSEA debe ser menor a igual a 0.05. El índice de error de cuadrático medio (SRMR) fue 0.0295.

Según Escobedo et al. (2016) resulta ser un valor aceptable ya que se aproxima a cero. Asimismo, el Índice de ajuste comparativo (CFI) fue 0.95, siendo un valor aceptable, ya que, de acuerdo a Schreiber et al. (2006) el CFI debe ser mayor o igual a 0.95. El índice de Tucker Lewis (TLI) resultó 0.943, el cual, siendo mayor a 0.90 es un valor aceptable de acuerdo a Escobedo et al. (2016). Por último, el Criterio de información de Akaike (AIC) fue de 697.828, siendo un valor bajo que indica parsimonia en el modelo. A partir de este resultado, se concluye que, el modelo predice en un buen grado las correlaciones entre las dimensiones de la conducta agresiva. Asimismo, el modelo una buena calidad de ajuste.

3.5. Procedimientos

Para la recopilación de los datos se realizó el siguiente procedimiento. En primer lugar, se solicitó el permiso correspondiente a la Municipalidad Provincial de Huamanga, para poder aplicar las escalas. En segundo lugar, antes de la aplicación de los instrumentos, se procedió a explicar a los serenazgos sobre el propósito de la investigación, resolviendo, a su vez, todas las dudas que surgieron. En tercer lugar, se procedió a repartir los cuestionarios brindando el tiempo necesario para ser respondidos. Por último, se continuó con la recepción de los cuestionarios, asegurando que hayan sido completados correctamente, de otra manera, se brindó las indicaciones correspondientes.

3.6. Métodos de análisis de datos

El análisis de la información se llevó a cabo en cinco etapas. Primero, luego de la aplicación de las escalas, se procedió a generar una base de datos empleando Microsoft Excel. Segundo, la base fue trasladada al paquete estadístico SPSS, donde se realizó la codificación de las variables. Tercero, se llevó a cabo un análisis descriptivo de las variables de estudio, empleándose tablas de frecuencia absoluta y relativa para su presentación. Cuarto, se aplicó un test de normalidad de datos, para poder establecer la prueba correspondiente. Por último, a partir de dicho test, se estableció la prueba de Rho de Spearman para cumplir con los objetivos establecidos.

3.7. Aspectos éticos

El presente estudio se llevó a cabo considerando el respeto a la propiedad intelectual, por lo que, cada uno de los párrafos que pertenece a otros autores, fueron citados de acuerdo a las normas APA. Además, se siguió lo establecido en el informe Belmont, elaborado por la Comisión nacional para la protección de las personas sujetas a investigación biomédica y del comportamiento (1976). A partir de lo cual, se consideraron los siguientes principios éticos: i) Respeto de la autonomía de las personas y la protección de las personas que tienen una autonomía reducida y ii) Tratamiento igual a los individuos que son parte de la investigación.

Además, el estudio se desarrolló bajo el marco de los principios bioéticos planteado por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2005), los cuales incluyen el respeto hacia la dignidad humana, el beneficio de los que forman parte del estudio y la disminución de las consecuencias nocivas, el respeto a la privacidad, el consentimiento informado, el respeto hacia la autonomía, responsabilidad y confidencialidad. Por último, el estudio consideró lo dispuesto en la Declaración Helsinki planteada por la Asociación Médica Mundial (AMM, 2017), organización que recomienda otorgar un

consentimiento informado a los que forman parte del estudio y, además, establece guardar confidencialidad de los datos otorgados por las personas. En esta línea, se le brindó a los encuestados, una carta de consentimiento informado y se les explicó que los datos brindados y la información obtenida serán empleadas solo con propósitos académicos.

IV. RESULTADOS

Tabla 1.

Prueba de normalidad de las variables mediante Shapiro-Wilk.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	,943	120	,001
Conductas agresivas	,945	120	,000

En la tabla 1 se observa que los valores obtenidos en la prueba Shapiro-Wilk. no presentan una distribución de manera normal, lo cual se debe a que, el nivel de significancia "Sig", fue igual a 0,000 es decir, menor a lo esperado que corresponde a 0,05, es por ello que, para el desarrollo de los objetivos se hará uso de estadísticos no paramétricos, el cual corresponde al de Rho Spearman.

Tabla 2.

Correlación entre el estrés laboral y la agresividad física, verbal, ira y hostilidad

Variable	Estadístico	Estrés laboral	Sig	R2
Agresividad física		,689**	0.000	474
Agresividad verbal	Rho	,654**	0.000	427
Ira	Spearman	,727**	0.000	528
Hostilidad		,691**	0.000	478

En la tabla 2 se puede observar la correlación hallada entre el estrés laboral con la agresividad física en los efectivos de serenazgo de la Municipalidad de Ayacucho durante el transcurso del año 2020, en la cual se presentó una correlación significativa directa y de intensidad positiva considerable (Rho=0,689; $p < 0.05$). Por otro lado, el tamaño del efecto fue mediano (0,474), es decir, mientras más sea el estrés laboral mayor será la conducta agresiva física. Así mismo, también se puede observar la correlación hallada entre el estrés laboral con la agresividad verbal en los efectivos de serenazgo de la Municipalidad de

Ayacucho durante el transcurso del año 2020, en la cual se presentó una correlación significativa directa y de intensidad positiva considerable ($Rho=0,654$; $p<0.05$); con respecto al tamaño del efecto fue mediano (0,427) y ante ello, se puede decir que mientras más sea el estrés laboral mayor será la conducta agresividad verbal.

Por otra parte, también se puede apreciar la correlación hallada entre el estrés laboral con la ira en los efectivos de serenazgo de la Municipalidad de Ayacucho durante el transcurso del año 2020, en la cual se presentó una correlación significativa directa y de intensidad positiva muy fuerte ($Rho=0,727$; $p<0.05$); con respecto al tamaño del efecto fue grande (0,528) y ante ello, se puede decir que mientras más sea el estrés laboral mayor será la ira. Por último, se observa la correlación hallada entre el estrés laboral con la hostilidad en los efectivos de serenazgo de la Municipalidad de Ayacucho durante el transcurso del año 2020, en la cual se presentó una correlación significativa directa y de intensidad positiva considerable ($Rho=0,691$; $p<0.05$); con respecto al tamaño del efecto fue mediano (0,478) y ante ello, se puede decir que mientras más sea el estrés laboral mayor será la hostilidad.

Tabla 3.

Correlación entre la conducta agresiva y el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal.

Variable	Estadístico	Conducta agresiva	Sig	R2
Cansancio emocional		,777**	0.000	603
Despersonalización	Rho Spearman	,795**	0.000	632
Realización personal		-,796**	0.000	633

En la tabla 3 se puede observar la correlación hallada entre la conducta agresiva y el cansancio emocional con las en los efectivos de serenazgo de la Municipalidad de Ayacucho durante el transcurso del año 2020, en la cual se presentó una correlación significativa directa y de intensidad positiva muy fuerte

($Rho=0,777$; $p<0.05$). Por otro lado, el tamaño del efecto fue grande (0,603), es decir, mientras más sea el cansancio emocional mayor será la conducta agresiva. Así mismo, también se puede observar la correlación hallada entre las conductas agresivas con la despersonalización en los efectivos de serenazgo de la Municipalidad de Ayacucho durante el transcurso del año 2020, en la cual se presentó una correlación significativa directa y de intensidad positiva muy fuerte ($Rho=0,795$; $p<0.05$); con respecto al tamaño del efecto fue grande (0,632) y ante ello, se puede decir que mientras mayor sea la despersonalización mayor será la conducta agresiva.

Por último, se puede referir que la correlación hallada entre las conductas agresivas con la realización personal en los efectivos de serenazgo de la Municipalidad de Ayacucho durante el transcurso del año 2020 se presentó una correlación significativa inversa y de intensidad negativa muy fuerte ($Rho=-0,796$; $p<0.05$). De igual forma, el tamaño del efecto fue grande (0,633) y ante ello, se refiere que a mayor realización personal menor será la tendencia a una conducta agresiva.

Tabla 4.

Descripción de las dimensiones del estrés laboral según edad y género en efectivos de serenazgo, Ayacucho 2020

Variable	Categorización	Edad			Sexo	
		De 20 a 30 años	De 31 a 40 años	Más de 40	Femenino	Masculino
Cansancio emocional	Bajo	5.0%	10.8%	7.5%	15.0%	8.3%
	Medio	2.5%	11.7%	7.5%	8.3%	13.3%
	Alto	14.2%	24.2%	16.7%	23.3%	31.7%
Despersonalización	Bajo	2.5%	7.5%	4.2%	8.3%	5.8%
	Medio	0.0%	4.2%	2.5%	3.3%	3.3%
	Alto	19.2%	35.0%	25.0%	35.0%	44.2%
Realización personal	Bajo	18.3%	36.7%	25.0%	34.2%	45.8%
	Medio	0.8%	2.5%	2.5%	4.2%	1.7%

Alto 2.5% 7.5% 4.2% 8.3% 5.8%

En la tabla 4 se puede observar la descripción del cansancio emocional y despersonalización según la edad, presentan un nivel alto del 24,2% y 35,0% respectivamente, con respecto a la realización personal los efectivos de serenazgo situados en el mismo grupo etario presentan un nivel bajo del 36, 7%.

Ahora bien, en cuanto al género se observa que el género masculino presenta un nivel de cansancio emocional, despersonalización con un alto nivel en el sexo masculino en un 31,7% y finalmente con respecto a la realización personal los hombres son los que presentan el nivel más bajo en un 45,8%.

Tabla 5.

Descripción de las dimensiones de la conducta agresiva según edad y género en efectivos de serenazgo, Ayacucho 2020

Variable	Categorización	Edad			Sexo	
		De 20 a 30 años	De 31 a 40 años	Más de 40	Femenino	Masculino
Agresividad física	Bajo	1.7%	5.8%	3.3%	7.5%	0.0%
	Medio	5.0%	10.8%	6.7%	10.8%	0.0%
	Alto	15.0%	30.0%	21.7%	28.3%	0.0%
Agresividad verbal	Bajo	2.5%	5.8%	3.3%	9.2%	2.5%
	Medio	5.0%	15.0%	9.2%	10.8%	18.3%
	Alto	14.2%	25.8%	19.2%	26.7%	32.5%
Ira	Bajo	2.5%	6.7%	5.0%	9.2%	5.0%
	Medio	4.2%	15.8%	6.8%	15.0%	11.7%
	Alto	15.0%	24.2%	20.0%	22.5%	36.7%
Hostilidad	Bajo	2.5%	8.3%	5.0%	10.0%	5.8%
	Medio	4.2%	8.3%	5.8%	9.2%	9.2%
	Alto	15.0%	30.0%	20.8%	27.5%	38.3%

En la tabla 5 se puede observar la descripción de la agresividad física según la edad, donde se presenta que aquellos con una edad entre los 31 a 40 años, presentan un nivel alto del 30,0%; con respecto a la agresividad verbal aquellos que tienen una edad entre los 31 a 40 años presentan el nivel alto por el 25,8%, en cuanto a la ira el mismo grupo etario presenta mayores niveles en un 24,2%; y finalmente con respecto a la hostilidad los efectivos de serenazgo situados en la misma edad son los que presentan un nivel alto del 30,0%.

