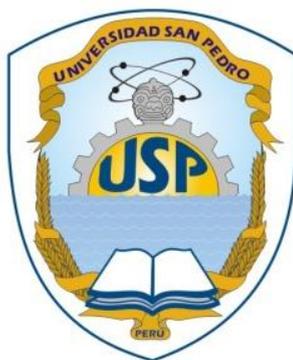


UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE PSICOLOGIA



**Inteligencia Emocional en conductores de automóviles de
transporte de Santa, 2017**

Tesis para obtener el título de Licenciado en Psicología

Autora:

Landauro Gonzales Melby Isabel

Asesora:

Millones Alba Erica Lucy

Chimbote - Perú

2018

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a mi madre por brindarme todo su apoyo incondicional y fundamental en este proceso de mi formación académica, a mi esposo y mis hijos por acompañarme y ser mi motor y motivo en cada momento de mi vida por entender los momentos que tuve que dejarlos para continuar con mi sueño, a Dios por permitirme haber llegado hasta esta etapa de mi formación profesional. Con todo mi cariño y amor esta tesis se las dedico a ustedes: Maximina, Manuel, Carlos y Valentina.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a las autoridades responsables de la Empresa de Transporte Comité N°1 del distrito de Santa, puesto que fueron quienes otorgaron el acceso a evaluar a los conductores de automóviles y confiaron en la utilidad de esta investigación, a los conductores por su interés y su disposición para ser evaluados.

Un sincero agradecimiento a cada uno de los docentes partícipes en mi formación académica, a mis asesores por su apoyo durante la investigación y las autoridades competentes de la Universidad San Pedro. Muchísimas gracias.

DERECHOS DE AUTORÍA Y DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Se reserva esta propiedad intelectual y la información de los derechos de los autores en el DECRETO LEGISLATIVO 822 de la República del Perú. El presente informe no puede ser reproducido ya sea para venta o publicaciones comerciales, solo puede ser usado total o parcialmente por la Universidad San Pedro para fines didácticos. Cualquier uso para fines diferentes debe tener antes la autorización del autor.

La Escuela Profesional de Psicología de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad San Pedro ha tomado las precauciones razonables para verificar la información contenida en esta publicación.

La autora.

INDICE

	Pág.
PAGINAS PRELIMINARES	i-iv
Índice de contenidos	v
Índice de tablas	vi
Palabras claves	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
INTRODUCCION	1
1. Antecedentes y fundamentación científica	1
2. Justificación de la investigación	9
3. Problema	10
4. Conceptuación y operacionalización de las variables	11
5. Objetivos	13
METODOLOGÍA	14
1. Tipo y Diseño de investigación	14
2. Población - Muestra	14
3. Técnicas e instrumentos de investigación	15
4. Procesamiento y análisis de la información	18
RESULTADOS	19
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	25
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	30
Apéndice y anexos	34

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Matriz de operacionalización de la variable inteligencia emocional	12
Tabla 2: Cociente emocional general	19
Tabla 3: Componente intrapersonal	20
Tabla 4: Componente interpersonal	21
Tabla 5: Componente adaptabilidad	22
Tabla 6: Componente manejo de estrés	23
Tabla 7: Componente estado de ánimo general	24

Palabras clave: Inteligencia Emocional, conductores de automóviles.

Keywords: Emotional Intelligence, car drivers.

Línea de investigación: Salud Mental

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue describir la inteligencia emocional general en conductores de automóviles de transporte de Santa, 2017, así como describir los componentes intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo de la inteligencia emocional. El tipo de investigación es cuantitativa y básica-descriptiva, el diseño no experimental de corte transversal. El instrumento que se aplicó es el Inventario de Inteligencia Emocional de Baron-ICE adaptado en el Perú por Nelly Ugarriza Chávez (2001) aplicado a una población de 57 conductores de automóvil de la empresa de transporte comité N° 1 en Santa. Los resultados que se obtuvieron son los siguientes: el 98.2% se ubicó dentro de una categoría de cociente emocional general:alto. En el componente intrapersonal al igual que el componente de adaptabilidad el 100% obtuvo la categoría: promedio, en el componente manejo de estrés, así como también el componente estado de ánimo general el 100% se halla en la categoría: alto, finalmente en el componente interpersonal el 96.5 % presenta una categoría: promedio.

ABSTRACT

The objective of the research was to describe the general emotional intelligence in drivers of transport cars of Santa, 2017, as well as to describe the intrapersonal, interpersonal, adaptability, stress management and mood components of emotional intelligence. The type of research is quantitative and basic-descriptive, the non-experimental cross-sectional design. The instrument that was applied is the Inventory of Emotional Intelligence of Baron-ICE adapted in Peru by Nelly Ugarriza Chávez (2001) applied to a population of 57 automobile drivers of the transport company committee N ° 1 in Santa. The results that were obtained are the following: 98.2% were placed in a category of general emotional quotient: high. In the intrapersonal component as well as the adaptability component, 100% obtained the category: average, in the stress management component, as well as the general mood component 100% is in the category: high, finally in the interpersonal component 96.5% presents a category: average.

INTRODUCCION

1. Antecedentes y fundamentación Científica

En la revisión de antecedentes se han encontrado investigaciones nacionales desde el año 2010 al 2014 realizados en diversas partes del Perú, del mismo modo, se encontró antecedentes internacionales durante los años 2012 al 2017 en Costa Rica y España, de las cuales sólo un antecedente nacional aplicó la teoría de inteligencia emocional de Baron usándose como instrumento la adaptación Inventario Emocional de Baron (EQ-I Baron) por Nelly Ugarriza Chávez, los demás estudios reportaron sus resultados a través de cuestionarios elaborados. A continuación, se redacta lo siguiente:

Palmer y Yovera (2010) en su estudio con 45 conductores de una línea de Transporte en Chiclayo aplicaron el Inventario Emocional de Baron (EQ-I Baron) de Reuven Baron con la adaptación peruana hecha por Nelly Ugarriza Chávez, dan a conocer que el 61.9 % de los choferes se ubican en la categoría: baja de inteligencia emocional , así mismo, Castro (2014) en su estudio de nivel descriptivo en Ayacucho, menciona a través de un cuestionario de inteligencia emocional, que los 80 conductores se ubicaron en la misma categoría, aunque en ambos estudios no se empleó el mismo instrumento se puede apreciar un resultado similar, Por otro lado, Escobedo (2013) en su estudio de tipo descriptiva correlacional con 20 trabajadores de una empresa de transportes en Huamachuco encargada del alquiler de maquinaria y volquete para el movimiento de tierra en el sector minero y construcción reporta a través de un cuestionario/encuesta, que el 63.7% de los trabajadores muestran un grado de inteligencia emocional de límites normales lo que quiere decir que hay aspectos en los que pueden mejorar notablemente sobre todo si parte de reconocer sus emociones negativas en el momento que aparece, controlándolas después adecuadamente. Es necesario resaltar que la investigación realizada difiere con la de Escobedo en instrumento y el tipo de vehículo que conducen los sujetos de estudio.

Por otro lado, a nivel internacional mencionamos el estudio de Umaña (2012) en Costa Rica, que a través del cuestionario de actitudes y comportamientos frente al riesgo vial a 97 conductores de vehículos livianos, concluye que la mayor parte de los conductores tienen tendencia hacia la aplicación de la inteligencia emocional en la conducción de sus vehículos autorregulándose en sus impulsos, en el componente empatía: agresividad y solidaridad, la mayor parte de los evaluados no se sienten irritados por otros conductores, sin embargo, si sienten que los otros conductores son agresivos con ellos. Por otro lado, según el Tráfico y Seguridad Vial (2017) manifiesta que la mayoría de conductores españoles presentan un nivel medio de inteligencia emocional (55.1%) en la conducción, a ellos le siguen los conductores de inteligencia emocional alta (27,8%) y baja (17,1%), ninguno de los trabajos aplicó el mismo instrumento de la investigación a realizar.

