

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**

**Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales**

**Escuela Profesional de Ciencias Administrativas**

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL EMPODERAMIENTO  
ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA  
REGIONAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD DEL  
SUR - ELECTROSUR S.A., TACNA, AÑO 2024**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

Bach. MAGALY ANGELA MAMANI JIMENEZ

Bach. MARIA DEL PILAR MALDONADO ALARCÓN

**Para optar el Título Profesional de:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**TACNA - PERÚ**

**2024**

# UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BA.SADRE GROHMANN

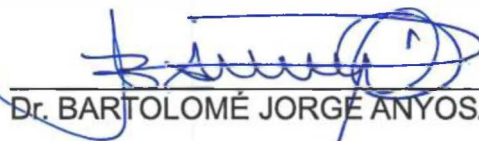
Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales  
Escuela Profesional de Ciencias Administrativas

## TESIS

"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL  
EMPODERAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE  
LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD  
DEL SUR - ELECTROSUR S.A., TACNA, AÑO 2024"

Tesis sustentada y aprobada el 16 de diciembre del 2024, siendo el jurado calificador:

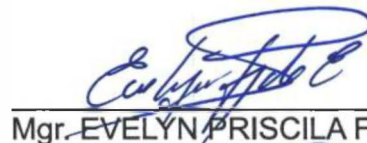
PRESIDENTE:



---

Dr. BARTOLOMÉ JORGÉ ANYOSA GUTIÉRREZ

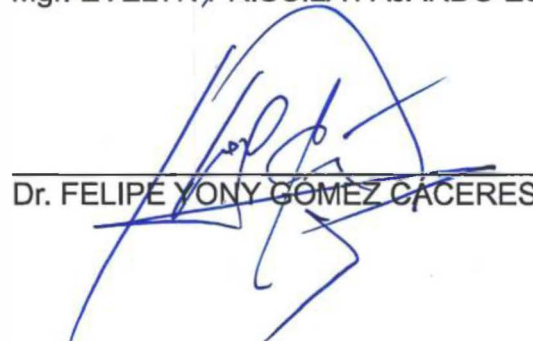
SECRETARIA:



---

Mgr. EVELYN PRISCILA FAJARDO ESPINOZA

MIEMBRO:



---

Dr. FELIPE YONY GÓMEZ CÁCERES

# CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, ----- FELIPE YONY GÓMEZ CÁCERES en mi condición de asesor acreditado por la Resolución de FACULTAD (indicar de Facultad/Posgrado) N° 1-3-0-0242 F-C JE/UN Gr de la ----- TESIS ----- (indicar lo que corresponda: tesis/trabajo de investigación/ trabajo académico/trabajo de suficiencia profesional), titulado:

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL EMPODERAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD DEL SUR- ELECTROSUR S.A., TACNA, AÑO 2024

Presentado por las BACIILLERES ----- (indicar estudiante/egresado/bachiller/titulando/magister)

MAGALY ANGELA MAMANI JIMENEZ Y MARIA DEL PILAR MALDONADO ALARCÓN

Para optar el (indicar el grado académico/título profesional/título de segunda especialidad profesional)

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajo de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del **software de similitud textual** TURNITIN

cuenta con el **nivel de similitud permitido cuyo porcentaje** es 7 % Por lo que, **CERTIFICO LA SIMILARIDAD** de la ----- TESIS ----- (indicar si es tesis/trabajo de investigación/ trabajo académico/trabajo de suficiencia profesional) enunciado líneas arriba, la cual está expedita para continuar con los trámites para la obtención de

TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

(indicar: grado académico/título profesional/Título de segunda especialidad profesional), según corresponda consiguientemente la publicación en el repositorio institucional.

FIRMA ASESOR

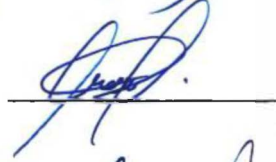
Felipe Yony Gómez Cáceres, DNI 10432935



Huella digital

FIRMA TESISTA

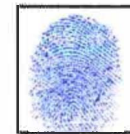
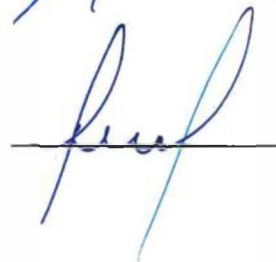
Magaly Angela Mamani Jimenez, DNI 70847539



Huella digital

FIRMA TESISTA

María Del Pilar Maldonado Alarcón, DNI 71248161



Huella digital

## DEDICATORIA

Magaly:

El presente trabajo está dedicado a Dios y a mis queridos padres por su amor y apoyo incondicional que me ha enseñado el verdadero significado de la perseverancia.

Maria:

En memoria de mi abuela materna, por haberme apoyado hasta el final.

A mis padres, por su apoyo, cariño, amor incondicional y comprensión durante todos estos años.

## **AGRADECIMIENTOS**

A nuestro asesor por guiarnos durante el proceso y desarrollo de la investigación

A los docentes por los conocimientos y experiencias brindadas a lo largo de nuestra formación universitaria

Al personal administrativo de la empresa estudiada, por su tiempo y participación en la investigación

## ÍNDICE GENERAL

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTOS.....</b>	<b>v</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xii</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>3</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	3
1.2. Justificación e importancia de la investigación.....	8
1.3. Delimitación de la investigación.....	9
1.4. Objetivos.....	10
1.5. Hipótesis .....	11
1.6. Operacionalización de variables .....	12
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>13</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	13
2.2. Bases teóricas.....	27
2.3. Glosario de términos básicos .....	40
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>41</b>
3.1. Enfoque.....	41
3.2. Diseño .....	41
3.3. Nivel.....	42
3.4. Tipo.....	42
3.5. Población y muestra.....	42
3.6. Métodos y técnicas de recolección de datos .....	43
3.7. Métodos y técnicas de análisis de datos.....	45

<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>46</b>
4.1. Resultados.....	46
4.2. Discusión.....	81
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>86</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>88</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>90</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>97</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Variables .....	12
Tabla 2 Empresa con y sin empowerment .....	35
Tabla 3 Inteligencia Emocional: Relación dimensión – ítem .....	44
Tabla 4 Empoderamiento Organizacional: Relación dimensión – ítem .....	44
Tabla 5 Estadística de validez para el cuestionario de Inteligencia Emocional .....	46
Tabla 6 Estadística de validez para el cuestionario de Empoderamiento Organizacional.....	47
Tabla 7 Estadística de confiabilidad para el cuestionario de Inteligencia Emocional.....	47
Tabla 8 Estadística de confiabilidad para el cuestionario de Empoderamiento Organizacional ..	48
Tabla 9 Niveles de la dimensión Autoconocimiento .....	49
Tabla 10 Frecuencia de la dimensión Autoconocimiento.....	49
Tabla 11 Niveles de la dimensión Autorregulación.....	51
Tabla 12 Frecuencia de la dimensión Autorregulación .....	51
Tabla 13 Niveles de la dimensión Motivación .....	53
Tabla 14 Frecuencia de la dimensión Motivación .....	53
Tabla 15 Niveles de la dimensión Empatía.....	55
Tabla 16 Frecuencia de la dimensión Empatía .....	55
Tabla 17 Niveles de la dimensión Habilidades Sociales .....	57
Tabla 18 Frecuencia de la dimensión Habilidades Sociales .....	57
Tabla 19 Niveles de la Variable Inteligencia Emocional.....	59
Tabla 20 Frecuencia de la Variable Inteligencia Emocional .....	59
Tabla 21 Niveles de la dimensión Oportunidad.....	61
Tabla 22 Frecuencia de la dimensión Oportunidad .....	61

Tabla 23 Niveles de la dimensión Acceso a la Información.....	63
Tabla 24 Frecuencia de la dimensión Acceso a la Información .....	63
Tabla 25 Niveles de la dimensión Acceso a los Recursos .....	65
Tabla 26 Frecuencia de la dimensión Acceso a los Recursos.....	65
Tabla 27 Niveles de la dimensión Apoyo.....	67
Tabla 28 Frecuencia de la dimensión Apoyo.....	67
Tabla 29 Niveles de la Variable Empoderamiento Organizacional.....	69
Tabla 30 Frecuencia de la Variable Empoderamiento Organizacional .....	69
Tabla 31 Nivel de normalidad de las variables.....	71
Tabla 32 Nivel de correlación entre variables .....	72
Tabla 33 Nivel de correlación de la Hipótesis Específica 01 .....	73
Tabla 34 Nivel de correlación de la Hipótesis Específica 02 .....	75
Tabla 35 Nivel de correlación de la Hipótesis Específica 03 .....	76
Tabla 36 Nivel de correlación de la Hipótesis Específica 04 .....	78
Tabla 37 Nivel de correlación de la Hipótesis Específica 05 .....	79

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Niveles de la dimensión Autoconocimiento.....	50
Figura 2 Niveles de la dimensión Autorregulación .....	52
Figura 3 Niveles de la dimensión Motivación .....	54
Figura 4 Niveles de la dimensión Empatía .....	56
Figura 5 Niveles de la dimensión Habilidades Sociales .....	58
Figura 6 Niveles de la Variable Inteligencia Emocional .....	60
Figura 7 Niveles de la dimensión Oportunidad .....	62
Figura 8 Niveles de la dimensión Acceso a la Información .....	64
Figura 9 Niveles de la dimensión Acceso a los Recursos.....	66
Figura 10 Niveles de la dimensión Apoyo.....	68
Figura 11 Niveles de la Variables Empoderamiento Organizacional .....	70

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Matriz de Consistencia.....	98
Anexo 2 Instrumentos de recolección de datos.....	100
Anexo 3 Validación de Instrumentos.....	102
Anexo 4 Oficio N°095-2024-ESAD-FCJE-UNJBG.....	108
Anexo 5 Carta GA-0516-2024.....	109

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación busca determinar si existe relación entre las variables inteligencia emocional y empoderamiento organizacional en los colaboradores de la Empresa Regional del Servicio Público de Electricidad Del Sur - ELECTROSUR S.A, en el año 2024. El tipo de investigación es puro, no experimental con corte transversal de nivel correlacional. La población total es de 131 colaboradores, la muestra estuvo conformada por 90 trabajadores de labores administrativas. La técnica de recolección de datos utilizado es la encuesta y el diseño del instrumento es un cuestionario medible con la escala de Likert. Se obtuvo como resultado confirmatorio que existe una correlación significativa con un nivel de significancia de (0,000) siendo menor al (0,05) lo que indica que hay evidencia estadística que relaciona las variables estudiadas en los colaboradores de la Empresa ELECTROSUR S.A. Además, se observó que los colaboradores presentan un nivel alto de inteligencia emocional (72,2%) y empoderamiento organizacional (75,6%).

