UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN PSICOLOGÍA -CIEPs-

“MAYRA GUTIÉRREZ”

“AGRESIVIDAD Y FRUSTRACIÓN EN LA PERSONA QUE CONDUCE DURANTE LAS HORAS DE MAYOR TRÁFICO VEHICULAR”

JORGE JAVIER ANTONIO HERNÁNDEZ CABRERA

GUATEMALA, SEPTIEMBRE 2023

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN PSICOLOGÍA -CIEPs-

"MAYRA GUTIÉRREZ"

"AGRESIVIDAD Y FRUSTRACIÓN EN LA PERSONA QUE CONDUCE DURANTE LAS HORAS DE MAYOR TRÁFICO VEHICULAR"

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE

CONSEJO DIRECTIVO

DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

POR

JORGE JAVIER ANTONIO HERNÁNDEZ CABRERA

PSICÓLOGO

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADO

CONSEJO DIRECTIVO

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina

DIRECTOR

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal de de León

SECRETARIA

M.A. Karla Amparo Carrera Vela

M. Sc. José Mariano González Barrios

REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

Viviana Raquel Ujpán Ordoñez

Nery Rafael Ocox Top

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

M.A. Olivia Marlene Alvarado Ruíz

REPRESENTANTE DE EGRESADOS

USAC
TRICENTENARIA

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

Cc. Archivo

CIEPS. 029-2023
Reg. 047-2021

CODIPs. 1400-2023

ORDEN DE IMPRESIÓN INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN

22 de agosto de 2023

Estudiante
Jorge Javier Antonio Hernández Cabrera
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiante **Hernández Cabrera:**

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el **Punto DÉCIMO OCTAVO (18º.)** del **Acta CUARENTA - DOS MIL VEINTITRÉS (40-2023),** de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 11 de agosto 2023, que copiado literalmente dice:

"DÉCIMO OCTAVO: Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **"AGRESIVIDAD Y FRUSTRACIÓN EN LA PERSONA QUE CONDUCE DURANTE LAS HORAS DE MAYOR TRÁFICO VEHICULAR"** de la carrera de **Licenciatura en Psicología,** realizado por:

Jorge Javier Antonio Hernández Cabrera	**Registro Académico**	**2014-01286**
	CUI:	**2536-06225-0101**

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la **Licenciada Milena Beatriz Trejo Marroquín** y revisado por **M.A. Ninfa Jeaneth Cruz Oliva.**

Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de Graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis con fines de Graduación Profesional".

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CONSEJO DIRECTIVO
USAC

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal de de León
SECRETARIA

/Bky

UGE-170-2023

Guatemala, 24 de julio del 2023

Señores
Miembros del Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
CUM

Señores Miembros:

Deseándoles éxito al frente de sus labores, por este medio me permito informarles que de acuerdo al Punto Tercero (3°.) de Acta 38-2014 de sesión ordinaria, celebrada por el Consejo Directivo de esta Unidad Académica el 9 de septiembre de 2014, el estudiante, **JORGE JAVIER ANTONIO HERNÁNDEZ CABRERA, CARNÉ NO. 2536-06225-0101, REGISTRO ACADÉMICO No. 2014-01286 y Expediente de Graduación No. L-25-2019-C / ha** completado los siguientes Créditos Académicos de Graduación:

- **10 créditos académicos del Área de Desarrollo profesional**
- **10 créditos académicos por trabajo de graduación**
- **15 créditos académicos por Examen Técnico Profesional Privado**

Por lo antes expuesto, en base al **Artículo 53 del Normativo General de Graduación,** solicito sea extendida la **ORDEN DE IMPRESIÓN** del Informe Final de Investigación **"AGRESIVIDAD Y FRUSTRACIÓN EN LA PERSONA QUE CONDUCE DURANTE LAS HORAS DE MAYOR TRÁFICO VEHICULAR",** mismo que fue aprobado por la Coordinación del Centro de investigaciones en Psicología –CIEPs- "Mayra Gutiérrez" el 06 de junio del año 2023.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

M.A. MAYRA LUNA DE ÁLVAREZ
COORDINACIÓN
UNIDAD DE GRADUACIÓN
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

Lucia, G.
CC. Archivo
Adjunto: Expediente completo e Informe Final de Investigación digital y físico.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CIEPs. 029-2023
REG. 047-2021

INFORME FINAL

Guatemala, 09 de junio de 2023

Señores
Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano

Me dirijo a ustedes para informarles que la licenciada **Ninfa Cruz Oliva** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

"AGRESIVIDAD Y FRUSTRACIÓN EN LA PERSONA QUE CONDUCE DURANTE LAS HORAS DE MAYOR TRÁFICO VEHICULAR".

ESTUDIANTE:	**DPI. No.**
Jorge Javier Antonio Hernández Cabrera	**2536062250101**

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 06 de junio de 2023 por el Coordinador del Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs-. Se recibieron documentos originales completos el 31 de mayo de 2023, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA
COORDINADOR CIEPS
USAC

Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enríquez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.
"Mayra Gutiérrez"

c. archivo

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CIEPs. 029-2023
REG. 047-2021

Guatemala, 09 de junio de 2023

Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enríquez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs
Escuela de Ciencias Psicológicas

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, titulado:

"AGRESIVIDAD Y FRUSTRACIÓN EN LA PERSONA QUE CONDUCE DURANTE LAS HORAS DE MAYOR TRÁFICO VEHICULAR".

ESTUDIANTE:	**DPI. No.**
Jorge Javier Antonio Hernández Cabrera	**2536062250101**

CARRERA: **Licenciatura en Psicología**

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 06 de junio de 2023, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA DOCENTE REVISORIA USAC

Licenciada Ninfa Cruz Oliva
DOCENTE REVISORA

c. archivo

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-
9ª. Avenida 9-45, zona 11
Teléfono Planta 24187530

Asociación Residenciales Petapa 1

Guatemala 21 de agosto de 2021.

Licenciado
Marco Antonio de Jesús García Enríquez
Coordinador
Centro de Investigacion en Psicología (CIEPs)
"Mayra Gutiérrez"
Su Despacho.

Deséandole éxito al frente de sus labores. Por este medio se hace de su conocimiento que el estudiante Jorge Javier Antonio Hernández Cabrera, CUI 2536 06225 0101, realizó en esta colonia Residenciales Petapa 1, un total de 22 entrevistas y aplicó 22 cuestionarios de agresividad a vecinos del Residencial como parte del trabajo de investigación titulado " Agresividad y Frustración en la Persona que Conduce Durante las Horas de Mayor Tráfico Vehicular", en el período comprendido del 16 al 25 de julio del presente año.

El estudiante en mención cumplió con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que, agradecemos la participación en beneficio de los residentes de nuestra colonia.

Sin otro particular, nos suscribimos.

Atentamente,

ASOCIACIÓN DE VECINOS SAN MIGUEL PETAPA RESIDENCIALES PETAPA 1

Junta Directiva
2021-2022

C.c. Archivo

4ª. Calle 00-00 A, Residenciales Petapa 1 * Teléfono: 6632-5253 * E-mail: admon.respeta1@gmail.com

Guatemala, 03 de mayo 2023

Licenciado
Marco Antonio de Jesús García Enríquez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología (CIEPs) "Mayra Gutiérrez"

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe de investigación titulado *"Agresividad y frustración en la persona que conduce durante las horas de mayor tráfico vehicular"* realizado por el estudiante Jorge Javier Antonio Hernández Cabrera, CUI 2536 06225 0101.

El trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación del correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,

Licenciada Milena Beatriz Trejo Marroquín
Psicóloga y Orientadora Vocacional y Laboral
Colegiado No. 6288
Asesora de contenido

MADRINAS DE GRADUACIÓN

POR

JORGE JAVIER ANTONIO HERNÁNDEZ CABRERA

MILENA BEATRÍZ TREJO MARROQUÍN

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

COLEGIADO 6288

MARÍA LORENA MINERA MORALES

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

COLEGIADO 13554

ACTO QUE DEDICO A:

Dios

Por brindarme la vida y la sabiduría para alcanzar esta meta.

Mi esposa

Por ser mi motivación, mi apoyo incondicional y la mejor compañera de vida que pude encontrar.

Mi familia

Por su confianza en mí, y por su apoyo.

AGRADECIMIENTOS A:

La gloriosa Universidad de San Carlos de Guatemala

Por ser mi casa de estudios, formándome con excelencia académica.

La Escuela de Ciencias Psicológicas

Por la formación integral que me brindó en sus aulas y por todas las experiencias profesionales que me aportó.

Mis docentes

De manera muy especial a aquellos que me enseñaron de forma práctica la labor tan fundamental de un profesional de la salud mental. Con mucho respeto, a Luis Alvarado, Ninette Mejía, Vladimir López, Glenda Sosa y Maira Gualim.

Licenciada Milena Beatriz Trejo Marroquín

Por su apoyo, no solo en mi formación sino también en el ámbito laboral y, sobre todo, por su valiosa asesoría profesional.

Licenciada Ninfa Jeaneth Cruz

Por su paciencia, sus aportes y profesionalismo, los cuales se ven reflejados en la presente investigación.

A todos aquellos que de una u otra forma, incluso sin darse cuenta, contribuyeron para que alcanzara esta meta

Tabla de contenido

Pág.

Resumen 1

Prólogo 2

Capítulo I 3

1. Planteamiento inicial del problema y marco teórico 3

1.01 Planteamiento del problema 3

1.02 Objetivos 8

1.03 Marco teórico 9

Capítulo II 24

2. Técnicas e instrumentos 24

2.01 Enfoque y modelo de la investigación 24

2.02 Técnicas 25

2.03 Instrumentos 28

2.04 Operacionalización de objetivos 31

Capítulo III 32

3. Presentación, interpretación y análisis de los resultados 32

3.01 Características del lugar y la muestra 32

3.02 Presentación e interpretación de resultados 32

3.03 Análisis general 41

Capítulo IV 46

4. Conclusiones y recomendaciones 46

4.01 Conclusiones 46

4.02 Recomendaciones 46

Referencias 47

Anexos 49

Consentimiento informado 49

Guía de entrevista semiestructurada 51

Cuestionario de Agresión (AQ) – versión española 52

Índice de ilustraciones **Pág.**

Gráfica 1 Niveles de agresión después de conducir en el tráfico vehicular, según el Cuestionario AQ….35

Gráfica 2 Horas semanales que las personas conducen en el tráfico vehicular.....35

Gráfica 3 Frustración al conducir en el tráfico…… 36

Gráfica 4 Incremento de agresividad…… 37

Gráfica 5 Pensamientos agresivos…… 38

Gráfica 6 Actividades de evitación de la frustración y agresividad…… 39

Gráfica 7 Mecanismos de evitación del tráfico vehicular…… 40

Gráfica 8 Actividades para reducir la agresividad y frustración……..41

Gráfica 9 Estrategias de afrontamiento para disminuir la frustración y agresividad..... 42

Resumen

Agresividad y frustración en la persona que conduce durante las horas de mayor tráfico vehicular

Jorge Javier Antonio Hernández Cabrera

La investigación se realizó con el objetivo general de establecer si conducir durante largas horas en el tráfico vehicular causa agresividad y frustración en los conductores de Residenciales Petapa 1. Asimismo, se contemplaron objetivos específicos; identificar cómo manifiestan la agresividad y la frustración los conductores de Residenciales Petapa 1 sometidos a largas horas de tráfico vehicular e identificar las estrategias que utilizan para minimizar el impacto de la agresividad y la frustración.

El trabajo se basa en la premisa de que la frustración genera agresividad, planteada inicialmente por Jhon Dollard y Neal Miller. El enfoque de investigación fue cualitativo. El diseño de investigación fue descriptivo. Para seleccionar a los participantes se aplicó un muestreo no probabilístico intencional. Para la recolección de datos se empleó el Cuestionario de Agresión (AQ) de Buss y Perry además de una guía de entrevista, la cual se implementó en una entrevista individual realizada, durante julio del año 2021. Posteriormente, se calificaron e interpretaron los resultados del Cuestionario de Agresión (AQ), así como las entrevistas y se transcribieron los datos para organizarlos en un libro de Excel, esto permitió reducir los datos obtenidos, los cuales se presentan en formato de gráficas. Finalmente, se interpretaron y analizaron los resultados.

Se determinó que conducir durante las horas de mayor tráfico vehicular provoca mayor frustración y agresividad en las personas, sin embargo, la frustración, no siempre deriva en conductas agresivas. También fue posible identificar las estrategias más comúnmente utilizadas por las personas para reducir o minimizar los efectos del tráfico vehicular, algunas de las cuales son: escuchar música y conversar con las personas que le acompañan o por teléfono.

Prólogo

Este estudio se realizó como parte de los requisitos de la Universidad de San Carlos de Guatemala para obtener el título de Licenciado en Psicología, para lo cual se solicitó el apoyo de los miembros de la Junta Directiva de Vecinos del Residencial Petapa 1, de San Miguel Petapa.

La importancia de realizar la investigación radica en la problemática que se presenta tanto a nivel personal del investigador, como en vecinos del residencial, quienes se ven obligados a conducir durante largas horas debido al tráfico vehicular, lo cual genera frustración y provoca que algunos de los participantes presenten conductas agresivas que van desde el sonar repetidamente la bocina, hasta insultos hacia otros conductores o algo profundamente alarmante, las conductas violentas en contra del otro, quien se encuentra en la misma situación de frustración, desencadenando hechos, a veces, lamentables para toda la población.

Se buscó identificar las estrategias que utilizan algunos conductores para reducir la frustración y se determinó que en su mayoría, los vecinos de Residenciales Petapa 1, para disipar la frustración al momento de encontrarse en medio del tráfico vehicular utilizan estrategias, tales como escuchar música, platicar con alguien si llevan acompañantes o simplemente recurren a las redes sociales por medio de su teléfono celular, como un mecanismo para evitar el displacer.

Los resultados obtenidos en este estudio son de beneficio para los vecinos de San Miguel Petapa específicamente de la colonia Residenciales Petapa 1 y para la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Dentro de las limitantes que se tuvo en el trabajo de campo, se encontró que se hizo imposible administrar los cuestionarios entre semana debido a que los habitantes del residencial ingresaban a altas horas de la noche debido al tráfico vehicular, por lo que se tuvo que realizar los sábados, tras una semana de jornadas laborales y académicas.

Finalmente, se brinda el más sincero agradecimiento a los integrantes de la Junta Directiva de la Asociación de Vecinos de Residenciales Petapa 1 y a los 22 participantes que hicieron posible la realización del estudio en beneficio de la sociedad guatemalteca.

Autora: Licda. María Lorena Minera Morales

Capítulo I

1. Planteamiento inicial del problema y marco teórico

1.01 Planteamiento del problema

Alrededor del mundo, en las capitales y grandes ciudades, se produce un fenómeno conocido como "congestionamiento vehicular" el cual se define como: "acción y efecto de obstruir y entorpecer el paso, la circulación o el movimiento de algo" (Bull, 2003).

En la región Latinoamericana se le conoce también como "tráfico vehicular" el cual es definido como: "la condición que prevalece si la introducción de un vehículo en un flujo de tránsito aumenta el tiempo de circulación de los demás" (Medina y Véliz, 2011).