Ante ello, es importante mencionar que no se ha encontrado estudios sobre inteligencia emocional en conductores de automóviles de transporte en la provincia del Santa.

La Real Academia Española (2017) vincula el concepto de inteligencia a varios aspectos, como los de una capacidad para comprender, resolver problemas y tomar de decisiones. Por consiguiente, define Inteligencia Emocional como “la capacidad de percibir y controlar los propios sentimientos y saber interpretar los de los demás”. Así mismo define a la emoción como la “alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática”.

Por su parte, Goleman (1995 citado en Ugarriza, 2001) indica que la inteligencia emocional incluye “la habilidad para motivarse y persistir frente a las frustraciones, controlar impulsos y postergar gratificaciones, regular los estados de humor, evitar que las desgracias obstaculicen la habilidad de pensar, desarrollar empatía y optimismo” (p. 8).

Del mismo modo, Mayer y Salovey (1997) refiere que la Inteligencia Emocional:

“La habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual” (Fernández y Extremera, 2005, p. 68).

Así también, Ferrer (2010 citado en Cifuentes, 2016) lo define como un “conjunto de características personales de cada ser humano, como los sentimientos, actitud, control de impulsos, autoconciencia, motivación, confianza y empatía” (p. 15).

Además, Bar-On (1997 citado en Ugarriza, 2001), define a la inteligencia emocional como un “conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarse y enfrentar a las demandas y presiones del medio” (p. 8). Como tal, nuestra inteligencia no cognitiva es un factor importante en la determinación de la habilidad para tener éxito en la vida, influyendo directamente en el bienestar general y en la salud emocional. Bar-On (2006) apunta que:

“Gran parte de las definiciones y conceptualizaciones que han sido arrojadas sobre la Inteligencia Emocional contienen alguno factores como: la habilidad para reconocer, entender y manifestar emociones y sentimientos; la habilidad para discernir qué sentimientos se tienen y cómo es la relación con los mismos; capacidad de control y gestión de emociones; habilidad para la resolución de problemas y para ajustarse a complicaciones de carácter intrapersonal e interpersonal; y como la capacidad para desarrollar la automotivación y para producir afecto positivo” (citado en Monroy y Iurrtia, 2016 p. 58).

Bar-On (I-CE), desde el enfoque sistémico describe cinco grandes componentes, que las subdivide en componentes y factores que son medidos o evaluados a través del instrumento creado por Bar-On, las mismas que se desarrolla a continuación:

Componente intrapersonal (CIA): Las personas son capaces de comprender sus emociones, se pueden comunicar con facilidad y expresar sus emociones y necesidades adecuadamente, sin causar molestia y daño a los demás. Se dividen en cinco factores: comprensión emocional de sí mismo (CM), es la habilidad para percatarse y comprender nuestros sentimientos y emociones, diferenciarlos y conocer el porqué de los mismos; asertividad (AS), habilidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás; y defender nuestros derechos de una manera no destructiva; auto-concepto (AC), habilidad para comprender, aceptar y respetarse a sí mismo, aceptando nuestros aspectos positivos y negativos, como también nuestras limitaciones y posibilidades; autorrealización (AR), habilidad para realizar lo que realmente podemos, queremos y disfrutamos hacer; y la independencia (IN), habilidad para auto-dirigirse, sentirse seguro de sí mismo en nuestros pensamientos, acciones y ser independientes emocionalmente para tomar nuestras decisiones (Ugarriza, 2001, pp. 9 - 10).

El componente interpersonal (CIE) se caracteriza por: Encontrar a personas que poseen una adecuada capacidad para escuchar, comprender y apreciar los sentimientos de los demás, mantienen sus relaciones interpersonales sanas y satisfactorias. Se dividen en tres factores: empatía (EM), habilidad para percatarse, comprender y apreciar los sentimientos de los demás; relaciones interpersonales (RI), habilidad para establecer y mantener relaciones mutuas satisfactorias que son caracterizadas por una cercanía emocional o intimidad; y responsabilidad social (RS), habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona que coopera, contribuye y que es un miembro constructivo del grupo social (Ugarriza, 2001, pp. 9 - 10).

El componente de adaptabilidad (CAD) se caracteriza porque: Las personas son flexibles, realistas y efectivas en el manejo de los cambios, son buenas en hallar modos positivos de enfrentar los problemas del día a día. Se dividen en tres factores: solución de problemas (SP), habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones; prueba de la realidad (PR), habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos y lo que en la realidad existe;

y flexibilidad (FL), habilidad para realizar un ajuste adecuado de nuestras emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condiciones cambiantes (Ugarriza, 2001, pp. 9 - 10).

El componente de manejo del estrés (CME) se caracteriza porque generalmente: Las personas son calmadas, trabajan bajo presión, responden usualmente a eventos estresantes sin estallar emocionalmente y rara vez son impulsivas. Se dividen en dos factores: tolerancia al estrés (TE), habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes, y fuertes emociones sin “desmoronarse”, enfrentando activa y positivamente el estrés; y en el control de los impulsos (CI), habilidad para resistir o postergar un impulso o tentaciones para actuar y controlar nuestras emociones (Ugarriza, 2001, pp. 9 - 10).

Finalmente, tenemos el componente del estado de ánimo en general (CAG) caracterizado porque las personas son: Optimistas, tienen una apreciación positiva sobre las cosas o eventos y es particularmente placentero estar con ellas. Se dividen en dos factores: felicidad (FE), habilidad para sentirse satisfecho con nuestra vida, para disfrutar de sí mismo de otros y para divertirse y expresar sentimientos positivos; y optimismo (OP), habilidad para ver el aspecto más brillante de la vida y mantener una actitud positiva a pesar de la adversidad y los sentimientos negativos (Ugarriza, 2001, pp. 9 - 10).

Por otro lado, la Real Academia Española (2014), conductor “es aquella persona que conduce” y conducir es “transportar a alguien o algo de una parte a otra”. En otras palabras, el conductor o chofer, es la persona encargada de conducir un vehículo de motor para transportar a personas.

Según la Dirección General del Tráfico (2014) hace referencia que: “todos los vehículos que circulan por la vía pública necesitan un conductor. El conductor es la persona que maneja el mecanismo de dirección o va a los mandos”.

La conducción es la acción y efecto de conducir (llevar, transportar, guiar, dirigir). El término procede del vocablo latino *conductio* y tiene diversas aplicaciones y usos (Pérez y Gardey, 2013). Así mismo, conducir “es entendido como la acción que realiza la persona que está al volante y que utiliza diferentes técnicas y estrategias para hacer que ese automóvil se mueva y pueda avanzar” (Definición ABC, s.f.).

Se afirma que, para asumir la conducción es necesario haber cumplido 18 años, porque la sociedad espera que a esa edad el individuo haya alcanzado el grado de madurez requerido para ser un conductor responsable y seguro. Lamentablemente, la realidad es distinta. Es sabido que los conductores jóvenes se ven involucrados con mayor frecuencia en accidentes de tránsito que los conductores de más edad y más experiencia (Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito, 2017 p.50).

Según la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones (2014) indica lo siguiente: Aptitudes del conductor: Para obtener un permiso o licencia de conducir, es necesario que el conductor pueda reunir ciertas condiciones de aptitudes físicas y psicológicas, tener conocimiento teóricos referidos a los Reglamentos Nacionales y prácticos del control físico del vehículo, el conductor es el responsable de la conducción y debe realizarla con garantías de seguridad para sí mismo y para los demás usuarios, debiendo abstenerse de conducir si su estado físico y psíquico no es el más adecuado.