Ahora bien, en cuanto al género se observa que el género femenino presenta un nivel alto de agresividad física en un 28,3%, con respecto a la agresividad verbal el género masculino presenta un alto nivel con un 32,5%; en cuanto a la ira el género masculino es predominante en un 36,7%. Finalmente, con respecto a la hostilidad los hombres son los que presentan el nivel más alto en un 38,3%.

Tabla 6.

Correlación entre el estrés laboral y las conductas agresivas

Variable	Estadístico	Conductas agresivas	P	R ²
Estrés laboral	Rho	,735	0,000	0.540

En la tabla 6 se puede observar la correlación hallada entre el estrés laboral con las conductas agresivas en los efectivos de serenazgo de la Municipalidad de Ayacucho durante el transcurso del año 2020, en la cual se presentó una correlación significativa directa y de intensidad positiva muy fuerte (Rho=0,735; $p < 0.05$). Por otro lado, el tamaño del efecto fue grande (0,540) y ante ello, se refiere que mientras mayor sea el estrés mayor será la conducta agresiva en los efectivos de serenazgo.

V. DISCUSIÓN

En base al objetivo general los resultados indicaron que, con un nivel de significancia por debajo de 0.05, el estrés laboral se relacionan de manera directa con las conductas agresivas en los efectivos de serenazgo de Ayacucho durante el transcurso del año 2020. Dicho hallazgo presenta similitudes con lo encontrado por Frank et al. (2017) quien evidencia que los efectivos policiales que realizan sus labores dentro de un contexto que presenta diversos estímulos percibidos como amenazantes o provocadores, lo cual genera que los policías tengan conductas negativas como la descalificación (insultos), críticas y amenazas hacia otras personas. Esto también se relaciona con lo encontrado por Blanco & Thoen (2017) quien evidencia que los policías en los centros penitenciarios presentan un nivel medio de estrés laboral, dadas las condiciones del su entorno de trabajo, caracterizado por el enfrentamiento permanente con situaciones conflictivas y violentas.

Así también, en cuanto al primer objetivo específico se demostró que la agresividad física, agresividad verbal, ira y hostilidad presentaron una relación significativa y directa con el estrés laboral ($Rho=68$; $Rho=65$; $Rho=72$; $Rho=69$), estos resultados se asemejan a lo encontrado por Silva & Ranasinghe (2017) quienes evidenciaron que los trabajadores muestran conductas negativas como la agresión debido a la falta de rol, la ambigüedad del mismo y la sobrecarga, de igual forma, esto concuerda con lo encontrado por Gutiérrez & Lobos (2017) quien evidencia que el estrés constituye un factor de riesgo laboral que tiene una alta probabilidad de ocasionar daños a terceras personas. Estos resultados demuestran que las personas que enfrentan fuertes cargas laborales, no tienen funciones bien definidas tienden a presentar conductas desviadas negativas o agresivas. Por tanto, es necesario que las instituciones públicas brinden un área de apoyo psicológico para contrarrestar estas situaciones que pueden ser estresantes y desencadenar en ellos conductas agresivas.

Por otra parte, en cuanto al segundo objetivo específico, se halló que el cansancio emocional y la despersonalización presentaron una relación directa y con una intensidad fuerte con las conductas agresivas ($Rho=77$; $Rho=79$; $Rho=-79$), por

tanto, se puede citar el estudio de Gutiérrez & Lobos (2017) quienes evidenciaron que los coeficientes de correlación de Pearson entre el estrés y las expresiones de agresividad resultaron 0.407 ($p < 0.001$) y 0.294 ($p < 0.001$) para la expresión verbal agresiva y expresión física agresiva, respectivamente, así mismo esto presenta similitud con lo encontrado por Valenzuela & Cervantes (2017) quien concluye que la mayoría de militares presenta un nivel medio de estrés laboral, dadas las condiciones ambientales y psicológicas propias de la labor, además, del aspecto socioeconómico y el estatus familiar, lo cual está afectando su salud. En este sentido, el estrés constituye un factor de riesgo laboral que tiene una alta probabilidad de ocasionar daños a terceras personas.

De igual forma estos resultados son concordantes con lo que muestra en su investigación Akbari et al. (2017): el personal que trabaja en prisión presenta diferentes exigencias laborales y desequilibrio con el control del puesto, resultando en distintos niveles de estrés laboral, lo cual afecta negativamente a su salud y productividad e impone algunas consecuencias en la organización. Estos hallazgos dan a conocer que la despersonalización que pueda presentar el personal llega a desencadenar conductas agresivas en el personal efectivo.

Finalmente, en cuanto a la dimensión realización personal se evidenció que presentó una relación significativa e inversa con una intensidad negativa y fuerte. Estos resultados son concordantes con lo que muestra en su investigación Silva & Ranasinghe (2017) los trabajadores sienten que tienen demasiados trabajos que hacer en relación a los recursos limitados, además, sienten que no tiene información clara sobre cómo cumplir con su rol. Esta situación ha generado que los trabajadores muestren conductas negativas como la agresión. Esto demuestra que los efectivos policiales o serenazgos expuestos a una falta de realización personal o laboral tienen a tener una mayor predisposición a generar conductas agresivas que pueden repercutir en su trato a terceros y en su calidad laboral.

En relación al tercer objetivo específico se logró evidenciar que los efectivos de serenazgo con una edad entre los 31 a 40 años y de sexo masculino tienden a presentar un mayor cansancio emocional y despersonalización, de la misma forma su

realización personal es baja dentro del grupo etario referido. Esto concuerda con lo encontrado por Frank et al (2017) quien evidencia que la ocupación de guardia de seguridad, ha sido reconocida durante mucho tiempo como una ocupación estresante tanto para hombres como para mujeres y es mayor en agentes con una edad superior a los 27 años, lo cual puede desgastar a una persona con el tiempo, aumentando las posibilidades de estrés laboral, que según los estudios contribuye o causa varios resultados dañinos para los oficiales, como problemas de agresión, depresión, agotamiento laboral, ausentismo, abuso de sustancias, menor satisfacción laboral, menor rendimiento laboral.

Así mismo, concuerda con lo referido por Caycho et al. (2020) quien da a conocer que los agentes policiales presentan niveles moderados de estrés dada las condiciones de su trabajo como los recursos limitados y la alta carga laboral, además, la naturaleza de su trabajo caracterizada por el enfrentamiento a situaciones de alto riesgo, también ha contribuido a la situación actual del personal policial. Debido a ello, la salud mental de los agentes policiales se considera un problema de salud pública que necesita atención. Estos hallazgos demuestran que los factores estresantes pueden desencadenar conductas agresivas en los efectivos con una mayor presencia en el género masculino.

Por último, se dio a conocer que la agresividad física, verbal ira y hostilidad tiene una mayor presencia en los efectivos de serenazgo con una edad entre los 31 a 40 años; sin embargo, en cuanto al sexo las mujeres tienen una predisposición a presentar mayor agresividad física en contraste con los hombres, pero, la agresividad verbal, ira y hostilidad tiende a tener mayor presencia en los efectivos masculinos. Esto concuerda con lo encontrado por James et al. (2018) quien da a conocer que en relación al caso de los agentes policiales, abundan las denuncias de racismo y uso de la fuerza excesiva, originando que los ciudadanos hayan perdido la confianza en los agentes, soliciten reformas y demuestren actitudes más iracundas hacia la policía.

Lo referido anteriormente también puede compararse con lo encontrado por García (2019) quien demostró que en San Luis, Argentina se ha registrado que los

agentes policiales, en su mayoría los hombres, suelen tener conductas de descalificación (insultos), críticas y hasta amenazas a ciudadanos intervenidos, lo cual sugiere que, están externalizando sus dificultades y/o frustraciones a través de acciones agresivas de ataque, sin realizar una reflexión acerca de los efectos de su propia conducta. En este sentido, se da a conocer que los efectivos policiales sin importar su edad y genero suelen presentar conductas agresivas como una estrategia para externalizar sus frustraciones laborales, lo cual, ocasiona desconfianza en el publico que debe resguardarse.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA. A partir del objetivo general se concluye que, el estrés laboral se relaciona de manera significativa con la conducta agresiva, de esa manera, se determinó que, en los efectivos de serenazgo que presentan altos niveles de estrés tienden a desarrollar mayores conductas agresivas en su desenvolvimiento laboral, sin embargo, aquellos efectivos serenazgos que presentan niveles de estrés bajos tienden a tener una menor predisposición al desarrollo de conductas agresivas.

SEGUNDA. Se evidencia que, el cansancio emocional y la despersonalización se relaciona de manera significativa directa y con una intensidad positiva considerable con las conductas agresivas, lo cual refiere que, mientras la tendencia del cansancio emocional y la despersonalización sea alta se presentará en los efectivos policiales una conducta agresividad mayor. Por otra parte, se concluye que, la realización personal presentó una relación significativa e inversa con una intensidad negativa y considerable con las conductas agresivas, lo cual refiere que, mientras la tendencia de la realización personal sea alta no se presentarán o serán menor la conducta agresiva en los efectivos serenazgos.

TERCERA. Se evidencia que, el estrés laboral con la agresividad física, agresividad verbal, ira y hostilidad presento una relación directa y con una intensidad positiva considerable a muy fuerte, lo cual refiere que, mientras la tendencia del estrés laboral sea alta se presentara una mayor agresividad física, verbal, ira y hostilidad en los efectivos serenazgo, una conducta agresividad mayor.

CUARTA. Se evidencia que, el grupo etario entre los 31 a 40 años presentan mayores niveles de cansancio emocional y despersonalización, así mismo, son el grupo etario con una presencia de realización personal más baja. En cuanto al género el masculino es el más predominante en altos niveles de cansancio emocional y despersonalización, de la misma forma, son los que presentan los más bajos niveles en realización personal.

QUINTA. Se evidencia que, el grupo etario entre los 31 a 40 años presentan mayores niveles de agresividad física, verbal, hostilidad e ira; ahora bien, en cuanto al género las femeninas son las que presentan mayores niveles de agresividad física y el género masculino es el que presenta mayor tenencia a agresividad verbal, ira y hostilidad.

