



FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología

Denominada:

Inteligencia emocional y agresividad en los choferes de la empresa de transportes y servicios múltiples S.A. – Los Amautas distrito La Victoria - Chiclayo 2010

AUTORAS:

Bach. Palmer Sánchez, María Teresa Indira

Bach. Yovera Puican, Rosa Anacelly

ASESOR:

Ps. María Elena Dorival Sihuas

PIMENTEL - PERÚ

2010

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo determinar si existe relación entre Inteligencia Emocional y Agresividad en los Choferes de la Empresa de Transportes y Servicios Múltiples SA – Los Amautas Distrito La Victoria- Chiclayo 2010, estando la población constituida por los conductores de la línea de Transporte antes mencionada, siendo una población de 45 conductores. Para la medición de la variable Inteligencia Emocional se utilizó la adaptación peruana hecha por Nelly Ugarriza Chávez al Inventario Emocional de Baron (EQ-I Baron) de Reuven Baron, y para la medición de Agresividad se usó el Cuestionario - Modificado de agresividad de BUSS-DURKEE adaptado por Carlos Reyes R. 1987, utilizándose baremaciones ya trabajadas en la población estudiada, para lo cual se asumió definiciones de Inteligencia Emocional dadas por Reuven Baron (1997), y la definición de Agresividad de Buss Durkee, citado por Carlos Reyes. Para el procesamiento de datos se trabajó con el estadístico SPSS versión 15, además del Estadístico Producto Momento de Pearson obteniendo como resultados que existe un relación inversa fuerte (-0.677), a un nivel de significancia de 0.05 entre Inteligencia Emocional y Agresividad en los Choferes de la Empresa de Transportes y Servicios Múltiples SA – Los Amautas Distrito La Victoria- Chiclayo 2010, donde el 64% de choferes presentan un Nivel Promedio de Agresividad y el 61.9 % de choferes un Nivel Bajo de Inteligencia Emocional; llegando a las siguientes recomendaciones: Realizar talleres de inteligencia emocional, para desarrollar y mejorar las habilidades de enfrentar situaciones de presión del ambiente; Tener actividades de relajación de manera semanal o quincenal de manera que esto pueda ayudar a la integración del personal y tener un mejor manejo del estrés; Capacitar al personal en cuanto a calidad y servicio al cliente, para que esto pueda beneficiar tanto a la empresa como al Distrito, y los usuarios estén más satisfechos del servicio de los colectivos; Generar un área psicológica en la empresa de Transporte, de manera que pueda servir de soporte y ayuda, brindando atenciones psicológicas, terapias, a los trabajadores y familia.