La compleja tarea de conducir un vehículo requiere del conductor: Adecuadas facultades físicas para manejar los mandos del vehículo de manera eficaz y segura, adecuada facultad psicológica para analizar la situación y tomar decisiones, conocimientos teóricos de la norma de circulación, conocimientos prácticos y destrezas para poder controlar el vehículo. Y los conocimientos teóricos y prácticos de los postulantes se verifican mediante los exámenes que establece la Dirección General de Circulación Terrestre y el organismo operativo pertinente.

Varios factores inciden para ser un buen conductor, entre ellos la experiencia, edad, madurez emocional y muy importante la inteligencia aplicada a la hora de la conducción. La inteligencia que es necesaria en la conducción es la que se conoce como inteligencia emocional y no tiene que ver con el coeficiente intelectual, sino con las decisiones racionales que se toman en un momento dado, basándose en las emociones, la cuales influyen en toda toma de decisiones (Umaña, 2012 p. 36).

De este modo, James y Nahl (2002 citado en Casas, Irreño, Puerto y Pérez, 2009 p. 62) plantean que un conductor de automóvil se ve expuesto a un sin número de eventos e incidentes, como por ejemplo el detenerse en un semáforo, cambiar de carril y frenar, los cuales pueden llevar a situaciones de estrés al enfrentarse por largas horas a estos acontecimientos. Los incidentes, son eventos frecuentes pero impredecibles, algunos pueden ser peligrosos como los choques y otros pueden ser leves, como ser insultado por otro conductor o pasarse el cruce por el cual se debía voltear. Sin embargo, estos eventos pueden ser capaces de producir sentimientos poderosos y pensamientos irracionales. Por lo anterior, conducir se ha convertido en una actividad dramática que millones de personas realizan de manera rutinaria y con bases poco fiables.

Es decir, cuando se habla de inteligencia para conducir, se refiere a la “inteligencia de la situación de conducir”, o sea las decisiones y la destreza que se tenga en un momento dado en situación de manejo conllevando elementos internos y externos, que tienen que ver con el vehículo y todos los elementos que ayudan, distraen o perturban al conductor.

El saber controlarse en situaciones que afectan el lado más vulnerable es también una muestra de madurez personal. Los niños cuando se enfadan muestran su rabia en forma descontrolada. Gritan, patean o golpean algún objeto o a alguna persona. Si como conductores se muestra tal forma de agresividad descontrolada, las consecuencias pueden ser catastróficas. Se trata, en cambio, de dominar la eventual irritación o ira incluso cuando otro usuario de la vía haya tenido una conducta

incorrecta, o usted lo perciba así. La agresividad hace que se actúe mal. En primer lugar, porque se percibe y juzga erróneamente una situación, y, segundo, porque lleva a tomar decisiones impulsivas. Además, cuando una persona muestra una conducta agresiva sólo genera nuevos conflictos. Es preferible que el conductor considere que la conducta errónea de otros conductores o peatones es producto de ignorancia y que no es intencionada. Otra cualidad que debe tener un buen conductor, es la capacidad de mantener la atención y concentración durante largo tiempo (Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito, 2017 p. 53).

La inteligencia de la situación de conducir es la que entrelaza al conductor con la dimensión socio-afectiva, o sea, será la forma que el individuo elija para relacionarse con su ambiente. La dimensión socio-afectiva, es más conocida como el carácter de cada persona (Umaña, 2012 p, 41).

James y Nahl (2002 citado en Casas, Irreño, Puerto y Pérez, 2009 p. 63) menciona una serie de factores que influyen en la emoción del conductor a la hora de manejar y que actúan como estresores, mostrándose como desafíos emocionales para expresar hostilidad y agresividad: Inmovilidad, la mayoría del cuerpo permanece inmóvil y pasivo al momento de manejar, por lo que la tensión se empieza a dar cuando el cuerpo se encuentra físicamente restringido y limitado; la constricción: la congestión vehicular causa en el conductor un sentimiento de frustración, restricción y constricción al no poder avanzar, y junto con ello, la ansiedad y el deseo para escapar de este estado; regulación, manejar es una actividad que se encuentra regulada, lo cual significa que las agencias del gobierno y las leyes colocan oficiales de tránsito para indicarles a los conductores a cuanta velocidad, a dónde y cómo conducir por ello cuando los conductores son castigados por violar la ley incrementa una actitud de rebeldía en muchas personas, quienes desatienden estas normas; falta de control, esta falta de control ante el tráfico causa frustración y estrés en los conductores quienes tienden a descargar su ira en cualquiera que esté a su alrededor ya sea otro conductor, un pasajero, un peatón, un obrero en la vía o un oficial de tránsito; exponerse al peligro: basta con un rasguño al carro es estresante para el dueño del vehículo ya que este

reduce el valor del carro y es costoso repararlo, por lo tanto el tráfico congestionado lleno de conductores impacientes y agresivos conlleva a incidentes a los pocos minutos uno de otro, de esta manera, el estrés psicológico produce una serie de emociones negativas como temor, resentimiento, rabia, impotencia, mal humor y depresión; la multi-tarea, el aumento de la complejidad del tablero del carro y de las actividades que se pueden realizar al momento de manejar, como comer, hablar por teléfono, entre otros, desafían la capacidad de las personas para permanecer alertas mientras conducen, es así que los conductores se irritan más con las personas que los rodean cuando su atención parece ser menor debido a las múltiples tareas que realizan; negar los propios errores, cuando los pasajeros se quejan o cuando otros conductores se encuentran en riesgo de accidente por culpa de estos errores, existe una gran tendencia a negar los propios errores y a ver las quejas de los demás como injustificadas; pérdida de objetividad, los incidentes de tránsito no son neutrales, siempre hay alguien a quien se considera culpable; e impredecibilidad, las calles y las autopistas crean un ambiente de peligro e incertidumbre, las cuales se acompañan de otros factores que producen estrés psicológico como el calor, el ruido, los olores. Estos factores, agravan los sentimientos de frustración y resentimiento. La competencia, la hostilidad y la prisa intensifican las emociones negativas dificultando el ajuste del plano emocional.

2. Justificación de la Investigación

La presente investigación se realizó debido a que actualmente se valora mucho la inteligencia emocional porque implica la capacidad para identificar, entender y manejar las emociones correctamente, de un modo que facilite las relaciones con los demás, por ende un nivel adecuado de la misma, nos permitirá un mejor desarrollo personal, social y proporcionará bienestar general que es tan apreciado para una mejor calidad de vida, de allí la importancia de describir la variable inteligencia emocional y sus componentes en un análisis científico que servirá para futuros investigadores en relación a esta variable de estudio.

Desde las implicaciones prácticas y de acuerdo a los resultados, se puede sugerir e implementar talleres y/o capacitaciones para los conductores de modo que se contribuya con el manejo de las emociones y su repercusión en las relaciones interpersonales.

3. Problema

El conductor de automóvil se ve expuesto a un sin número de eventos que son frecuentes y/o impredecibles, algunos pueden ser peligrosos como los choques y otros como ser insultado por otro conductor o pasarse el cruce por el cual se debía voltear. Sin embargo, estos eventos pueden ser capaces de producir emociones poderosas y pensamientos irracionales (Casas, Puerto, Irreño y Pérez, 2009 p. 62). Actualmente se reconoce que muchos de los accidentes de tránsito son causados por el “factor humano”, es decir, debido a conductas desadaptativas al conducir un vehículo, tales como imprudencia, inadvertencia, irresponsabilidad, negligencia, ira, estrés e inobservancia de las normas de tránsito. Esto hace volver la mirada a los aspectos psicológicos de los conductores, así como a los factores de riesgo generados por estados emocionales inadecuados o por reacciones ante situaciones cotidianas de tránsito mal afrontadas.

