

# FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACION CON EL EMPOWERMENT DE LOS COLABORADORES DEL AREA DE OPERACIONES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, 2018”

Trabajo de investigación para optar el grado de:

**Bachiller en Administración**

**Autor:**

Deysi Liset Ramírez Bardales

**Asesor:**

Cesar Augusto Acosta Cashu

Lima - Perú

2018



### ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Asesor..... CESAR AUGUSTO ACOSTA CASHU....., docente de la Universidad Privada del Norte, facultad de NEGOCIOS....., carrera profesional de ADMINISTRACION....., ha realizado el seguimiento del proceso de formulación, desarrollo, revisión de fondo y forma (cumplimiento del estilo APA y ortografía) y verificación en programa de antiplagio del Trabajo de Elija un elemento. del o los estudiantes(s)/egresado (s):

- DEYSI LISET RAMIREZ BARDALES  
(Nombre completo de estudiante o egresado)
- .....  
(Nombre completo de estudiante o egresado)

Por cuanto, **CONSIDERA** que el Trabajo de Elija un elemento. titulado

"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACION CON EL EMPOWERMENT DE LOS COLABORADORES DEL AREA DE OPERACIONES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS 2018"  
para optar al grado de bachiller por la Universidad Priva del Norte, reúne las condiciones adecuadas en forma y fondo, por lo cual, **AUTORIZA** su presentación.

Lima..... 25 de setiembre del 2018  
(Lugar) (día) (mes) (año)

  
Ing./Lic./Mg./Dr. CESAR AUGUSTO ACOSTA CASHU  
(Nombre completo del Asesor)  
Asesor



**ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

El Director/Coordinador William César Ferrer Jauregui, de la carrera de Administración de la Universidad Privada del Norte, ha procedido a realizar la evaluación del Trabajo de Elija un elemento. del (o los) estudiante (s)/egresado (s):

- DEYSI LISET RAMIREZ BARDALES  
(Nombre completo de estudiante o egresado)
- .....  
(Nombre completo de estudiante o egresado)

Para aspirar al grado de bachiller con el Trabajo de Elija un elemento. titulado "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACION CON EL EMPOWERMENT DE LOS COLABORADORES DEL AREA DE OPERACIONES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS 2018"

Luego de la revisión, en forma y contenido, del Trabajo de Elija un elemento. expresa el siguiente resultado:

- Aprobado  
Calificativo:  
( ) Excelente: De 20 a 18.  
(**X**) Sobresaliente: De 17 a 15.  
( ) Bueno: De 14 a 13.

Desaprobado

Lima 26 de Setiembre del 2018  
(Lugar) (día) (mes) (año)

William Ferrer Jauregui  
Ing./Lic./Mg./Dr .....  
Director Académico  
Administración y Derecho (Coordinador)  
Campus - Los Olivos  
UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C.  
Director/Coordinador

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación a nuestro buen Dios.

También lo dedico a mis padres, hermano y a todos los familiares que me han brindado su apoyo y confianza incondicional.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida y la oportunidad de cumplir con este logro profesional.

A mis padres, hermano y familia que me brindaron su apoyo.

A mis compañeros por tantas horas juntos compartiendo el mismo reto y poder cumplirlo.

A mí querida universidad por brindarme profesores que formaron en mí el profesional que  
soy actualmente.

## Tabla de contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	10
1.1.    Realidad problemática	10
1.2.    Formulación del problema	20
1.3.    Objetivos	20
1.4.    Hipótesis	21
CAPÍTULO II METODOLOGÍA	23
CAPÍTULO III RESULTADOS	28
CAPÍTULO IV DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	39
REFERENCIAS	42
ANEXOS	45