VII. RECOMENDACIONES

1. Es necesario el respectivo cuidado del personal de las municipalidades de Ayacucho, realizar charlas hacia los efectivos de serenazgo explicándoles los distintos métodos para manejar el estrés laboral, de esta manera los efectivos podrán mejorar su desempeño en la comunidad. Como también conocer los beneficios del cuidado de la salud mental
2. Se considera prudente que se habilite un área de acompañamiento psicológico dentro de la municipalidad a fin de que estos puedan tener un personal a cargo de orientarles a los efectivos de cómo controlar las posibles conductas agresivas que presenta, de esta manera se monitorearía la disminución de las conductas agresivas o el avance de las misma.
3. Es importante llevar a cabo charlas y talleres con los efectivos de serenazgo, en los cuales además de darles a conocer las consecuencias que puede ocasionar en su ser el estrés, se sensibilice referente a las conductas agresivas que éstos pueden desencadenar en su día a día.
4. A las autoridades de las municipalidades de Ayacucho es necesario que se reconozca el esfuerzo de los efectivos de serenazgo de manera formal a fin de acrecentar su realización personal y que con ello se vea disminuida las conductas agresivas que estos podrían presentar.

REFERENCIAS

- Aguirre, C., Gallo, A., Ibarra, A., & Sánchez, J. (2018). The relation between work stress and burnout syndrome in a sample of Chilean air traffic controllers [Relación entre estrés laboral y síndrome de burnout en una muestra de controladores aéreos chilenos]. *Cienc. Psicol.*, 12(2). doi:10.22235/cp.v12i2.1688
- Akbari, J., Akbari, R., Shakerian, M., & Mahaki, B. (2017). Job demand-control and job stress at work: A cross-sectional study among prison staff [Control de la demanda laboral y estrés laboral en el trabajo: un estudio transversal entre el personal penitenciario]. *J Edu Health Promot*, 6(15). doi:10.4103/jehp.jehp_68_14
- Andreu, J., Peña, E., & Graña, J. (2002). Adaptación psicométrica de la versión española del Cuestionario de Agresión. *Psicothema*, 14(2), 467-482. Obtenido de <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=751>
- Asociación Médica Mundial AMM. (2017). *Declaración de Helsinki de la AMM - Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos*. Obtenido de <https://www.wma.net/es/policias-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. Bogotá, Colombia: 4.
- Bhui, K., Dinos, S., Galant, M., Jongh, B. d., & Stansfeld, S. (2016). Perceptions of work stress causes and effective interventions in employees working in public, private and non-governmental organisations: a qualitative study [Percepciones de las causas del estrés laboral e intervenciones efectivas]. *BJPsych Bull.*, 40(6), 318-325. doi:10.1192/pb.bp.115.050823
- Blanco, T., & Thoen, M. (2017). Factores asociados al estrés laboral en policías penitenciarios costarricenses. *Rev. Costarric. Psic*, 36(1). doi:10.22544/rcps.v36i01.03
- Cabello, R., Gutiérrez, M., & Fernández, P. (2017). Parental Education and Aggressive Behavior in Children: A Moderated-Mediation Model for Inhibitory Control and Gender [Educación de los padres y comportamiento

- agresivo en los niños: un modelo de mediación moderada para el control inhibitorio y el género]. *Front. Psychol.* doi:10.3389/fpsyg.2017.01181
- Cabrera, F. J., Herrera, A., Rubalcava, S. J., & Martínez, K. I. (2017). Behavior Patterns of Antisocial Teenagers Interacting with Parents and Peer: A longitudinal Study. *Frontiers in Psychology, 8*, 757. Obtenido de <https://sci-hub.tw/10.3389/fpsyg.2017.00757>
- Cassano, M. (2018). *Síndrome de Burnout y estrés laboral en profesionales de la salud en un policlínico de Lima, 2018*. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19618/Cassano_FME.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Caycho, T., Carbajal, C., Vilca, L., Heredia, J., & Gallegos, M. (2020). COVID-19 y salud mental en policías peruanos: resultados preliminares. *Acta Med Peru., 37*(3), 396-398. doi:10.35663/amp.2020.373.1503
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences [El análisis del efecto estadístico para las ciencias de la conducta]* (2^o ed.). Lawrence Erlbaum Associates. Obtenido de <http://www.utstat.toronto.edu/~brunner/oldclass/378f16/readings/CohenPower.pdf>
- Comisión nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación biomédica y del comportamiento. (1976). *Informe de Belmont*. National Institutes of Health. Obtenido de http://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/normatividad/normatinternacional/10._INTL_Informe_Belmont.pdf
- Connell, J., Carlton, J., Grundy, A., Taylor, E., Keetharuth, A. D., Ricketts, T., & Brazier, J. (2018). The importance of content and face validity in instrument development: lessons learnt from service users when developing the Recovering Quality of Life measure (ReQoL). *Quality of Life Research, 27*(7), 1893-1902. Obtenido de <https://sci-hub.tw/10.1007/s11136-018-1847-y>
- Corral, Y. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. *Revista ciencia de la educación, 228-247*.

- Escobedo, M., Hernández, J., Estebané, V., & Guillermina, M. (2016). Modelos de Ecuaciones Estructurales: Características, Fases, Construcción, Aplicación y Resultados. *Ciencia & Trabajo*, 18(55), 16-22.
- Frank, J., Lambert, E., & Qureshi, H. (2017). Examining Police Officer Work Stress Using the Job Demands–Resources Model [Examen del estrés laboral de los agentes de policía mediante el modelo de recursos y demandas laborales]. *Journal of Contemporary Criminal Justice*, 33(4), 1-20. doi:10.1177/1043986217724248
- García, H. (2019). Impulsividad y agresividad en cadetes de policía. *Actualidades en Psicología*, 33(126), 17-31. doi:10.15517/ap.v33i126.32472
- Gutiérrez, J., & Lobos, M. (2017). Factores psicosociales y comportamiento agresivo al conducir correlacionados con accidentes de tránsito en conductores salvadoreños. *Revista entorno*(64), 9-19. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11298/399>
- Heale, R., & Twycross, A. (2015). Validity and reliability in quantitative studies. *Evidence-Based Nursing*, 18(3), 66-67. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/280840011_Validity_and_reliability_in_quantitative_research
- Herr, R., Bosch, J., Loerbroks, A., van Vianen, A., Jarczok, M., Fischer, J., & Schmidt, B. (2015). Three Job Stress Models and Their Relationship with Musculoskeletal Pain in Blue and White-collar Workers [Tres modelos de estrés laboral y su relación con el dolor musculoesquelético en trabajadores de cuello azul y de cuello blanco]. *Journal of Psychosomatic Research*, 79(5), 340-347. doi:10.1016/j.jpsychores.2015.08.001
- Hsieh, I.-J., & Chen, Y. (2017). Determinants of aggressive behavior: Interactive effects of emotional regulation and inhibitory control [Determinantes de la conducta agresiva: efectos interactivos de la regulación emocional y el control inhibitorio]. *PLOS ONE*. doi:10.1371/journal.pone.0175651
- Jalagat, R. (2017). Determinants of Job Stress and Its Relationship on Employee Job Performance [Determinantes del estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los empleados]. *American Journal of Management Science and Engineering*, 2(1), 1-10. doi:10.11648/j.ajmse.20170201.11

- James, L., Todak, N., & Savage, J. (2018). Unnecessary Force by Police: Insights from Evolutionary Psychology [Fuerza innecesaria por parte de la policía: ideas de la psicología evolutiva]. *Policing*, 1-14. doi:10.1093/police/pay025
- Jovanović, J., Šarac, I., Jovanović, S., Sokolović, D., Govedarović, N., & Jovanović, J. (2019). The relationship between occupational stress and health status, temporary and permanent work disability among security guards in Serbia [La relación entre el estrés laboral y el estado de salud, la discapacidad laboral temporal y permanente]. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 1-50. doi:10.1080/10803548.2019.1579458
- Koutsimani, P., Montgomery, A., & Georganta, K. (2019). The Relationship Between Burnout, Depression, and Anxiety: A Systematic Review and Meta-Analysis [La relación entre el agotamiento, la depresión y la ansiedad: una revisión sistemática y un metaanálisis]. *Front Psychol.*, 10(284). doi:10.3389%2Ffpsyg.2019.00284
- Maslach, C., & Leiter, M. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry [Comprender la experiencia del agotamiento: investigaciones recientes y sus implicaciones para la psiquiatría]. *World Psychiatric*, 15(2), 103-111. doi:10.1002/wps.20311
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1996). *MBI: Maslach Burnout Inventory [MBI: Inventario de desgaste de Maslach]* (Tercero ed.). Palo, Alto: Consulting Psychologist. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Christina-Maslach/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual/links/5574dbd708aeb6d8c01946d7/The-Maslach-Burnout-Inventory-Manual.pdf
- Matalinares, M., Yaringaño, J., Uceda, J., Fernández, E., Huari, Y., Campos, A., & Villavicencio, N. (2012). Estudio psicométrico de la versión española del Cuestionario de Agresión de Buss y Perry. *Revista IIPSI*, 15(1), 147-161. Obtenido de https://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/Investigacion_Psicologia/v15_n1/pdf/a9v15n1.pdf

- Medina, S., Preciado, M. d., & Pando, M. (2007). Adaptación de la Escala de Estrés Laboral Organizacional para trabajadores mexicanos. *Revista Salud Pública y Nutrición*, 8(4). Obtenido de <http://respyn.uaol.mx/index.php/respyn/article/view/197/180>
- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en Fisioterapia. *Revista Movimiento Científico*, 8(1), 98-104. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/281120822_USO_DE_LA_CORRELACION_DE_SPEARMAN_EN_UN_ESTUDIO_DE_INTERVENCION_EN_FISIOTERAPIA
- Morán, G., & Alvarado, D. (2010). *Metodos de Investigación*. México: Pearson Educación.
- Núñez, Z. (2019). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal docente de la Escuela Militar de Chorrillos*. Universidad Nacional de Educación, Lima. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3944/TM%20CE-Dg%204816%20G1%20-%20Nu%c3%b1ez%20Cordero%20Zelena%20Dina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación* (Cuarta ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de Tesis* (5 ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2005). *Declaración universal sobre Bioética y Derechos Humanos*. Obtenido de http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=31058&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html
- Reiro, T. (2016). Nonexperimental research: strengths, weaknesses and issues of precision. *European Journal of Training and Development*, 40(8/9), 676-690. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EJTD-07-2015-0058/full/html>

- Rippon, D., McDonnell, A., Smith, M., McCreadie, M., & Wetherell, M. (2020). A grounded theory study on work related stress in professionals who provide health & social care for people who exhibit behaviours that challenge [Un estudio teórico fundamentado sobre el estrés relacionado con el trabajo]. *PLoS ONE*, *15*(2). doi:10.1371/journal.pone.0229706
- Rodríguez, R., Roque, Y., & Molerio, O. (2018). Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. *Revista Internacional*, *3*(1), 1-19.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseño en la investigación Científica*. Lima: Visión Universitaria.
- Schreiber, J., Nora, A., Stage, F., Barlow, E., & King, J. (2006). Reporting Structural Equation Modeling and Confirmatory Factor Analysis Results: A Review [Presentación de informes de modelado de ecuaciones estructurales y resultados del análisis factorial confirmatorio: una revisión]. *The Journal of Educational Research*, *99*(6), 323-337. doi:10.3200/JOER.99.6.323-338
- Setty, G., Subramanya, P., & Mahadevan, B. (2016). Effect of Yoga on Human Aggression and Violent Behaviour A Review of the Indian Yoga Scriptures and Scientific Studies [Efecto del yoga en la agresión humana y el comportamiento violento: una revisión de las escrituras y estudios científicos del yoga]. *HSE – Social and Education History*, *5*(1), 83-104. doi:10.17583/hse.2016.1859
- Silva, M., & Ranasinghe. (2017). The Impact of Job Stress on Deviant Workplace Behaviour: A Study of Operational Level Employees of Comfort Apparel Solutions Company in Sri Lanka [El impacto del estrés laboral en el comportamiento desviado en el lugar de trabajo]. *International Journal of Human Resource Studies*, *7*(1), 74-85. doi:10.5296/ijhrs.v7i1.10901
- Suárez, Á. (1997). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *PsiqueMag*, *2*(1), 33-50.
- Supo, J. (Mayo de 2018). Seminario de Investigación Para la Producción Científica. Arequipa, Perú.