En Guatemala, el problema del tráfico vehicular se ha incrementado, sobre todo en la Ciudad de Guatemala, siendo esta el centro de actividades comerciales, empresariales y financieras, por lo que son muchas las personas que deben movilizarse hacia ella y a través de ella para realizar sus actividades laborales. La Municipalidad de Guatemala estima que alrededor de un millón y medio de vehículos se moviliza por las calles cada día, lo cual se hace patente en las horas pico, es decir, las horas de mayor afluencia vehicular.

Las vías principales de acceso a la ciudad se han hecho insuficientes para soportar la cantidad de vehículos que circulan diariamente, tanto por las mañanas, como al finalizar la jornada laboral por la tarde. Actualmente, la Municipalidad de Guatemala habilita 30 carriles reversibles diariamente en distintos puntos de la ciudad, sin embargo, resultan insuficientes, sobre todo en las vías que sirven como conexión entre la ciudad y los municipios aledaños, los cuales, albergan al mayor porcentaje de la fuerza laboral que diariamente confluye en las actividades comerciales de la ciudad.

Municipios como Villa Nueva, Mixco, Santa Catarina Pinula, San José Pinula y San Miguel Petapa, son llamados "municipios dormitorios" a razón de que sus habitantes, en realidad solo utilizan sus viviendas para el descanso nocturno, teniendo que soportar en promedio diario, dos horas por la mañana y dos horas por la tarde o noche, en el tráfico, ya sea en vehículos particulares o de transporte público, para asistir y volver de sus respectivos trabajos y centros de estudio.

Tal situación ha resultado en efectos adversos para los habitantes de dichos municipios, así como de los mismos habitantes de la ciudad. En primer lugar, debido a la alta concentración de

entidades de gobierno, centros de negocios y centros educativos en la ciudad, se han visto mermadas las posibilidades de desarrollo industrial, público y educativo en los municipios y colonias en las que las familias residen, por lo que se ven obligadas a buscar empleos y centros de estudio en la ciudad. En segundo lugar, la corta distancia entre los municipios y la ciudad ha provocado que el transporte público se vuelva un problema entre la administración de las diferentes municipalidades involucradas, terminando por ofrecer un servicio de transporte deficiente, inseguro y con costo elevado, tanto para los usuarios como para la entidad que lo regula debido al subsidio que les brindan. Por último, son notables los efectos que tienen las largas jornadas de trabajo en la salud de los habitantes de estos municipios, quienes no cuentan con servicios médicos adecuados o accesibles acorde a su nivel económico.

Todos estos aspectos repercuten directamente en la calidad de vida de las personas, tanto de los trabajadores como de los estudiantes y sus familias. Al utilizar tanto tiempo en movilizarse de casa hacia sus actividades y de vuelta a casa, poco tiempo queda disponible para otras actividades personales y familiares que pudieran generar una mejor convivencia, lazos familiares más estrechos, mayor formación personal o simplemente un tiempo de esparcimiento adecuado.

En el caso específico del municipio de San Miguel Petapa, el desarrollo inmobiliario ha generado un cantidad sin precedentes de proyectos habitacionales que aumentan rápidamente la cantidad de personas que requieren movilizarse, lo que a su vez, repercute directamente en la cantidad de vehículos que recorren las diferentes calles del municipio y las principales vías de acceso a la ciudad, en este caso, la Avenida Petapa y la Calzada Atanasio Tzul, las cuales presentan una movilidad de entre tres y cinco kilómetros por hora durante las horas pico.

Al final de la Avenida Petapa, se encuentra ubicada una colonia conocida como Residenciales Petapa 1, la cual se compone de 200 casas, área de parqueos, áreas verdes y canchas deportivas, sin embargo, un aspecto a resaltar es el hecho de que la mayoría de las familias que habitan dicho complejo, cuentan con dos o más vehículos cada una. Esto ha derivado en complicaciones dentro del residencial ya que se ha notificado a la Administración del residencial que se ha presentado congestionamiento vehicular incluso dentro de este, ya que se hace muy difícil para los conductores que salen de sus casas, incorporarse a la ruta principal, es decir, a la Avenida Petapa.

Son muchos los conductores de Residenciales Petapa 1 que deben salir de sus casas entre las cinco y cinco y media de la mañana para lograr llegar a tiempo a sus trabajos en la ciudad. Las personas que se dirigen hacia sus trabajos o centros de estudio han desarrollado diferentes estrategias para mitigar el problema del tráfico vehicular, siendo una de ellas el salir de su casa alrededor de las cuatro de la mañana, con el fin de circular por las diferentes calles sin encontrarse con la cantidad de vehículos que se movilizan en las horas posteriores. Sin embargo, al llegar a su lugar de trabajo entre dos y dos horas y media antes de su hora de ingreso, se ven obligados a dormir en sus mismos vehículos ya ubicados en sus respectivos parqueos, esperando la hora de entrada.

Claro está, levantarse más temprano implica, en la mayoría de los casos una interrupción de las horas de descanso adecuadas para la salud y la productividad de las personas, lo cual se hace patente en las horas laborales o académicas, ya que la atención, la concentración, la efectividad y la productividad se ven mermadas debido al déficit en el descanso. Asimismo, repercute directamente y de forma negativa en las relaciones interpersonales que se desarrollan en el ambiente laboral, académico y familiar.

Por otro lado, los efectos negativos para la salud física son preocupantes ya que muchas de las personas que pasan demasiadas horas conduciendo tienen un mayor riesgo de desarrollar enfermedades cardiovasculares, provocadas por permanecer demasiado tiempo sentados y por una mala alimentación. También se han detectado problemas digestivos, tales como estreñimiento, ulceras gástricas y colitis. Incluso se han llegado a reportar problemas de la vista tales como irritaciones en los ojos, miopía y conjuntivitis debido a la exposición prolongada a los gases emanados por los vehículos en el tráfico (Valtierra, 2019).

Pero las consecuencias no se limitan al ámbito físico, también tienen implicaciones psicológicas. Una de las consecuencias más comunes al estar sometido a largas horas en el tráfico es la frustración. Frustración es la situación en la que se halla un sujeto cuando encuentra un obstáculo que no le permite satisfacer un deseo o alcanzar una meta (Consuegra, 2010). En este caso, la frustración es provocada por el largo tiempo en que los conductores deben permanecer en el tráfico vehicular sin poder llegar a su lugar de destino, bien sea su lugar de trabajo, su centro de estudios o de vuelta a su casa.

De la misma manera, la frustración puede generar conductas agresivas. La agresividad es un conjunto de patrones de actividad que pueden manifestarse con intensidad variable, desde las expresiones verbales y gestuales hasta la agresión física. El lenguaje cotidiano asocia la agresividad con la falta de respeto, la ofensa o la provocación (Zaczyk, 2002).

En la ciudad de Guatemala se han registrado varios casos en que los conductores actúan de forma agresiva contra otros. Por mencionar un ejemplo, el 19 de junio del 2019 el noticiario TN23 publicó en su página oficial de internet una noticia titulada "Conductor le da puñetazos y patadas a un vehículo en pleno tráfico." La noticia hacía referencia a un evento ocurrido esa misma mañana, durante las horas de mayor tráfico, en una de las vías conocida por su alta carga vehicular. El conductor de un automóvil se enfureció con otro conductor debido a que estaba intentando incorporarse de forma imprudente en el carril habilitado en ese momento y al no permitírsele el paso, descendió de su auto y golpeó el otro vehículo dándole puñetazos y patadas, al mismo tiempo que agredía verbalmente al conductor que no le cedió el paso. El conductor agredido grabó y compartió lo ocurrido. Finalmente, la publicación instaba a sus lectores a mantener la calma y conducir con precaución ya que la agresividad al manejar un vehículo se ha convertido en un problema cotidiano.

Luego del estrés producido por conducir largas horas en el tráfico vehicular, la llegada al hogar representa más que un tiempo para compartir con la familia y descansar, un simple alivio del caos que se retomará a la mañana siguiente al volver al tráfico. Es claro, que las relaciones interpersonales en las familias se pueden ver afectadas por el estado de ánimo de los conductores sometidos a largas horas de tráfico. Ya que, al llegar a su hogar, si la persona siente mucha frustración, es poco probable que pueda disfrutar de las actividades familiares cotidianas, como compartir el tiempo de comida con los otros miembros de la familia, realizar alguna actividad de esparcimiento o simplemente aprovechar adecuadamente el poco tiempo de descanso del que dispone.

La realidad nacional, permite asumir que no existen soluciones efectivas a corto plazo para el problema del tráfico vehicular, por lo que cada conductor utiliza los medios que tiene a su disposición para lidiar con los efectos negativos de conducir durante tantas horas diariamente, aunque, no siempre son los más adecuados o saludables. Algunas personas escuchan música,

realizan llamadas a familiares y amigos, comen algo, y muchas otras, simplemente se sienten resignadas a soportar el sufrimiento provocado por el tiempo que se pierde.

Por tanto, la situación ha generado una serie de interrogantes, entre ellas: ¿cómo se manifiesta la agresividad y la frustración que experimentan los conductores de Residenciales Petapa 1 ante el tráfico vehicular? ¿qué estrategias utilizan para disminuir el impacto en su psiquismo luego de conducir largas horas en el tráfico vehicular? Y por último ¿qué nuevas estrategias para reducir la ansiedad y la frustración provocadas por largas horas de conducir en el tráfico vehicular pueden utilizar los conductores de Residenciales Petapa 1?

1.02 Objetivos

1.02.01 Objetivo general

Establecer si conducir durante largas horas en el tráfico vehicular causan agresividad y frustración en los conductores de Residenciales Petapa 1.

1.02.02 Objetivos específicos

Identificar cómo manifiestan la agresividad y la frustración los conductores de Residenciales Petapa 1 sometidos a largas horas de tráfico vehicular.

Identificar las estrategias que utilizan los conductores de Residenciales Petapa 1 para minimizar el impacto de la agresividad y la frustración provocadas por conducir largas horas en el tráfico vehicular.

Conocer la forma en que las estrategias utilizadas benefician a los conductores de Residenciales Petapa 1 sometidos a largas horas de tráfico vehicular.

1.03 Marco teórico

1.03.01 Antecedentes

Los problemas generados por la frustración y la agresividad que se genera en los conductores tras largas horas en el tráfico vehicular ha despertado el interés de algunos investigadores, quienes han identificado factores que precipitan a los conductores a desarrollar conductas agresivas e incluso psicóticas. A continuación, se puntualizan algunas de las investigaciones que tienen similitud con el presente trabajo:

A) Efectos psicológicos de la exposición al tráfico en conductores profesionales y noveles, publicado por los autores Sáiz Vicente E., Chisvert Perales, M. y Bañuls, R., en 1997, quienes presentaron, entre otras, la siguiente conclusión: está claro que, en la probabilidad de sufrir un accidente, intervienen un amplio conjunto de variables cognitivas, motivacionales y emocionales, por lo cual el factor de la ansiedad medida en el estudio tienen algún grado predictivo de accidentes. También se determinó que la experiencia en los conductores es un factor que influye directamente en las situaciones que generan ansiedad en los distintos grupos de conductores, siendo algunas de las diferencias: los conductores profesionales se estresan más debido a las agresiones verbales de otros conductores, conducir durante la noche y conducir durante muchas horas en el tráfico. Por su parte, los conductores noveles se estresan más debido al murmullo general del tránsito, como el ruido de los motores, los cláxones, llevar un vehículo muy cercano y conducir en las horas de mayor tráfico. En ese sentido se puede deducir que la exposición de las personas que conducen durante las horas de mayor tráfico se ven expuestos a diversas problemáticas que pueden influir en el desempeño del manejo del vehículo, así como en las sensaciones y las emociones que se vivan. Un ambiente con un tránsito vehicular pesado puede desencadenar diversas conductas que pueden ser lesivas para la salud física y emocional por ello el análisis de esas variables resulta importante para la presente investigación.

B) Congestión del tránsito. El problema y cómo enfrentarlo, publicado por Bull, A. en el año 2003, quien a manera de conclusión expuso: el explosivo aumento de la cantidad de automóviles y el indiscriminado deseo de usarlos, por razones de comodidad o estatus, especialmente en países en vías de desarrollo, ejercen una gran y creciente presión sobre la capacidad de las vías. Si se trata de ir al trabajo o al lugar de estudio, no muchos dejan voluntariamente el automóvil en casa.

El automóvil provee sin duda una mucho mejor movilidad personal y una sensación de seguridad, lo que explica que sea tan apetecido. La investigación también señala que son muchas las deficiencias que presenta la vialidad urbana actual y que es necesario corregir. Considerando los deberes de las autoridades, parece lógico que inicien la lucha contra la congestión con acciones tales como: el mejoramiento del diseño de intersecciones, una apropiada demarcación de las vías, una señalización racionalizada, y la corrección del ciclo de los semáforos. A ello puede agregarse el despeje de carriles destinados a estacionamientos y la reversibilidad del sentido de tránsito en las horas punta en avenidas principales; Bull además concluye que estas medidas pueden traer importantes alivios para la congestión y tienen en general un bajo costo, siendo el conocimiento de la ingeniería de tránsito el principal requisito. Desde luego, tal como apunta el estudio, no hay que descartar totalmente la construcción o el ensanche de vías, donde sea apropiado y factible, en el contexto de un desarrollo urbanístico armónico.

Por último, argumenta que la educación vial, llevada a cabo en forma permanente desde la niñez, contribuye a aminorar la congestión, enseñando a evitar la conducción indisciplinada o la falta de respeto hacia los demás, sean peatones o vehículos, así mismo recomienda que los peatones también deben ser orientados a observar las reglas de circulación y cruzar las calles sólo en los lugares y momentos habilitados para ello.

En síntesis, este estudio permite visualizar diversas estrategias que contribuyen a mitigar el tráfico vehicular; sin embargo, muchas de ellas ya están siendo aplicadas en la ciudad capital y el problema de tránsito vehicular sigue, es importante tomar otras medidas y aplicarlas a fin de contribuir con la liberación de la congestión vehicular. Las autoridades deben realizar estudios y planificaciones estratégicas que permitan una mejor estancia en las vías de la ciudad y que contribuya a la estabilidad física y emocional de los conductores, por ello surgen interrogantes que hasta la fecha siguen sin responder ¿cómo minimizar la congestión vehicular en la ciudad de Guatemala?, ¿es posible mejorar la circulación vehicular dentro de la ciudad?, tarea ardua que no es fácil de desarrollar. En la actualidad a nivel nacional se han reproducido modelos de circulación vehicular que se han aplicado en otros países, sin embargo, cada día que pasa el problema del tránsito vehicular se sigue agudizando ya que el ingreso de más vehículos al país se va incrementando y con ello la circulación, por lo que habilitar carriles reversibles o ampliar las vías, por el momento son semi funcionales, pero no son la cura de la enfermedad.