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, empoderamiento organizacional, colaboradores.

## ABSTRACT

The current research work seeks to determine if there is any relation between the emotional intelligence and the organizational empowerment variables in the Regional Public Electricity Service Company of the South - ELECTROSUR S.A. employees at 2024. This kind of investigation is pure, non-experimental, with a correlational cross-section level. The total population is about 131 employees, and the sample was formed with 90 administrative employees. The data collection technique used was a survey, and the instrument design is a measurable questionnaire with Likert's scale. The result obtained was positive to confirm there is a significant correlation with a significance level of 0.000, being lower to 0.05, which implies there's statistics evidence that relates the studied variables in the ELECTROSUR S.A. employees. Besides, it was observed that employees show a high emotional intelligence level (72.2%) and organizational empowerment (75.6%).

**Key words:** emotional intelligence, organizational empowerment, employees.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación pretende dar a conocer un marco teórico y metodológico que permita determinar la relación entre la inteligencia emocional y el empoderamiento organizacional en los colaboradores de la Empresa Regional del Servicio Público de Electricidad Del Sur - ELECTROSUR S.A, en el año 2024.

Actualmente, tanto en el ámbito personal como laboral, la inteligencia emocional es un tema que ha ido tomando fuerza, ya que permite un mejor control de las emociones y por ende tomar mejores decisiones, convirtiéndose así en un tema primordial para las empresas. Considerando que cada colaborador es único, es necesario que la organización les proporcione las condiciones necesarias para que adquieran cierto nivel de poder para el cumplimiento y desarrollo de sus funciones; en ese sentido, se aborda el tema del empoderamiento organizacional.

Por lo mencionado anteriormente es que la investigación será beneficiosa para determinar la existencia de una relación entre ambas variables y así poder adoptar medidas adecuadas para el bienestar y el desarrollo de los colaboradores.

El desarrollo de la investigación estará dividido en 5 capítulos, empezando con el Capítulo I, en el cual se desarrolla el planteamiento del problema, donde se describirá el motivo por el cual se inicia el presente estudio, así como su justificación, delimitación y sus objetivos, tanto el general como específicos, con sus respectivas hipótesis y la operacionalización de las variables.

El Capítulo II especificará el marco teórico, se establecerá los antecedentes a nivel internacional, nacional y local, las bases teóricas de las variables estudiadas y un glosario de términos básicos.

Para el Capítulo III se define el marco metodológico, lo que implica conocer el enfoque, diseño, nivel y tipo de investigación que se está desarrollando, así también se establecerá cual es la población y muestra; se darán a conocer los métodos, técnicas de recolección y análisis de los datos obtenidos.

El Capítulo IV demostrará cuales fueron los resultados obtenidos del procesamiento de los datos a través de tablas y gráficos que contribuyen al desarrollo de la discusión en contraste con la teoría estudiada.

Finalmente, se obtendrán las conclusiones y recomendaciones para la presente investigación, determinando así si se lograron cumplir con los objetivos e hipótesis planteadas inicialmente.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1.Descripción de la realidad problemática

En el año 2020 se presentó la mayor crisis sanitaria de los últimos tiempos, denominada COVID-19, la cual llevó no solo a las personas a paralizar sus actividades de manera total o parcial, sino también a las organizaciones, provocando un reinicio o cambio en sus operaciones y en la forma en que lideraban los colaboradores. La pandemia evidenció que los principales desafíos de este nuevo contexto incluyen la transición hacia el trabajo flexible, el manejo de crisis individuales y cambios en los entornos laborales. Como lo menciona Moreno-Fernandez et. al (2020), los niveles más altos de inteligencia emocional “se han asociado con una disminución del agotamiento, un mayor compromiso organizacional y la implementación proactiva de estrategias positivas para afrontar situaciones estresantes durante escenarios desafiantes”

Al ser la pandemia una situación nueva, muchos líderes de empresas no estuvieron preparados para hacer frente a las exigencias que esta nueva era laboral les plantea como personas y a su carácter. Por ello, Alonazi (2020), enfatiza que “si bien los líderes del futuro seguirán necesitando las habilidades de liderazgo tradicional, la competencia y la experiencia que los llevaron a la cima de sus empresas”, también necesitarán un mayor grado de Inteligencia Emocional si quieren generar confianza entre ellos y sus equipos.

Al menos en Perú desde mayo del 2023 se levantó la emergencia sanitaria, la cual había sido previamente prorrogada mediante D.S. N°003-2023-SA, y por ende de forma paulatina se dejaron a un lado las restricciones respecto a la presentación del carnet de vacunas, distanciamiento social, uso de mascarilla, entre otros. A raíz de todo lo sucedido

se comenzó a tomar mayor importancia a la salud mental y los efectos que puede tener en el desarrollo de nuestras actividades día a día. Según la Organización Panamericana de la Salud (2020):

Al temor de contraer el virus, se suma el impacto de los importantes cambios en nuestra vida cotidiana provocados por los esfuerzos para contener y frenar la propagación de este. Ante las nuevas y desafiantes realidades de distanciamiento físico, el trabajo desde el hogar, el desempleo temporal, la educación de los niños en el hogar y la falta de contacto físico con los seres queridos y amigos, es importante que cuidemos tanto nuestra salud física como mental. (pág. 01)

Según la Generación Anáhuac (2020), “sin importar el rol de una persona dentro de la empresa, su fortaleza emocional será de gran ayuda para cumplir sus tareas básicas, pero aún más importante, para destacar”. Es así que podemos interpretar que el manejo de nuestras emociones o sentimientos tiene influencia en las actividades realizadas dentro de una organización o en la forma de desempeñarnos. De acuerdo a lo mencionado es que actualmente las empresas no solo buscan habilidades técnicas en sus colaboradores, sino también habilidades blandas, por ello, la EAE Business School Barcelona (2023), nos dice que:

Con la forma actual de hacer negocios en mercados cada vez más globalizados y competitivos, las organizaciones buscan a personas que no estén únicamente preparadas en lo referente a lo técnico para desarrollar el trabajo diario, sino que, además, estas personas sean empáticas, adaptables y resolutivas entre otros aspectos. (pág. 01)

En los últimos años la inteligencia emocional se ha vuelto un tema de gran relevancia para los empleadores, se han realizado estudios que permitieron descubrir la relación entre la IE y el desempeño laboral de los trabajadores de diferentes sectores. Por ejemplo, según Díaz Ortiz & Chávarry Ysla (2022), en su estudio “Inteligencia emocional como herramienta eficaz para la mejora del desempeño laboral en funcionarios públicos: Una revisión” publicada en el año 2022, concluye que:

La relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, ello indica el rol fundamental que poseen las competencias blandas de un colaborador; tal es así, que la inteligencia emocional se ha posicionado como uno de los elementos más indispensables dentro del entorno laboral, pues no solo permite mantener motivado al personal, sino también mejora el clima laboral y faculta al funcionario interactuar saludablemente con sus superiores y colegas. (pág. 108)

Siendo diferentes los autores que han comprobado la relación entre la IE y el desempeño laboral, en el presente estudio, se busca identificar si esta primera variable puede tener relación con el empoderamiento organizacional, debido a que consideramos que el empowerment puede contribuir en las decisiones o acciones que se llevan a cabo en una empresa o entidad.

A nivel nacional, muchas empresas, del sector público como privado, han comenzado a prestar atención a la inteligencia emocional o salud mental de sus trabajadores debido al contexto mencionado anteriormente, así como al poder que podrían llegar a tener gracias a esta.

Según lo mencionado, Quiroz Noriega (2020), indica que:

El empoderamiento organizacional es básicamente una filosofía de dirección que opta por la motivación de los trabajadores proporcionándoles autonomía y a partir de ella, aumentar su sentido de pertenencia a la empresa, lo que en general ha significado el logro de mejoras significativas en su gestión de negocios. (pág. 14)

En base a ello consideramos la importancia de descubrir si los colaboradores de las organizaciones se encuentran debidamente empoderados o si tienen un nivel aceptable o elevado con respecto al poder que pueden tener de forma individual.

Por otro lado, según Condori Condori (2021), nos indica que:

La capacidad de poder moldear nuestra conducta a las situaciones diarias en las que nos desenvolvemos en cada momento, favorece nuestra capacidad de adaptación, esto debido a que nos prepara para actuar ante situaciones imprevistas, dirigiendo nuestro proceder de acuerdo a las circunstancias del momento, esto es posible mediante el desarrollo de la inteligencia emocional. (pág. 13)

Teniendo en consideración que la IE es en pocas palabras la capacidad de saber manejar las emociones en diferentes contextos, como el laboral, es que surge la duda de si esta tendrá influencia o relación con el nivel de poder que da la organización.