- Tamayo, & Tamayo, M. (2005). *El proceso de la investigación científica* (Cuarta ed.). México: Editorial Limusa, S.A.
- Torregrosa, M., Gómez, M., Inglés, C., Ruiz, C., Sanmartín, R., & García, J. (2020). Buss and Perry Aggression Questionnaire-Short Form in Spanish Children [Cuestionario breve de agresión de Buss y Perry en niños españoles]. *Journal of Psychopathology and Behavioral Assessment*. doi:10.1007/s10862-020-09809-4
- Urdan, T. (2010). *Statistic in Plain English [Estadística en inglés llano]* (3rd Edition ed.). Santa Clara University.
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica : Cuantitativa, Cualitativa y Mixta* (Segunda ed.). Lima: San Marcos.
- Valenzuela, D., & Cervantes, M. (2017). Estrés laboral y su correlación con la prevalencia de dispepsia funcional en militares en actividad que acudieron al hospital geriátrico del ejército. *Rev. gastroenterol.* , 37(1). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1022-51292017000100003
- Verduzco, R., García, C., & Mercado, S. (2018). El estrés en el entorno laboral. *CULCYT*, 15(64), 31-42. Obtenido de <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481>
- Vijayan, M. (2017). Impact of job stress on employees' job performance in aavin, coimbatore [Impacto del estrés laboral en el desempeño laboral de los empleados en aavin, coimbatore]. *Journal of Organisation & Human Behaviour*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/325734383_IMPACT_OF_JOB_STRESS_ON_EMPLOYEES'_JOB_PERFORMANCE_IN_AAVIN_COIMBATORE
- Warburton, W., & Anderson, C. (2015). Aggression, Social Psychology of {Agresión, Psicología Social de}. *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*, 1, 373-380. doi:10.1016/B978-0-08-097086-8.24002-6

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

VARIABLES	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS
<p>VARIABLE 1:</p> <p>Estrés laboral</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cansancio emocional • Despersonalización • Realización personal <p>VARIABLE 2:</p> <p>Agresividad</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agresión física • Agresión verbal • Ira • Hostilidad 	<p>GENERAL:</p> <p>¿Cuáles la relación que existe entre el estrés laboral y la conducta agresiva en efectivos de serenazgo, Ayacucho 2020?</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Determinar la relación entre el estrés laboral y la conducta agresiva en efectivos de serenazgo, Ayacucho 2020</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <p>Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y las dimensiones de agresividad física, agresividad verbal, ira y hostilidad en efectivos de serenazgo, Ayacucho 2020</p> <p>Determinar la relación entre la conducta agresiva y las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización, y realización personal en efectivos de serenazgo, Ayacucho 2020</p> <p>Describir las dimensiones del estrés laboral según edad y género en efectivos de serenazgo, Ayacucho 2020</p> <p>Describir las dimensiones de la conducta agresiva según edad y género en efectivos de serenazgo, Ayacucho 2020.</p>	<p>GENERAL:</p> <p>La existencia correlacional significativa y directa entre estrés laboral y la conducta agresiva.</p> <p>ESPECIFICO:</p> <p>El estrés laboral se relaciona significativamente y directamente con las dimensiones de agresividad física, agresividad verbal, ira y hostilidad.</p> <p>La conducta agresiva se relaciona significativamente y directamente con las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.</p>	<p>El presente estudio considera a todo el personal efectivo de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga, que actualmente es de 120 efectivos, esta información fue brindada por la oficina de personal de la Municipalidad.</p>	<p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</p> <p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación psicométrica <p>Instrumentos:</p> <p>Maslach Burnout Inventory (MBI)</p> <p>Aggression Questionnaire de Buss y Perry.</p> <p>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS:</p> <p>Una vez hallado las tablas de frecuencias, se realizará una prueba de hipótesis, en el que se utilizará un estadístico, de acuerdo a los resultados de la prueba de normalidad.</p>

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Estrés laboral	Es la experiencia de vivencias negativas relacionadas al entorno laboral como dificultades en las relaciones con los demás compañeros, depresión, síntomas psicómaticos, insatisfacción en el trabajo, entre otros, el cual es generado por las altas demandas laborales, problemas de índole organizacional, etc. (Rodríguez et al., 2018).	El estrés laboral se evalúa a través del inventario Maslach Burnout Inventory en base a las dimensiones Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal	Agotamiento emocional	Cansado en las mañanas	3	Ordinal
				Emocionalmente Agotado	1	
				Quemado	8	
				Fin de Jornada Agotado	2	
				Tensión	6	
				Estrés	16	
			Despersonalización	Atención Personas	15	
				Endurecimiento emocional	11	
				Comportamiento insensible	10	
				Persona como objetos	6	
			Realización personal	Culpa por problemas	22	
				Atmosfera Relajada	17	
				Animado	18	
				Influyo positivamente	9	
Enfrentamientos	7					
Entiendo personas	4					
Valor trabajo	19					
Conducta agresiva	Se define como cualquier comportamiento destinado a dañar o lesionar a otra persona y puede ser causa de pérdidas económicas, angustia emocional, lesiones físicas y otros costos interpersonales y sociales más indirectos para los individuos y grupos sociales asociados con las víctimas (Hsieh & Chen, 2017).	Se evalúa en base al Cuestionario de Agresión (AQ) adaptado por Matalinares et al. (2012) el cual está conformado por la dimensión agresividad física, agresividad verbal, ira, hostilidad.	Agresividad física	Inclinación agresiva	1-2-3	Ordinal
				Potencial agresivo	4-5-6-7-8-9	
			Agresividad Verbal	Predisposición	10-11	
				Intolerancia	12-13-14	
			Ira	Expresión de emociones	15-16-17-18	
				Bajo control de emociones	19-20-21	
			Hostilidad	Indignación	22-23	
				Animosidad	24-25-26-27	
				Resentimiento	28-29	

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Maslach Burnout Inventory

Adaptado por LLAJA SARRIA Y GARCIA (1997)

Buenos días/tardes. La presente escala tiene el propósito de recopilar información sobre el estrés laboral y está dirigido a los serenazgos de la Municipalidad Provincial de Huamanga.

1. Información general del entrevistado

Nombre y Apellido

.....

Edad :

Sexo : Masculino () Femenino ()

Estado civil : Soltero () Casado () Divorciado ()
) Viudo ()

Si está Casado ¿Cuántos años lleva de casado con su actual pareja?

:()

Tiene Hijos : No tengo hijos () Si tengo Hijos ()

Si tiene Hijos Cuantos Viven con Usted: ()

Nivel de estudios alcanzado : Estudios Primarios () Estudios
Secundarios ()

Algunos cursos universitarios ()

Licenciado ()

Otros : _____

Profesión Actual : _____

Situación Laboral : Trabajador fijo () Contratado ()
Otro ()

Horario Turno : _____

Tiempo en su trabajo actual : () años () meses

Tiempo en su Profesión : () años () meses

Inventario de burnout de Maslach (1981)

A continuación, se presentan un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

	0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días	

01	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
02	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
03	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
04	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.	0	1	2	3	4	5	6
05	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.	0	1	2	3	4	5	6
06	Trabajar todos el día con personas es un esfuerzo.	0	1	2	3	4	5	6
07	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.	0	1	2	3	4	5	6
08	Me siento exhausto por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
09	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás.	0	1	2	3	4	5	6
10	Me he vuelto muy insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	0	1	2	3	4	5	6
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0	1	2	3	4	5	6
12	Me siento muy activo.	0	1	2	3	4	5	6
13	Me siento frustrado en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
14	Creo que estoy trabajando demasiado.	0	1	2	3	4	5	6
15	No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que les doy servicio.	0	1	2	3	4	5	6
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	0	1	2	3	4	5	6
17	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.	0	1	2	3	4	5	6
18	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.	0	1	2	3	4	5	6
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.	0	1	2	3	4	5	6
20	Me siento acabado.	0	1	2	3	4	5	6
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	0	1	2	3	4	5	6
22	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.	0	1	2	3	4	5	6

Cuestionario de Agresión (AQ)
Adaptado por Matalinares et al. (2012)

Código de identificación :.....

Edad :.....

Sexo :.....

Grado de instrucción :.....

Tiempo de servicio :.....

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.