C) La congestión del tránsito urbano: causas y consecuencias económicas y sociales, publicado por Thomson, I., en el año 2000, presentó en sus conclusiones los siguientes aportes: en las áreas urbanas, especialmente en los períodos de mayor demanda, la congestión es inevitable y, dentro de ciertos límites, deseable, en el sentido que los costos que impone pueden ser inferiores a los necesarios para eliminarla. En consecuencia, no se trata de eliminar del todo la congestión, puesto que ello es imposible o de costo muy elevado, y ni siquiera es deseable. Lo que sí es necesario es mantenerla bajo control, pues su exacerbación tiene un impacto negativo en la calidad de vida de las personas en las grandes ciudades y poblaciones cercanas.

La congestión es un problema lo suficientemente serio y contundente como para suponer que emplear medidas unilaterales, erráticas o voluntaristas, pueda tener éxito en mitigarla. Por el contrario, para mantenerla bajo control y asegurar un mínimo de sostenibilidad de los niveles de vida urbanos, urge un esfuerzo multidisciplinario.

La investigación señala que las vías urbanas latinoamericanas no tienen la capacidad suficiente para soportar el uso indiscriminado del automóvil particular, y no la van a tener nunca, aunque se tomen todas las medidas financieras, ambientales y políticamente factibles para ampliar dicha capacidad. Cabe señalar que el estudio tiene un enfoque económico sobre la problemática, resaltando la posibilidad de que los costos de eliminar el tráfico vehicular sean aún mayores que los costos propios del congestionamiento. Sin embargo, identifica el aumento del tráfico vehicular como un factor que repercute en la calidad de vida de las personas. También podemos inferir que no existen medidas en el corto y mediano plazo para solucionar el problema del tráfico vehicular, en toda la región latinoamericana, lo que hace necesario dirigir la atención a la labor de mitigar los efectos negativos que provoca en la sociedad, en diferentes áreas, tanto económicas, sociales, físicas y emocionales.

En Guatemala no se han realizado estudios específicos sobre los efectos de conducir durante largas horas en el tráfico vehicular, sin embargo, a continuación, se puntualizarán algunas de las publicaciones que tienen similitud con el presente trabajo:

D) El tráfico vehicular: un problema nacional, publicado por Colussi, M., en el año 2017, quien, en parte, presentó como conclusión lo siguiente: El tráfico vehicular se ha vuelto un verdadero problema de aristas nacionales. En su generación se entremezclan diversas causas: por

un lado, un parque vehicular que creció impetuosamente sin una red vial que pudiera absorberlo en forma adecuada.

Por otro lado, la falta de educación vial en conductores y peatones, así como una cultura de impunidad histórica asumida como normal que permite transgredir cualquier reglamento, de tránsito o de lo que fuera, con total naturalidad; y, por último, un Estado que no está a la altura de las circunstancias, constituyéndose en verdadero garante de la calidad de vida de sus habitantes. Para intentar comenzar a superar el problema, es indispensable que el Estado juegue un papel mucho más protagónico. Ante el aluvión imparable de vehículos, los conductores de vehículos (automóviles y motocicletas particulares, camiones, transporte público de pasajeros), si bien tienen una licencia de conducir que presupone el conocimiento de los reglamentos de tránsito, no siempre cumplen a cabalidad las normas estipuladas. Las infracciones de tránsito están a la orden del día.

Por su parte los peatones, que también tienen normas para moverse dentro del espacio urbano, en muy buena medida incumplen los códigos de tránsito. ¿Por qué sucede todo esto? Puede decirse que, en su conjunto, la población carece de una adecuada educación vial. Una adecuada educación vial debería ser parte de la formación integral de un sujeto, con varios años de contacto con la materia en la escuela primaria. Formar un hábito –para el caso: el conocimiento exhaustivo y el cumplimiento efectivo de las normas de tránsito– no es algo sencillo, que se adquiera espontáneamente, sin esfuerzos. Como toda formación, implica un proceso. Una cosa es mover un vehículo; otra muy distinta hacerlo con responsabilidad. Si bien existe formalmente en el Currículo Nacional Base del Ministerio de Educación algún elemento que toca el tema, la práctica diaria en las calles de Guatemala evidencia que algo se está haciendo mal, pues infinidad de peatones y conductores cometen infracciones elementales.

Como alternativa de solución, entonces, debería pensarse en desarrollar una muy fuerte campaña de educación vial, para conductores y peatones, a través de los años de escolarización primaria, logrando que la misma sea parte orgánica de la formación ciudadana de todos los guatemaltecos y guatemaltecas. Queda claro que la parte central de la publicación es promover una educación vial efectiva en la población guatemalteca. El estudio permite evidenciar que una educación integral para cada ciudadano debe incluir la formación de hábitos tanto para la conducción de vehículos automotores como del uso de los espacios peatonales de la ciudad, fenómeno pertinente que sin lugar a duda contribuirá ante las altas hora de carga vehicular y desde

el punto de vista de lo que puede generar la permanencia de varias horas en el vehículo y congestión vehicular, brindar a las personas las estrategias más efectivas para que aprendan a manejar los diversos niveles de frustración que genera conducir en el tráfico puede ayudar a disminuir las conductas agresivas de los conductores, tales como: bocinar repetidamente, agresiones verbales, agresiones gestuales e incluso agresividad física.

E) El congestionamiento vehicular en la Ciudad de Guatemala, presentado por Gómez Santos, C., en el año 2011, concluyó que: Es necesario que los niños crezcan con cultura vial diferente, haciendo parte del pensum de estudios la educación vial, particularmente a los jóvenes mayores de quince años con el objeto de que cuando sea la etapa correspondiente tengan mejores actitudes y sepan enfrentar el problema de congestión vehicular, el Ministerio de Educación debe ser el ente estatal que tome este tema a su consideración. El Departamento de Tránsito de La Policía Nacional Civil, antes de otorgar licencia de conducir debe dar capacitación al solicitante, sobre educación vial, en virtud de que es necesaria por considerar que disminuiría atascos desfavorables, además, la Municipalidad de Guatemala como ente regulador del tránsito vehicular debe promover campañas de educación vial.

El estudio centra su atención en identificar a las entidades que pudieran tomar acciones para disminuir el problema del tráfico vehicular, así como proponer algunas medidas que se pueden adoptar como el inicio de un proceso. Al mismo tiempo, deja entrever la carencia de estudios sobre los efectos psicológicos y emocionales que tiene sobre la población guatemalteca el problema del tráfico y de cómo estos mismos factores influyen directamente en la resolución del problema. Sin embargo, lo que resalta es la necesidad de formar en la ciudadanía una adecuada educación vial, siendo los jóvenes el principal objetivo, con el fin de disminuir los eventos que generan una mayor concentración o tráfico vehicular innecesarios.

1.03.02 Tráfico vehicular

Alrededor del mundo, se produce un fenómeno conocido como “congestionamiento vehicular” el cual se define como: acción y efecto de obstruir y entorpecer el paso, la circulación o el movimiento de algo (Bull, 2003). En la región Latinoamericana se le conoce también como “tráfico vehicular” el cual es definido como: la condición que prevalece si la introducción de un vehículo en un flujo de tránsito aumenta el tiempo de circulación de los demás (Medina y Véliz, 2011).

El tráfico vehicular ha ido en aumento en gran parte del mundo, en países desarrollados o en desarrollo, y todo indica que es un problema que seguirá agravándose; constituyendo un peligro real que se extiende peligrosamente sobre la calidad de vida de las personas. Su principal manifestación es la reducción de circulación, que se traduce en el incremento de tiempos de viaje, de consumo de combustibles, de otros costos de operación, de contaminación atmosférica, y finalmente, su impacto en la esfera emocional y social de las personas.

La situación se ve agravada en la región centroamericana debido a problemas de diseño y conservación o mantenimiento en las vías o carreteras de las ciudades, por el estilo de conducción que no respeta a los demás, la defectuosa información sobre las condiciones del tránsito y la gestión inapropiada de las autoridades correspondientes.

Pero además de los automovilistas, también sufren su efecto los pasajeros del transporte público o colectivo, generalmente personas de ingresos menores, que no sólo se ven atrasados en sus desplazamientos, sino que a causa de la congestión ven incrementados los precios de las tarifas que pagan. Los costos que genera el tráfico vehicular son elevados.

El tema del tráfico vehicular permite diversos abordajes; el de la ingeniería vial o del transporte es uno, sin dudas, porque es imprescindible una mirada técnica a los medios de transporte (automóviles, vehículos pesados, motocicletas, etc.), a las vías por donde ellos circulan (calles, avenidas, autopistas, caminos rurales, etc.) y a sus distintos condicionantes para lograr un flujo en la movilidad vehicular eficiente y seguro (Thomson, 2000). Claro está, los medios de trasporte y la infraestructura apropiada son responsabilidad, principalmente de las autoridades de gobierno, quienes no han podido brindar una solución efectiva al problema de transporte ni al problema del tráfico vehicular.

Por otro lado, se encuentran los aspectos sociales, políticos, económicos y psicológicos que se encuentran involucrados en la temática, bien sea por su acción o influencia directa en el problema, como en aquellas que resultan como consecuencias del mismo fenómeno.

Entre los factores sociales que se pueden mencionar está la falta de educación vial que impera en todas las vías del país, tanto en la ciudad como en las áreas rurales, lo cual influye directamente en el aumento del tráfico vehicular, en especial cuando se trata de alguna vía muy transitada o de un cruce de caminos. Además, la falta de educación vial se percibe en el hecho de

que la mayoría de los conductores pasan por alto las señales e incluso las prohibiciones señalizadas en las vías, como, por ejemplo, en los lugares en los que no es permitido estacionar en doble fila ya que esto obstruye el paso a los demás conductores, también en los lugares donde no es permitido virar en “u”, ya que esto provoca el estancamiento de una vía principal.

La política nacional también influye en la problemática del tráfico vehicular, por cuanto es necesario un consenso entre las autoridades del gobierno central y con las municipalidades correspondientes y el Ministerio de Comunicaciones Infraestructura y Vivienda (MICIVI); que permita implementar estrategias efectivas, para el manejo del tráfico, así como en la búsqueda y gestión de los recursos necesarios para la construcción, mejoras y mantenimiento de la red vial. Siendo tal consenso difícil de lograr, debido a la falta de voluntad política y los intereses económicos de algunos grupos de poder.

También se reciben perjuicios en términos de deterioro en la salud y calidad de vida de las personas, en aspectos tales como; una mayor contaminación acústica por los sonidos que emiten los motores y las bocinas, contaminación atmosférica por los gases y el humo que expulsan los vehículos, sobre todo el transporte público que se ha deteriorado demasiado.

Y se ha hecho patente el impacto negativo que tiene el tráfico vehicular sobre la salud mental de las personas generando una mayor cantidad de estrés y ansiedad, entre otras problemáticas; llevando a las personas a sentir algunos niveles de estrés, ansiedad y frustración; llegando al grado de manifestar, esa frustración, a través de la agresividad, expresada ésta en conductas que van desde bocinar insistentemente, insultos verbales y gestuales, hasta aquellos casos extremos, pero no aislados, en que los conductores descienden de sus vehículos para golpearse entre sí. Es decir, las personas se ven afectadas por el problema del tráfico vehicular hasta en sus esferas más íntimas.

Actualmente, el tráfico vehicular es parte del estilo de vida de las personas, principalmente en la ciudad, sin embargo, poco a poco se ha extendido a las áreas del interior del país; El tráfico vehicular regularmente produce que los conductores se encuentren influidos por una amplia variedad de factores como: la fatiga, el sueño, el estrés, la ansiedad y en algunos, el consumo de fármacos, alcohol, drogas, etc., resultan ser un alivio a esas condiciones; eso produce que las características físicas y de personalidad no siempre sean las mismas o las más adecuadas.

A pesar de que las capacidades de una persona que conduce un vehículo se ven mermadas por factores externos como los mencionados anteriormente, también es cierto que permanecer horas en el tráfico genera reacciones específicas en los conductores. Algunas de las consecuencias, a nivel psicológico; que tiene el fenómeno de conducir durante largas horas de tráfico vehicular son la frustración y la agresividad. En ese sentido, se considera necesario definir la frustración como un efecto que tiene el tráfico vehicular en las personas que conducen durante muchas horas.

1.03.03 Frustración

Al observar el problema del tráfico vehicular como un asunto de múltiples causas, y que tiene una amplia variedad de factores a tomar en cuenta para su control y mitigación, se hace patente, la necesidad de dirigir la atención a los aspectos emocionales que afectan a los conductores, y que los llevan a enfrentar la problemática de formas que a veces se salen de las normas comúnmente aceptadas. Para iniciar tal acercamiento, se debe definir algunos de los factores que intervienen, siendo uno de estos, la frustración.

Frustración es el estado de vacío o de anhelo no saciado que surge cuando la persona se encuentra frente a un impulso, deseo u objetivo que no puede satisfacer (Consuegra, 2010). Es la situación en la que se halla un sujeto cuando encuentra un obstáculo que no le permite satisfacer un deseo o alcanzar una meta; tal como los conductores que intentan llegar a tiempo a sus trabajos, centros de estudio u hogares, pero el tráfico vehicular lo impide.

Los efectos de la frustración incluyen, entre otros, a nivel comportamental, respuestas como: llanto, en los bebés, aumento de la actividad motriz, respuestas de evitación y escape, y conductas agresivas hacia el entorno o hacia otros individuos (Mustaca, 2018); al leer a Mustaca se puede asumir que estas conductas, son observables en todas las áreas de la vida de las personas, es decir, son normales, incluyendo las situaciones por tráfico vehicular, sin embargo, cuando la carga de tráfico vehicular es alta estas respuestas pueden alterarse y generar desestabilidad en el comportamiento de las personas.

La relación entre las condiciones que se tengan y las expectativas puede generar sentimientos como: la desilusión y la frustración.

Por ejemplo, una persona que busca un trabajo esperando un sueldo de Q.10,000 queda decepcionada si le ofrecen Q.5,000; otra, en cambio, si esperaba Q.3,000, puede sentirse eufórica

con el mismo ofrecimiento; y un tercero, que esperaba Q.5,000, quedaría simplemente conforme. Con este ejemplo, se evidencia que las reacciones ante los hechos dependen, entre otros factores, de dos cuestiones: el valor del suceso en sí mismo, que es tangible o absoluto (en el ejemplo es el sueldo, Q.5,000) y otro relativo o subjetivo, que es aquel que se espera recibir o tener (expectativa).

La comparación entre lo esperado y lo recibido puede desencadenar respuestas emocionales, cognitivas y neurobiológicas de distinto tipo (Amsel, 1992). Es decir, si se recibe más de lo esperado, se estará contento, alegre y hasta eufórico, pero si es menor, se estará frustrado, triste o hasta enojado y si es igual a lo esperado, se seguirá tranquilo y se diría "es lo que esperaba". En este sentido, la ruptura entre esas condiciones y las expectativas de los conductores que esperaban llegar a su destino a una hora específica, son más propensos a sentir frustración al percatarse que debido al tráfico, no es posible. Esa desavenencia puede desestabilizar a los conductores, esto puede confirmarse en la cita de Amsel (1992) la intensidad y duración de las reacciones a estos eventos que distorsionan depende, entre otros factores, de la diferencia existente entre lo que se espera y lo que se recibe. La frustración, como una reacción si es muy intensa, puede afectar profundamente la conducta e inclusive la salud, o fortalecer a la persona para contar con herramientas y capacidades para enfrentar las situaciones que han la han generado.