Estudios sobre este particular señalan que determinadas emociones (ira, enfado, conflictividad, irritación, agresión), influyen directamente en la adopción de comportamientos inseguros y peligrosos al momento de conducir o circular por las vías públicas. Por ende, la actividad de conducir requiere del manejo adecuado de las emociones por parte del conductor, debido a los múltiples factores internos (preocupaciones y emociones) y externos (condiciones de la carretera, congestión vehicular) que se presentan y que ocasionan un nivel alto de estrés, con la posibilidad que descargue sus emociones contra los demás conductores, peatones, pasajeros o agentes de tránsito, ya que por lo general reflejan la incapacidad para evaluar, reconocer y manejar sus emociones lo que se evidencia en los conductores de Santa.

Por las consideraciones anteriormente descritas se formula la siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel de Inteligencia Emocional en conductores de automóviles de transporte de Santa, 2017?

4. Conceptuación y Operacionalización de la Variable

Conceptuación

Emoción: La alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática (Real Academia Española, 2017).

Inteligencia emocional: Conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarse y enfrentar a las demandas y presiones del medio. Como tal, nuestra inteligencia no cognitiva es un factor importante en la determinación de la habilidad para tener éxito en la vida, influyendo directamente en el bienestar general y en la salud emocional (Bar-On ,1997 citado en Ugarriza, 2001 p. 8).

Conductor: Según la Real Academia Española (2014) “conductor” es aquella persona que conduce y “conducir” es transportar a alguien o algo de una parte a otra. En otras palabras, el conductor o chofer, es la persona encargada de conducir un vehículo de motor para transportar a personas.

Operacionalización de la Variable

Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable inteligencia emocional

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Sub dimensiones	Tipo de escala de medición
Inteligencia Emocional	Conjunto de habilidades sociales, personales y emocionales, no cognitivas, que influyen en nuestra capacidad global para afrontar efectivamente y activamente las demandas y presiones ambientales diarias (Reuven Bar-on, 2000)	Intrapersonal	Comprensión emocional de sí mismo	Ordinal
			Asertividad	
			Autoconcepto	
		Interpersonal	Autorrealización	
			Independencia	
			Empatía	
		Adaptabilidad	Relaciones interpersonales:	
			Responsabilidad social	
			Solución de problemas	
		Manejo del estrés	Prueba de realidad	
			Flexibilidad	
			Tolerancia al estrés	
		Estado animo general	Control de los impulsos	
Felicidad				
	Optimismo			

Fuente: Elaboración Propia.

5. Objetivos

Objetivo General

Describir la inteligencia emocional general en conductores de automóviles de transporte de Santa, 2017.

Objetivos Específicos

- Identificar la categoría del componente intrapersonal de inteligencia emocional en conductores de automóviles de transporte de Santa, 2017.
- Identificar la categoría del componente interpersonal de inteligencia emocional en conductores de automóviles de transporte de Santa, 2017.
- Identificar la categoría del componente adaptabilidad de inteligencia emocional en conductores de automóviles de transporte de Santa, 2017.
- Identificar la categoría del componente manejo del estrés de inteligencia emocional en conductores de automóviles de transporte de Santa, 2017.
- Identificar la categoría del componente estado de ánimo general de inteligencia emocional en conductores de automóviles de transporte de Santa, 2017.

METODOLOGÍA

1. Tipo y Diseño de Investigación

El tipo de investigación corresponde al básico-descriptivo. Es básico, porque nos permitió descubrir conocimientos acerca de la naturaleza, principios y las leyes que rigen los fenómenos; descriptivo, porque especificó las características importantes del fenómeno de estudio para su respectivo análisis y describió las tendencias de un grupo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, pp. 92-93).

El diseño es no experimental, porque se realizó sin la manipulación de variables encontrándose el fenómeno en su ambiente natural para su respectivo análisis, así mismo, fue de corte transversal, porque se recopiló los datos en un momento único (Hernández, et al., 2014, pp. 152-154).

Esquema:

M -----O

Donde:

M: Conductores de automóviles de la empresa de transporte N°1 en Santa

O: Inteligencia emocional.

2. Población y muestra

La población del presente estudio estuvo conformada por 57 conductores de la empresa de transporte de autos del comité N°1 de Santa, los cuales se trabajó con todos los conductores, todos cumplen con los requisitos requeridos por el instrumento.

Criterios de Inclusión: Conductores pertenecientes al comité N°1 de Santa, que desearon participar de la investigación, las edades oscilaron entre 20 y 50 años de edad y todos cursaron como mínimo el sexto grado de primaria.

Criterios de exclusión: Conductores que no tienen sexto grado de primaria

3. Técnicas e instrumento de investigación

La técnica utilizada fue la encuesta, cuyo instrumento aplicado fue el EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory del autor Reuven Bar-On en Toronto – Canadá, adaptado en el Perú por Nelly Ugarriza Chávez. La administración de dicho instrumento puede ser individual o colectiva aplicado a partir de los 16 años en adelante teniendo como requisito indispensable tener una comprensión lectora a partir de sexto grado de primaria. La calificación fue computarizada en la que se evaluó aptitudes emocionales de la personalidad como determinantes para alcanzar el éxito general y mantener una salud emocional positiva.

El inventario estuvo conformado por una escala de tipo Likert: 1. rara vez o nunca es mi caso, 2. pocas veces es mi caso, 3. a veces es mi caso, 4. muchas veces mi caso y 5. con mucha frecuencia o siempre es mi caso. Consta de 133 ítems y está integrada de quince sub componentes y tres escalas de validez, con siete a once ítems por sub componentes, poseen una escala compuesta la que da la medida total de la inteligencia emocional (CE total) además, posee cinco escalas compuestas.

Los componentes son: Intrapersonal: Conformado por 40 ítems y 5 sub componentes, comprensión emocional de sí mismo (7, 9, 23, 35, 52, 63, 88, 116)), asertividad (2, 37, 67, 92, 96, 111, 126), auto-concepto (11, 24, 40, 56, 70, 85, 100, 114, 129), autorrealización (6, 21, 36, 51, 66, 81, 95, 110, 125) e independencia (3, 19, 32, 48, 92, 107, 121); interpersonal conformado por 29 ítems y 3 sub componentes, empatía (18, 44, 55, 61, 72, 98, 119, 124), relaciones interpersonales (10, 23, 31, 39, 55, 62, 69, 84, 99, 113) y responsabilidad social (16, 30, 46, 61, 72, 76, 90, 98, 104, 119); adaptabilidad conformado por 26 ítems y 3 sub componentes, solución de problemas (1, 15, 29, 45, 60, 75, 89, 118), prueba de la realidad (8, 35, 38, 53, 68, 83, 88, 97, 112, 127) y flexibilidad (14, 28, 43, 59, 74, 87, 103, 131); manejo del estrés conformado por 19 ítems y 2 sub componentes, tolerancia al estrés (4, 20, 33, 49, 64, 78, 93, 108, 122) y control de impulsos (13, 27, 42, 58, 73, 86, 102, 110, 117, 130); y

estado ánimo general conformado por 17 ítems y 2 sub componentes, felicidad (2, 17, 31, 47, 62, 77, 91, 105, 120) y optimismo (11, 20,26, 54, 80, 106, 108, 132).

Para las normas de calificación del Inventario de Cociente Emocional (I-CE) comprende: La evaluación de la validez de los resultados, la obtención de los puntajes directos y estándares para los subcomponentes y componentes y la obtención del Cociente Emocional Total y de los Percentiles. Todos estos datos se obtienen directamente mediante un sistema computarizado.