Variable: Conducta agresiva						
Dimensión: Agresividad física						
Indicador: Inclinación agresiva						
1	De vez en cuando no puedo controlar el impulso de golpear a otra persona.	CF	BF	VF	BV	CV
2	Suelo involucrarme en la peleas algo más de lo normal.	CF	BF	VF	BV	CV
3	Hay gente que me provoca a tal punto que llegamos a pegarnos.	CF	BF	VF	BV	CV
Indicador: Potencial agresivo						
4	Si tengo que recurrir a la violencia para proteger mis derechos, lo hago.	CF	BF	VF	BV	CV
5	No encuentro ninguna buena razón para pegar a una persona.	CF	BF	VF	BV	CV
6	He amenazado a gente que conozco.	CF	BF	VF	BV	CV
7	He llegado a estar tan furioso que rompía cosas.	CF	BF	VF	BV	CV
8	Si se me provoca lo suficiente, puedo golpear a otra persona.	CF	BF	VF	BV	CV
9	Si alguien me golpea, le respondo golpeándole también.	CF	BF	VF	BV	CV
Dimensión: Agresividad Verbal						
Indicador: Predisposición						
10	Cuando la gente me molesta, discuto con ellos.	CF	BF	VF	BV	CV
11	A menudo no estoy de acuerdo con la gente.	CF	BF	VF	BV	CV
Indicador: Intolerancia						
12	Cuando la gente no está de acuerdo conmigo, no puedo evitar discutir con ellos.	CF	BF	VF	BV	CV
13	Cuando no estoy de acuerdo con mis amigos, discuto abiertamente con ellos.	CF	BF	VF	BV	CV
14	Mis amigos dicen que discuto mucho.	CF	BF	VF	BV	CV
Dimensión: Ira						
Indicador: Expresión de emociones						
15	Soy una persona apacible.	CF	BF	VF	BV	CV
16	Algunos de mis amigos piensan que soy una persona impulsiva.	CF	BF	VF	BV	CV
17	Me enojo rápidamente, pero se me pasa en seguida.	CF	BF	VF	BV	CV
18	Algunas veces me siento tan enojado como si estuviera a punto de estallar.	CF	BF	VF	BV	CV
Indicador: Bajo control de emociones						
19	Algunas veces pierdo el control sin razón.	CF	BF	VF	BV	CV
20	Tengo dificultades para controlar mi genio.	CF	BF	VF	BV	CV

21	Cuando estoy frustrado, muestro el enojo que tengo.	CF	BF	VF	BV	CV
Dimensión: Hostilidad						
Indicador: Indignación						
22	Parece que siempre son otros los que consiguen las oportunidades.	CF	BF	VF	BV	CV
23	En ocasiones siento que la vida me ha tratado injustamente.	CF	BF	VF	BV	CV
Indicador: Animosidad						
24	Sé que mis «amigos» me critican a mis espaldas.	CF	BF	VF	BV	CV
25	Desconfío de desconocidos demasiado amigables.	CF	BF	VF	BV	CV
26	Algunas veces siento que la gente se está riendo de mí a mis espaldas.	CF	BF	VF	BV	CV
27	Cuando la gente se muestra especialmente amigable, me pregunto qué querrán.	CF	BF	VF	BV	CV
Indicador: Resentimiento						
28	A veces soy bastante envidioso.	CF	BF	VF	BV	CV
29	Me pregunto por qué algunas veces me siento tan resentido por algunas cosas.	CF	BF	VF	BV	CV

Anexo 4: Ficha sociodemográfica

DATOS PERSONALES

(Marque una "x" en el recuadro o añada el dato pedido sobre la línea)

Nombres : _____

Apellidos : _____

Sexo : Varón Mujer Edad :

Estado civil : Soltero Casado
 Divorciado Viudo

.....Otro _____

Si está casado ¿cuántos años lleva casado con su actual pareja? .Años

No tengo hijos Sí tengo años

Si tiene hijos, ¿cuántos viven con usted? Hijos

Nivel de estudios alcanzado:

Estudios primarios Estudios secundarios
 Algunos cursos universitarios Licenciado

Otros: _____

Profesión _____ actual: _____

Situación laboral: Trabajador fijo Contratado

Otros: _____

Horario: Turno: _____

Tiempo en su trabajo actual : Años meses

Tiempo en esta profesión : Años meses

Anexo 5: Cartas de presentación de la escuela firmadas por la coordinadora de la escuela para el piloto



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Los Olivos, 19 de mayo de 2021

CARTA INV.N°1230 -2021/EP/PSI. UCV LIMA-LN

(Sr)

MY.PNP Hugo Herminio Mori Vela
Sub gerente de Seguridad Ciudadana
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA
Portal Municipal 44

Presente-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para los Sres. **PALOMINO SALAZAR, GERSSON JUNIOR** con DNI N° 77378532 Y **A PALOMINO PEREZ LIZ VICTORIA** con DNI N° 74028953 estudiantes de la carrera de psicología, con código de matrícula N° 7002551832 y N°7002551056 **respectivamente** quienes desean realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **"ESTRÉS LABORAL Y CONDUCTA AGRESIVA EN EFECTIVOS DE SERENAZGO 2020"** Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 6. Cartas de presentación de la escuela firmada por la coordinadora de la escuela para la muestra final



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia".

CARTA N°1344 - 2021/EP/PSI.LUCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 28 de marzo de 2021

Autor:

- MARIA MATALINARES CALVET (Adaptacion Buss y Perry)
- VICTORIA LLAJA ROJAS (MBI)

Presente-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a los Sres. Palomino Salazar Gerson Junior, con DNI 77378532 y Palomino Perez, Liz Victoria con DNI N°74028953 estudiantes del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 7002551832 y N°7002551056 respectivamente, quienes realizarán su trabajo de investigación para optar el título de licenciados en Psicología titulado: **ESTRÉS LABORAL Y CONDUCTA AGRESIVA EN EFECTIVOS DE SERENAZGO AYACUCHO 2020**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento (MBI, CUESTIONARIO DE AGRESIVIDAD DE BUSS Y PERRY), a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink is positioned to the left of a circular official seal. The seal contains the text 'UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO' around the perimeter and 'PSICOLOGÍA' in the center.

Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 7. Cartas de autorización si la tuvieran firmada por la autoridad del centro donde ejecutó el estudio piloto.



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Los Olivos, 19 de mayo de 2021

CARTA INV.N°1230 -2021/EP/PSI. UCV LIMA-LN

(Sr)

MY.PNP Hugo Herminio Morí Vela
Sub gerente de Seguridad Ciudadana
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA
Portal Municipal 44

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para los Sres. **PALOMINO SALAZAR, GERSSON JUNIOR** con DNI N° 77378532 Y **A PALOMINO PEREZ LIZ VICTORIA** con DNI N° 74028953 estudiantes de la carrera de psicología, con código de matrícula N° 7002551832 y N°7002551056 respectivamente quienes desean realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: "ESTRÉS LABORAL Y CONDUCTA AGRESIVA EN EFECTIVOS DE SERENAZGO 2020" Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink is positioned to the left of a circular official stamp. The stamp contains the text 'UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO', 'UCV', and 'ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA'.

Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 8. Cartas de autorización si la tuvieran firmada por la autoridad del centro donde ejecutará o ejecutó la investigación.

 **MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA**
GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA
SUB GERENCIA DE SERENAZGO
"Año de la universalización de la salud"

 **HUAMANGA**
"Higiénico, Seguro, Saludable"

CONSTANCIA DE AUTORIZACION

Mediante la presente se hace constar que los señores:

BACH. GERSSON JUNIOR PALOMINO SALAZAR
BACH. LIZ VICTORIA PALOMINO PÉREZ

Egresados de la Universidad Alas Peruanas, de la carrera de Psicología e investigadores de la Universidad Cesar Vallejo Sede Lima Norte, quienes han solicitado autorización para la aplicación del Cuestionario sobre el ESTRÉS LABORAL Y CONDUCTA AGRESIVA EN EFECTIVOS DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA, quedan autorizados para realizar mencionada evaluación.

Las evaluaciones se realizan en coordinación con el MY.PNP (r) Hugo Herminio Mori Vela, Subgerente de Serenazgo.

Sin otro particular, se firma al pie del documento en señal de conformidad.

Ayacucho, 29 de diciembre de 2020


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA
GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA
SUB GERENCIA DE SERENAZGO
My- PNP (r) HUGO H. MORI VELA
SUB GERENTE

Anexo 9. Carta de solicitud de autorización de uso del instrumento remitido por la escuela de psicología que solicitó cuando realizó el proyecto de investigación. (Firmada por la directora) dirigida al autor del instrumento.



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia".

CARTA N°1344 - 2021/EP/PSLUCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 28 de marzo de 2021

Autor:

- MARIA MATALINARES CALVET (Adaptación Buss y Perry)
- VICTORIA LLAJA ROJAS (MBI)

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a los Sres. Palomino Salazar Gersson Junior, con DNI 77378532 y Palomino Perez, Liz Victoria con DNI N°74028953 estudiantes del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 7002551832 y N°7002551056 respectivamente, quienes realizarán su trabajo de investigación para optar el título de licenciados en Psicología titulado: **ESTRÉS LABORAL Y CONDUCTA AGRESIVA EN EFECTIVOS DE SERENAZGO AYACUCHO 2020**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento (MBI, CUESTIONARIO DE AGRESIVIDAD DE BUSS Y PERRY), a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 10 Obligatorio: Autorización de uso del instrumento por parte del autor original y del artículo científico del cuestionario de agresividad de Buss y Perry.

Lima 26 de Diciembre del 2020

Sres. Gersson Palomino Salazar y Liz Victoria Palomino Pérez

Bachilleres de la Escuela de psicología

Universidad César Vallejo

Me es grato dirigirme a ustedes para saludarlos y a la vez dar respuesta a su solicitud, otorgando mi autorización para que se haga uso del instrumento de mi autoría: INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH & JACKSON MUESTRA PERUANA (MANUAL) en su trabajo de investigación respecto al Síndrome de Burnout. el cual tiene fines académicos.

Atentamente



Dra. Victoria H. Llaja Rojas

C.Ps. P. 0776- RNE: 048

Código de RENACYT: P0073503

María Rostworowski NIVEL I



Microsoft Outlook interface showing an email conversation. The browser tab is labeled "victoria llaja". The email subject is "Re: Solicito permiso para poder usar su adaptacion de su inventario de MBI".

Mensaje nuevo | Responder | Eliminar | Archivo | No deseado | Mover a | Categorizar | Posponer

Re: Solicito permiso para poder usar su adaptacion de su inventario de MBI

Reenvió este mensaje el Vie 11/12/2020 22:36.

VL victoria llaja <llaja1@gmail.com>
Mar 17/11/2020 08:12
Para: Usted

Estimado Gersson: Solicito que me llames al 998700778

El lun., 16 nov. 2020 a las 20:29, GERSSON PALOMINO sape (<genu30_1@hotmail.com>) escribió:

Estimada doctor@ muy buenas noches, le habla el investigador Gersson Palomino Salazar para solicitarle si fuera tan amable, información sobre la adaptacion que realizo del cuestionario de MBI y solicitarle humildemente me permita utilizar su adaptacion del inventario para llevar a cabo mi tesis en la Universidad Cesar Vallejo, comprometiendome a respetar las fuentes a cabalidad. sin mas que agregar me despido esperando su pronta respuesta

--
Dra. Victoria Llaja Rojas

Actualizar a Microsoft 365 con Características de Outlook Premium

Microsoft Outlook interface showing an email from Maria Luisa Matalinares Calvet. The email subject is "RE: Solicito información y usar su adaptación del cuestionario de Buss y Perry". The email content includes a re-sent notice, a greeting, and contact information for the sender.