Las situaciones que provocan frustración en la vida diaria contienen, en la mayoría de los casos, elementos que incluyen la no realización de expectativas positivas, como pérdidas, totales o parciales, de incentivos o reforzadores e incluso expectativas simples como el hecho de asistir puntualmente a una cita o volver a casa para realizar alguna actividad personal o familiar.

La mayoría de las personas consideran que algunos de los eventos más estresantes, que generan frustración son: la pérdida de un ser querido, un divorcio, una separación, el encarcelamiento y la muerte de un familiar cercano. Así mismo, la pérdida de un ser querido, del trabajo o problemas económicos pueden traer como consecuencia alteraciones en el área social de la persona, como mayor irritabilidad, agresividad o tendencia a volver a conductas destructivas, como el alcoholismo o la drogadicción; y las personas que están atravesando este tipo de problemas son más propensos si el ambiente estimula un poco más, en este caso el tráfico vehicular.

Así mismo algunos autores afirman que, la frustración puede desencadenar estados o hábitos que en sí mismos provocan alteraciones psicofisiológicas. También suelen provocar una disminución inmunológica transitoria considerable, por lo cual la persona está más vulnerable y

puede aumentar la probabilidad de adquirir enfermedades infecciosas, o provocar que se activen padecimientos de origen genético (Mustaca, 2018). Sumado a estas condiciones biológicas algunas conductas que van deteriorando a las personas también pueden ser la usencia de una alimentación sana, padecer insomnio, fumar entre otras conductas y mientras se conduce durante la carga vehicular o es estancamiento en las vías de circulación vial muchas personas optan por saciar las sensaciones de incomodidad, por ejemplo, con el cigarro; o pueden alterar las horas de alimentación y esto sin lugar a duda puede generar conductas agresivas e irritabilidad al conducir .

En vista de la complejidad del asunto, Jhon Dollard y Neil Miller plantearon en 1944 la teoría de la frustración-agresividad, en la que propusieron que la agresividad se genera como respuesta a la frustración. La presencia de agresión después de la frustración sería producto de la activación generalizada; se presenta porque puede llegar a ser la primera en la jerarquía de respuestas posibles ante una situación que no permita alcanzar un logro esperado (Amsel, 1992).

De acuerdo con Dollard y Miller, las frustraciones generan agresividad. Es decir, que aquello que impide a la persona tener lo que desea puede desencadenar en agresividad. Esta puede ser directa hacia la persona que genera la frustración, ya sea mediante la agresión física o verbal, o indirecta, desplazando la agresión a una tercera persona o a un objeto (Amsel, 1992); muchas veces eso se puede reflejar en conducta como cuando algunos conductores descienden de sus vehículos para golpear el vehículo de otra persona, destruir una señal de tránsito y en algunos casos, golpear a otro conductor y hasta a un agente de tránsito. Es tanta la presión que puede estar sufriendo el conducto que escapa de sus capacidades cognitivas para manejar la carga emocional que puede generar el transito al cual se expone.

De hecho, en la práctica de conducir algún vehículo, se pueden encontrar diversas situaciones que generan frustración, incluso antes de iniciar a conducir; en ocasiones, ir con el tiempo ajustado a algún lugar, un desperfecto mecánico o la necesidad de cambiar una llanta del vehículo puede provocar un cambio en el estado de ánimo de la persona.

Así mismo, sobra decir que la conducción en sí misma es estresante, debido a la cantidad de vehículos que se encuentran en circulación, lo que incluye el transporte pesado, el transporte público y las motocicletas. Lo cual se suma a la dificultad de establecer tiempos reales de conducción aún en trayectos cortos. Todo ello, provoca frustración constante en los conductores, sobre todo en aquellos que conducen durante las horas de mayor tráfico vehicular.

El alto nivel de frustración provocado por el tráfico vehicular sumado al estrés laboral, académico e incluso familiar, generan en muchas personas conductas agresivas que expresan de diferentes maneras desde bocinar insistentemente, pasando por los insultos verbales y gestuales hasta aquellos casos extremos, pero no aislados, en que los conductores descienden de sus vehículos para golpearse entre sí.

Planteado lo anterior sin duda, es necesario definir y comprender la agresividad como un efecto de la frustración que se genera al conducir durante largas horas en el tráfico vehicular.

1.03.04 Agresividad

Los efectos causados por conducir durante las horas de mayor tráfico vehicular se pueden identificar en todas las áreas de la vida de las personas. Una de las áreas fundamentales para comprender los alcances que tiene dicho problema, es el área emocional y psicológica. De allí, que se deba comprender algunos términos directamente relacionados, uno de ellos es la agresividad.

Agresividad es un estado emocional que consiste en sentimientos de odio y deseos de dañar a otra persona, animal u objeto. Consiste en una disposición o tendencia a comportarse agresivamente en distintas situaciones, a atacar, faltar el respeto, ofender o provocar a los demás, intencionalmente (Consuegra, 2010). Esas características que bien señala Consuegra son conductas agresivas que muchas veces se manifiestan en las situaciones de tráfico vehicular.

También se ha definido agresividad como la capacidad humana para oponer resistencia a las influencias del medio. La agresividad humana tiene vertientes fisiológicas, conductuales y vivenciales, por lo que constituye una estructura psicológica compleja. La primera de estas vertientes forma parte de estados afectivos. La segunda, es la conducta manifiesta que denominamos agresión. Y la tercera, dimensión vivencial, califica la experiencia del sujeto. Por lo tanto, deberá tomarse a la agresividad como un concepto descriptivo, ya que se refiere a un constructo que representa una disposición o capacidad humana. (Zaczyk, 2002).

Al identificar la agresividad como un estado afectivo se hace posible comprender que proviene de un estado de frustración anterior, es decir, que se genera a raíz de la frustración provocada por la situación del tráfico vehicular que en efecto se estudia. De la misma manera, la conducta manifiesta se observa claramente en las expresiones agresivas de los conductores, ya sea de forma verbal o física, así como de provocación hacia los otros conductores. Y finalmente, el

aspecto vivencial de la agresividad se relaciona con el objeto de estudio de la presente investigación ya que no todos los individuos que se encuentran en la misma situación de tráfico vehicular reaccionan de la misma forma, es decir, no todos experimentan el mismo nivel de frustración y agresividad. Esto último sin lugar a duda va a depender de las mismas características de personalidad de cada sujeto y del nivel de tráfico vehicular al cual se estén exponiendo.

La agresividad se puede clasificar en cuatro fases: primero, en función de los objetivos: instrumentales y no instrumentales (si tiene un objetivo o no); segundo, en función del grado de control: conscientemente controlada o impulsiva; tercero, en función de su naturaleza física: acciones físicas o afirmaciones verbales y cuarto, en función del desplazamiento: directa o indirecta, no se agrede al causante de la agresión, sino que se desplaza contra un objeto (Zaczyk, 2002).

La clasificación que antecede permite percibir que las conductas agresivas observadas en las personas que conducen durante muchas horas en el tráfico vehicular muchas veces no tienen un objetivo específico, como cuando un conductor utiliza su bocina para indicar que está molesto debido a la larga espera, pero no dirige ninguna agresión hacia un objetivo. Por otro lado, también se observan personas que dirigen su agresividad hacia una persona u objeto como los semáforos y señales de tránsito. Otras veces se dirige la agresión hacia los agentes de tránsito, o algún conductor que avanza lento, e incluso a un conductor que irrumpió en el carril para ingresar de forma abusiva a la fila, es decir las reacciones son diversas y muchas veces conllevar altos niveles de agresividad e irritabilidad.

Desde otra perspectiva, Jhon Dollard y Neal Miller propusieron que la agresividad es una conducta que surge cuando la consecución de una meta es bloqueada o interferida (Amsel, 1992). La frustración, entendida como la interferencia para obtener una respuesta o meta, es la condición necesaria para que la agresividad se haga presente. Como se puede observar varios autores coinciden en esa falta de satisfacción entre la realidad y las expectativas.

Otro autor contribuye también para la comprensión de la conducta agresiva y dice que ésta se presentará en función de la cantidad de satisfacción que el individuo haya anticipado sobre una meta que no ha alcanzado y el grado de expectativa sobre su logro: cuanto mayor sea el grado de satisfacción frustrado y el grado de expectativa de logro, mayor será la inclinación a la agresividad (Chapi, 2012). Es por esta razón, que las personas que tiene que cumplir con un compromiso a

determinada hora como presentarse a su trabajo en cierto horario o una cita, son quienes más rápidamente manifiestan conductas agresivas en las situaciones de tráfico. Esto ha obligado a los conductores a pasar menos tiempo en casa y dejar de compartir con la familia, debido a la carga de tiempo que implica el traslado de un lugar a otro. Sin lugar a duda esto tiene implicaciones negativas en las relaciones interpersonales y en las familiares; muchas veces, cuando los conductores tienen hijos, estos son los que termina en última instancia, resintiendo el alejamiento de la figura paterna. La situación de tráfico vehicular ha obligado a la construcción de casas-hotel, es decir que solo llegan a dormir perdiéndose vínculos sociales.

Además, la frustración induce a la agresión cuando va asociada a determinadas características, las cuales hacen más probable la aparición de un acto agresivo, una de ellas es su carácter de arbitrariedad, injusticia o ilegitimidad y la atribución de intencionalidad que se hace sobre la fuente de frustración (Amsel, 1992). Esta es una realidad a nivel nacional, tal como sucede cuando los conductores son detenidos por alguna autoridad de tránsito, para una revisión o para recibir una multa, lo que genera una mayor probabilidad de manifestar agresividad debido a la sensación de arbitrariedad e injusticia, -situación que se vive a diario en Guatemala- y como ellos, la supuesta autoridad, agreden muchas veces sin justificación de forma económica sin poder demandar los derechos ciudadanos se generan más situaciones agresivas y conductas violentas que no se manifiestan, muchas veces, hacia la autoridad, pero sí hacia otros conductores o a la ciudadanía en general, en las peores circunstancias esta agresividad llega a culminar en el ámbito familia.

Por supuesto, la frustración no siempre conduce a la agresión abierta debido al desarrollo de formas alternativas para reaccionar ante la frustración. Cuando los sujetos desarrollan formas alternativas, tales como escapar de la situación, alcanzar metas diferentes o realizar acciones para superar los obstáculos, la tendencia agresiva puede quedar inhibida. A estas alternativas, se les conoce como estrategias de afrontamiento, y al desarrollarlas y aplicarlas, las personas pueden manifestar de forma correcta la frustración que genera el conducir durante largas horas de tráfico vehicular. En este sentido se hace necesario, definir las estrategias de afrontamiento ante problemas y por supuesto, las más adecuadas para el afrontamiento al problema del tráfico vehicular.

1.03.05 Estrategias de afrontamiento

Los seres humanos se enfrentan a gran cantidad de eventos o situaciones que exigen diferentes tipos de respuestas para resolverlos o darles solución, y los recursos con los cuales cuenta el individuo determinarán la efectividad de dichas respuestas para dar solución a las demandas del medio. Estas respuestas son conocidas como estrategias de afrontamiento.

El concepto de estrategia de afrontamiento ha sido trabajado por el campo de la salud mental especialmente relacionado con el estrés, las emociones y la solución de problemas. Con relación al estrés, las estrategias de afrontamiento son consideradas como un conjunto de recursos y esfuerzos, tanto cognitivos como comportamentales, orientados a resolver el problema, a reducir y a eliminar la respuesta emocional o a modificar la evaluación inicial de la situación (Fernández-Abascal, 1997). Es decir, que toda persona cuenta con estrategias o herramientas para solucionar los problemas a los que se enfrenta, sin embargo, cada individuo puede contar o no con ciertas herramientas específicas que pudieran ser efectivas o negativas para la resolución de las situaciones de la vida cotidiana, y la experimentación de conducir durante largas horas de tráfico vehicular es una realidad que necesita de estas habilidades en los conductores.

Las estrategias de afrontamiento también se definen como predisposiciones personales para hacer frente a las situaciones externas o internas, que son valoradas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo (Consuegra, 2010). Es decir, que cada persona cuenta con diferentes recursos, es importante remarcar el hecho de que las estrategias son probadas en cuanto a su eficacia cuando la situación supera o excede el marco de normalidad en el que cada individuo se desenvuelve algunas veces no son utilizadas las más efectivas.

De acuerdo con Lazarus (2000) puede decirse que el afrontamiento se trata de una forma de manejar situaciones que puedan generar estrés en el individuo, con las que busca tolerar, minimizar, aceptar o ignorar aquello que sobrepasa sus capacidades. El afrontamiento forma parte de los recursos psicológicos o psicosociales que el individuo utiliza para hacer frente a situaciones estresantes o frustrantes. Generalmente, se busca minimizar o tolerar los efectos que causa la situación o problema, como en el caso de los conductores que intentan reducir la frustración que genera conducir durante largas horas en el tráfico vehicular.

Por supuesto, las estrategias de afrontamiento utilizadas van a depender de la percepción que tiene la persona de la situación que debe afrontar. Los sujetos modifican sus estrategias en

función de la situación (Lazarus, 2000). Por esta razón, es posible que algunas personas intenten evitar la situación del congestionamiento vehicular saliendo de sus hogares muy temprano por la mañana, llegando a sus lugares de trabajo o centros de estudio mucho antes de la hora de ingreso. Y en otros casos, al finalizar su jornada, quizás deciden pasar tiempo en otras actividades de entretenimiento hasta que la cantidad de vehículos se reduzca.

Según Lazarus (2000) el afrontamiento se da principalmente cuando las condiciones pueden ser susceptibles de cambio. Estas estrategias están dirigidas a la solución del problema y consideran diferentes opciones en función de costo y beneficio. Como en el caso de las personas que comparten el vehículo con compañeros de trabajo o con vecinos. Así como aquellos que utilizan de forma regular los carriles reversibles o vías alternas para evitar el tráfico vehicular. Cabe mencionar también, a las personas que deciden modificar su sistema de trabajo y prefieren trabajar desde casa.

En realidad, cada persona utiliza diferentes estrategias para manejar las experiencias estresantes. Algunas desarrollan actividades que les permitan minimizar los efectos del problema, otras buscan evitar la situación y finalmente, hay aquellas personas quienes enfrentan a diario el problema del tráfico vehicular, resignadas, adoptándolo como parte de su cotidianidad, como parte de su existencia. De allí la importancia de conocer y aplicar las estrategias de afrontamiento que mejor se adapten a las circunstancias personales, con las que la persona se sienta más cómoda y pueda conseguir una mejor calidad de vida.

1.03.06 Consideraciones éticas

El proceso de la investigación de campo se inició con la presentación del consentimiento informado; documento donde se presentaron aspectos éticos como el anonimato de los participantes, la elección libre de participación o no, al igual que otros requerimientos necesarios para proteger y respetar la dignidad humana de cada uno de los participantes. Información que se analizó individualmente con cada participante. (Ver anexo).