Abarcando más el nivel regional, entidades del sector público, privado o paraestatales, incluso durante la pandemia del COVID-19, no dejaron de funcionar o de brindar atención presencial, considerando las recomendaciones necesarias para ese contexto, sin embargo, aquello pudo tener consecuencias a largo plazo para los colaboradores.

Una de las entidades que siguió con su atención presencial fue la Empresa Regional del Servicio Público de Electricidad Del Sur - ELECTROSUR S.A., que, según el portal del Gobierno, es una empresa pública de derecho privado, cuya principal actividad es la distribución y comercialización de la energía eléctrica. Dicha empresa abarca las ciudades de Moquegua, Ilo y Tacna. En la ciudad de Tacna cuenta con 3 sedes descentralizadas que complementan sus operaciones, ubicadas en Para Grande, en la calle 28 de Julio y el Centro de Atención al Cliente ubicada en Av. Leguía, en el cercado de la ciudad.

De igual forma en nuestra ciudad se han llevado a cabo estudios respecto a las variables estudiadas, según Insúa Pérez (2023) concluye que “la IE es la capacidad del individuo para poder percibir información de índole emocional tanto de otros como de sí mismo, la cual lo lleva a analizar, procesar y gestionar sus emociones para enfrentar diversas situaciones”, estudio que fue llevado a cabo en Asociación Kolob Autismo Perú, cuya sede existe en la ciudad de Tacna, así podemos hacer notar que la IE es un tema de trascendencia en todos los sectores y para las diferentes carreras profesionales.

El empoderamiento o “empowerment” como se denomina en un estudio realizado por Cahuaya Quispe (2021), hace mención a que esta variable implica dar poder a un individuo o grupo de individuos y que se comprobó su relación con el comportamiento organizacional en el Gobierno Regional de Tacna.

Considerando lo expuesto anteriormente, se busca determinar si la inteligencia emocional se relaciona con el empoderamiento organizacional de los colaboradores de una empresa de servicio básico de Tacna.

## **1.2. Justificación e importancia de la investigación**

### 1.2.1. Justificación teórica

El presente trabajo de investigación aporta un nuevo marco de referencias para próximas investigaciones relacionadas al sector de estudio. Considerando que la variable inteligencia emocional es un tema que está tomando relevancia para las empresas de la región de Tacna, por lo cual, se convertirá en un antecedente y los resultados obtenidos pueden ser usados por las organizaciones como base para revisar y desarrollar estrategias de empoderamiento.

### 1.2.2. Justificación social

La investigación sería beneficiosa para la organización estudiada, contribuyendo en determinar la importancia de la inteligencia emocional y el empoderamiento de los colaboradores para adoptar medidas adecuadas para el desarrollo personal y profesional. Asimismo, se busca que los resultados obtenidos sean un referente de estudio para las demás organizaciones del sector.

### 1.2.3. Justificación metodológica

El desarrollo del presente estudio implica el uso y aplicación de instrumentos de investigación, como el cuestionario para la recolección de datos, los cuales, serán procesados por softwares estadísticos que permitirán conocer y medir la relación de la inteligencia emocional y del empoderamiento organizacional de los colaboradores pertenecientes a la Empresa Regional del Servicio Público de Electricidad Del Sur - ELECTROSUR S.A, de esta forma se podrá contribuir a la comunidad científica, educativa y laboral de nuestra ciudad.

### **1.3.Delimitación de la investigación**

#### 1.3.1. Delimitación temporal

El desarrollo del proyecto de tesis se llevará a cabo durante los meses de enero a abril del 2024.

#### 1.3.2. Delimitación espacial

El desarrollo de la investigación se llevará a cabo en la Empresa Regional del Servicio Público de Electricidad Del Sur - ELECTROSUR S.A, del departamento, provincia y distrito de Tacna.

#### 1.3.3. Delimitación de contenido

La presente investigación tomará en cuenta definiciones de cada variable, así como los factores y formas de medición de cada una de ellas. Cabe mencionar, que la información que se encuentre será obtenida únicamente por medios digitales.

#### 1.3.4. Delimitación del universo

Para el presente estudio la población está compuesta por colaboradores de ambos sexos entre (femenino y masculino) pertenecientes a la Empresa Regional del Servicio Público de Electricidad Del Sur - ELECTROSUR S.A.

#### 1.3.5. Delimitación académica

El proyecto de investigación planteado se realizará bajo el reglamento de Grados y Títulos aprobado y exigido por la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

## **1.4.Objetivos**

### 1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el empoderamiento organizacional en los colaboradores de la Empresa Regional del Servicio Público de Electricidad Del Sur - ELECTROSUR S.A, en el año 2024.

### 1.4.2. Objetivos específicos

1. Determinar la relación de la autorregulación con el empoderamiento organizacional en los colaboradores de la Empresa Regional del Servicio Público de Electricidad Del Sur - ELECTROSUR S.A., Tacna año 2024.
2. Determinar la relación del autoconocimiento con el empoderamiento organizacional en los colaboradores de la Empresa Regional del Servicio Público de Electricidad Del Sur - ELECTROSUR S.A., Tacna año 2024.
3. Determinar la relación de la motivación con el empoderamiento organizacional en los colaboradores de la Empresa Regional del Servicio Público de Electricidad Del Sur - ELECTROSUR S.A., Tacna año 2024.
4. Determinar la relación de empatía con el empoderamiento organizacional en los colaboradores de la Empresa Regional del Servicio Público de Electricidad Del Sur - ELECTROSUR S.A., Tacna año 2024.
5. Determinar la relación de las habilidades sociales con el empoderamiento organizacional en los colaboradores de la Empresa Regional del Servicio Público de Electricidad Del Sur - ELECTROSUR S.A., Tacna año 2024.

## **1.5.Hipótesis**

### 1.5.1. Hipótesis general

H0. La inteligencia emocional de los colaboradores de la Empresa Regional del Servicio Público de Electricidad Del Sur - ELECTROSUR S.A no se relaciona significativamente con el empoderamiento organizacional.

H1. La inteligencia emocional de los colaboradores de la Empresa Regional del Servicio Público de Electricidad Del Sur - ELECTROSUR S.A se relaciona significativamente con el empoderamiento organizacional.

### 1.5.2. Hipótesis específicas

- a) La dimensión autorregulación se relaciona significativamente con el empoderamiento organizacional.
- b) La dimensión autoconocimiento se relaciona significativamente con el empoderamiento organizacional.
- c) La dimensión motivación se relaciona significativamente con el empoderamiento organizacional.
- d) La dimensión empatía se relaciona significativamente con el empoderamiento organizacional.
- e) La dimensión habilidades sociales se relaciona significativamente con el empoderamiento organizacional.

## 1.6.Operacionalización de variables

Tabla 1  
Operacionalización de Variables

	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable Independiente	Inteligencia Emocional	“La inteligencia emocional es la capacidad de la aceptación y gestión consciente de las emociones teniendo en cuenta la importancia que tienen en todas las decisiones y pasos que damos durante nuestra vida.” (Arrabal Martín, 2018)	Autorregulación	Control de pensamientos Control de sentimientos Control de ideas	9,10,11,12,13
			Autoconocimiento	Identificar pensamientos propios Identificar sentimientos propios Identificar ideas propias	1,2,3,4,5,6,7,8
			Habilidades sociales	Iniciativa social	24,25,26,27,28
			Motivación	Direccionar las emociones al cumplimiento de metas	14,15,16,17,18
			Empatía	Reconocer y comprender sentimientos y emociones	19,20,21,22,23
Variable Dependiente	Empoderamiento Organizacional	“El empoderamiento estructural se refiere a prácticas encaminadas a dotar a los trabajadores de mayor autonomía y participación, dándoles un mayor control sobre su trabajo y proporcionándoles todos los recursos necesarios para realizar su tarea con óptima eficiencia y eficacia, lo que se traducirá en un aumento de su poder personal.” (Jáimez Román M. J., 2012)	Acceso a la información	Información organizacional	4,5,6
			Acceso a los recursos	Equipos óptimos Adecuado espacio de trabajo	7,8,9
			Apoyo	Asesoramiento de los jefes Trabajo en equipo	10,11,12
			Oportunidades	Capacitación Desarrollo de habilidades y conocimiento	1,2,3

Nota. Elaboración propia

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### 2.1.1. A nivel internacional

Jáimez Román & D. Bretones (2011), en su artículo de investigación titulado “El Empowerment Organizacional: El inicio de una Gestión Saludable de Trabajo”, el cual se encuentra en la Revista De Trabajo Y Seguridad Social; tuvo como objetivo analizar cómo influyen las prácticas de empowerment llevadas a cabo por la dirección en la reacción de los empleados a esas condiciones en base al modelo de Meyer y Allen a una empresa española. La población estuvo conformada por 56 trabajadores y la herramienta de recolección de datos el cuestionario mediante la escala de Likert.

Debido a los cambios continuos, modernos y globales que se van desarrollando en la vida, los autores ven necesario el estudio del empoderamiento o “empowerment” en el ámbito organizacional, ya que, como bien se conoce, toda empresa o entidad debe mantener a sus colaboradores actualizados y capacitados, con la finalidad de establecer una serie de estrategias y prácticas que conlleven al aumento del rendimiento de ellos mismos.

Así mismo, es importante hacer mención a los resultados que se obtuvieron en dicha investigación, siendo el principal en el que indica que establecer estrategias de empoderamiento estructural u organizacional, es el punto de partida para lograr conseguir beneficios como un mayor compromiso de los colaboradores, un buen clima laboral y un menor índice de rotación. Es por ello que el empowerment organizacional mostró una correlación positiva con las dimensiones del compromiso afectivo.