Todo ← maria luisa matalinares Calvet → Reunirse ahora 📄 📎 ⚙️

Mensaje nuevo Responder Eliminar Archivo No deseado Mover a Categorizar Posponer ... ↑ ↓

Carpetas

- Bandeja de ... 2144
- Correo no deseado
- Borradores 13
- Elementos enviad...
- Elementos elimin...
- Archivo
- Notas
- Conversation Hist...
- Carpeta nueva

Actualizar a Microsoft 365 con Características de Outlook Premium

RE: Solicito información y usar su adaptación del cuestionario de Buss y Perry

Reenvió este mensaje el Dom 18/04/2021 23:07.

maria luisa matalinares Calvet <maria_luisa93@hotmail.com>
Jue 12/11/2020 07:50
Para: Usted

Buenos días Gerson y Liz Victoria pueden hacer uso de la escala. hagan las citas que corresponden.
Buena Salud

Mar??a Luisa Matalinares Calvet
0511 - 940245338 (RPC CLARO)
0511 - 6226742 (casa)

Invitad??n para visualizar la REVISTA DE INVESTIGACION EN PSICOLOGIA

Haz un clic aqu??, en cualquiera de las siguientes direcciones virtuales y disfruta de la investigaci??n psicol??gica promovida en San Marcos,
Decana de Am??rica.

SISBI UNMSM
<http://www.unmsm.edu.pe/psicologia/publicaciones2.htm>

SCIELO PERU

Outlook

Buscar

Reunirse ahora

Mensaje nuevo

Enviar Adjuntar Descartar

Está compartiendo la pantalla Dejar de

Carpeta

Bandeja de... 2144

Correo no deseado

Borradores 14

Elementos enviad...

Elementos elimin...

Archivo

Notas

Conversation Hist...

Carpeta nueva

Grupos

Bandeja de entrada

RE: Solicito informa... X

De: GERSSON PALOMINO sape <genu30_1@hotmail.com>

Enviado: miércoles, 11 de noviembre de 2020 21:30

Para: maria_luisa93@hotmail.com <maria_luisa93@hotmail.com>

Asunto: RV: Solicito información y usar su adaptación del cuestionario de Buss y Perry

De: GERSSON PALOMINO sape

Enviado: miércoles, 11 de noviembre de 2020 21:15

Para: maria_luisa93@hotmail.com <maria_luisa93@hotmail.com>; maria_luisa93@gmail.com <maria_luisa93@gmail.com>

Asunto: Solicito información y usar su adaptación del cuestionario de Buss y Perry

Estimada doctora muy buenas noches, le habla los investigadores Gersson Palomino Salazar y Victoria Palomino Perez para solicitarle si fuera tan amable, informacion sobre la adaptacion que realizo del cuestionario de Buss y Perry y solicitarle humildemente me permita utilizar su adaptacion para llevar a cabo mi tesis en la Universidad Cesar Vallejo, comprometiendome a respetar las fuentes a cabalidad, sin mas que agregar me despido esperando su pronta respuesta

Enviar Descartar

Borrador guardado a las 22:10

ESTUDIO PSICOMÉTRICO DE LA VERSIÓN ESPAÑOLA DEL CUESTIONARIO DE AGRESIÓN DE BUSS Y PERRY

PSYCHOMETRIC STUDY OF SPANISH VERSION OF AGGRESSION QUESTIONNAIRE BUSS AND PERRY

MARÍA MATALINARES C.¹, JUAN YARINGAÑO L., JOEL UCEDA E., ERIKA FERNÁNDEZ A., YASMIN HUARI T., ALONSO CAMPOS G., NAYDA VILLAVICENCIO C.

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS, LIMA, PERÚ
(RECIBIDO 15/3/2012; ACEPTADO 16/6/2012)

RESUMEN

El objetivo básico de la presente investigación fue realizar la adaptación psicométrica de la versión española del Cuestionario de Agresión (Buss y Perry, 1992; Andreu, Peña y Graña, 2002). Se trabajó con 3,632 sujetos, de 10 a 19 años, de ambos sexos, de 1º a 5º de secundaria, procedentes de distintas instituciones educativas de la costa, sierra y selva del Perú. El estudio analiza la estructura del cuestionario mediante el análisis factorial exploratorio evidenciando el modelo planteado por Bussy determina la consistencia interna aceptable. Los resultados obtenidos demuestran un ajuste aceptable al modelo de cuatro factores, una consistencia interna adecuada, baremos percentilares y normas interpretativas.

Palabras clave: Cuestionario de Agresividad, adaptación, confiabilidad, validez.

ABSTRACT

The basic objective of this research was to conduct psychometric adaptation of the Spanish version of the Aggression Questionnaire (Buss and Perry, 1992; Andreu, Peña and Grana, 2002). It was worked with 3,632 from 10 to 16 years, of both sexes, of 1º to 5º degree of secondary education, from different educational institutions of the coast, highlands and jungle of Peru. This study analyzes the structure of the questionnaire through exploratory factor analysis evidencing the model proposed by Buss and determines acceptable internal consistency. The results obtained show an acceptable fit to the four-factor model, adequate internal consistency, scales percentile and interpretative rules.

Keywords: aggression questionnaire, adaptation, reliability, validity.

¹ Docente Principal de la Facultad de Psicología de la UNMSM. E-mail: maria_luisa93@hotmail.com

INTRODUCCIÓN

El presente estudio surge a partir de los estudios de Arnold Buss sobre la agresividad, teniendo en cuenta que la agresión o conducta agresiva es una acción externa, abierta, objetiva y observable, que a lo largo de los años se ha ido definiendo con distintas formulaciones. Buss en 1961 señaló: *“La distinción entre agresión de enojo y la agresión instrumental. Cuando es agresión de enojo, son recompensados por el dolor o el malestar de las víctimas de nuestra agresión. Cuando no se está enojado, nuestra agresión es recompensada por cualquiera de los muchos reforzadores que se producen en la vida cotidiana (dinero, estado, y así sucesivamente); de este modo los agresivos logran las mismas recompensas que los no agresivos, de ahí surge el término de agresión instrumental.* El Cuestionario de Agresión surge a partir de los trabajos de Buss y Perry (1992) que determinaron la construcción del denominado Aggression Questionnaire (AQ). A este cuestionario se realizó la adaptación psicométrica en la versión española, por Andreu, Peña y Graña (2002).

Buss considera la conducta agresiva como una “respuesta que proporciona estímulos dañinos a otro organismo” (Buss, 1961). Como se puede observar en la agresión el efecto nocivo, es importante pero no se debe considerar como único factor, en otros estudios se busca conocer la intencionalidad y la participación de juicios o prácticas sociales (Bandura, 1976). Así, algunos actos agresivos pueden aprobarse como legítimos en determinadas situaciones, pero condenarse en otras distintas. De acuerdo con la teoría del aprendizaje social de Bandura (1977), estas actitudes pueden fomentar o bloquear la manifestación de conductas agresivas dentro de determinados contextos sociales. La agresión quedaría conceptualizada como aquella actividad a través de la cual una persona busca infringir daño o dolor físico sobre otra que está motivada para evitarlo. El estado agresivo se configura como una combinación de cogniciones, emociones y tendencias comportamentales desencadenadas por estímulos capaces de evocar una respuesta agresiva, aunque no sean condición necesaria para ello ya que esta puede verse desencadenada por otra serie de factores. Esta dimensión subjetiva de la agresión se ha ido caracterizando conceptualmente a través de términos tales como: agresividad, ira y hostilidad.

Estructura del cuestionario de agresión de Buss y Perry. La prueba consta de 4 dimensiones y la distribución de ítems por dimensión es la siguiente: agresión física (9), agresividad verbal (5), hostilidad (7) e ira (8).

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

Hostilidad. Se refiere a la evaluación negativa acerca de las personas y las cosas (Buss, 1961), a menudo acompañada de un claro deseo de hacerles daño o

agredirlos (Kaufmann, 1970). Esta actitud negativa hacia una o más personas se refleja en un juicio desfavorable de ella o ellas (Berkowitz, 1996). Tal y como este autor afirma, se expresa hostilidad cuando decimos que alguien nos disgusta, especialmente si deseamos el mal para esta persona. Un individuo hostil es alguien que normalmente hace evaluaciones negativas de y hacia los demás, mostrando desprecio o disgusto global por muchas personas (Spielberger, Jacobs, Russell y Crane, 1983).

La hostilidad implica una actitud de resentimiento que incluye respuestas tanto verbales como motoras. Plutchik (1980) la consideró como una actitud que mezcla la ira y disgusto, y se ve acompañada de sentimientos tales como indignación, desprecio y resentimiento hacia los demás. Precisamente, estos sentimientos (resentimiento, indignación y animosidad) configuran la hostilidad como una actitud de la naturaleza humana, en general, que en ocasiones puede llegar incluso al rencor y a la violencia. La hostilidad conlleva creencias negativas acerca de otras personas, así como la atribución general de que el comportamiento de los demás es agresivo o amenazador. La "atribución hostil" hace referencia precisamente a la percepción de otras personas como amenazantes y agresivas (Fernández-Abascal, 1998).

Ira. Se refiere al conjunto de sentimientos que siguen a la percepción de haber sido dañado. No persigue una meta concreta, como en el caso de la agresión, sino que hace referencia principalmente a un conjunto de sentimientos que surgen de reacciones psicológicas internas y de las expresiones emocionales involuntarias producidas por la aparición de un acontecimiento desagradable (Berkowitz, 1996). La ira implica sentimientos de enojo o enfado de intensidad variable (Spielberger, Jacobs, Russell, y Crane, 1983). La ira es una reacción de irritación, furia o cólera que puede verse elicitada por la indignación y el enojo al sentir vulnerados nuestros derechos (Fernández-Abascal, 1998). Izard (1977) la conceptualizó como una emoción básica que se expresa cuando un organismo se ve obstaculizado o impedido en la consecución de una meta o en la satisfacción de una necesidad. Diamond (1982), por otra parte, la describió como un estado de arousal o activación general del organismo con componentes expresivos, subjetivos, viscerales y somáticos.

Existen complejas relaciones entre ira, hostilidad y agresión. La ira puede ser considerada el concepto más simple de los tres. Por el contrario la hostilidad implica una actitud que usualmente va acompañada de sentimientos de enfado o ira y que predispone hacia la emisión de conductas agresivas dirigidas principalmente a la destrucción de objetos, al insulto o a la producción de algún daño. Si la ira y la hostilidad se refieren a sentimientos y actitudes, la agresión implica un paso más allá, puesto que conlleva la aparición de comportamientos destructivos, lesivos o punitivos dirigidos a otras personas u objetos (Miguel-Tobal, Casado, Cano-Vindel y Spielberger, 1997).