Capítulo II

2. Técnicas e instrumentos

2.01 Enfoque y modelo de la investigación

La ciencia ha sido y es uno de los más importantes motores para el desarrollo del ser humano en muy diversos aspectos. Durante muchos años y probablemente inspirados en las ciencias naturales, los científicos se enmarcaron en la corriente conocida como cuantitativa. Los investigadores de las ciencias sociales, entre ellos los que estudian la conducta humana, tampoco escaparon de esta influencia, y por difícil que resultara asumir esta visión para los complejos fenómenos que fueron su objeto de estudio, fueron hábiles para lograr encajar los fenómenos y los sujetos en este esquema (Álvarez-Gayou, 2003).

Si bien en otros tiempos era posible hablar de un método científico aplicable a todas las áreas de la ciencia, actualmente el campo total de la ciencia es tan complejo y diverso que ya no es posible identificar un método común a todas ellas.

Hoy sabemos que no todos los fenómenos naturales son reducibles a expresiones matemáticas; que no todos los hechos que constituyen la realidad son analizables experimentalmente; que no todas las hipótesis válidas pueden confrontarse con la realidad a la que se refieren; más bien, deben agregarse ahora los procesos holísticos, la pluralidad de causas, los sistemas complejos, y otros aspectos más derivados no sólo de las ciencias biológicas, sino también de las sociales, como la economía, la política y la historia (Morales, 2013).

En el área de las ciencias sociales o humanistas, conceptos tales como leyes, medidas, variables, control y teoría no significan lo mismo que en las ciencias naturales. Por tanto, el término ciencia no se puede aplicar con el mismo sentido a la percepción, a la cognición, a la motivación, al aprendizaje, a la psicología social, a la psicopatología, a la psicoterapia, al estudio de la creatividad o al estudio empírico de fenómenos relevantes de la humanidad (Morales, 2013).

La investigación cualitativa busca la subjetividad, explicar y comprender las interacciones y los significados subjetivos individuales o grupales (Álvarez-Gayou, 2003). Parece adecuado que en la investigación cualitativa se hable de la necesidad de lograr y asegurar la comprensión de la situación real y verdadera de las personas a las que se investiga y, en este sentido, será preferible la necesidad de autenticidad, esto significa que las personas logren expresar realmente su sentir.

En la investigación cualitativa no interesa la representatividad; una investigación puede ser valiosa si se realiza en un solo caso (estudio de caso), en una familia o en un grupo cualquiera de pocas personas. Si en la investigación cualitativa buscamos conocer la subjetividad, resulta imposible siquiera pensar que ésta pudiera generalizarse (Morales, 2013).

Por tales razones, se utilizó el enfoque cualitativo para enmarcar cada paso en el desarrollo de la investigación, con el fin de obtener un conocimiento más amplio del fenómeno objeto de estudio, entendido desde la perspectiva personal de cada uno de los participantes.

Además, se empleó el diseño descriptivo ya que dicho diseño procura brindar información acerca del qué, cómo, cuándo y dónde, relativo al problema de investigación, sin darle prioridad a responder el por qué ocurre dicho problema. (Delgado,1999).

Debido a esto, la presente investigación aplicó un diseño descriptivo. Se centró en obtener la información de la situación y la experiencia, a través de los participantes en la investigación para obtener un análisis del fenómeno desde una perspectiva integradora.

2.02 Técnicas

2.02.01 Técnicas de muestreo

El muestreo es el medio para poder estudiar la realidad de lo que llamamos población, que es un conjunto pequeño, mediano, grande, enorme o infinito de elementos ya sean personas, fenómenos o realidades (Morales, 2013). El muestreo o selección de la muestra que se utilizó para el estudio tuvo como finalidad que la muestra fuera diversa y que permitiera identificar sus características para poder analizar la información que se obtuvo.

En el muestreo no probabilístico no se conoce la probabilidad que tienen los diferentes elementos de la población de estudio de ser seleccionados. En estos casos, la muestra obtenida no es representativa y se elige según los mejores criterios posibles para realizar la mayor aproximación que se puede a la realidad.

Para este estudio fue utilizado el muestreo intencional por medio del método no probabilístico, los elementos seleccionados para la muestra fueron elegidos a criterio del investigador. El muestreo intencional es una técnica de muestreo en la cual la persona a cargo de realizar la investigación se basa en su propio juicio para elegir a los integrantes que formaron parte del estudio.

Para la presente investigación se conformó una muestra con 22 personas. Los criterios para su selección fueron los siguientes: Primero, debían ser residentes de Residenciales Petapa 1. Segundo, debían poseer al menos un automóvil. Tercero, debían conducir durante los días hábiles de la semana, no solo fines de semana. Cuarto, debían haber conducido durante las horas de mayor tráfico vehicular. Quinto, debían estar dispuestos a participar en la investigación.

Para la selección de la muestra se aplicaron los principios éticos fundamentales para toda investigación. Siendo principalmente aplicable el respeto por las personas; ya que dicho principio requiere que los participantes en la investigación sean tratados como seres autónomos, brindándoles la oportunidad de elección; lo que se reflejó en la obtención de un consentimiento informado de parte de cada participante.

Para obtener el consentimiento informado, se brindó a cada persona la información general de la investigación, los detalles de su participación, lo que incluiría el manejo confidencial de los datos generados en el estudio. También se informó de los profesionales a cargo de la investigación, así como de los beneficios que se obtendrían al finalizar el estudio. Todo ello, con el propósito de que cada persona que haya sido seleccionada para participar en la investigación decidiera si deseaba participar o no.

2.02.02Técnicas de recolección de datos

Las entrevistas son una forma de conectarse con las personas; una oportunidad para escucharlos y describir las experiencias desde sus propias palabras.

El tipo de entrevista que se empleó fue semiestructurado, ya que ofrecen un margen de maniobra considerable para sondear a los encuestados, además de mantener la estructura básica de la entrevista. Incluso si se trata de una conversación guiada entre investigadores y entrevistados, existe flexibilidad. Teniendo en cuenta la estructura, el investigador puede seguir cualquier idea o aprovechar creativamente toda la entrevista.

Para aplicar una entrevista semiestructurada el entrevistador debe preparar una lista de preguntas, llamada guía de entrevista, pero no necesariamente las hace todas, o las realiza en un orden particular, usándolas en su lugar para guiar la conversación.

Por tales razones, se utilizó una guía de entrevista en la cual se redactaron 15 preguntas que fueron empleadas para sondear las opiniones de los participantes en cuanto al objeto de estudio, así

como sus impresiones personales sobre sus propias experiencias y los resultados que han obtenido al aplicar cualquier estrategia que puedan para disminuir la frustración y la agresividad que les genera conducir durante las horas de mayor tráfico vehicular.

Esta técnica se aplicó con la muestra objeto de estudio, es decir, con las 22 personas participantes en la investigación. Las entrevistas se realizaron de forma individual, en el área de juegos de Residenciales Petapa 1, ya que es un espacio abierto; se realizaron durante dos sábados, a partir de las diez de la mañana, debido a que en ese horario las personas podrán disponían del tiempo necesario para la realización de la entrevista.

En el desarrollo de las entrevistas se mantuvieron los principios éticos correspondientes. Primero, se dio prioridad al respeto por la persona, es decir, cada participante fue tratado con dignidad y respeto; no se obligó a ninguna persona a responder una pregunta si no lo deseaba; no se solicitaron datos personales que pudieran vulnerar la confidencialidad de la investigación.

Toda la información recopilada, durante el proceso de investigación fue minuciosamente resguardada en un lugar seguro para que ninguna persona pudiera acceder a ella, exceptuando los profesionales a cargo del estudio. Así mismo, al finalizar el estudio, la información ha permanecido resguardada con el fin de que terceras personas no tengan acceso a la información que no sea publicada.

2.02.03Técnicas de análisis de datos

El análisis de los datos consiste en un proceso de lectura, reflexión, escritura y reescritura, lo que permite al investigador transformar la experiencia vivida en una expresión textual (Álvarez-Gayou, 2003). La persona que investiga selecciona palabras o frases que describen particularidades de la experiencia que se estudia para realizar un análisis integrador de la realidad.

El análisis cualitativo es un proceso dinámico y creativo que se alimenta, fundamentalmente, de la experiencia directa de los investigadores en los escenarios estudiados. Aunque todos los datos son importantes, se necesita la capacidad para distinguir los que van a constituir la fuente principal para la elaboración de conclusiones y de los que sólo aportan información complementaria

La información cualitativa producida o recolectada por medio de entrevistas, grupos de discusión, observación, etc., aparecen tal y como han sido producidos en el trabajo de campo,

confuso, con repeticiones. Por lo que dichos datos, para poder ser estudiados y analizados, primero tienen que ser procesados, debido a esto se realizó la reducción de los datos; que es la etapa de simplificación, resumen, selección, ordenamiento y clasificación de los datos cualitativos para hacerlos abarcables y manejables de tal manera que puedan ser susceptibles de ser analizados.

Para la reducción de los datos, primero se realizó una edición de los datos, es decir, se transcribió únicamente la información pertinente al objeto de estudio. Segundo, se realizó una tabulación de los datos, de acuerdo con las preguntas incluidas en la guía de entrevista.

Se utilizó un libro de Microsoft Excel para obtener los aspectos más relevantes, y de esa manera, lograr una clarificación y simplificación que permitiera realizar un mejor análisis descriptivo de los datos, es decir, que permita llegar a conclusiones empíricas, descriptivas y sobre todo interpretativas.

En todo momento se mantuvo la confidencialidad de los datos obtenidos. No se empleó ninguna información recabada, con el objetivo de favorecer o perjudicar a ninguno de los participantes en la investigación. Únicamente se manejaron los datos de forma que contribuyeran a la realización del estudio.

Así mismo, el análisis de los datos se realizó con la objetividad necesaria para las investigaciones cualitativas; es decir, se hizo un esfuerzo por mantener la experiencia, la vivencia de cada persona según lo expresado durante la recolección de datos, sin influir de ninguna manera en los participantes. Con esto se intentó garantizar la autonomía de cada persona.

2.03 Instrumentos

2.03.01 Cuestionario de Agresión (AQ)

En 1957 Arnold Buss y Durkee construyeron el Inventario de Hostilidad (Hostility Inventory), que fue uno de los más utilizados para medir la agresividad. Este cuestionario proporcionaba una medida de siete factores: ataque, agresividad indirecta, negativismo, irritabilidad, resentimiento, desconfianza y agresividad verbal. Constaba de 75 ítems en total (Andreu, Peña y Graña, 2002). Sin embargo, muchos autores notaron que las escalas no se habían formado a través de criterios psicométricos sino a partir de criterios conceptuales.

Debido a esto, Buss y Perry en 1992 elaboraron la escala denominada Aggresion Cuestionnaire (AQ), basándose en criterios psicométricos. De este modo ofrecen una alternativa para medir la agresividad.

El Cuestionario de Agresión ha sido ampliamente aplicado en muchos países. Además de su fácil manejo y bajo costo de aplicación, este instrumento resulta eficaz en la identificación de individuos agresivos en poblaciones generales. En un principio, el cuestionario original estaba compuesto por 40 ítems en escala tipo Likert.

La versión utilizada en España se ha reducido a 29 ítems ya que facilita su aplicación al reducirse el tiempo de ejecución, pero manteniendo los cuatro factores propuestos en la original (f: agresividad física, v: agresividad verbal, i: ira y h: hostilidad) (Rodríguez, Peña y Graña, 2002).

Estos 29 ítems, hacen relación a conductas y sentimientos agresivos (Fernández, Sánchez y Rodríguez, 2009). Los ítems están codificados en una escala tipo Likert de cinco puntos (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) y se estructuran en cuatro subescalas denominadas: agresividad física, compuesta por nueve ítems, agresividad verbal, compuesta por cinco ítems, ira, compuesta por siete ítems y, finalmente, hostilidad, compuesta por ocho ítems. (Ver anexo 12.03).

El cuestionario (AQ) se aplicó a los participantes en la investigación luego de conducir en el tráfico vehicular, durante dos sábados, a partir de las diez de la mañana, para determinar el nivel de agresividad en cada uno. Esto con el fin de comprobar de manera objetiva los efectos negativos que ha tenido el conducir durante largas horas en el tráfico vehicular.

En la aplicación del cuestionario de agresividad se mantuvieron los principios éticos aplicables a dicho instrumento. Primero, se aplicó de forma individual para mantener la confidencialidad de los participantes. Así mismo, se aplicó únicamente a las personas que expresaron su aprobación para participar en el estudio a través de un consentimiento informado. De esta manera, se remarcó y se mantuvo el principio de autonomía y el respeto a la persona.

Luego, se calificó e interpretó la información obtenida de forma imparcial, sin tener prejuicios ni preferencias de ningún tipo. Durante todo el proceso de investigación, la información que se generó permaneció resguardada en un lugar seguro para que ninguna persona tuviera acceso

a ella, exceptuando los profesionales a cargo del estudio. Así mismo, al finalizar el estudio, la información ha permanecido resguardada con el fin de que terceras personas no tengan acceso a la información que no sea publicada.

2.03.02 Guía de entrevista

La entrevista se define como una conversación que se propone con un fin determinado, distinto al simple hecho de conversar (Keats, 2009). Es un instrumento técnico de gran utilidad en la investigación cualitativa para recolectar datos, ya que al generar un diálogo entre el entrevistador y el entrevistado se puede obtener información más amplia y muy valiosa respecto al objeto de estudio

Por tal razón, se utilizó una guía de entrevista que contiene quince preguntas, las cuales se emplearon con cada uno de los participantes para obtener sus opiniones, experiencias y vivencias personales sobre el objeto de estudio (Ver anexo).

La guía de entrevista está estructurada de la siguiente forma: las preguntas uno a tres, se realizaron para obtener información del tiempo y las condiciones de conducción de los participantes. Las preguntas cuatro a seis, reunieron información sobre la frustración que genera en la persona el conducir durante muchas horas; en esta sección fue necesario explicar brevemente lo que es la frustración a aquellos participantes que desconocían el término. A continuación, las preguntas siete a nueve, obtuvieron información respecto a la agresividad que genera en la persona el conducir muchas horas en el tráfico vehicular; en esta sección también fue necesario explicar brevemente lo que es la agresividad a aquellos participantes que desconocían el término.

Las preguntas diez a doce, indagaron sobre los efectos que la persona ha percibido que tienen tanto la frustración como la agresividad que les produce conducir durante largas horas, tanto en su trabajo como en su entorno familiar. Finalmente, las preguntas trece a quince, permitieron identificar las estrategias que han utilizado cada uno de los participantes para disminuir la frustración y la agresividad, así como los efectos de estas en su vida diaria.