Nabil Basbous (2020), en su tesis titulada “The influence of emotional intelligence on employee job empowerment: an example of services industry in estonia” para la obtención del grado de Master en el Programme International Business Administration por la Tallinn University of Technology, tuvo el objetivo de evaluar la influencia de la inteligencia emocional sobre el empoderamiento laboral de los empleados de servicios del sector privado industrial en Estonia y para ello consideraron una muestra de 117 encuestados.

En el estudio que se realizó hace mención que el empowerment es necesario en todos los colaboradores dentro de una organización, ya que de esta forma considera que están en la capacidad de adecuarse a todos los cambios que se den en el entorno y podrán tomar decisiones adecuadas.

Los principales hallazgos del estudio mostraron que la inteligencia emocional de los empleados está significativamente correlacionada positivamente con los resultados de empoderamiento laboral. Es decir, los empleados con un alto índice de la inteligencia emocional pueden gestionar y comprender eficazmente sus emociones y la de los demás en la ejecución de sus tareas.

Escaffi Arteché, Soto Pérez, & Lopez Arteché (2021) en su trabajo de investigación titulado “Empowerment como mecanismo para alcanzar el Éxito Organizacional en el Centro Diagnóstico de Especialistas Cedes LTDA”, el tipo de investigación es analítica, explicativa y descriptivo mediante un enfoque cualitativo, diseño no experimental, descriptivo. El instrumento de recopilación de datos fue un cuestionario validado con una confiabilidad de  $\alpha=0,95$  la variable A y  $\alpha=0,88$  la variable B.

Los resultados revelaron que a medida que el nivel de empoderamiento sea alto, también se incrementa el éxito organizacional en el desarrollo del talento humano. Asimismo, el empoderamiento como estrategia para mejorar el rendimiento de los trabajadores, genera cambios significativos en los entornos laborales, esto contribuye a reducir la rotación constante del personal al satisfacer la necesidad de reconocimiento generando la integración en la cultura organizacional.

Shrestha, y otros (2023), en el artículo “Emotional intelligence training for organizational leadership: Experiences of developing and a facilitating the emotional intelligence module in Nepal”, publicado en la revista Practitioner Research, hace mención a que nuestros puntos ciegos se refieren a nuestra tendencia humana a evaluarnos a nosotros mismos por nuestros pensamientos e intenciones y no por el impacto de nuestras acciones. Si un tercero nos señala, lo tomamos como una amonestación o resultado, hubo malentendidos, faltas de comunicación y conflictos innecesarios. El objetivo del estudio es hacer una pausa y reflexionar sobre su conocimiento adquirido como practicantes de Inteligencia Emocional (IE) en Nepal.

Los autores del estudio llevan a cabo una serie de sesiones en Nepal, referentes a la Inteligencia Emocional, por ello en su reflexión o resultado, indican que las organizaciones requieren de sesiones más amplias o durante un mayor periodo de tiempo para lograr ver los impactos de la IE en la cultura y los efectos organizacionales, sin embargo, las que lograron llevarse a cabo permitieron que identifiquen cómo funcionan las emociones y así evitar los colaboradores a engañarse a sí mismos.

Para García Pizarro (2023), en su tesis denominada “Las relaciones entre el empoderamiento psicológico y estructural en el puesto de trabajo y el síndrome de burnout

en los profesionales de enfermería”, el objetivo de la investigación es determinar la relación del síndrome burnout y el empoderamiento organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería de Santa Cruz de Tenerife. Es un estudio observacional descriptivo con corte transversal de tipo cualitativa. La población estuvo conformada por 335 profesionales activos.

Se evidenció como resultado que el 50% del personal de enfermería experimentaba niveles significativos de Síndrome de Burnout, manifestando insatisfacción laboral. Respecto al Empoderamiento Estructural, el 48,1% de los sujetos presentó niveles medios. Por otro lado, se observó que en el 76,4% tienen un nivel alto de empoderamiento psicológico. Se concluye que los programas orientados a la prevención de riesgos laborales, enfocados en promover tanto la Satisfacción Laboral y el Empoderamiento Organizacional, representan medios efectivos para elevar la calidad de vida en el ámbito laboral, estos enfoques demostraron ser eficaces en la reducción de los niveles de Síndrome de Burnout mediante la mejora de la eficacia y eficiencia de los sistemas sanitarios.

Suryo, Hamidah, & Saptono (2023) en su artículo denominado “The Effect of Empowerment and Emotional Intelligence on Innovation in Civil Servants”, que significa “El efecto del empoderamiento y la inteligencia emocional en la innovación de los funcionarios públicos”, tiene como objetivo conocer cómo el efecto del empoderamiento y la inteligencia emocional está parcialmente en la innovación de los funcionarios públicos.

Al respecto del empoderamiento, en el estudio se menciona que los colaboradores lo usan para tener un comportamiento innovador. Como toda empresa, en este caso BPJS (Organismos Administradores de la Seguridad Social) tienen consumidores tanto internos

como externos y sus trabajadores requieren de inteligencia emocional, deben mantener calma, paciencia y brindar el mejor servicio.

La conclusión del estudio demostró que existe un efecto parcial del empoderamiento y de la inteligencia emocional en la innovación. Por lo que el efecto del empowerment sobre la innovación como tal, fue positivo, si el primero en mención se aumenta tendrá el mismo efecto sobre el otro.

El empoderamiento es un tema que va tomando relevancia en diferentes aspectos laborales, Montaguano Quillupanqui & Toaquiza Toaquiza (2023), en su tesis titulada “Empoderamiento estructural de los docentes en las instituciones públicas de educación superior en la provincia de Cotopaxi”, para obtener el título de Licenciados en Administración de Empresas en la Universidad Técnica de Cotopaxi en Ecuador, tuvo como objetivo determinar el nivel de empoderamiento estructural de los docentes en las Instituciones Públicas, para lo cual se consideró una muestra con un total de 262 personas.

Como todo colaborador o persona, los autores plantean que los docentes sufren de carga laboral y las Instituciones se encuentran en la mira de todos los ciudadanos a nivel mundial; sin embargo, es importante darles el poder suficiente para brindar una mejor calidad e influenciar en la formación de cada estudiante que tienen a su cargo.

De acuerdo a la revisión teórica y a la encuesta realizada, Montaguano Quillupanqui & Toaquiza Toaquiza (2023) llegaron a la conclusión de que el “empoderamiento estructural promueve en los entornos de trabajo el acceso a las oportunidades, a la información, al apoyo y a los recursos para aprender y desarrollarse”; y en base a ello es que se considera importante seguir estudiando la variable en mención para lograr conocerla en una mayor proporción y en diferentes sectores.

### 2.1.2. A nivel nacional

Por otro lado, Troncoso Jiménez (2018) realizó un estudio denominado “La inteligencia emocional y desempeño laboral de colaboradores del Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado, 2018” para optar por el título profesional como Licenciado en Administración en la Universidad Andina del Cusco. El objetivo de dicha investigación fue determinar en qué medida la Inteligencia Emocional se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa “Hotel Cabaña Quinta”.

Mediante el estudio, el autor indica que el talento humano es un tema relevante para todas las organizaciones y su forma de relacionarse dentro de ella merece un análisis. De acuerdo a ello, es que ve importante conocer la inteligencia emocional de los colaboradores de una empresa, ya que esta implica la capacidad de auto conocernos y poder mejorar las relaciones internas y externas, en este caso respecto al Hotel Cabaña Quinta.

Como resultado de conocer si existía o no relación entre la IE y el desempeño laboral, la respuesta fue negativa para este caso en específico. Los colaboradores presentaron una IE media, la cual no guarda dependencia con el desempeño. Por ende, se afirma que el aspecto emocional puede darse sin que necesariamente los trabajadores tomen acciones o decisiones sobre su comportamiento, por lo tanto, no afectaría el desempeño.

Rosales Shishco (2020) en su tesis titulada “Inteligencia emocional y empowerment de los colaboradores de una institución pública de Chimbote, 2019” estudio realizado para obtener el grado de Maestra en Administración de Negocios por la Universidad César Vallejo; el objetivo fue determinar si existe relación entre la inteligencia emocional y el empowerment en los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte. La investigación

efectuada es de nivel no experimental y con diseño correlacional. La técnica de recolección de datos fue mediante test psicológico y una escala de medición.

En la tesis en mención, el autor precisa la idea de que el empoderamiento organizacional es una herramienta que ayuda al desarrollo de estrategias para mejorar diferentes aspectos de las empresas o entidades. Ya que, el principal aspecto es que los altos mandos otorguen poder a sus colaboradores con el propósito de hacerlos sentir importantes.

Finalmente, dentro de los resultados de la investigación, el nivel de la inteligencia emocional en los colaboradores de la Red de Salud Pacífico Norte es regular con un porcentaje de 64,3% y el nivel de empowerment es regular con un porcentaje de 61,4%, siendo la dimensión de información la menos desarrollada.

De acuerdo a lo estudiado por Huayta Gómez & Luque Bedregal (2019), en su tesis denominada “Influencia del empowerment en el compromiso organizacional de los analistas de crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COOPAC) supervisadas por la FENACREP, de la Provincia de Arequipa, año 2019”, para la obtención del Título Profesional en Administración de Empresas en la Universidad Católica Santa María, tuvieron como objetivo determinar la influencia del Empowerment en el compromiso organizacional. Para dicha investigación de tipo aplicada, tuvieron una muestra de 46 analistas, que equivalía al 100% de su población.

El estudio que llevaron a cabo nace del hecho de entender si el darles poder a los colaboradores dentro de una organización influye en disminuir la rotación o deserción de los mismos para así lograr su compromiso o lealtad. Según plantean, para las personas en general es relevante sentirse con poder o considerados en cuenta al momento de tomar

decisiones, y si esto se considera, ayudará al crecimiento y buen clima laboral en una empresa.