Con respecto a las normas de interpretación, los puntajes estándar CE del cociente emocional total, componentes y subcomponentes, distribuidos en categorías cuyos valores son los siguientes: 130 y más: capacidad emocional muy desarrollada, marcadamente alta, capacidad emocional inusual. 115 – 129: capacidad Emocional muy desarrollada, Alta, buena capacidad emocional. 86 – 114: capacidad emocional adecuada, promedio. 70 – 85: necesita mejorar, baja, capacidad emocional por debajo del promedio. 69 y menos: necesita mejorar, muy baja, capacidad emocional extremadamente por debajo del promedio. Por lo general, los puntajes de escala altos alcanzados en el I-CE indican que las habilidades emocionales que están siendo medidas son muy adecuadas, bien desarrolladas y que funcionan de manera eficiente; los puntajes de escala bajos expresan deficiencia y plantean la necesidad de mejorar las competencias y habilidades particulares para enfrentar las exigencias del entorno. Los resultados “altos” y “bajos” identifican la distancia a la que se encuentran del puntaje promedio de 100. Los resultados que exceden la media o que se encuentran por debajo de una desviación estándar (15 puntos) deben ser considerados significativos (Ugarriza, 2001, p. 28).

Validez. - Se realizaron nueve tipos de estudio de validación: validez de contenido, aparente, factorial, de constructo, convergente, divergente, de grupo-criterio, discriminante y validez predictiva han sido realizados en seis países en los últimos 17 años, los hallazgos de las diversas fuentes de validación, reflejan la consistencia de las conceptualizaciones del autor de inteligencia social y emocional y

sus definiciones de los subcomponentes del I-CE. Las correlaciones son moderadas y van desde coeficientes de correlación aproximadamente de .30 a coeficientes de .70. Los resultados sugieren que los subcomponentes del I-CE, se traslapan de modo razonable con otras pruebas, pero aun así denotan una clara distinción.

BarOn (1997) realizó un análisis factorial exploratorio de los ítems (método de extracción de componentes principales con rotación varimax). En ese análisis encontró 13 factores subyacentes con ítems que se desviaban ligeramente de los 15 componentes básicos. Para resolver las discrepancias de algunos ítems desarrolló análisis confirmatorios posteriores. Luego asumió que tras los 15 subcomponentes existen cinco componentes sostenibles teóricamente y, como una forma de verificación final, realizó un análisis factorial confirmatorio de segundo orden con respecto al modelo 5-1 encontrándose que esta última estructura factorial se verifica (Ugarriza, 2001 p. 153).

Ugarriza (2001 p. 147) realizó un análisis factorial confirmatorio de segundo orden en la muestra peruana, estos parámetros fueron obtenidos a través del programa estadístico AMOS. La prueba chi cuadrado para verificar el ajuste del modelo resultó significativa, de esta manera se verifica la estructura factorial 5 a 1 propuesta por BarOn (1997). Las cargas factoriales y comunalidades de los componentes en un único factor subyacente que denominaremos “cociente emocional general” teórico (CEG). Se aprecia que el componente CIA tiene la carga factorial más elevada (0.92) con una proporción de varianza explicada de CEG del 85% seguida de CAG (carga factorial = 0.88; % varianza explicada = 77), CAD (carga factorial = 0.78; % varianza explicada = 61), CIE (carga factorial = 0.68; % varianza explicada = 46) y CME (carga factorial = 0.61; % varianza explicada = 37).

Confiabilidad. - Los estudios de confiabilidad ejecutados sobre el I-CE en el extranjero se han centrado en la consistencia interna y la confiabilidad re test. Los coeficientes de alfa promedio de Cron Bach son altos para casi todos los subcomponentes, el más bajo .69 fue para responsabilidad Social y el más alto .86 para comprensión de sí mismo. Para la muestra peruana los coeficientes de alfa de Cron

Bach, la consistencia interna para el inventario total es muy alto .93, para los componentes del I-CE oscila entre .77 y .91. Los más bajos coeficientes son para los subcomponentes de flexibilidad .48, independencia y solución de problemas .60. Los trece factores restantes arrojan valores por encima de .70. Cabe señalar que en el Perú no se determinó la confiabilidad re test, pero sí la realizó BarOn en 1997 y con relación a la estabilidad del I-CE a través del tiempo revela un coeficiente de estabilidad promedio de .85 después de un mes, y de .75 después de cuatro meses. Estos valores significan que hay una buena consistencia en los hallazgos de una administración a la siguiente, pero el grado de correlación no es muy alto como para sugerir que la inteligencia emocional social sea permanente (estable) (Ugarriza, 2001 p. 149)

En conclusión, BarOn (1997 citado en Ugarriza, 2001 p. 27) sostiene haber adoptado un punto de vista electico, ya que el ICE se basa en un conjunto de teorías y se ha demostrado que es capaz de brindar una medición confiable y válida de la inteligencia no cognitiva, los individuos saludables que funcionan bien y potencialmente exitosos generalmente puntúan dentro o por encima del promedio. Cuando más alto sean los puntajes en la mayoría de la escala, se predecirá un éxito general en afrontar las demandas y presiones del ambiente.

4. Procesamiento y análisis de la información

Para la ejecución y desarrollo de la presente investigación se realizó las siguientes coordinaciones: Primero se realizó la carta de presentación dirigido a Dirección de Escuela de Psicología, luego se solicitó permiso a la empresa de transporte y servicios múltiples comité N°1 Chimbote – Santa, finalmente se coordinó los horarios con los conductores para la aplicación del inventario.

En cuanto al análisis de la información se realizó a través del programa SPSS 23 donde se ingresaron los datos, el análisis de la información se llevó a cabo a través de la estadística descriptiva, haciendo uso de las tablas de frecuencia y porcentajes.

RESULTADOS

En la tabla 2 se muestra que el 98.2% de los conductores se ubica en la categoría: alta de la inteligencia emocional general.

Tabla 2. Cociente emocional general

Niveles	Fr.	%
Marcadamente alta	0	0.0
Alta	56	98.2
Promedio	1	1.8
Baja	0	0.0
Muy baja	0	0.0
Total	57	100,0

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 3 indica que el 100% de los encuestados está dentro de la categoría promedio en el componente intrapersonal.

Tabla 3. Componente Intrapersonal

Niveles	Fr.	%
Marcadamente alta	0	0.0
Alta	0	0.0
Promedio	57	100.0
Baja	0	0.0
Muy baja	0	0.0
Total	57	100,0

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 4 muestra que el 96.5% de los encuestados se halla en la categoría: promedio del componente interpersonal.

Tabla 4. Componente Interpersonal

Niveles	f	%
Marcadamente alta	0	0.0
Alta	0	0.0
Promedio	55	96.5
Baja	2	3.5
Muy baja	0	0.0
Total	57	100,0

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 5 indica que el 100% de los conductores se ubica en la categoría promedio en el componente adaptabilidad.

Tabla 5. Componente Adaptabilidad

Niveles	f	%
Marcadamente alta	0	0.0
Alta	0	0.0
Promedio	57	100.0
Baja	0	0.0
Muy baja	0	0.0
Total	57	100,0

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 6 indica que el 100% de los conductores está ubicado en la categoría: alta del componente manejo de estrés.

Tabla 6. Componente manejo de estrés

Niveles	f	%
Marcadamente alta	0	0.0
Alta	57	100.0
Promedio	0	0.0
Baja	0	0.0
Muy baja	0	0.0
Total	57	100,0

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 7 del Componente Estado de Animo General arroja que el 100% de los conductores se ubica en la categoría: alta.