La realización individual de la guía de entrevista permitió identificar no solo los efectos de la frustración y la agresividad, sino también las estrategias aplicadas por los participantes para reducir dichos efectos. Lo que contribuyó a alcanzar los objetivos planteados en la investigación

2.04 Operacionalización de objetivos

Objetivos	Categoría	Definición Conceptual	Definición Operacional	Técnicas / Instrumentos
Establecer si las largas horas en el tráfico vehicular causan agresividad en los conductores de Residenciales Petapa 1	Agresividad	Es un estado emocional que consiste en sentimientos de odio y deseos de dañar a otra persona, animal u objeto. Consiste en una disposición o tendencia a comportarse agresivamente en distintas situaciones, a atacar, faltar el respeto, ofender o provocar a los demás, intencionalmente.	Pensamientos agresivos Conductas agresivas	Cuestionario de Agresión (AQ) – versión española. La aplicación de este instrumento permitirá identificar el nivel de agresividad que se genera en los conductores luego de muchas horas de tráfico vehicular.
Identificar cómo manifiestan la agresividad y la frustración los conductores sometidos a largas horas de tráfico vehicular.	Frustración	Situación en la que se halla un sujeto cuando encuentra un obstáculo que no le permite satisfacer un deseo o alcanzar una meta. Es el estado de vacío o de anhelo no saciado que surge cuando la persona se encuentra frente a un impulso, deseo u objetivo que no puede satisfacer	Pensamientos de frustración	Entrevista cualitativa semiestructurada de quince preguntas. Instrumento que recopilará información de los pensamientos de frustración provocados por conducir durante largas horas en el tráfico vehicular.
Conocer la forma en que las estrategias utilizadas benefician a de los conductores sometidos a largas horas de tráfico vehicular.	Estrategia	Predisposiciones personales para hacer frente a las situaciones externas y/o internas, que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo	Conductas para disminuir la ansiedad Conductas para disminuir la frustración	Entrevista cualitativa semiestructurada de quince preguntas. Instrumento que obtendrá las estrategias para disminuir los efectos de la ansiedad y la frustración desarrolladas por los individuos.

Capítulo III

3. Presentación, interpretación y análisis de los resultados

3.01 Características del lugar y la muestra

3.01.01 Características del lugar

La investigación se realizó en la colonia habitacional denominada Residenciales Petapa 1, con la autorización de la Junta Directiva de Vecinos y la administración. Se encuentra ubicada en el kilómetro 14 carretera a San Miguel Petapa.

El residencial se compone de 200 casas, área de parqueos, áreas verdes y canchas deportivas, las cuales son utilizadas regularmente por los vecinos. Un aspecto para resaltar es el hecho de que la mayoría de las familias que habitan dicho complejo, cuentan con dos o más vehículos cada una. Esto ha derivado en complicaciones dentro del residencial ya que se ha notificado a la administración del residencial que se ha presentado congestionamiento vehicular incluso dentro de este, ya que se hace muy difícil para los conductores que salen de su casa, incorporarse a la ruta principal, es decir, a la avenida petapa.

3.01.02 Características de la muestra

La muestra fue tomada de los habitantes de Residenciales Petapa 1, aquellos que estuvieron dispuestos a participar en el estudio. Se conformó con una clara diversidad de características. Participaron 22 personas, 14 hombres y 8 mujeres. Comprendidos entre los 19 y los 62 años.

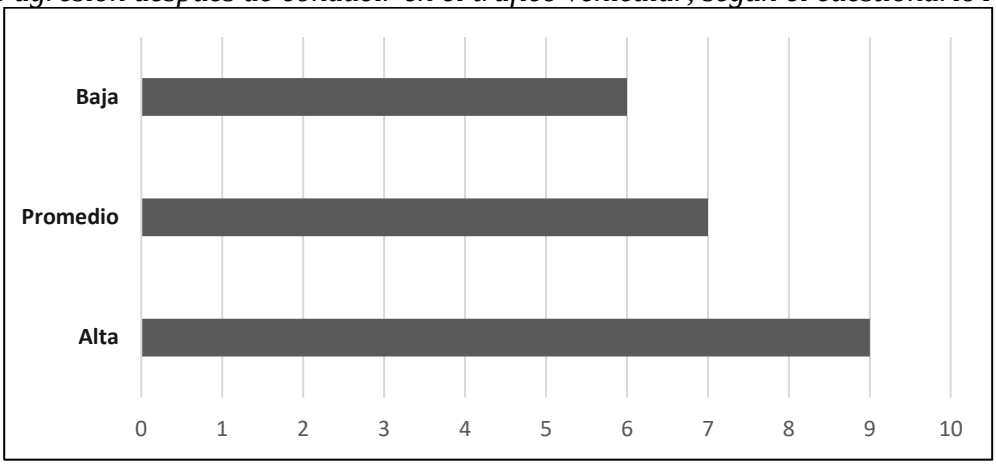
Cabe resaltar que todos los participantes laboran fuera del residencial, por lo que todos han conducido durante las horas de mayor tráfico vehicular. En promedio, conducen durante 21.9 horas cada semana. Entre los participantes se encuentran personas que laboran como maestras, auditoras, mecánicos y algunos que realizan viajes con la aplicación llamada Uber.

3.02 Presentación e interpretación de resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la investigación realizada en Residenciales Petapa 1. Primero, se aplicó el Cuestionario de Agresión-AQ para establecer los niveles de agresividad de las personas que conducen en tráfico vehicular por varias horas. El resultado reflejó que, efectivamente, todos los participantes experimentan agresividad y que la mayoría poseen un alto nivel.

Gráfica 1

Niveles de agresión después de conducir en el tráfico vehicular, según el cuestionario AQ

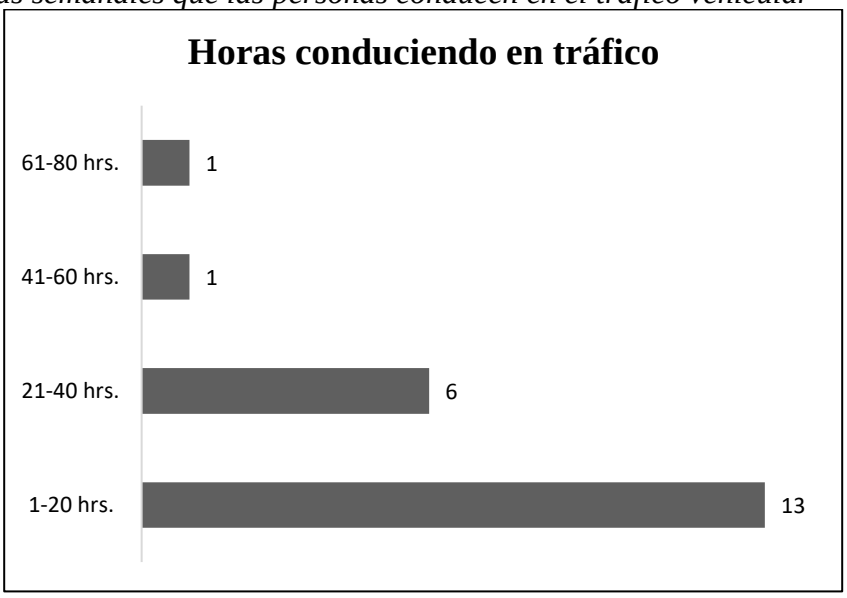


Descripción. La gráfica refleja los resultados del nivel de agresividad que provoca en las personas conducir durante las horas de mayor tráfico vehicular. Nueve personas presentan un nivel alto, siete personas un nivel promedio y seis un nivel bajo de agresividad después de conducir en el tráfico.

Seguidamente se utilizó una entrevista con preguntas, que permitieron identificar no solo los efectos de la frustración y la agresividad, sino también las estrategias aplicadas por los participantes para reducir esos efectos. A continuación, se detallan los resultados.

Gráfica 2

Horas semanales que las personas conducen en el tráfico vehicular

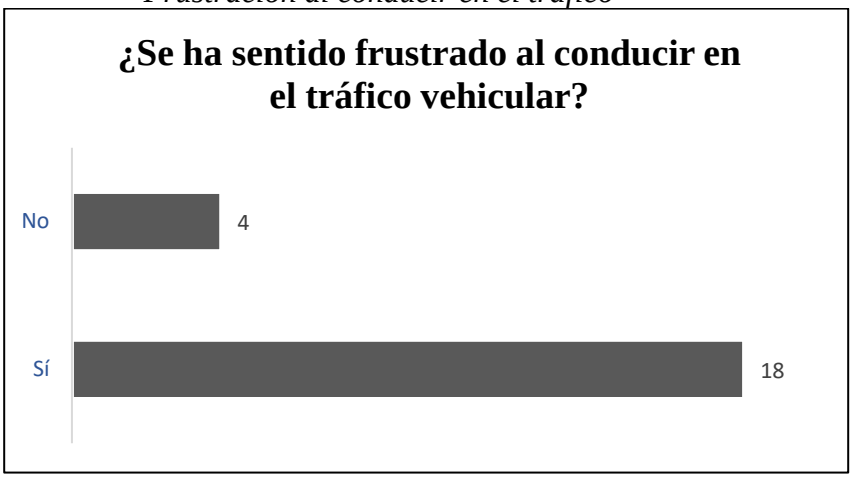


Descripción. Trece de los participantes manifestaron conducir regularmente entre un rango de una a veinte horas semanales. Seis personas conducen de veintiuna a cuarenta horas semanales y una persona conduce de cuarenta y uno a sesenta horas y por último un conductor de sesenta y uno a ochenta horas semanales.

Ante la pregunta ¿ha conducido regularmente durante las horas de mayor tráfico vehicular? Todos los participantes indicaron que han conducido durante las horas de tráfico vehicular y experimentado sus efectos que son el objeto de estudio de esta investigación.

Gráfica 3

Frustración al conducir en el tráfico

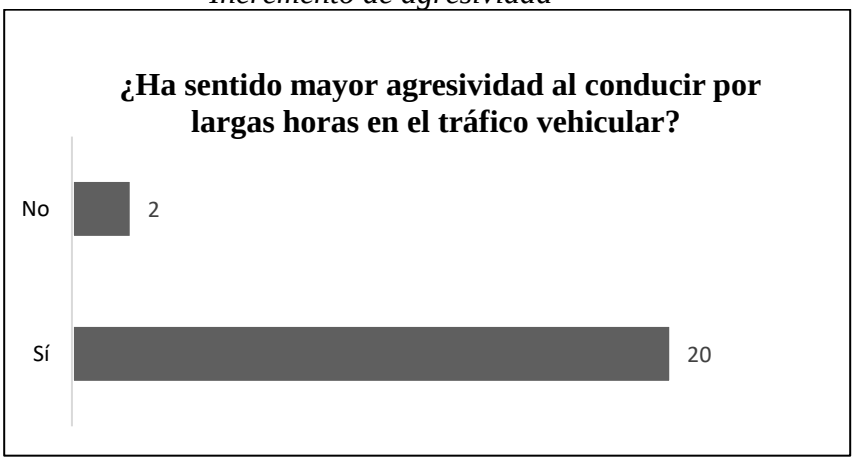


Descripción. Dieciocho de los participantes reflejaron haber sentido frustración al conducir durante las horas de mayor tráfico vehicular, mientras que únicamente cuatro de estos conductores indicaron no haberla experimentado.

Desde la psicología, la frustración forma parte de las emociones que todos los individuos poseen y se activan cuando el sujeto se enfrenta a situaciones en las que siente dificultad para sobrellevarlas o manejarlas, es decir, es una experiencia afectiva totalmente desagradable, o negativa, y que afecta la conducta (Mustaca, 2018).

Gráfica 4

Incremento de agresividad

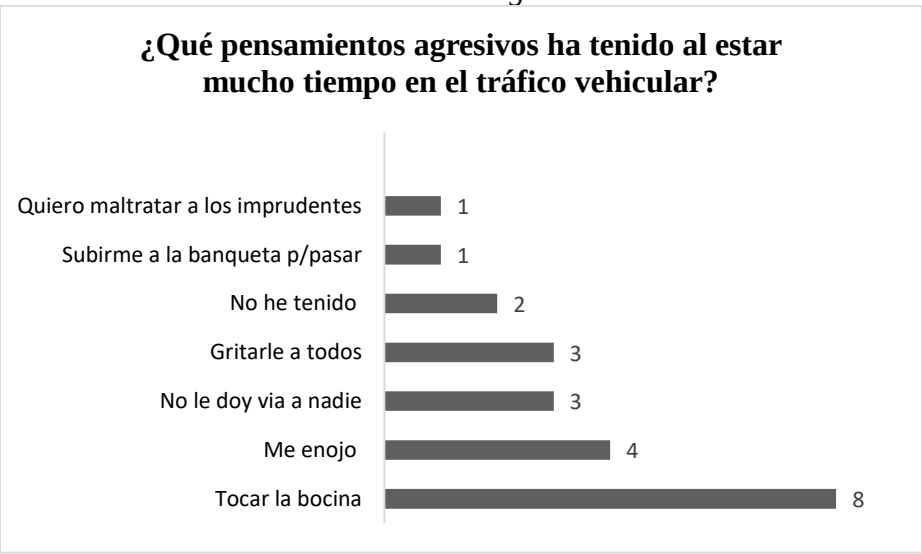


Descripción. La mayoría de las personas han sentido mayor agresividad al conducir durante las horas de mayor tráfico vehicular, es decir, tienen pensamientos agresivos que pueden manifestarse como conductas violentas.

La agresividad se encuentra muy relacionada con la frustración debido a que, al sentirse frustrado, el individuo puede llegar a tener conductas agresivas y violentas. Como mencionó Chapi (2012), que este elemento -frustración-, podría llevar al individuo a utilizar todas sus energías, que activarían mecanismos agresivos para lograr la satisfacción de un deseo o el logro de un objetivo, sin importar las normas sociales.

Gráfica 5

Pensamientos agresivos

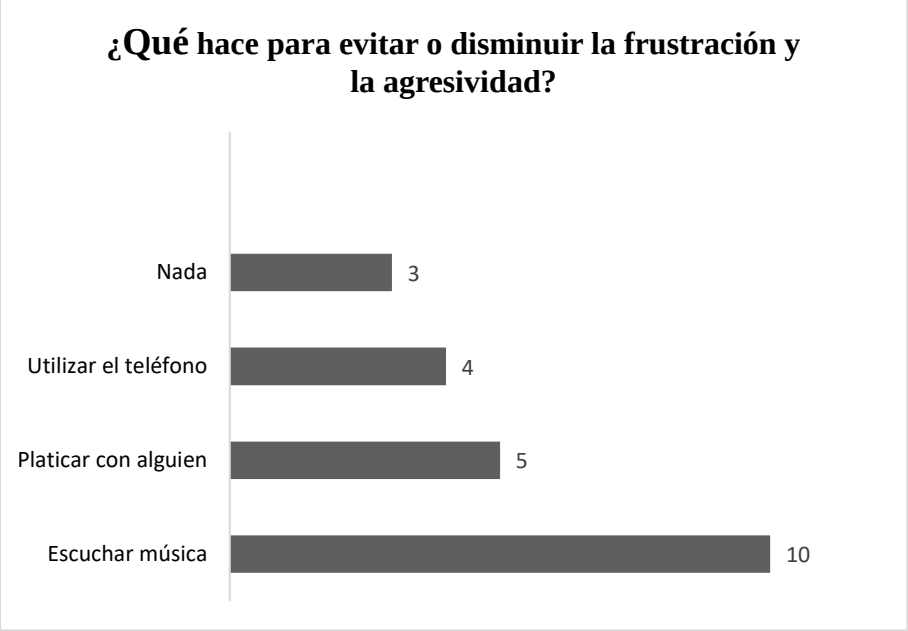


Descripción. La mayoría de las personas indicó experimentar pensamientos agresivos, lo que implica que dichos pensamientos han sido activados debido a la frustración que les genera estar muchas horas en el tráfico vehicular.