Como resultado principal del estudio, el 73% de analistas de crédito demostraron un bajo nivel de empoderamiento, lo que repercute en la inexistencia de compromiso organizacional; ante ello se recomendó que los colaboradores tengan acceso a la información situacional de la empresa, es decir, que tengan el conocimiento necesario para que tomen decisiones al respecto, considerando los talentos y capacidades que tienen, siempre con el respaldo de sus superiores.

Otra investigación que se ha llevado a cabo ha sido la de Chavez Vasquez (2021), denominada “El empowerment como herramienta administrativa para incrementar la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Transportes Chiclayo S.A.-2019”, tesis presentada para obtener el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad del Señor de Sipán. El objetivo del estudio fue determinar que el empowerment como herramienta administrativa incrementa la productividad laboral de los colaboradores.

En su investigación, se identificó que los colaboradores de la empresa estudiada no tenían un nivel considerable de empoderamiento para tomar decisiones eficientes en sus actividades diarias. De acuerdo a ello, el autor recomendó que se establezcan estrategias necesarias para aumentar el empowerment, lo cual repercutirá en fortalecer la toma de decisiones, beneficiando el resultado de las operaciones y así fortalecer a la organización.

Así mismo, Rondón Medina & Maldonado Vigo (2022), realizaron una tesis sobre “Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los ejecutivos de ventas de las empresas inmobiliarias en Lima Metropolitana 2021” para optar por el título

profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas; cuyo objetivo fue analizar la relación de la inteligencia emocional (IE) con el desempeño laboral (DL).

De acuerdo a la investigación, como es de saberse, en los últimos años para las organizaciones ha tomado un lugar importante las habilidades blandas que pueden tener sus colaboradores, ya que permite que se desarrollen mejor en esta y genera un nivel más alto respecto al bienestar del clima laboral; por ello consideran que el manejo de la IE puede influir en el desempeño laboral de cada uno de ellos, teniendo repercusiones positivas en la empresa.

En este caso o empresa, a diferencia del estudio de Troncoso mencionado anteriormente, se demostró que existe una relación directamente significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los ejecutivos de ventas. Se encontró nivel de significancia  $p = 0.000$  y un Rho de Spearman de 0.750 (positivo, moderado a fuerte). En base a ello, los autores recomiendan un continuo seguimiento a las variables e implementar programas de capacitación para desarrollar o mejorar la IE de los ejecutivos y así mejorar a la vez el compromiso de los colaboradores.

Así mismo, según Huaranga Cardenas (2022), en su tesis titulada “El empoderamiento estructural y su relación con el bienestar laboral de la empresa Bafing S.A.C durante la pandemia del COVID -19, Año 2021” para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración en la Universidad de Lima, tuvo como objetivo determinar si existe relación entre el empoderamiento estructural y el bienestar laboral durante la pandemia. Para dicha investigación se llevaron a cabo dos instrumentos a una muestra de 44 colaboradores.

Huaranga plantea el estudio de las variables de empoderamiento estructural y bienestar laboral, bajo el marco de la pandemia, la cual inició en nuestro país en el año 2020 y trajo diversas adversidades y una nueva normalidad. Menciona que, para las organizaciones, debido a la globalización, la relevancia de los recursos humanos es trascendente para llevar a cabo de forma correcta las actividades y que el brindarle cierto poder sobre la toma de decisiones a los colaboradores puede tener relación o influencia en un adecuado clima laboral o bienestar, debido a que se le brindan los recursos y oportunidades necesarias para su desarrollo.

Como conclusión, se halló que existe relación entre las variables estudiadas por Huaranga, considerando que el empoderamiento se encuentra en un término medio y alto, con 50.0% y 36.4%, y el bienestar laboral entre 45.5% y 54.5% respectivamente; de acuerdo a ello las recomendaciones del autor son que deben implementar estrategias, que permitan reforzar el empowerment, brindando una mayor información y recursos a los colaboradores.

Antezana Huillca & Chero Pacheco (2023) en su artículo titulado “Inteligencia emocional en la educación a distancia”, publicado en la Revista De Investigación En Ciencias De La Educación, hace mención a que la pandemia generó un cambio abrupto en las diferentes actividades económicas al pasar de la presencialidad a una modalidad virtual, convirtiendo un escenario desafiante generando en las personas de actitudes resilientes al afrontar dificultades les permite fortalecer la inteligencia emocional; por ello su objetivo fue identificar los aportes sobre Inteligencia emocional en la educación a distancia. La metodología fue una revisión sistemática de la literatura.

El estudio hace mención a que, en nuestro país, como en todo el mundo, la OMS decidió implementar la educación virtual a raíz de la pandemia COVID 19, así como el aislamiento; lo cual fue una situación muy compleja y se dio como un desafío para muchos. Ante la nueva normalidad, las autoras ven necesario conocer o prestar mayor atención al tema de la inteligencia emocional en este nuevo estilo de vida académico.

Finalmente, luego de la revisión teórica se llegó a la conclusión de que la IE (inteligencia emocional) fortalece la resiliencia, es decir, al proceso de adaptarse a nuevas situaciones o adversidades que se puedan presentar en el camino a lo largo de la vida.

Otro estudio que se puede considerar a nivel nacional, es el realizado por Farfán Espejo (2023), titulado “Empoderamiento Organizacional y Compromiso Organizacional en docentes mujeres de un Consorcio Educativo de Lima Metropolitana”, tesis presentada en la Universidad Científica del Sur y la cual tuvo por objetivo determinar la relación entre el empoderamiento organizacional y compromiso organizacional. La muestra fue no probabilística, conformada por un total de 50 profesoras, con edades desde los 25 y 60 años.

Los resultados del estudio en mención determinaron que existe un nivel de correlación ( $p=0,006<0.05$ ) entre las variables de empoderamiento organizacional y compromiso organizacional. Lo que significa que a mayor nivel de empoderamiento mayor será el nivel de compromiso. Cabe mencionar que no se encontró relación significativa entre las dimensiones del empoderamiento organizacional y del compromiso organizacional.

### 2.1.3. A nivel Local

Según Bueno Mariaca (2018) en su trabajo de investigación titulado “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna, 2017”, tesis presentada para el grado de Maestro en Administración y Dirección de Empresas otorgado por la Universidad Privada de Tacna. La investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la variable inteligencia emocional y el desempeño laboral con diseño no experimental, de tipo descriptiva - relacional. Para la recopilación de datos se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario, la muestra empleada es de 40 colaboradores.

En la investigación, el autor hace referencia a la necesidad que ve la entidad estudiada, de realizar programas o potenciar el conocimiento y desarrollo de la Inteligencia Emocional. Esto debido a que los colaboradores son la base de toda organización, la base de la pirámide, ya que gracias a sus talentos técnicos y habilidades blandas se puede tener un buen clima y desarrollo organizacional.

Se concluye que la variable Inteligencia Emocional se relaciona significativamente con la variable dependiente Desempeño Laboral, obteniendo un nivel de correlación de 0.926 reflejando una correlación positiva fuerte, mediante la prueba de Correlación de Spearman.

Para Merino Albino (2021) en su tesis titulada “La Inteligencia Emocional y su relación con el Liderazgo Transformacional de los colaboradores de BBVA de la ciudad de Tacna, 2020”, presentada para obtener el título profesional de Ingeniero Comercial en la Universidad Privada de Tacna, tuvo como objetivo determinar la relación de las dimensiones de la inteligencia emocional con el liderazgo transformacional. La

metodología de la investigación es básica, de tipo descriptiva no experimental y la muestra fue un total de 25 colaboradores.

El autor considera que uno de los factores por el cual una organización es exitosa, es la Inteligencia Emocional, ya que significa el compromiso de sus colaboradores con el objetivo y metas de la misma.

La investigación concluye que existe una relación significativa entre las variables, obteniendo como resultado  $r=,418$  mediante la correlación Rho de Spearman, lo que demuestra una correlación positiva débil entre la Inteligencia Emocional y el Liderazgo transformacional de los trabajadores del BBVA.

Según Arias Guillermo (2023) en su tesis titulada “Inteligencia emocional y la calidad de toma de decisiones de los microempresarios del Sector Comercial en la Ciudad de Tacna, 2021” para obtener el título profesional de Ingeniero Comercial por la Universidad Privada de Tacna. La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de relación entre la variable inteligencia emocional y la variable toma de decisiones mediante la identificación de la correlación de las dimensiones en la toma de decisiones de los microempresarios de la ciudad de Tacna. El estudio es de tipo básico, de nivel relacional, con diseño no experimental con corte transversal. La población estuvo conformada por 20155 microempresarios información extraída de SUNAT, siendo la muestra de 377 personas.

Arias Guillermo (2023) nos dice que, para todo inicio de negocio o emprendimiento, la toma de decisiones que se llevarán a cabo durante el proceso será relevantes, ya que no se requiere solo el conocimiento técnico o experiencia, sino que el control de las emociones y sentimientos ayudarán a llevar por buen camino a los negocios.

Cuando una empresa pasa por un ciclo de riesgo, la toma de decisiones debe realizarse de forma precavida y con una adecuada Inteligencia Emocional.

Se obtuvo como resultado que las dimensiones pertenecientes a la variable independientes; Atención Emocional fue de 60,1%, la Claridad Emocional de 69% y Renovación Emocional de 82,3% se demuestra una correlación positiva entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones.

Para Insúa Pérez (2023) en su tesis titulada “Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna 2022” investigación para obtener el grado de Licenciada en Psicología por la Universidad Privada de Tacna. El estudio tiene como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout. La población conformaba 40 colaboradores, para la recopilación de información se desarrolló mediante instrumentos Tait Meta - Mood Scale 24 y el Inventario de Burnout de Maslach.