Tabla 7. Componente estado de ánimo general

Niveles	f	%
Marcadamente alta	0	0.0
Alta	57	100.0
Promedio	0	0.0
Baja	0	0.0
Muy baja	0	0.0
Total	57	100,0

Fuente: Elaboración propia.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Si se toma como punto de partida el factor humano como responsable de lo que ocurre a bordo de un vehículo, comprenderemos la importancia de la inteligencia emocional en la seguridad vial, las relaciones interpersonales, mejor calidad de vida del conductor y por ende garantizar el éxito de la empresa. En la presente investigación los resultados son que el 98.2% de los conductores de automóviles de una empresa de transporte de Santa se ubican en la categoría: Alta de la Inteligencia Emocional general; estos resultados difieren del realizado por Palmer y Yovera en Chiclayo a 45 conductores ya que el 61.9% mostro una categoría Baja de Inteligencia Emocional, al igual que Castro en Ayacucho halló que los conductores de microbús de una empresa de transporte evidencio la misma categoría: baja, las características de los vehículos, carretera y cantidad de usuarios no es la misma por lo cual podrían variar los resultados.

Por otro lado, Escobedo en La Libertad, hallo que el 63.7% de los trabajadores posee un grado de inteligencia emocional de límites Normales, haciendo referencia a que pueden mejorar notablemente, la población difiere en cuanto a que estos conductores manejan maquinarias para el sector minero y de construcción, por ende, las condiciones y tipo de vehículos difieren de los de la investigación.

A nivel internacional Umaña en Costa Rica menciona que la mayor parte de los conductores en estudio aplican la inteligencia emocional esto en base a tres actitudes: conciencia de sí mismo, autorregulación y empatía. Estas actitudes son equivalentes a algunos aspectos de los componentes que propone Baron como: comprensión emocional de sí mismo en el componente intrapersonal, empatía en componente interpersonal y control de impulsos (habilidad para controlar nuestras emociones) en componente manejo de estrés, estos resultados se asemejan más a los encontrados al igual que las características de los vehículos. Además, en un estudio de opinión realizado por Trafico Vial en España se encontró que el 55% de conductores nóveles posee un nivel Medio de inteligencia emocional. Por lo expuesto podemos apreciar

que los estudios indicados difieren con los resultados hallados en la presente investigación, pero es necesario mencionar que no se hallaron investigaciones con población de las mismas características y que además hayan aplicado el mismo instrumento; lo cual podría haber influenciado en los resultados obtenidos.

Como lo dice BarOn (1997 citado en Ugarriza, 2001 p. 27) los individuos saludables que funcionan bien y potencialmente exitosos generalmente puntúan dentro o por encima del promedio. Cuando más alto sean los puntajes en la mayoría de la escala, se predecirá un éxito general en afrontar las demandas y presiones del ambiente. Entonces puedo decir que los conductores de auto del Comité N° 1 de Santa aplican con éxito su nivel adecuado de inteligencia emocional. En el servicio a los usuarios.

En relación a los cinco componentes de la inteligencia emocional; el 100% de los encuestados posee una categoría promedio en el Componente Intrapersonal. BarOn (1997 citado en Ugarriza, 2001 p. 37) nos dice que los conductores que se hallan en esta categoría están en contacto con sus sentimientos, se sienten bien consigo mismo y positivos con respecto a lo que están haciendo en su vida; así mismo ocurre en la capacidad de expresar sus sentimientos, ser independientes y experimentar confianza en la realización de sus ideas y creencias sin embargo una categoría alta en este componente sería beneficioso para los conductores ya que podrán defender su postura de una manera no destructiva y esto a su vez mejora las relaciones con los usuarios y compañeros de trabajo.

El 96.5% de los encuestados presentan una categoría promedio en el componente interpersonal de la inteligencia emocional lo cual quiere decir que, su capacidad de comprender, interactuar, relacionarse con los demás, trabajar en equipo; es adecuada, las habilidades interpersonales bien desarrolladas son importantes para los conductores puesto que ellos se relacionan con pasajeros, compañeros de trabajos y jefes. En base a esto el poder mejorar en este componente significa el éxito en el establecimiento y mantenimiento de relaciones saludables (BarOn, 1997 citado en Ugarriza, 2001 p. 37).

El 100% de los conductores se ubica en la categoría promedio del Componente Adaptabilidad de la inteligencia emocional lo cual muestra que en su capacidad de adaptarse a las exigencias del entorno y enfrentar de manera efectiva las situaciones problemáticas, así como el manejo de las dificultades diarias; es adecuado. Sin embargo, ubicarse en una categoría alta permitiría un dominio de las habilidades mencionadas ya que la adaptabilidad es de suma importancia ante la presencia de eventos inesperados durante la acción de conducir como por ejemplo una carretera congestionada, paralizada (como la que ocurrió en Santa por el desborde del río Shisho) o una falla mecánica, ante lo cual los conductores deben ser capaces de generar e implementar soluciones efectivas (BarOn, 1997 citado en Ugarriza, 2001 p. 9).

El 100% de los encuestados está dentro de la categoría alta en el Componente Manejo de Estrés, los conductores son capaces de resistir el estrés, no pierden el control y trabajan bien bajo presión. Ellos pueden realizar labores que provocan tensión o encierran cierto peligro es por ello que es tan importante que posean estas capacidades bien desarrolladas para evitar accidentes de tránsito, discusiones, peleas y esto a su vez pueda dañar la imagen de la empresa, los resultados explicarían por qué estos eventos no se presentan o no son frecuentes en los conductores de la empresa de transporte N° 1 de Santa. James y Nahl (2002 citado en Casas, Irreño, Puerto y Pérez, 2009 p. 63) menciona una serie de factores que influyen en la emoción del conductor a la hora de manejar y que actúan como estresores, mostrándose como desafíos emocionales para expresar hostilidad y agresividad como por ejemplo la inmovilidad pero esto no se da ya que la ruta Santa Chimbote dura aproximadamente 15 a 20 min, al llegar a su paradero ellos deben esperar su turno para hacer el viaje de regreso lo cual les permite bajar del auto, conversar entre compañeros, tomarse alguna bebida, etc. Otro factor es la constricción o congestión vehicular lo cual tampoco se aprecia ya que la ruta en su mayor tramo es por la panamericana norte. Con respecto al factor de multi-tarea es un factor que está regulado por la empresa pues cada vehículo cuenta con un código visible para los usuarios y cualquier reclamo ante la oficina de la empresa conlleva a una sanción para el conductor.

El 100% de los encuestados se halló en la categoría alta del Componente Estado de Animo General de la inteligencia emocional, esto quiere decir que son personas positivas, optimistas, saben cómo disfrutar la vida y capaces de crear una atmósfera positiva en el centro de trabajo. Los conductores de autos al poseer esta capacidad bien desarrollada cuentan con un elemento esencial para la interacción con los demás y que los motiva a solucionar problemas. Los componentes: manejo de estrés y estado de ánimo general, al encontrarse en un nivel alto, permiten a los conductores poder analizar situaciones con tranquilidad y tomar decisiones adecuadas a la hora de conducir ya que, según la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones (DRTC, 2014) nos indica que es necesario que el conductor: Reúna ciertas condiciones de aptitudes físicas y psicológicas a la hora de conducir.

Considero que los resultados obtenidos son producto de los factores del medio y normas de la empresa. Como ya se mencionó no hay congestión vehicular por ser la ruta, mayormente, la panamericana norte; los conductores deben esperar su turno lo cual les permite conversar, leer periódico o tomarse una bebida. Además se reúnen una vez por semana para jugar futbol lo cual les permite confraternizar y hacer ejercicio; también cuentan con un código en la parte posterior del auto que permite identificar el vehículo ante algún problema con otros conductores y sobre todo con los usuarios quienes pueden hacer su reclamo en la oficina de la empresa y según sea el caso se determina una sanción para el conductor y su unidad.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

- El 98.2% de los conductores de automóviles de transporte de Santa tiene una categoría Alta de la Inteligencia Emocional.
- La categoría del Componente Intrapersonal en conductores de automóviles de transporte de Santa, 2017 es Promedio (100%).
- La categoría del componente Interpersonal en conductores de automóviles de transporte de Santa, 2017 es Promedio (96.5%).
- La categoría del componente Adaptabilidad en conductores de automóviles de transporte de Santa, 2017 es Promedio (100%).
- La categoría del componente Manejo de Estrés en conductores de automóviles de transporte de Santa, 2017 es Alta (100%).
- La categoría del componente Estado de Animo General en conductores de automóviles de transporte de Santa, 2017 es Alta (100%).