Hablar de agresión o de pensamientos agresivos, es hablar de múltiples factores que predisponen a los seres humanos a tener determinadas conductas violentas (Zaczyk, 2002). La frustración generada por los pensamientos de pérdida de tiempo o de que llegarán tarde, entre otros, desencadenan pensamientos agresivos en los conductores que conducen durante las horas de mayor tráfico vehicular.

Gráfica 6

Actividades de evitación de la frustración y agresividad

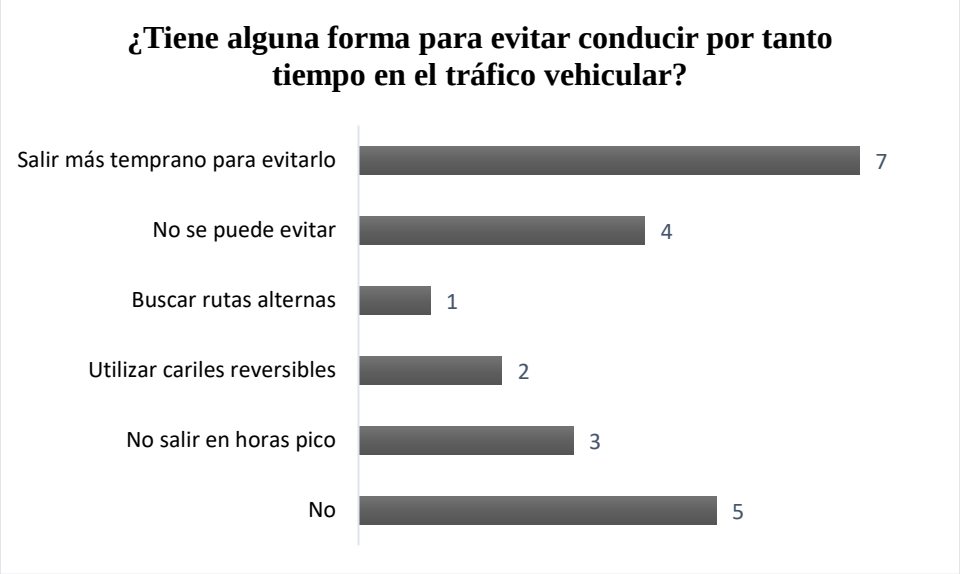


Descripción. Los resultados reflejaron que dentro de las actividades que realizan para disminuir la frustración están; escuchar música diez de ellos, platicar con alguien cinco personas y cuatro utilizan el celular.

Los participantes realizan ciertas actividades para no sentirse demasiado frustrados. Por ejemplo, escuchar música reduce el malestar de encontrarse solos durante largas horas varados en el tráfico, seguido de la conversación si es que suele conducir en compañía de otra persona o bien hablar por teléfono también les produce una sensación de relajamiento.

Gráfica 7

Mecanismos de evitación del tráfico vehicular

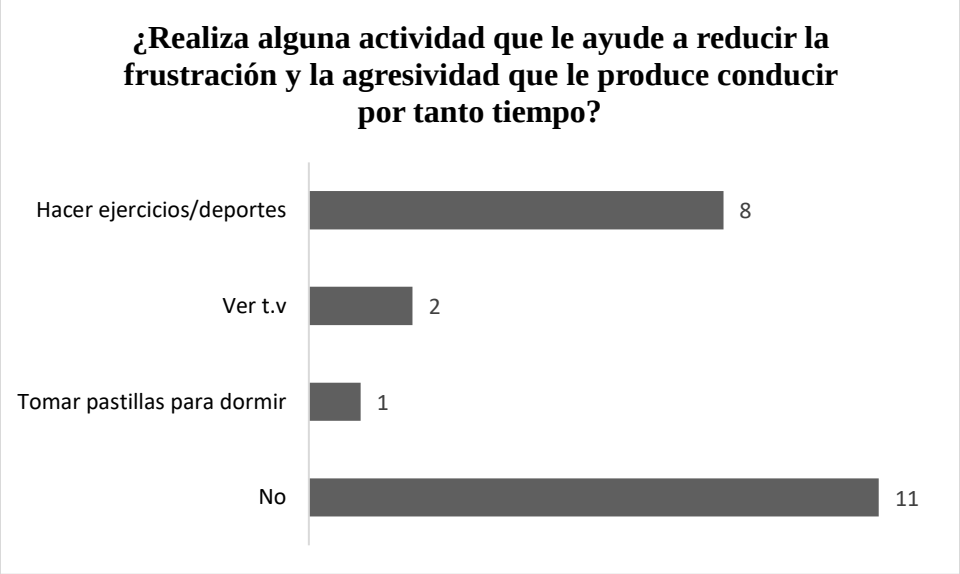


Descripción. La gráfica muestra las diferentes alternativas que la mayoría (trece) de los conductores de Residencial Petapa 1 realizan para evitar permanecer en el tráfico vehicular.

Los participantes tienen varias alternativas para evitar conducir durante las horas de mayor tráfico vehicular o para evitar permanecer durante mucho tiempo varados en el tráfico y llegar a tiempo a sus lugares de trabajo y centros de estudio, así como para volver más temprano a casa después de sus actividades cotidianas.

Gráfica 8

Actividades para reducir la frustración y agresividad

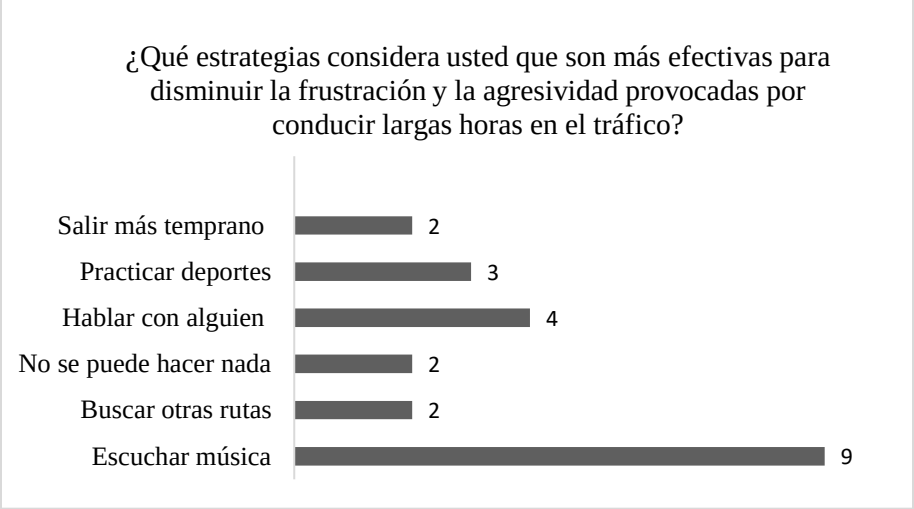


Descripción. La gráfica refleja que la mayoría (once) participantes no realizan ninguna actividad para reducir los efectos ocasionados por el tráfico, sin embargo, ocho de los participantes realizan ejercicios para reducir la frustración.

Los resultados reflejan que menos de la mitad de los participantes realizan actividades para reducir la frustración, es decir, el cansancio, la frustración y los eventos suscitados durante el trayecto, les impiden sentir deseos de realizar otras actividades.

Gráfica 9

Estrategias de afrontamiento para disminuir la frustración y agresividad



Descripción. La gráfica muestra las estrategias de afrontamiento utilizadas por los participantes, nueve de ellos suelen escuchar música, cuatro hablar con otra persona, tres realizan deportes, el resto busca otras rutas y salen más temprano.

Las estrategias de afrontamiento son reacciones que se pueden dar en una serie de situaciones adversas, en las que se necesita adaptarse a determinada situación (Fernández-Abascal, 1997). Los participantes manifestaron poner en práctica los recursos que han utilizado con anterioridad y que son herramientas de primera mano en los momentos de displacer o molestia.

3.03 Análisis general

El tráfico vehicular, como un problema creciente y con pocas acciones para solucionarlo, se ha convertido, en un factor que influye en las personas que conducen durante muchas horas. Por tal razón, la investigación se centró en la frustración y la agresividad que se genera en las personas que conducen durante las horas de mayor tráfico vehicular.

Por medio de las entrevistas quedó claro que todas las personas que participaron en la investigación han conducido durante las horas de mayor tráfico vehicular, lo que indica que es un problema muy común para los habitantes de la colonia Residenciales Petapa 1, sin importar la cantidad de horas que conduzcan semanalmente. También es posible mencionar que las personas sufren los efectos de conducir durante mucho tiempo en el tráfico tanto si conducen solos como al estar acompañados por otras personas.

El hecho de que todos los participantes han conducido durante las horas de mayor tráfico vehicular indica que el problema se ha extendido ampliamente, no solo en la comunidad en la que se realizó la investigación sino en las colonias aledañas. Sin duda, esto ha generado diferentes reacciones en las personas que conducen, así como diferentes efectos en su estado de ánimo y condición psicológica general (Thomas, 2000).

La mayoría de las personas que participaron en la investigación se han sentido frustradas al conducir durante las horas de mayor tráfico vehicular, lo cual genera diversas reacciones en las personas, entre las que podemos mencionar pensamientos tales como: que van a llegar tarde a sus actividades, tanto al trabajo como a los centros de estudio y que están perdiendo el tiempo.

Adicionalmente, provoca sensaciones de aburrimiento, desesperación y de estar perdiendo el tiempo, sin poder hacer nada productivo ni aprovechando el tiempo de una mejor manera, quizás en actividades con sus familias, o realizando alguna actividad que beneficie su salud como ejercicios físicos o practicando algún deporte.

Un aspecto vital para la investigación fueron las estrategias que utilizan los conductores para reducir los efectos de la frustración que les provoca conducir durante mucho tiempo en el tráfico vehicular. Las personas emplean estrategias simples, como escuchar música y hablar con otras personas, bien sean quienes le acompañan en el vehículo o por otros medios, como una

llamada. Sin embargo, también hubo quienes perciben el tráfico como algo que es imposible evitar y, por lo tanto, no implementan ninguna estrategia para reducir sus efectos.

De esto, se infiere que las personas efectivamente sienten una mayor frustración al conducir durante las horas de mayor tráfico vehicular y que a su vez, no cuentan con estrategias apropiadas para reducir o minimizar sus efectos.

Algunos de los participantes evidencian que la frustración impacta de forma emocional y eso se puede traducir en conductas agresivas como querer golpear a los conductores imprudentes o desear que les suceda algo malo.

Para el logro del objetivo general que fue "establecer si las largas horas de tráfico vehicular causan agresividad y frustración en los conductores", se aplicó el Cuestionario de Agresión AQ (Fernández, Sánchez y Rodríguez, 2009), los resultados reflejaron que la mayoría de los participantes sí han sentido agresividad al conducir durante mucho tiempo en el tráfico y han percibido niveles de agresividad que oscilan entre alto y promedio en las condiciones de tráfico que comúnmente se encuentran en el sector circundante a Residenciales Petapa 1.

Entre los participantes, se expresaron diferentes conductas que se perciben como agresivas, entre ellas: tocar la bocina constantemente, lo cual ha sido utilizado por los conductores como una forma de intentar comunicar a los demás conductores que deben avanzar, que deben respetar sus carriles, que deben respetar la vía de los demás vehículos e incluso, tocan la bocina para demostrar su desagrado o molestia, tanto con otros conductores como con los agentes de tránsito que, desde su perspectiva, no realizan correctamente su trabajo.

Para el logro del primer objetivo específico que fue "identificar cómo manifiestan la agresividad y la frustración los conductores de Residenciales Petapa 1 sometidos a largas horas de tráfico vehicular", se aplicó una guía de entrevista semiestructurada. Los participantes mencionaron que cuando se encuentran molestos suelen no darle vía a otras personas, lo que a su vez, genera cierta agresividad en la conducción, ya que se intenta reducir el espacio entre cada vehículo para que otros conductores no puedan incorporarse al carril, de hecho, el espacio tan reducido entre vehículos, ha provocado muchas veces pequeñas colisiones, las cuales agravan la situación del tráfico a la vez que incrementan la frustración y la agresividad de los implicados y de los conductores inmediatamente posteriores.

Otros conductores han sentido el deseo de gritarle a las demás personas, sobre todo a los conductores imprudentes y a los agentes de tránsito que, según su parecer, no agilizan la circulación; derivado de la agresividad que les provoca el tráfico vehicular.

Por otro lado, cabe mencionar que algunos de los participantes han pensado en circular por espacios no habilitados para ello, es decir, subirse a la banqueta para logra avanzar, circular en sentido contrario a la vía o circular por los espacios entre carriles para el paso peatonal. Lo que claramente representa un peligro tanto para quienes estén en el vehículo, como principalmente, para los transeúntes, y demás personas en los alrededores.

Sin embargo, los participantes, a pesar de los pensamientos agresivos, se esfuerzan por evitar las conductas agresivas, algunas de las cuales, se han observado de forma cada vez más recurrente en nuestro país. Lo que pudiese sugerir que utilizan estrategias de afrontamiento efectivas para minimizar los efectos del tráfico vehicular.

En tanto que, para el segundo objetivo específico que fue “identificar las estrategias que utilizan los conductores de Residenciales Petapa 1 para minimizar el impacto de la frustración y la agresividad provocadas por conducir durante largas horas en el tráfico vehicular”, se aplicó la entrevista semiestructurada y se concluyó que las estrategias para disminuir la frustración provocada por conducir durante mucho tiempo en el tráfico vehicular no resultaron ser las más adecuadas para mantener un equilibrio psicológico.

Las personas emplean estrategias simples, como escuchar música y hablar con otras personas, utilizar su teléfono celular e incluso, solamente respirar para intentar calmarse. Lo que permite inferir que a pesar de que las personas sienten un mayor nivel de agresividad al conducir durante mucho tiempo en el tráfico vehicular, no cuentan con estrategias apropiadas para reducir o minimizar sus efectos.

Al respecto de la falta de estrategias adecuadas para reducir la frustración y la agresividad que generan conducir durante mucho tiempo en el tráfico vehicular, es importante señalar que no existe ninguna institución o programa de parte del Estado para brindar información efectiva a la población, lo que debería ser parte de la formación ciudadana, sobre todo, ante un problema que en lugar de disminuir, se perfila como un factor que empeorará la calidad de vida de los guatemaltecos en los próximos años.

Durante el proceso para obtener la licencia respectiva para conducir un vehículo tampoco se incluye la formación necesaria para el correcto comportamiento vial de los conductores y mucho menos la formación en estrategias de afrontamiento para las múltiples situaciones a las que se enfrentan los conductores en las calles, entre estas, el manejo de la frustración y la agresividad.

Los efectos en los conductores derivados de las condiciones del tráfico vehicular se perciben en diferentes áreas de la vida cotidiana (Medina, 2011). Un aspecto importante en la vida de las personas es el área laboral; en este sentido, entre los participantes en la investigación se encontró que la mayoría han percibido que al llegar a su trabajo después de conducir en el tráfico, se ve afectada su productividad o rendimiento laboral.