En la investigación se plantea que la falta de ciertos recursos o reconocimiento a los colaboradores pueden conllevar al estrés o a un nivel bajo de compromiso, en base a ello es que nace el desgaste profesional, y debido a ello es que las organizaciones deben tomar medidas al respecto. Por ello este estudio identifica que para enfrentar situaciones complicadas en el trabajo la IE es un tema relevante.

El principal resultado es que se demostró la relación entre la IE y el síndrome de burnout ( $p=0.029$ ) y ante ello se ha sugerido a la empresa estudiada que implementen un programa o capacitaciones que promuevan la prevención del desgaste profesional y que a la vez potencien el desarrollo de habilidades blandas.

## 2.2.Bases teóricas

### 2.2.1. Inteligencia Emocional

#### 2.2.1.1. Definición

Al darnos cuenta de la relevancia que ha ido tomando el tema de la Inteligencia Emocional en los últimos años, es necesario conocer los diferentes conceptos o ideas que tienen diversos autores al respecto.

- Como principal referente tenemos a un reconocido psicólogo, escritor y periodista, considerado el padre de la Inteligencia Emocional; Goleman (2007), nos dice que la IE es “el conocimiento de uno mismo, es decir, la capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en que aparece” (pág. 54); en base a ello debemos entender que es necesario el autoconocimiento, entender lo que podemos sentir y pensar sobre todo en momentos en los que se requiera tomar decisiones importantes para uno mismo o una organización.
- Por otro lado, Salovey & Mayer (1990), nos comentan que aquellas personas que han desarrollado la inteligencia emocional a lo largo de sus vidas, “perciben con precisión sus emociones y utilizan enfoques integrados y sofisticados para regularlas a medida que avanzan hacia metas importantes” (pág. 201). Esto lo entendemos de forma que la IE permite que se tenga una mayor precisión y certeza en la forma de pensar y que aquello podría influir de forma positiva en el futuro.
- Así mismo, Arrabal Martín (2018), sobre la Inteligencia Emocional, nos dice que “es la capacidad de la aceptación y gestión consciente de las emociones teniendo en cuenta la importancia que tienen en todas las decisiones y pasos que damos durante nuestra vida, aunque no seamos conscientes de ello.” (pág. 07)

- Según Carrión López (2005), en su libro titulado “Inteligencia Emocional con PNL Guía práctica para conseguir: Salud, Inteligencia y bienestar”, conceptualiza la “Inteligencia emocional como la capacidad de flexibilizar y adaptar nuestras conductas externas e internas, pensamiento para conseguir aquellos objetivos que nos proponemos” (pág. 16). Es decir, como individuos debemos tener la disposición para retroalimentarnos de las experiencias, abordar desafíos mediante un razonamiento eficaz.
- Asimismo, para Alterio Ariola & Pérez Loyo (2001) en su artículo titulado “Inteligencia Emocional: Teoría y Praxis en Educación, menciona que la inteligencia emocional es:  
El uso inteligente de las emociones, es así que de forma intencional hacemos que nuestras emociones trabajen para nosotros, utilizándose con el fin de que nos ayuden a guiar nuestro comportamiento y a pensar de qué manera pueden influir mejorando nuestros resultados.  
(pág. 01)

Se puede conceptualizar que la IE se centra en la capacidad de comprender y manejar las emociones de manera efectiva, por ello, se considera el arte de gobernar y controlar nuestras reacciones ante escenarios dinámicos. En ese sentido, los colaboradores que prestan atención, comprenden, gestionan y expresan sus emociones son aquellos que se distinguen por su comportamiento y habilidades blandas entre los demás como personas socialmente inteligentes.

### 2.2.1.2. Importancia de la Inteligencia Emocional

Para Serrat (2009) menciona que las personas al desarrollar su IE mediante el control y regulación de sus emociones el ser humano y no dejarse llevar por los impulsos emocionales, pueden volverse más productivos y exitosos. Por lo cual, es considerada como uno de los factores más importantes que intervienen en el ámbito personal, facilitan la adaptabilidad, mejoras en las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral (pág. 02)

En las organizaciones, los criterios para el éxito en el trabajo también están cambiando ahora contratan no sólo por lo “inteligentes que son o por su formación y experiencia, sino también por lo bien que se manejan a sí mismos y a los demás” (pág. 07), y en ello influyen fuertemente cualidades como el autoconocimiento, el autocontrol, la motivación y la habilidad para relacionarse. Cada vez más, estos nuevos criterios se aplican para elegir quién será contratado y quién no, quién será despedido y quién será retenido, y quién será descartado o ascendido.

### 2.2.1.3. Dimensiones de la Inteligencia Emocional

De acuerdo a Goleman (1996), indica que desde su percepción son 5 las dimensiones que comprenden la inteligencia emocional (pág. 44):

1. Conocimiento de las propias emociones: El autoconocimiento es la capacidad de seguir momento a momento nuestros sentimientos. Por otro lado, Arrabal Martín (2018), menciona que se trata de observar y evaluar no solo nuestros sentimientos, sino también las emociones, ya que estas pueden llegar a ser muy influyentes en nuestras vidas.
2. Capacidad de controlar emociones: Definido como la autorregulación de nuestros sentimientos y emociones en el momento adecuado; por ello las personas que cuentan con esta habilidad, tienden a recuperarse rápidamente de situaciones complicadas. Es necesario también considerar que según Arrabal Martín (2018), indica que no se trata de reprimir las emociones, sino de aceptarlas tal cual.
3. Capacidad de motivarse a uno mismo: Por otro lado, también consideramos la definición de Alterio Ariola & Pérez Loyo (2001), que la automotivación se puede entender como la capacidad de dirigir nuestras emociones con la finalidad de lograr aquellos objetivos personales o profesionales que se tengan. De esta forma uno logra ser más eficaz y ayuda a tener un buen nivel de soluciones a diferentes situaciones (pág. 02).
4. Reconocimiento de emociones ajenas: Capacidad para sintonizar emocionalmente con los demás. Arrabal Martín (2018), nos indica que la empatía es la “capacidad de poder comprender las circunstancias y problemas de otras personas, por ejemplo, practicando la escucha activa” (pág. 17).

5. Control de las relaciones: En otras palabras, según Dongil Collado & Cano Vindel (2014) nos dice que las habilidades sociales son el “conjunto de capacidades y destrezas interpersonales”, las cuales van a permitir que uno se relacione con otras personas de forma correcta, siendo capaces de expresar su forma de pensar y sentir en diferentes situaciones. Mientras que Arrabal Martín (2018) las define como “las facultades que nos facilitan relacionarnos con el resto de personas, circunstancias y sus propias emociones” (pág. 17).

## 2.2.2. Empoderamiento Organizacional

### 2.2.2.1. ¿Qué es el empoderamiento?

Para definir con exactitud o poder diferenciar qué es el empoderamiento organizacional como tal, se requiere saber qué es el Empoderamiento, que según el Instituto Diversitas S.C.C.L. (2019) es:

El proceso a través del cual las personas o comunidades se dan cuenta de la capacidad que tienen para influir y participar en la toma de decisiones sobre las cuestiones que les corresponden y la utilizan a través de diferentes mecanismos individuales, pero sobre todo sociales, como la organización y colaboración entre iguales. (pág. 11)

Por otro lado, el aporte de Rappaport (1987) dice que “el empoderamiento sugiere una creencia en el poder de las personas para ser dueños de su propio destino y participar en la vida de sus diversas comunidades.” (pág. 142)

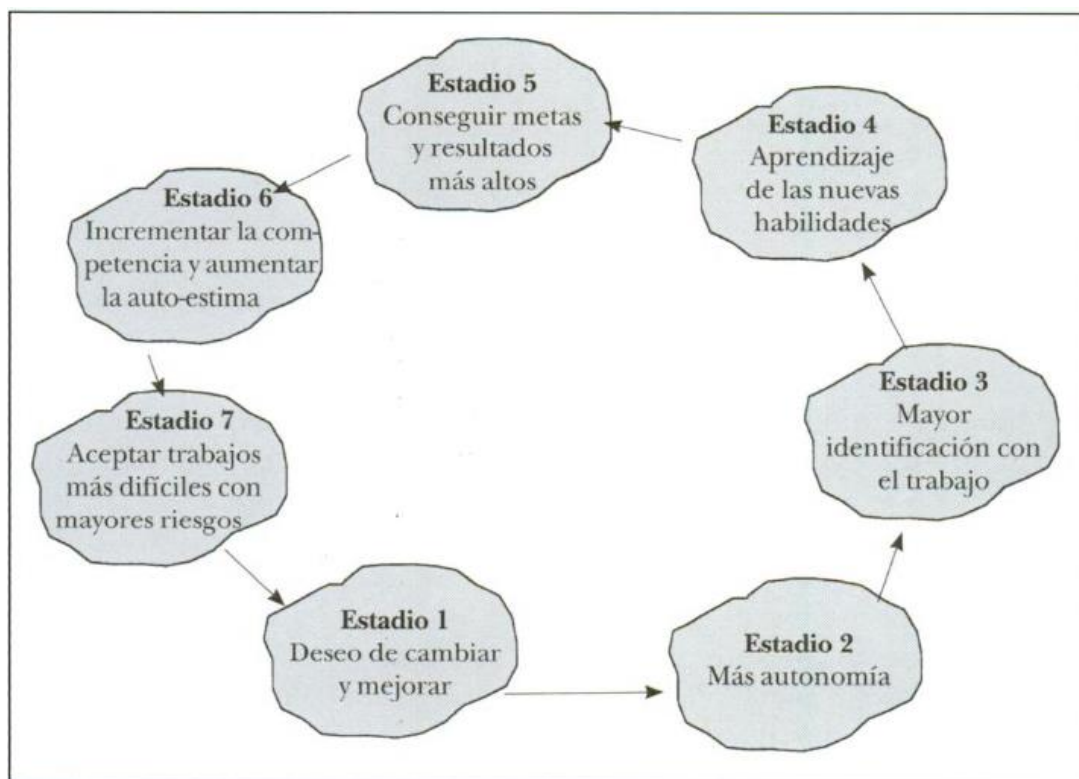
Se tiene en cuenta también la definición de Jimenez-Munive, Luna-Nemecio, & Jiménez-Munive (2022), quienes nos dicen que el empoderamiento es:

Otorgar poder a otro, dotar de facultades, producir competencias para el cabal desarrollo de la acción pretendida y aceptada por las partes que intervienen en el proceso, por lo cual implica asumir compromisos mutuos entre los actores participantes para sacar adelante una iniciativa sea esta de índole social, comunitaria u organizacional. (pág. 142)

### 2.2.2.2. Etapas del empoderamiento

Para lograr tener un mejor entendimiento de cuáles serían las etapas o la forma en la que se logra el empoderamiento, Wilson (2004) nos plantea una serie de Estadíos, detallados a continuación:

*Ilustración 1*  
*El círculo del Empowerment*



*Nota.* Wilson (2004). Manual del Empowerment: Cómo conseguir lo mejor de sus colaboradores. (pág. 24)

Como se visualiza en la ilustración N°01, existen 7 etapas que explican el desarrollo del empoderamiento dentro de una empresa, empezando por el deseo de cambiar y mejorar, el cual es un punto importante tanto para los colaboradores como para la organización; Wilson (2004) nos dice que si las personas “no están convencidas de la necesidad de cambio y de la necesidad de actuar de manera diferente” (pág. 24), las siguientes etapas no tendrán éxito.

La segunda etapa “Más autonomía”, el autor la define como la eliminación de los obstáculos, como la burocracia o de ciertos niveles jerárquicos, para que aquellos colaboradores que queden, tengan la capacidad de desarrollarse de forma libre y con responsabilidad para cumplir con sus metas y objetivos; es por ello, que los directivos requieren de valor para tomar esas decisiones, considerando que será una mejora para sus operaciones.

La etapa de “Mayor identificación con el trabajo”, Wilson (2004) dice que una vez que “los empleados han aceptado las libertades adicionales, empezarán a tomar conciencia de propiedad de su trabajo y de sus deberes” (pág. 25). Lo mencionado significa que el trabajo pasará de ser un mero compromiso de los trabajadores para satisfacer sus necesidades a ser una parte más de sus vidas y de sus aspiraciones personales y profesionales.

Una vez completada la tercera etapa, se podrá empezar con la cuarta, la cual trata de aprender nuevas habilidades, ya que al tener mayor responsabilidad como consecuencia de la libertad e identificación con el trabajo, deberán hacer lo necesario para cumplir con éxito sus funciones, por ello requieren de nuevas competencias, aptitudes o cualidades.

En la quinta etapa del círculo del empoderamiento, la cual es conseguir metas y resultados más altos, Wilson (2004) indica que “del incremento de libertad, la mayor propiedad del trabajo y las habilidades adicionales, resultará un mayor rendimiento que conducirá a una mayor motivación, un incremento de las metas y con ello unos mayores resultados” (pág. 25).

Al llegar a la sexta etapa, incrementar la competencia y aumentar la autoestima, Wilson (2004) dice que el éxito de los colaboradores “desemboca en un sentimiento de competencia, una mayor autoestima y una elevación psicológica” (pág. 25), esto debido a que ya se han establecido una serie de cambios en la actitud y comportamiento, además de un mejor control de las cosas a su alrededor.

Finalmente, en la última etapa de este círculo del empoderamiento, se aceptan trabajos difíciles con mayores riesgos, esto en relación a que ya el colaborador debería tener un mayor crecimiento personal y profesional dentro de la empresa, por ello se espera que esté listo para aceptar desafíos que lo impulsen a sobresalir, y a la vez tener mayores recompensas.

Wilson (2004) nos dice que este círculo es “una manera útil de describir el proceso que deben seguir los individuos para lograr una mayor satisfacción a nivel personal y profesional” (pág. 25); por ello es necesario tener un análisis interno de las empresas, para identificar los comportamientos.

### 2.2.2.3. Comportamiento en la organización

*Tabla 2*  
*Empresa con y sin empowerment*

<i>Empresa con empowerment</i>	<i>Empresa sin empowerment</i>
Se aplauden los intentos, aunque fallen.	Se castigan los intentos fallidos.
Toda persona tiene talentos latentes que pueden ser desarrollados.	No existe apoyo mutuo y frenan el éxito.
Los criterios para el éxito y el ascenso son el talento y rendimiento.	Los únicos innovadores están en los departamentos de I+D.
Hay personas motivadas y creativas en todos los niveles de la empresa.	Los colaboradores tienen la cabeza baja.
La mayoría de las personas intentan ser abiertas y auténticas.	Creer haberlo visto todo.
Se presentan voluntarios para tareas especiales y ese es el camino al crecimiento.	No tienen voluntarios para la realización de tareas.
Los productos y servicios que se ofrecen son de primera calidad.	Son conformistas con los productos y servicios brindados.
Existe un verdadero interés por el bienestar y el desarrollo individual.	Nadie tiene un verdadero interés en el desarrollo de la empresa y personal.

*Nota:* (Wilson, 2004, pág. 26)

#### 2.2.2.4. Tipos de Empoderamiento

##### 1. Empowerment Estructural u Organizacional

García Pizarro, y otros (2023) lo define como:

El conjunto de actividades por las cuales las organizaciones proveen de poder, información y autoridad a los subordinados. De esta forma, en la medida en que las estructuras de la organización proporcionan apoyo, recursos, información y oportunidades de desarrollo, se incrementará de forma significativa la satisfacción laboral. (pág. 07)

##### 2. Empowerment Psicológico

Según Conger & Kanungo (1988), proponen ver el empoderamiento desde una construcción motivacional, es decir, que, en vez de simplemente delegar, se estimule a los colaboradores. Es así que, definen el empoderamiento psicológico como un proceso de mejorar los sentimientos de autoeficacia (percepción personal de las capacidades) entre los miembros de una organización mediante la identificación de condiciones que fomenten impotencia y promover su eliminación con prácticas organizativas formales.

#### 2.2.2.5. Definición del Empoderamiento Organizacional

Habiendo definido que es el empoderamiento y conociendo los tipos que existen, podemos comenzar a introducirnos en el empoderamiento organizacional:

- Wilson (2004), dice que este tipo de empoderamiento va desde el control global de una organización al individual, al darle poder, voz y voto a cada colaborador para la toma de decisiones con respecto a las funciones que desarrollan en sus respectivos puestos.
- Según Jáimez Román (2012) dice que:

El empoderamiento estructural se refiere a prácticas encaminadas a dotar a los trabajadores de mayor autonomía y participación, dándoles un mayor control sobre su trabajo y proporcionándoles todos los recursos necesarios para realizar su tarea con óptima eficiencia y eficacia, lo que se traducirá en un aumento de su poder personal. (pág. 37)

- Por otro lado, Quiroz Noriega (2020) nos dice que el empoderamiento organizacional es:

Una ventaja para las organizaciones en tanto los cambios ocurridos en el mundo laboral, obligan a los directivos a otorgar cierto poder a los trabajadores, quienes deben poner en acción todos sus conocimientos y capacidades suficientes. Ello permitirá que sus instituciones logren los objetivos estratégicos, dentro de un clima saludable que permita desenvolverse a altos niveles de satisfacción a todos y cada uno de los colaboradores. (pág. 28)

También es importante considerar que Batuk (2011) hace mención a que es importante considerar la estructura organizacional y la participación del directivo en este tema. Según la perspectiva que maneja, las conductas empoderadas de los empleados son el resultado de la información, apoyo, fuente y oportunidad que la organización proporciona para el empleado; por lo tanto, el administrador puede animar a su empleado a tomar la iniciativa en organizaciones que permitan el empoderamiento.

En base a los diferentes conceptos de diversos autores, podemos concluir que el empoderamiento organizacional es aquel proceso mediante el cual se le otorga cierto poder a los colaboradores dentro de una organización, con la finalidad de que tengan convicción al tomar decisiones durante el desarrollo de sus funciones, considerando que se les debe brindar la información, recursos y oportunidades necesarias para que tengan claro a dónde se dirigen o cuál es su objetivo.

#### 2.2.2.6. Dimensiones del Empoderamiento Organizacional

Por otra parte, según Jáimez Román & D. Bretones (2011) las estructuras de empowerment también incluyen recursos, información y apoyo (pág. 214):

1. El acceso a los recursos se refiere a la propia capacidad para adquirir la financiación, materiales, tiempo y apoyo necesarios para hacer el trabajo.
2. El acceso a la información hace referencia a tener los conocimientos formales e informales que son necesarios para ser efectivo en el lugar de trabajo.
3. El acceso al apoyo supone recibir feedback y orientación desde los subordinados, de los compañeros que están en la misma línea jerárquica y de los superiores.
4. Oportunidades, esto en lo que respecta a las posibilidades que puede brindar la organización para el crecimiento personal y profesional a cada colaborador.

### 2.3.Glosario de términos básicos

**Inteligencia emocional:** “Capacidad de la aceptación y gestión consciente de las emociones” (Arrabal Martín, 2018).

**Empoderamiento:** “Acto de darle a alguien más control sobre su propia vida o la situación en la que se encuentra” (Oxford Learner's Dictionaries, s.f.).