Recomendaciones:

Informar de los resultados a la empresa para motivar y reforzar a los trabajadores en sus habilidades sociales y emocionales a través de capacitaciones preventivas promocionales

Por ser un estudio descriptivo, los datos muestran características y perfiles de la inteligencia emocional, por eso sería prudente para futuras investigaciones asociarlas con otras variables de interés, así como se podría desarrollar estudios comparativos con otros grupos de trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Anónimo (s.f.). Temas para la educación. *Temas para la educación profesionales para la enseñanza*, GR 2786-2008. Recuperado de <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd7866.pdf>
- Casas, D., Irreño, M., Puerto, J. y Pérez, M. (2009). *Inteligencia emocional en conductores de taxi de la ciudad de Bogota D.C.* (Trabajo de grado, Pontificia Universidad Javeriana). Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/7996/tesis62.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Casas, D., Irreño, M., Puerto, J. y Pérez, M. (2009). *Inteligencia emocional en conductores de taxi de la ciudad de Bogotá D.C.* (Tesis de grado, Pontificia Universidad Javeriana). Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/7996/tesis62.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro, I. (2014). *Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Transporte Urbano en Ayacucho – 2014.* (Tesis para título profesional, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga). Recuperado de http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/969/Tesis%20Ad143_Cas.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cifuentes, L. (2016). *Autoimagen e inteligencia emocional.* (Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/42/Cifuentes-Luz.pdf>
- Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito. (2017). *Libro del Nuevo conductor Automovilistas.* Recuperado de <https://www.conaset.cl/wp->

content/uploads/2017/07/20170417-LIBRO-NUEVO-CONDUCTOR-FINAL-ESP.pdf

Días, R. (2007). *Sitio web Educativo para la asignatura de matemática financiera*. Recuperado de <http://biblo.una.edu.ve/docu.7/bases/marc/texto/t6836.pdf>

Escobedo, M. (2013). *La inteligencia emocional de los trabajadores de la Empresa Transporte Juvier SAC y desempeño laboral*. (Tesis para título profesional, Universidad Nacional de Trujillo). Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/316/escobedo_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fernández, P. y Extremera, N. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(3), 63-93. Recuperado de http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/pdf61modelo_de_mayer_salovey.pdf

Monroy, A. y Iruetia, M. (2016). *Inteligencia emocional y rendimiento deportivo en el fútbol femenino de alta competición*. (Tesis doctoral, Centro Transdisciplinar de Investigación en Educación). Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/18817/1/Tesis1113-160915.pdf>

Palmer, M. y Yovera, R. (2010). *Inteligencia emocional y agresividad en los choferes de la empresa de transportes y servicios múltiples S.A. Chiclayo*. (Tesis para título profesional, Universidad Señor de Sipán). Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2148/1/Facultad%20de%20Humanidades.pdf>

Real Academia Española (2017). *Inteligencia*. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=LqtyoaQ|LqusWqH>

Tráfico y Seguridad Vial. (enero 2017). Las emociones es el factor que más influye en la conducción. Recuperado de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:t9cyAA9n9DUJ:https://bitaka.files.wordpress.com/2007/06/emociones-influyen-en-la-conduccion.doc+&cd=3&hl=es&ct=clnk&gl=pe+>

Ugarriza N. (2001). *La Evaluación de la Inteligencia Emocional a través del Inventario de Bar-On ICE en una muestra de Lima Metropolitana*. Lima: Editorial: Amigo.

Ugarriza, N. (2001). *Adaptación y estandarización del inventario de inteligencia emocional de Baron Ice – JA en jóvenes y adultos. Muestra de lima metropolitana*. Recuperado en https://www.academia.edu/16905879/LA_EVALUACION_DE_LA_INTELIGENCIA_EMOCIONAL

Ugarriza, N. (2001). La evaluación de inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Persona* (4, 2001), 129-160. Recuperado de [http://fresno.ulima.edu.pe/sf/sf_bdfde.nsf/OtrosWeb/Persona4Evaluacion/\\$file/05-PERSONA4-ugarriza.pdf](http://fresno.ulima.edu.pe/sf/sf_bdfde.nsf/OtrosWeb/Persona4Evaluacion/$file/05-PERSONA4-ugarriza.pdf)

Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Redalyc.org. Persona* (4, 2001), 129-160. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1471/147118178005.pdf>

Umaña, S. (junio 2012). La inteligencia emocional en conductores noveles desde la percepción del riesgo y factores protectores en la toma de decisiones en conductores del cantón de Pérez Zeledón. Recuperado de

<https://www.csv.go.cr/documents/10179/10913/Inteligencia+Emocional+en+conductore+n%C3%B3veles.pdf/5f6e1e6e-1e45-4930-9145-63bd680903a4>

Anexos y apéndice

1. Los mecanismos de protección de derechos humanos.

Según el código de ética del psicólogo del Perú en su artículo 79 dice lo siguiente: que, al diseñar una investigación, el profesional asume la responsabilidad de realizar una investigación cuidadosa de su aceptabilidad ética. En la medida que esta evaluación sugiera un compromiso con algunos de los principios éticos, el investigador tiene la obligación de buscar consejo ético y salvaguardar los derechos humanos de los participantes

2. Base de datos crudos.

3. Instrumento

Protocolo del instrumento

INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL (BARON)

Introducción: Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permiten hacer una descripción de ti mismo(a). Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces. Hay cinco respuestas por cada frase.

1. **Rara vez o nunca es mi caso**
2. **Pocas veces es mi caso**
3. **A veces es mi caso**
4. **Muchas veces es mi caso**
5. **Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.**

Instrucciones:

Lee cada una de las frases y selecciona UNA de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. Marca con un aspa el número.

Si alguna de las frases no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta cómo te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. Notarás que algunas frases no te proporcionan toda la información necesaria; aunque no estés seguro(a) selecciona la respuesta más adecuada para ti. No hay respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Responde honesta y sinceramente de acuerdo a cómo eres, NO como te gustaría ser, no como te gustaría que otros te vieran. NO hay límite de tiempo, pero, por favor, trabaja con rapidez y asegúrate de responder a TODAS las oraciones.

1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.
2. Es duro para mí disfrutar de la vida.
3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.
4. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.
5. Me agradan las personas que conozco.

6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.
7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.
8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).
9. Reconozco con facilidad mis emociones.
10. Soy incapaz de demostrar afecto.
11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.
12. Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza.
13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.
15. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.
16. Me gusta ayudar a la gente.
17. Me es difícil sonreír.
18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.
19. Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.
20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.
21. Realmente no sé para que soy bueno(a).
22. No soy capaz de expresar mis ideas.
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.
24. No tengo confianza en mí mismo(a).
25. Creo que he perdido la cabeza.
26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.
28. En general, me resulta difícil adaptarme.
29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.
31. Soy una persona bastante alegre y optimista.
32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.
33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.
34. Pienso bien de las personas.