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla n°.1.</b> Operacionalización de las Variables.....	<b>26</b>
<b>Tabla n°.2.</b> Relación de juicio de expertos.....	<b>28</b>
<b>Tabla n°.3.</b> Resumen del procesamiento de los casos.....	<b>29</b>
<b>Tabla n°.4.</b> Estadística de fiabilidad.....	<b>30</b>
<b>Tabla n°.5.</b> Frecuencias – Soy capaz de reconocer mis fortalezas para emplearlas en el logro de mis metas.....	<b>30</b>
<b>Tabla n°.6.</b> Frecuencias – Mantengo la serenidad ante situaciones difíciles con mis compañeros del trabajo.....	<b>31</b>
<b>Tabla n°.7.</b> Frecuencias - Tengo la oportunidad de aprender cosas nuevas y lograr mi objetivo...32	<b>32</b>
<b>Tabla n°.8.</b> Muestro habilidad para encajar y recuperarme rápidamente de los contratiempos o reveses.....	<b>33</b>
<b>Tabla n°.9.</b> Grado de relación según coeficiente de correlación.....	<b>34</b>
<b>Tabla n°.10.</b> Resultados de Correlaciones de Rho de Spearman de la Hipótesis General.....	<b>35</b>
<b>Tabla n°.11.</b> Resultados de Correlaciones de Rho de Spearman de Autoconciencia y de Empowerment.....	<b>35</b>
<b>Tabla n°.12.</b> Resultados de Correlaciones de Rho de Spearman de Autorregulación y de Empowerment.....	<b>36</b>
<b>Tabla n°.13.</b> Resultados de Correlaciones de Rho de Spearman de Motivación y de Empowerment.....	<b>36</b>
<b>Tabla n°.14.</b> Resultados de Correlaciones de Rho de Spearman de Empatía y de Empowerment.....	<b>37</b>
<b>Tabla n°.15.</b> Resultados de Correlaciones de Rho de Spearman de Habilidades Sociales y de Empowerment.....	<b>37</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura n°.1.</b> Soy capaz de reconocer mis fortalezas para emplearlas en el logro de mis metas.....	<b>30</b>
<b>Figura n°.2.</b> Mantengo la serenidad ante situaciones difíciles con mis compañeros del trabajo.....	<b>31</b>
<b>Figura n°.3.</b> Tengo la oportunidad de aprender cosas nuevas y lograr mi objetivo.....	<b>32</b>
<b>Figura n°.4.</b> Muestro habilidad para encajar y recuperarme rápidamente de los contratiempos o reveses.....	<b>33</b>



## RESUMEN

La presente investigación, estudia la inteligencia emocional y su relación con el empowerment de los colaboradores del área de operaciones de una entidad financiera del distrito de Los Olivos, 2018.

El trabajo se enmarca dentro de un enfoque de la investigación cuantitativa, y sus resultados obedecen a un tipo de investigación descriptivo correlacional, con un diseño de investigación no experimental de tipo transversal. Asimismo, la población y la muestra estuvo conformado por 50 colaboradores del área de operaciones de una entidad financiera, el instrumento empleado fue un cuestionario de 30 preguntas, considerando las dimensiones de ambas variables, para el procesamiento del cuestionario se aplicó el programa estadístico SPSS 23 mediante el cual obtuvimos el análisis para la medición Alfa de Cronbach con un resultado de 0.845, indicó que el grado de confiabilidad del instrumento es bueno. Igualmente el coeficiente Rho de Spearman, se determinó que existe una relación significativa entre las variables, según el coeficiente fue 0,656 resultado que define la existencia de una relación positiva media, a su vez el valor de 0.000 de alta significancia por ser menor  $p < 0.01$ . Por consiguiente, se admitió la hipótesis planteada. En consecuencia, la hipótesis nula es rechazada, ya que se evidenció que las variables estudiadas tienen relación y con ello se acepta la hipótesis general.