Andreu, Peña y Graña (2002) realizaron un estudio psicométrico del Cuestionario de Agresión con una población española, los investigadores estimaron el grado de fiabilidad por consistencia interna u homogeneidad en su medida, siendo la escala de agresión física la que presentó una mayor precisión, alcanzando un coeficiente alpha de 0,86. El resto de las escalas presentaron índices de consistencia interna

menos elevados, en el caso de la escala de la ira presentó un coeficiente alpha de 0,77, la escala de agresión verbal obtuvo 0,68 y la de hostilidad de 0,72. En relación a la validez de constructo presentada el análisis factorial confirmatorio, realizado a través de un modelo tetradimensional de ecuaciones estructurales, confirmó que, en términos generales, este cuestionario permite medir de forma válida la agresión física y verbal, la ira y la hostilidad en sujetos españoles. Aunque, tres de sus ítems deben ser re-elaborados en esta muestra dada su baja correspondencia con el modelo planteado, se puede afirmar que, por el momento, es un instrumento con suficiente y contrastada validez de constructo.

El objetivo de este estudio consistió en adaptar la versión española del Cuestionario de Agresión a la realidad peruana. Teniendo presente los problemas de violencia, conflicto y agresión que se observan en las escuelas, se establece el interés social, del presente estudio. Por tal motivo, a partir de la versión española del Cuestionario de Agresión, se aplicó a una muestra de estudiantes de distintas instituciones educativas de la costa, sierra y selva del Perú, con el fin de establecer la confiabilidad (consistencia interna) y validez de constructo (análisis factorial), además de obtener las normas y baremos (percentiles).

Hipótesis general

La versión española del Cuestionario de Agresión adaptada a la realidad peruana presenta confiabilidad y validez.

Hipótesis específicas.

1. La versión española del Cuestionario de Agresión adaptada a la realidad peruana presenta confiabilidad por consistencia interna.
2. La versión española del Cuestionario de Agresión adaptada a la realidad peruana presenta validez de constructo mediante el análisis factorial.

MÉTODO

Sujetos. La muestra del estudio estuvo compuesta por 3,632 adolescentes cuyas edades fluctuaban entre 10 y 19 años que asisten a instituciones educativas públicas de la costa, sierra y selva del Perú. El 47,9% varones (1738 sujetos) y 52,1% mujeres (1894 sujetos). Con relación al nivel educativo de los sujetos, el 19,7% (717 sujetos) eran de 1° de secundaria, el 20,0% (725 sujetos) eran de 2° de secundaria, el 20,4% (742 sujetos) eran de 3° de secundaria, el 20,0% (725 sujetos) eran de 4° de secundaria, y el 19,9% (721 sujetos) eran de 5° de secundaria, las instituciones educativas seleccionados pertenecen a los departamentos de Amazonas, Ayacucho, Cuzco, Huancavelica, Huánuco, Junín, La Libertad, Lambayeque, Lima, Piura, Pucallpa, San Martín y Tacna. Dada la naturaleza del estudio se desarrolló un muestreo probabilístico bi-etápico por conglomerados (Pérez, 2000). La participación de los estudiantes fue anónima.

RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados hallados:

Tabla 1. Estadísticos de tendencia central

	Agresividad Física	Agresividad Verbal	Ira	Hostilidad	Agresión (Escala Total)
N	3632	3632	3632	3632	3632
Media	20,54	12,03	19,44	22,92	74,93
Mediana	20,00	12,00	19,00	23,00	75,00
Moda	17	13	19	24	79
Desv. típ.	6,258	3,711	4,726	5,888	16,096
Varianza	39,166	13,773	22,336	34,666	259,084

Los resultados descriptivos que se observan en la Tabla 1, señalan que los sujetos de la muestra obtienen una media=20,54 y desvtip=6,258 en agresividad física; media=12,03 y desvtip=3,711, en agresividad verbal; media=19,44 y desvtip=4,728 en ira y media=22,92 y desvtip=5,888 en hostilidad. A nivel de la escala total se obtuvo media=74,93 y desvtip=16,096.

Tabla 2. Varianza total explicada

Componentes	Autovalores iniciales		
	Total	% de la varianza	% acumulado
1	2,433	60,819	60,819
2	,629	15,735	76,554
3	,496	12,388	88,942
4	,442	11,058	100,000

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

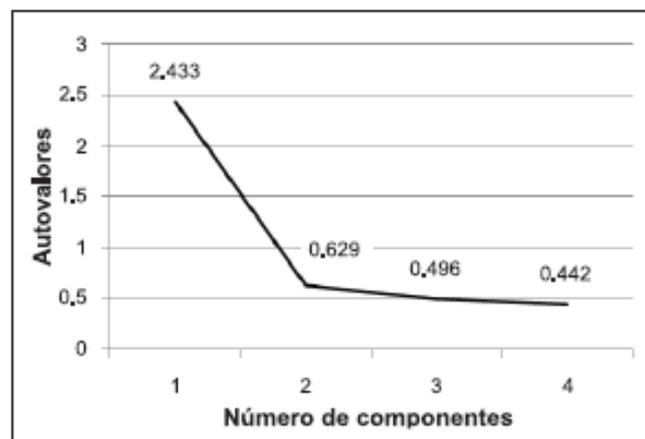


Figura 1. Gráfico de sedimentación

El Análisis Factorial exploratorio que permita verificar la estructura de los principales factores (componentes) utilizando el método de los componentes principales se puede ver inicialmente a partir del gráfico de sedimentación (Figura 1). En la figura se indica que se debe extraer un componente principal que cumplen con el requisito señalado de valor propio (Autovalores) mayor que uno. Además como se observa en la Tabla 2, el análisis factorial arrojó un factor que llega a explicar el 60,819% de la varianza total acumulada, que demuestra una estructura del test compuesta por un factor que agrupa a cuatro componentes, resultado acorde al modelo propuesto por Arnold Buss.

Tabla 3. Matriz de componentes

Variables	Componentes
	1
Agresión Física	,773
Agresión Verbal	,770
Ira	,812
Hostilidad	,764

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

1 componente extraído

En la Tabla 3, se presenta la matriz de componentes o de cargas factoriales que contiene la carga de los factores, es decir, la correlación existente entre cada variable y dicho factor. Las cargas indican el grado de correspondencia entre la variable y el Factor (Agresión), es decir, que cargas altas indican que dicha variable es representativa para dicho factor. Se observa que para el caso de la variable Ira se le puede atribuir la carga factorial de 0,81, siendo la más alta. Siendo lo aceptable que en el caso de las cargas factoriales, es que cada variable "cargará" más de 0,5 y cercano a 1, sin embargo, valores como 0,4 se considera razonable. De este modo se observó que la carga factoriales es 0,773 en el caso de agresión física, 0,770 en agresión verbal y 0,764 en hostilidad.

Después de haber observado que los subtests se agrupan en torno a un factor subyacente al Cuestionario de Agresión, se pasó a determinar los índices de fiabilidad de la escala total y de las sub escalas del cuestionario.

Tabla 4. Estadísticos de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Escala total	,836	29
Subescala Agresión Física	,683	9
Subescala Agresión Verbal	,565	5
Subescala Ira	,552	7
Subescala Hostilidad	,650	8

La Tabla 4 presenta los coeficientes de fiabilidad, obtenidos en base al Coeficiente *alphade* Cronbach. Se observa un coeficientes de fiabilidad elevados para escala total ($\alpha = 0,836$), pero en el caso de la subescala *agresión física* ($\alpha = 0,683$), subescala *agresión verbal* ($\alpha = 0,565$), subescala Ira ($\alpha = 0,552$) y Hostilidad ($\alpha = 0,650$). Los coeficientes de fiabilidad que se obtuvieron fueron diferentes a los obtenidos en la adaptación.

Tabla 5. Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
ítem 1	73,17	238,583	,379	,831
ítem 2	72,56	238,202	,352	,832
ítem 3	71,86	241,551	,242	,835
ítem 4	73,13	240,260	,324	,833
ítem 5	73,00	236,141	,396	,830
ítem 6	72,69	240,751	,307	,833
ítem 7	72,52	235,625	,406	,830
ítem 8	72,36	236,038	,380	,831
ítem 9	72,54	235,036	,406	,830
ítem 10	72,61	235,103	,435	,829
ítem 11	72,29	233,459	,431	,829
ítem 12	72,49	238,306	,344	,832
ítem 13	73,31	240,439	,354	,832
ítem 14	72,84	236,850	,388	,830
ítem 15	71,71	249,474	,072*	,840
ítem 16	71,89	236,908	,371	,831
ítem 17	72,47	237,155	,345	,832
ítem 18	73,23	238,690	,398	,830
ítem 19	73,04	238,119	,394	,830
ítem 20	72,42	235,046	,395	,830
ítem 21	72,87	234,312	,436	,829
ítem 22	72,86	234,130	,452	,828
ítem 23	72,01	239,841	,258	,835
ítem 24	72,44	243,382	,179*	,838
ítem 25	72,56	235,988	,389	,830
ítem 26	72,31	233,915	,428	,829
ítem 27	73,24	237,841	,386	,831
ítem 28	71,86	239,577	,294	,834
ítem 29	73,05	236,736	,357	,831

*correlación ítem-test < 0.

Como se observa en la Tabla 5, en la cual se presenta la correlación ítem-test corregida, siendo el criterio para aceptar o rechazar un ítem el que dicha correlación debe ser mayor o igual a 0,20 (Nunnally y Bernstein, 1995). En la Tabla 4 las correlaciones ítem-test oscilan entre 0,072 y 0,452; observándose que el ítem 15 y el ítem 24 no obtienen correlaciones significativas con el puntaje total de test, pero el aumento de la fiabilidad del test total no es mucho mayor si eliminamos dichos elementos así que se decide mantenerlo.

DISCUSIÓN

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

De este modo se comprueba la hipótesis de fiabilidad debido a que puede considerarse suficiente para la evaluación del constructo Agresión y las variables asociadas al comportamiento agresivo en adolescentes. No obstante, se ha de tener en cuenta que la reformulación de algunos ítems (15 y 24) podría llevar a una mejoría en la fiabilidad de las subescalas de acuerdo con las correlaciones ítem test observadas.

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

De acuerdo con estos resultados se puede concluir que el Cuestionario de Agresión permite medir el constructo agresión de acuerdo con la adaptación española realizada por Andreu, Peña y Graña (2002). Asimismo se ha podido demostrar que el instrumento en una muestra de estudiantes peruanos presenta características psicométricas con adecuada evidencia empírica que apoya la medición y sustento teóricos señalados por Buss y Perry (1992) para explorar los tipos de agresión (física y verbal), la hostilidad y la ira.

Anexo 11. Consentimiento y/o asentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y la conducta agresiva en efectivos de serenazgo Ayacucho. Para ello requiero la participación de usted, el proceso consta de completar 2 cuestionarios con una duración aproximada de 15 minutos. Los datos serán tratados confidencialmente y utilizados únicamente para fines académicos, se solicita colocar su número de DNI como evidencia de haber sido informado sobre el objetivo y procedimientos de la investigación.

Yo..... identificado con DNI
N°..... acepto participar en la investigación,
siendo consciente de la información manifestada sobre los alcances de su
desarrollo.