35. Me es difícil entender cómo me siento.
36. He logrado muy poco en los últimos años.
37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.
38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.
39. Me resulta fácil hacer amigos(as).
40. Me tengo mucho respeto.
41. Hago cosas muy raras.
42. Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.
43. Me resulta difícil cambiar de opinión.
44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.
46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.
47. Estoy contento(a) con mi vida.
48. Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).
49. No puedo soportar el estrés.
50. En mi vida no hago nada malo.
51. No disfruto lo que hago.
52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.
53. La gente no comprende mi manera de pensar.
54. Generalmente espero lo mejor.
55. Mis amigos me confían sus intimidades.
56. No me siento bien conmigo mismo(a).
57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.
58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.
59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.
60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.
61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.
62. Soy una persona divertida.
63. Soy consciente de cómo me siento.

64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.
65. Nada me perturba.
66. No me entusiasman mucho mis intereses.
67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.
68. Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor.
69. Me es difícil llevarme con los demás.
70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.
71. Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.
72. Me importa lo que puede sucederle a los demás.
73. Soy impaciente.
74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.
75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.
76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.
77. Me deprimó.
78. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.
79. Nunca he mentado.
80. En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.
81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.
82. Me resulta difícil decir “no” aunque tenga el deseo de hacerlo.
83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.
84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.
85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy
86. Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar.
87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.
88. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).

89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.
90. Soy capaz de respetar a los demás.
91. No estoy muy contento(a) con mi vida.
92. Prefiero seguir a otros a ser líder.
93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.
94. Nunca he violado la ley.
95. Disfruto de las cosas que me interesan.
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.
97. Tiendo a exagerar.
98. Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.
99. Mantengo buenas relaciones con los demás.
100. Estoy contento(a) con mi cuerpo
101. Soy una persona muy extraña.
102. Soy impulsivo(a).
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.
104. Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.
105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana.
106. En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.
107. Tengo tendencia a depender de otros.
108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles
109. No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.
110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.
111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.
112. Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.
113. Los demás opinan que soy una persona sociable.
114. Estoy contento(a) con la forma en que me veo.
115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.
116. Me es difícil describir lo que siento.
117. Tengo mal carácter.

118. Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.
119. Me es difícil ver sufrir a la gente.
120. Me gusta divertirme.
121. Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.
122. Me pongo ansioso(a).
123. No tengo días malos.
124. Intento no herir los sentimientos de los demás.
125. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.
126. Me es difícil hacer valer mis derechos.
127. Me es difícil ser realista.
128. No mantengo relación con mis amistades.
129. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).
130. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.
131. Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.
132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar.
133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.

Hoja de Respuesta del instrumento

Neily Ugarriza Chávez

HOJA DE RESPUESTAS DEL INVENTARIO EMOCIONAL, BarOn - ADULTOS

Nombre: _____ Edad: _____ Sexo: _____ Grado de Instrucción: _____
 Ocupación: _____ Fecha: _____

Escala UNA de las 5 alternativas:		1	2	3	4	5		
		Rara vez o Nunca es mi caso	Pocas Veces es mi caso	A Veces es mi caso	Muchas Veces es mi caso	Con mucha frecuencia o Siempre es mi caso		
1	1 2 3 4 5	28	1 2 3 4 5	55	1 2 3 4 5	82	1 2 3 4 5	109
2	1 2 3 4 5	29	1 2 3 4 5	56	1 2 3 4 5	83	1 2 3 4 5	110
3	1 2 3 4 5	30	1 2 3 4 5	57	1 2 3 4 5	84	1 2 3 4 5	111
4	1 2 3 4 5	31	1 2 3 4 5	58	1 2 3 4 5	85	1 2 3 4 5	112
5	1 2 3 4 5	32	1 2 3 4 5	59	1 2 3 4 5	86	1 2 3 4 5	113
6	1 2 3 4 5	33	1 2 3 4 5	60	1 2 3 4 5	87	1 2 3 4 5	114
7	1 2 3 4 5	34	1 2 3 4 5	61	1 2 3 4 5	88	1 2 3 4 5	115
8	1 2 3 4 5	35	1 2 3 4 5	62	1 2 3 4 5	89	1 2 3 4 5	116
9	1 2 3 4 5	36	1 2 3 4 5	63	1 2 3 4 5	90	1 2 3 4 5	117
10	1 2 3 4 5	37	1 2 3 4 5	64	1 2 3 4 5	91	1 2 3 4 5	118
11	1 2 3 4 5	38	1 2 3 4 5	65	1 2 3 4 5	92	1 2 3 4 5	119
12	1 2 3 4 5	39	1 2 3 4 5	66	1 2 3 4 5	93	1 2 3 4 5	120
13	1 2 3 4 5	40	1 2 3 4 5	67	1 2 3 4 5	94	1 2 3 4 5	121
14	1 2 3 4 5	41	1 2 3 4 5	68	1 2 3 4 5	95	1 2 3 4 5	122
15	1 2 3 4 5	42	1 2 3 4 5	69	1 2 3 4 5	96	1 2 3 4 5	123
16	1 2 3 4 5	43	1 2 3 4 5	70	1 2 3 4 5	97	1 2 3 4 5	124
17	1 2 3 4 5	44	1 2 3 4 5	71	1 2 3 4 5	98	1 2 3 4 5	125
18	1 2 3 4 5	45	1 2 3 4 5	72	1 2 3 4 5	99	1 2 3 4 5	126
19	1 2 3 4 5	46	1 2 3 4 5	73	1 2 3 4 5	100	1 2 3 4 5	127
20	1 2 3 4 5	47	1 2 3 4 5	74	1 2 3 4 5	101	1 2 3 4 5	128
21	1 2 3 4 5	48	1 2 3 4 5	75	1 2 3 4 5	102	1 2 3 4 5	129
22	1 2 3 4 5	49	1 2 3 4 5	76	1 2 3 4 5	103	1 2 3 4 5	130
23	1 2 3 4 5	50	1 2 3 4 5	77	1 2 3 4 5	104	1 2 3 4 5	131
24	1 2 3 4 5	51	1 2 3 4 5	78	1 2 3 4 5	105	1 2 3 4 5	132
25	1 2 3 4 5	52	1 2 3 4 5	79	1 2 3 4 5	106	1 2 3 4 5	133
26	1 2 3 4 5	53	1 2 3 4 5	80	1 2 3 4 5	107	1 2 3 4 5	
27	1 2 3 4 5	54	1 2 3 4 5	81	1 2 3 4 5	108	1 2 3 4 5	

4. Formatos y otros.

Consentimiento informado

INFORMACIÓN PARA EL CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación científica de la Escuela Académico Profesional de Psicología de la Universidad San Pedro, tiene como finalidad describir el nivel de **Inteligencia Emocional en Conductores de Automóviles de Transporte de Santa, 2017**. Para lo cual se aplicará un cuestionario a los **conductores** que voluntariamente lo acepten. Dicho cuestionario será anónimo para proteger la identidad del participante informante y se desarrollará dentro de un ambiente de **respeto mutuo, confidencialidad y responsabilidad, con el compromiso de no utilizar esta información para otros fines que puedan perjudicar a los sujetos de estudio**.
Cordialmente,

Melby Landauro Gonzales

FICHA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL PARTICIPANTE

Yo, como parte de la investigación, en pleno uso de mis facultades, libre y voluntariamente, **EXPONGO:** Que he sido debidamente **INFORMADO/A** por los responsables de realizar la presente investigación científica titulada: “**inteligencia emocional en conductores de automóviles de transporte de Santa, 2017**”; y he recibido explicaciones, tanto verbales como escritas, sobre la naturaleza y propósitos de la investigación y también he tenido ocasión de aclarar las dudas que me han surgido. Habiendo comprendido y estando satisfecho/a de todas las explicaciones y aclaraciones recibidas sobre el mencionado trabajo de investigación, **OTORGO MI CONSENTIMIENTO** para que me sea realizada la encuesta. Entiendo que este consentimiento puede ser revocado por mí en cualquier momento antes de la realización del procedimiento. Y, para que así conste, firmo el presente documento.

Firma del Participante

Fecha: _____