**Palabras Claves:** Inteligencia emocional, Empowerment, colaboradores de una entidad financiera.

## **NOTA DE ACCESO**

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

## REFERENCIAS

- Arroyo, R (2012). *Habilidades Gerenciales: desarrollo de destrezas, competencia y actitud*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Arana, S.M.T (2011) “*La inteligencia emocional de los alumnos de LRC de la Escuela Sto. Tomás. México Distrito Federal*”. (Tesis de Maestría). Instituto Politécnico, Escuela Superior de Comercio y Administración Unidad Santo Tomas. México, México.
- Blanchard, Ken. (1996). *Empowerment. 3 Claves para lograr que el proceso de facultar a los empleados funcione*, Editorial Norma, Colombia.
- BarOn (1997). *Desarrollo del Barón EQ - I: Una medida de la inteligencia emocional y social*. EE.UU.
- Bauman, (2010). *Mundo consumo: Ética del individuo en la aldea global*. Paidós Iberica. Barcelona.
- Bernal (2010) *Metodología de la Investigación*. Pearson. Colombia.
- Castro (2003) *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*, Caracas: Uyapal.
- Castro, C.B (2014) “*Inteligencia Emocional y Violencia Escolar Estudio de caso: Estudiantes de ciclo tres de la Institución Educativa Distrital (IED) Altamira Sur Oriental*”. (Tesis de Maestría).Universidad Militar de Nueva Granda, Bogotá, Colombia.
- Chiavenato (2007). *Gestión del Talento Humano*. España: McGraw-Hill Interamericana de España S.L.
- De los Ríos, F. P. (2012). *El Empowerment organizacional: Revisión de modelos teóricos y su aplicabilidad en la gestión empresarial*. España: Universidad de Almería.
- Díaz. D. A. P. (2009). “*Percepción del empowerment según sexo y área laboral: caso administrativo universitarios - Chiclayo, Perú*”. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú
- Goleman, D. (1995).*La Inteligencia Emocional*. Puresa. España
- Goleman, D. (2009).*La Práctica de la Inteligencia Emocional*. Piolín Barcelona-España.
- Goleman, D. (2006).*Inteligencia Social. La Nueva Ciencia de las Relaciones Humanas*. Kairos, España.
- Godoy (2011). “*Aplicación del empowerment para lograr una gestión eficiente en la Municipalidad Provincial del Callao*”. (Tesis de Licenciatura). Universidad del Callao, Callao, Perú
- George y Mallery (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4th Editin.)*. Boston: Allyn & Bacon.
- Hernández, Fernández y Baptista (2010) *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill Interamericana de México.

- Historia de Empowerment / Revisión de Literatura (s/a) pdf, Inteligencia Emocional, Universidad de Guatemala – Ciencias de la Comunicación 2013 pdf, Autor: M.A. Walter Rene Gudiel.
- Hidalgo, P. J. E. (2015). *“Inteligencia emocional y clima organizacional en docentes del nivel secundaria de la Red Nro. 10, UGEL 01 - San Juan de Miraflores, 2014. Lima, Perú”*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Jáimez, (2012). El Empowerment organizacional: el inicio de una gestión saludable en el trabajo. Revista de trabajo y seguridad social. Recursos Humanos.
- John Mayery Peter Salovey, (1997). *¿Qué es la inteligencia emocional?* (pp.3-34). New York: Basic Books.
- Monsalve y Cabrera (2013). *“Satisfacción laboral y su relación con la inteligencia emocional en docentes de la institución educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012. Lima, Perú”*, (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Martinez, Tellez y Ferrer (2010) *“El empowerment como predictor del compromiso organizacional en las Pymes”* Artículo de investigación, Contad. Adm no.231 México.
- Murrell & Meredith (2002) Empowerment para su Equipo
- Montero, M. (2003). Teoría y práctica de la psicología comunitaria. Paidós. Buenos Aires
- Ojeda, R, G. (2010). *“Modelo basado en la herramienta Empowerment para mejorar la Calidad de atención al cliente en una pequeña empresa del sector Manufacturero en Huajuapán de León, Oaxaca”*, (Tesis de Licenciatura). Universidad Tecnológica de la Mixteca, Oaxaca, México.
- Ore y Ccuno (2015) *“Sistema de información y el proceso de toma de decisiones en la Clínica San Juan de Dios 2014”*, (Tesis de Licenciatura).Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú,
- Rodriguez Peñuelas (2008) Métodos de investigación: diseño de proyectos y desarrollo de tesis en ciencias administrativas, organizacionales y sociales. Culiacán, Sinaloa: Universidad Autónoma de Sinaloa.
- Salovey, P. y Mayer, J. (1990). The intelligence of emotional intelligence.
- Silva, M. J. A (2015) *“Empoderamiento y fortalecimiento: significados en un posgrado en psicología comunitaria”*, (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Spreitzer, (1995). Empoderamiento Psicológico en el Lugar de Trabajo: Dimensiones, Medición y Validación. Academia de Diario de Gestión.
- Thorndike, E. L. Intelligence and its uses. Harper’s Magazine, Vol. 140, 1920,
- Weisinger, H (1998). Inteligencia emocional en el trabajo. Mishawaka, IN, Estados Unidos
- Wilson (2000) Manual de empowerment. Como conseguir lo mejor de los colaboradores. Gestión, Barcelona.

- Villacorta, V.E (2010) *“Relación entre la Inteligencia Emocional y el rendimiento académico de los Estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana (FMH, UNAP)”*, Iquitos, Perú.
- Valqui, O.A (2011) *“La inteligencia emocional y su relación con el clima social escolar en los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa N° 00815 de Carrizal”*, (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de San Martín -Tarapoto, Perú.