Firma

Anexo 12. Resultados del Piloto

Tabla 7

Análisis factorial confirmatorio del instrumento Maslach Burnout Inventory

Índices de Ajuste		Modelo I	Índices Óptimos	Autor	Aceptable
Ajuste Absoluto					
χ^2/gl	Razón chi cuadrado/ grados libertad	1.536/206	De 1 a 2	(Escobedo et al., 2016)	Si
GFI	Índice de bondad de ajuste	0.788	Cercano a 1	(Escobedo et al., 2016)	Si
RMSEA	Índice de bondad de ajuste ajustado	0.074	≤ 0.05	(Escobedo et al., 2016)	No
SRMR	Residuo estandarizado cuadrático medio	0.0347	Cerca de 0	(Escobedo et al., 2016)	Si
Ajuste Comparativo					
CFI	Índice de ajuste comparativo	0.952	≥ 0.95	(Schreider et al., 2006)	Si
TLI	Índice de Tucker – Lewis	0.946	≥ 0.90	(Ruiz, Pardo, San Martín, 2010)	Si
Ajuste Parsimonioso					
AIC	Criterio de información de Akaike	410.364	Valores bajos	(Escobedo et al., 2016)	Si

Figura 1.

Análisis factorial confirmatorio del instrumento Maslach Burnout Inventory

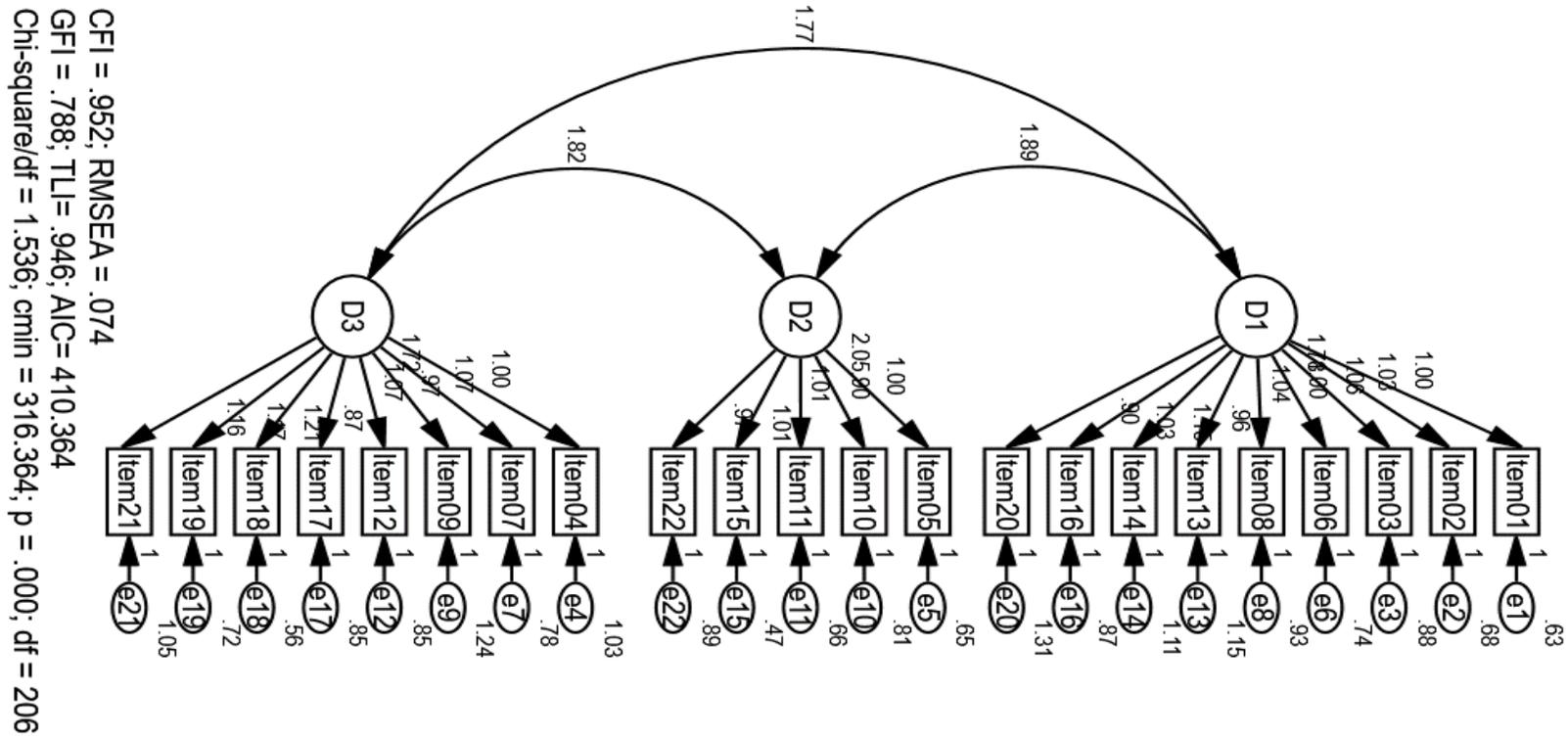


Tabla 8

Análisis factorial confirmatorio de la conducta agresiva

Índices de Ajuste		Modelo I	Índices Óptimos	Autor	Aceptable
Ajuste Absoluto					
χ^2/gl	Razón chi cuadrado/ grados libertad	1.536/37 1	De 1 a 2	(Escobedo et al., 2016)	Si
GFI	Índice de bondad de ajuste	0.73	Cercano a 1	(Escobedo et al., 2016)	Si
RMSEA	Índice de bondad de ajuste ajustado	0.074	≤ 0.05	(Escobedo et al., 2016)	No
SRMR	Residuo estandarizado cuadrático medio	0.0295	Cerca de 0	(Escobedo et al., 2016)	Si
Ajuste Comparativo					
CFI	Índice de ajuste comparativo	0.95	≥ 0.95	(Schreider et al., 2006)	Si
TLI	Índice de Tucker – Lewis	0.943	≥ 0.90	(Ruiz, Pardo, San Martín, 2010)	Si
Ajuste Parsimonioso					
AIC	Criterio de información de Akaike	697.828	Valores bajos	(Escobedo et al., 2016)	Si

Figura 2.

Análisis factorial confirmatorio de la conducta agresiva

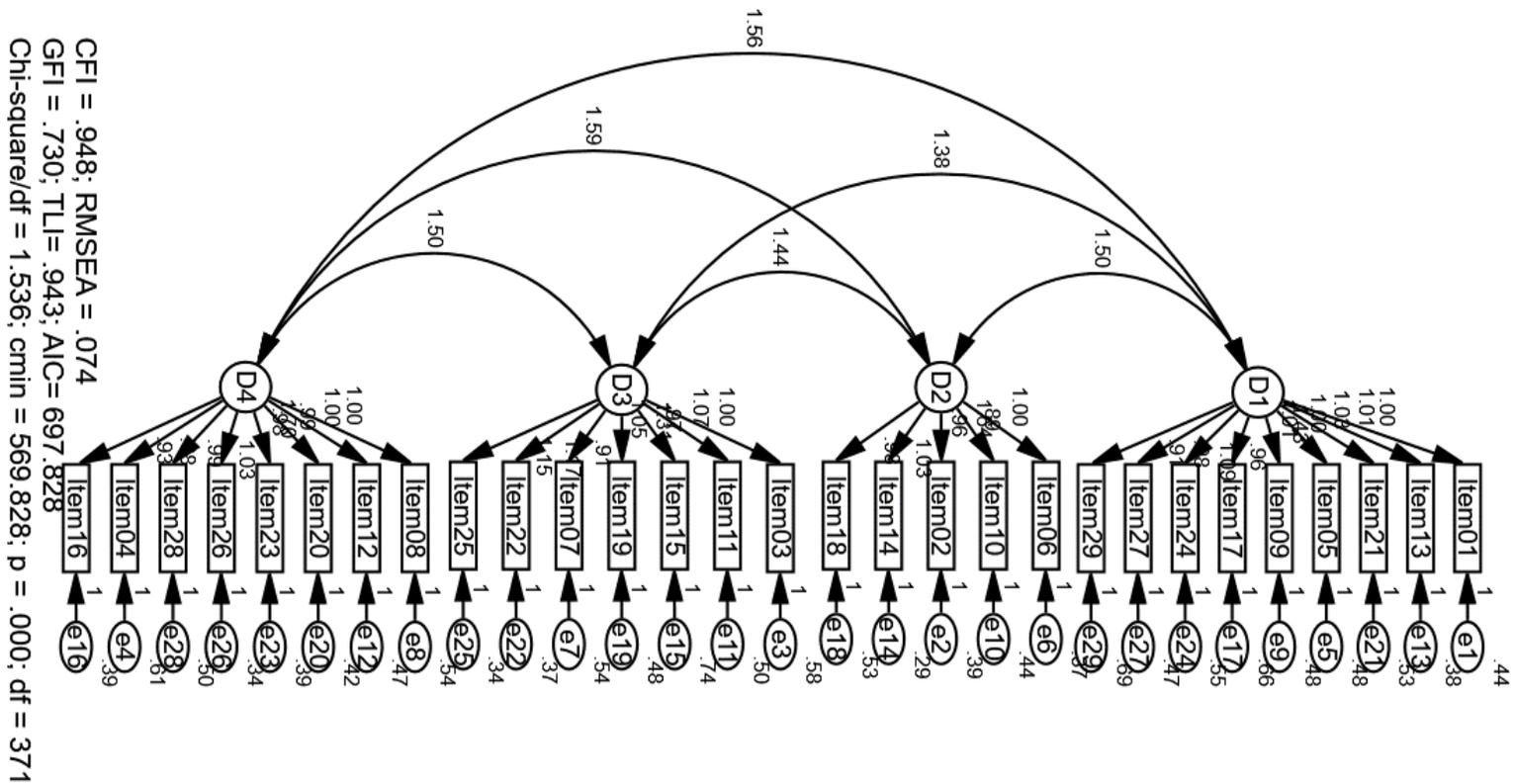


Tabla 9

Fiabilidad del instrumento Maslach Burnout Inventory

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,778	22

Tabla 10

Fiabilidad del instrumento de Agresividad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,851	29

Según Ruíz (2003), la confiabilidad de un instrumento se expresa mediante un coeficiente de correlación: r , que teóricamente significa correlación del test consigo mismo. Sus valores oscilan entre cero (0) y uno (1.00). Una manera práctica de interpretar la magnitud de un coeficiente de confiabilidad puede ser guiada por la escala siguiente:

Tabla 11.

Rangos de fiabilidad de instrumentos

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Por lo tanto, en la presente investigación, para el instrumento MBI el Alfa de Cronbach ($\alpha = 0,778$) tiene una alta confiabilidad y el instrumento de Agresividad ($\alpha = 0,851$) tiene una muy alta confiabilidad.