De la misma manera ocurre al volver al hogar. Las personas consideran importante compartir tiempo con la familia, en especial aquellos que tienen hijos, consideran que es importante brindarles atención y tiempo de calidad, por lo que se ha convertido en un problema el hecho de llegar a casa luego de haber conducido durante mucho tiempo en el tráfico vehicular, ya que el cansancio, la frustración y la agresividad que les ha generado el tráfico se ve reflejado en su poca disposición a participar en algunas actividades familiares y en el desgaste de las relaciones interpersonales.

Por consiguiente, podemos inferir que la frustración y la agresividad que genera conducir durante muchas horas en el tráfico vehicular afecta de forma negativa la calidad de vida de las personas, ya que se ven implicadas las esferas personal, laboral y familiar. Esto puede desencadenar un problema mayor en el futuro, a razón del aumento en el tiempo que los conductores deben pasar en el tráfico debido a la alta carga vehicular, la que, a su vez, se extiende no solo en temporalidad sino en más ubicaciones o vías de acceso y salida de la ciudad.

En vista de lo anterior, cabe preguntarse ¿las personas pueden evitar de alguna forma el tráfico vehicular? La respuesta, amplía el campo de repercusión del mismo problema, ya que una de las acciones que las personas han decidido adoptar ha sido el salir de casa mucho más temprano, en horas de la madrugada, para llegar a tiempo a sus lugares de trabajo o centros de estudio. Esto ha resultado en un detrimento en la calidad de vida, ya que algunas personas llegan mucho tiempo antes de la hora de entrada y deben esperar, en ciertos casos, hasta dos horas, durante las cuales intentan dormir un poco más o comer dentro de su vehículo antes de iniciar su jornada laboral o de estudios.

Otra manera en que las personas intentan evitar el tráfico vehicular es aprovechando los carriles reversibles que se habilitan en diferentes vías y en horarios establecidos. La Municipalidad de Guatemala habilita diariamente unos 30 carriles reversibles en diferentes puntos de acceso a la ciudad por la mañana y lo mismo por la tarde, es decir, durante las horas pico, las horas de mayor afluencia vehicular. Sin embargo, dicha estrategia no representa una solución al problema, simplemente es una forma de mitigar la situación ya que, al no contar con la infraestructura vial necesaria, siempre se llega a un punto en el que todos los conductores deben confluir, obstaculizando y ralentizando nuevamente la circulación.

Por otro lado, es notable que entre los participantes también hubo quienes refirieron que no se puede evitar el tráfico, lo que deja entrever que algunas personas aceptan el problema del tráfico vehicular como algo inherente a su cotidianidad, algo que simplemente no pueden evitar (Valtierra, 2019). De lo cual se infiere, que no solo el problema del tráfico vehicular se ha ido normalizando entre los conductores sino también los efectos que causa, tales como la frustración y la agresividad, la disminución de la productividad y los problemas en las relaciones familiares.

Sin duda, los problemas relacionados de forma directa e indirecta con el tráfico vehicular y los efectos negativos que causa en los conductores, deben ser objeto de más estudios ya que la problemática continuará aumentando y empeorando la calidad de vida de los guatemaltecos, en más y más áreas de la cotidianidad de las personas, quienes a falta de soluciones concretas, educación vial, formación ciudadana y mejoras en la infraestructura vial del país, deben simplemente resignarse a soportar la frustración y la agresividad que genera conducir durante las horas de mayor tráfico vehicular.

Capítulo IV

4. Conclusiones y recomendaciones

4.01 Conclusiones

- El problema del tráfico vehicular sí afecta a los conductores de Residenciales Petapa 1, generando frustración y agresividad independientemente de la cantidad de horas que conduzcan semanalmente ni el hecho de conducir solos o acompañados por otras personas.
- Como un mecanismo de defensa ante esta situación, las estrategias más comúnmente utilizadas por las personas para reducir la frustración y evitar las conductas agresivas que les genera el tráfico vehicular son: escuchar música, conversar con personas que los acompañan o por teléfono, practicar deporte o realizar otro tipo de ejercicios y utilizar el teléfono para distraerse.
- Se evidenció que la frustración tiene repercusiones en múltiples áreas de la vida de los conductores. En el ámbito familiar, el cansancio y la frustración generada por el tráfico provoca que algunas personas ya no quieran participar en las actividades cotidianas de la familia. En el ámbito laboral, algunas personas perciben que la frustración de conducir en el tráfico provoca una menor productividad.

4.02 Recomendaciones

- A la administración de Residenciales Petapa 1: organizar actividades deportivas o de actividad física con el fin de ayudar a los vecinos que conducen durante las horas de mayor tráfico para minimizar los efectos de la frustración y la agresividad que este les provoca.
- A los conductores de Residenciales Petapa 1: utilizar los carriles reversibles habilitados en las horas de mayor tráfico vehicular para reducir el tiempo que permanecen en él y utilizar las estrategias de afrontamiento como: actividades deportivas, meditación, ejercicios de respiración, entre otros.
- A la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos: profundizar en el estudio de los efectos que tiene la frustración provocada por conducir durante las horas de mayor tráfico vehicular en otros ámbitos de la vida diaria, tales como el trabajo, los estudios y la dinámica familiar.

Referencias

Álvarez-Gayou, J. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología.* México. Paidós

Amsel, A. (1992). *Teoría de la Frustración*. Cambridge University Press. Traducido al Castellano en Madrid, España. Alianza

Andreu, J.; Peña, M.E.; Graña, J. (2002). *Adaptación psicométrica de la versión española del Cuestionario de Agresión*. Universidad Complutense de Madrid

Bull, A. (2003). *Congestión de tránsito: el problema y cómo enfrentarlo.* Comisión Económica Para América Latina y el Caribe CEPAL

Chapi, J. (2012). *Una revisión psicológica a las teorías de la agresividad.* México. FEZI

Consuegra, N. (2010). *Diccionario de Psicología. 2da. Edición.* Bogotá, Colombia. Ecoe Ediciones

Delgado, J. (1999). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. España. Síntesis Psicología

Fernández-Abascal, E. (1997). *Estilos y Estrategias de Afrontamiento. Cuaderno de prácticas de motivación y emoción.* Madrid, España. Pirámide.

Fernández, M.P.; Sánchez, A.; Rodríguez, L.T. (2009). *Propiedades psicométricas del cuestionario AQ aplicado a población adolescente.* Facultad de Ciencias de la Salud. Departamento de Psicología. Universidad Camilo José Cela

Keats, D. (2009). *Entrevista. Guía práctica para estudiantes y profesionales.* México. McGraw - Hill

Lazarus, R. (2000). *Estrés y Emoción. Manejo e implicaciones en nuestra salud.* España, Bilbao. Descleé de Brouwer.

Medina, C.; Véliz, C. (2011). *Aglomeración Económica y congestión vial: los perjuicios por racionamiento del tráfico vehicular*. Colombia. Banco de la República

Morales Vallejo, P. (2013). *Investigación experimental, diseños y contraste de medias.* Guatemala. Editorial Cara Parens Universidad Rafael Landivar

Mustaca, A. (2018). *Frustración y conductas sociales*. Bogotá, Colombia. Avances en Psicología Latinoamericana. Universidad del Rosario

Rodríguez, J., Peña, E., & Graña, J.L. (2002). *Adaptación psicométrica de la versión española del cuestionario de agresión*. Madrid, España. Psicothema

Thomson, I. (2000). *Algunos conceptos básicos referentes a las causas y soluciones del problema de la congestión de tránsito*. Comisión Económica Para América Latina y el Caribe CEPAL

Valderrama, B. (2009). *Desarrollo de competencias de mentoring y coaching.* Madrid, España. Pearson

Valtierra, M. (25 de noviembre de 2019). Manejar en exceso afecta tu calidad de vida y salud. *Publimetro*

Zaczyk, C. (2002). *La agresividad. Comprenderla y evitarla.* Barcelona, España. Paidós

Anexos

Consentimiento informado

Consentimiento Informado

Me gustaría invitarle a participar en el proyecto "Agresividad y frustración en la persona que conduce durante las horas de mayor tráfico vehicular" que se llevará a cabo por Jorge Javier Antonio Hernández Cabrera como parte de su trabajo de investigación con fines de graduación de la carrera de Licenciatura en Psicología, avalado por la Universidad de San Carlos de Guatemala.

La investigación se centrará en identificar las estrategias más eficaces para disminuir los niveles de frustración y agresividad que genera en las personas el conducir diariamente durante las horas de mayor tráfico vehicular, tanto para ir a sus lugares de trabajo o centros de estudio como de vuelta a sus hogares.

Al participar en el estudio, logrará identificar los efectos negativos de la frustración y la agresividad generada por conducir largas horas, sin embargo, lo más importante es que durante el desarrollo del estudio reconocerá nuevas estrategias para hacer frente a la frustración y aprenderá a evitar la agresividad en sus relaciones interpersonales, lo que dará como resultado, una mejora en su dinámica relacional, evitando disgustos, discusiones y estrés generados por estas mismas situaciones.

Por otra parte, al participar en el estudio no se expondrá a ningún riesgo para su salud física y mental. La participación en el estudio será confidencial y, toda la información recopilada se utilizará exclusivamente con fines académicos para el logro de los objetivos del estudio. Al completar el estudio, se destruirá toda la información que no sea de utilidad para la elaboración del informe final. Además, durante el desarrollo del estudio y el análisis de los datos obtenidos, solamente los profesionales asignados a la revisión y asesoría del estudio tendrán acceso a estos.

Para cualquier información adicional o dudas acerca del avance de la investigación, puede comunicarse directamente con Jorge Javier Antonio Hernández Cabrera al teléfono número 5646-

6970. También puede comunicarse con el profesional que asesora la investigación, licenciada Milena Beatriz Trejo Marroquín, colegido No. 6288 al teléfono número 3031-0513.

Yo _____ (nombres y apellidos)

- He leído la hoja de información al paciente en relación con el estudio arriba citado
- He tenido la oportunidad de comentar los detalles de este con el investigador Jorge Javier Antonio Hernández Cabrera
- He recibido suficiente información sobre el estudio.
- He entendido por completo el propósito del estudio
- Estoy de acuerdo en tomar parte en esta investigación tal y como se me ha explicado, y entiendo que puedo retirarme del mismo:
    - en el momento en que lo desee,
    - sin tener que dar explicaciones.

Presto libremente mi conformidad para participar en el estudio

Firma del participante ……

Fecha……

Confirmo que he explicado la naturaleza de este estudio al participante arriba citado.

Firma del profesional…….

Fecha…….

Guía de entrevista semiestructurada

Guía de entrevista semiestructurada

Estudiante: Jorge Javier Antonio Hernández Cabrera

Proyecto de investigación

"Agresividad y frustración en la persona que conduce durante las horas de mayor tráfico vehicular".

1. ¿Cuántas horas a la semana conduce su vehículo?
2. ¿Le acompañan otras personas mientras conduce?
3. ¿Ha conducido regularmente durante las horas de mayor tráfico vehicular?
4. Al conducir durante las horas de mayor tráfico vehicular ¿se ha sentido frustrado? ¿de qué forma?
5. ¿Qué pensamientos le frustran al estar mucho tiempo en el tráfico vehicular?
6. ¿Qué hace para evitar o disminuir la frustración?
7. ¿Ha sentido mayor agresividad al conducir por largas horas en el tráfico vehicular?
8. ¿Qué pensamientos agresivos ha tenido al estar mucho tiempo en el tráfico vehicular?
9. ¿Qué hace para evitar o disminuir la agresividad?
10. Al llegar a su lugar de trabajo ¿ha sentido que la frustración y la agresividad que le genera conducir por tanto tiempo afecta su productividad?
11. Al llegar de regreso a su hogar ¿ha sentido que la frustración y la agresividad que le genera conducir por tanto tiempo afecta la relación con su familia?
12. ¿Ha sentido mayor frustración y agresividad cuando conduce solo que cuando conduce acompañado por otra persona?
13. ¿Tiene alguna forma para evitar conducir por tanto tiempo en el tráfico vehicular?
14. ¿Realiza alguna actividad que le ayude a reducir la frustración y la agresividad que le produce conducir por tanto tiempo?
15. ¿Qué estrategias considera usted que son más efectivas para disminuir la frustración y la agresividad provocadas por conducir largas horas en el tráfico?

Cuestionario de Agresión (AQ) – versión española

Cuestionario de Agresión

Instrucciones: A continuación, encontrará una serie de frases sobre formas de pensar, sentir y actuar. Lea atentamente cada una de ellas y decida en qué grado pueden aplicarse a usted mismo. Su tarea consiste en valorar cada frase marcando con una X aquella alternativa (5, 4, 3, 2, o 1) que mejor describa su forma de ser siguiendo esta escala:

5 = Completamente verdadero para mí.
4 = Bastante verdadero para mí.
3 = Ni verdadero ni falso para mí.
2 = Bastante falso para mí.
1 = Completamente falso para mí.

1	De vez en cuando puedo controlar el impulso de golpear a otra persona	5	4	3	2	1
2	Cuando no estoy de acuerdo con mis amigos, discuto abiertamente con ellos	5	4	3	2	1
3	Me enfado rápidamente, pero se me pasa enseguida	5	4	3	2	1
4	A veces soy bastante envidioso	5	4	3	2	1
5	Si se me provoca lo suficiente, puedo golpear a otra persona	5	4	3	2	1
6	A menudo no estoy de acuerdo con la gente	5	4	3	2	1
7	Cuando estoy frustrado, suelo mostrar mi irritación	5	4	3	2	1
8	En ocasiones siento que la vida me ha tratado injustamente	5	4	3	2	1
9	Si alguien me golpea, le respondo golpeándolo también	5	4	3	2	1
10	Cuando la gente me molesta, discuto con ellos	5	4	3	2	1
11	Algunas veces me siento como un barril de pólvora a punto de estallar	5	4	3	2	1
12	Parece que siempre son otros los que consiguen las oportunidades	5	4	3	2	1
13	Me suelo implicar en las peleas algo más de lo normal	5	4	3	2	1
14	Cuando la gente no está de acuerdo conmigo, no puedo remediar discutir con ellos	5	4	3	2	1

15	Soy una persona apacible	5	4	3	2	1
16	Me pregunto por qué algunas veces me siento tan resentido por algunas cosas	5	4	3	2	1
17	Si tengo que recurrir a la violencia para proteger mis derechos, lo hago	5	4	3	2	1
18	Mis amigos dicen que discuto mucho	5	4	3	2	1
19	Algunos de mis amigos piensan que soy una persona impulsiva	5	4	3	2	1
20	Sé que mis "amigos" me critican a mis espaldas	5	4	3	2	1
21	Hay gente que me incita a tal punto que llegamos a pegarnos	5	4	3	2	1
22	Algunas veces pierdo los estribos sin razón	5	4	3	2	1
23	Desconfío de desconocidos demasiado amigables	5	4	3	2	1
24	No encuentro ninguna buena razón para pegarle a una persona	5	4	3	2	1
25	Tengo dificultades para controlar mi genio	5	4	3	2	1
26	Algunas veces siento que la gente se está riendo de mí a mis espaldas	5	4	3	2	1
27	He amenazado a gente que conozco	5	4	3	2	1
28	Cuando la gente se muestra especialmente amigable, me pregunto qué querrán	5	4	3	2	1
29	He llegado a estar tan furioso que he roto cosas	5	4	3	2	1