**Empoderamiento organizacional:** “Prácticas encaminadas a dotar a los trabajadores de mayor autonomía y participación, dándoles un mayor control sobre su trabajo y proporcionándoles todos los recursos necesarios para realizar su tarea con óptima eficiencia y eficacia” (Jáimez Román M. J., 2012).

**Sentimientos:** “Estados afectivos más estructurados, complejos, estables y permanentes en el tiempo, aunque en ocasiones son menos intensos” (Aprendo en casa).

**Emociones:** “Estado afectivo donde, a partir de un estímulo, se genera una reacción corporal, estos estímulos pueden ser externos (algo que veo u oigo) o internos (algo que recuerdo)” (Aprendo en casa).

**Poder:** Según la RAE, es “tener expedita la facultad o potencia de hacer algo”.

**Autoconocimiento:** “Capacidad de conectar con nuestros sentimientos, pensamientos y actos” (Morín, s.f.).

**Habilidades sociales:** Conjunto de capacidades y destrezas interpersonales, las cuales van a permitir que uno se relacione con otras personas.

**Motivación:** “Energía que dirige la actitud hacia la acción de realizar un propósito u objetivo” (Arrabal Martín, 2018).

**Empatía:** Habilidad para sentir las emociones de otras personas, comprender su perspectiva y tomar un interés activo en sus preocupaciones.

## CAPÍTULO III

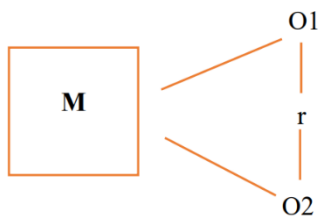
### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1.Enfoque

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, debido a que medirá de forma estadística los resultados obtenidos, con la finalidad de explicar el nivel de relación entre las variables estudiadas. Por ello se hará uso de una encuesta que será procesada por medio de un software estadístico o por medio de Microsoft Excel.

#### 3.2.Diseño

No experimental, ya que se estudian las variables tal como se dan en su contexto natural y de corte transversal, ya que el estudio se realizó en un tiempo dado o determinado. Al ser de corte transversal, la investigación es correlacional causal, así que el esquema sería:



Donde:

M = muestra

O1 = Variable 1

O2 = Variable 2

r = Relación de las variables de estudio

### **3.3.Nivel**

La presente investigación es de nivel correlacional, ya que se determinará el nivel de relación entre las 2 variables estudiadas, la inteligencia emocional y el empoderamiento organizacional en los colaboradores de la Empresa Regional del Servicio Público de Electricidad Del Sur - ELECTROSUR S.A.

### **3.4.Tipo**

El tipo de investigación es pura o básica, ya que se realiza una investigación conceptual en los repositorios institucionales, revistas indexadas, banco de datos y entre otras fuentes bibliográficas, para profundizar los conocimientos de la variable independiente y dependiente.

### **3.5.Población y muestra**

#### **Población**

La presente investigación abarca una población finita, si bien es cierto, la Empresa Regional del Servicio Público de Electricidad Del Sur - ELECTROSUR S.A., cuenta con sedes en Moquegua, Ilo y Tacna, nos enfocaremos solamente en la última y según la información puesta a nuestra disposición, tienen un total de 131 trabajadores.

#### **Muestra**

De acuerdo a la disposición de la empresa y en base al tema estudiado, la muestra será únicamente de colaboradores que realicen actividades administrativas, los cuales son un total de 90.

### **3.6.Métodos y técnicas de recolección de datos**

En lo que respecta a la técnica para la recolección de datos, se utilizó la encuesta y su instrumento fue específicamente el cuestionario. Para lo cual se adecuaron los ítems de cuestionarios ya elaborados y validados por otros tesisistas.

Para esta investigación se hizo uso de dos cuestionarios para analizar la relación entre la inteligencia emocional y el empoderamiento organizacional de los trabajadores de la Empresa Regional del Servicio Público de Electricidad Del Sur - ELECTROSUR S.A., en este cuestionario se utilizó la escala de Likert para obtener resultados.

Cabe mencionar que la encuesta que respecta a la variable de Inteligencia Emocional, es la planteada por Pajares Vargas (2023) en su investigación sobre la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral, en la cual consideran 05 dimensiones y consta de un total de 28 ítems.

Para medir la segunda variable, el Empoderamiento Organizacional, consideramos la encuesta adaptada por Jáimez Román (2012), la cual consta de 04 dimensiones, evaluadas a través de 12 ítems.

- Estructura de los instrumentos

A continuación, se precisa la cantidad de ítems utilizados para cada variable de estudio:

*Tabla 3*  
*Inteligencia Emocional: Relación dimensión – ítem*

Variable	Dimensión	Ítem
Inteligencia emocional	Autorregulación	9,10,11,12,13
	Autoconocimiento	1,2,3,4,5,6,7,8
	Habilidades sociales	24,25,26,27,28
	Motivación	14,15,16,17,18
	Empatía	19,20,21,22,23

*Nota.* Elaboración propia

*Tabla 4*  
*Empoderamiento Organizacional: Relación dimensión – ítem*

Variable	Dimensión	Ítem
Empoderamiento organizacional	Acceso a la información	4,5,6
	Acceso a los recursos	7,8,9
	Apoyo	10,11,12
	Oportunidades	1,2,3

*Nota.* Elaboración propia

### **3.7.Métodos y técnicas de análisis de datos**

Método: Debido a que en el presente tema se busca determinar la relación entre ambas variables respecto a la causa efecto, el método a usar es un análisis inferencial, el cual nos permitirá usar herramientas para evaluar la muestra de la población seleccionada.

Procedimiento: Para el correcto procesamiento de los datos se empleó el programa Excel, el Software Estadístico IBM SPSS Statistics 27 y el programa Jamovi, por medio de la utilización de técnicas estadísticas para analizar los datos.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Resultados

##### 4.1.1. Consideraciones técnicas

Una vez realizada la recolección de datos, se procedió al análisis estadístico, para así confirmar la validez y confiabilidad de los instrumentos propuestos para medir las variables estudiadas.

##### 4.1.2. Validez del instrumento

Según Naghi Namakforoosh (2005), la validez se refiere al “grado en que la prueba está midiendo lo que en realidad desea medir” (pág. 227). Cabe mencionar que los instrumentos usados para la presente investigación fueron validados por expertos.

##### 4.1.2.1. Validación de la encuesta Inteligencia Emocional

El cuestionario de esta primera variable está compuesto por 28 ítems, ante ello se procedió a realizar el análisis por medio del programa Jamovi, para realizar el análisis factorial confirmatorio (AFC), ante el cual se obtuvieron los siguientes resultados:

*Tabla 5*

*Estadística de validez para el cuestionario de Inteligencia Emocional*

Chi ( $x^2$ )	1.27
GL	340
CFI	0.91
TLI	0.90
RMSEA	0.05

*Nota.* Resultados de prueba de validez Jamovi

#### 4.1.2.1. Validación de la encuesta Empoderamiento Organizacional

El cuestionario de esta primera variable está compuesto por 12 ítems, ante ello se procedió a realizar el análisis por medio del programa Jamovi, para realizar el análisis factorial confirmatorio (AFC), ante el cual se obtuvieron los siguientes resultados:

*Tabla 6*

*Estadística de validez para el cuestionario de Empoderamiento Organizacional*

Chi ( $x^2$ )	1.28
GL	48
CFI	0.97
TLI	0.96
RMSEA	0.05

*Nota.* Resultados de prueba de validez Jamovi

#### 4.1.3. Confiabilidad del instrumento

Según Naghi Namakforoosh (2005), la confiabilidad de un instrumento es “la exactitud y precisión de los procedimientos de medición” (pág. 227).

##### 4.1.3.1. Confiabilidad de la encuesta Inteligencia Emocional

El cuestionario para medir el nivel Inteligencia Emocional, está conformado por 28 ítems. Luego de haber procesado los datos mediante el programa estadístico SPSS, se obtuvo un valor de confiabilidad de 0,943 (Ver *Tabla 7*), el cual puede ser considerado como alto, por lo tanto, se verifica que el instrumento es confiable y apto para ser aplicado a la población de estudio.

*Tabla 7*

*Estadística de confiabilidad para el cuestionario de Inteligencia Emocional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	28

*Nota.* Resultados de prueba de confiabilidad SPSS

#### 4.1.3.2. Confiabilidad de la encuesta Empoderamiento Organizacional

El cuestionario para medir el nivel de Empoderamiento Organizacional, está conformado por 12 ítems. Luego de haber procesado los datos mediante el programa estadístico SPSS, se obtuvo un valor de confiabilidad de 0,903 (Ver *Tabla 8*), el cual puede ser considerado como alto, por lo tanto, se verifica que el instrumento es confiable y apto para ser aplicado a la población de estudio.

*Tabla 8*

*Estadística de confiabilidad para el cuestionario de Empoderamiento Organizacional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,903	12

*Nota.* Resultados de prueba de confiabilidad SPSS

#### 4.1.4. Análisis descriptivo de la variable Inteligencia Emocional

La variable Inteligencia Emocional está compuesta por cinco (05) dimensiones: autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales; estas fueron analizadas una a una, considerando las puntuaciones recopiladas en las encuestas, para lograr hacer un análisis general de la variable. Así mismo en cada dimensión, como en el análisis general, se especifica los niveles utilizados.

##### 4.1.4.1. Análisis por dimensiones

###### A. Dimensión 1: Autoconocimiento

Para su análisis, los datos fueron asociados en 3 niveles denominados alto, medio y bajo, así se ha calculado el tamaño de cada intervalo, estableciendo primero el valor mínimo y máximo para la dimensión:

*Tabla 9*  
*Niveles de la dimensión Autoconocimiento*

Nivel	Intervalo
Bajo	(8 - 19]
Medio	(19 - 29]
Alto	(29 - 40]

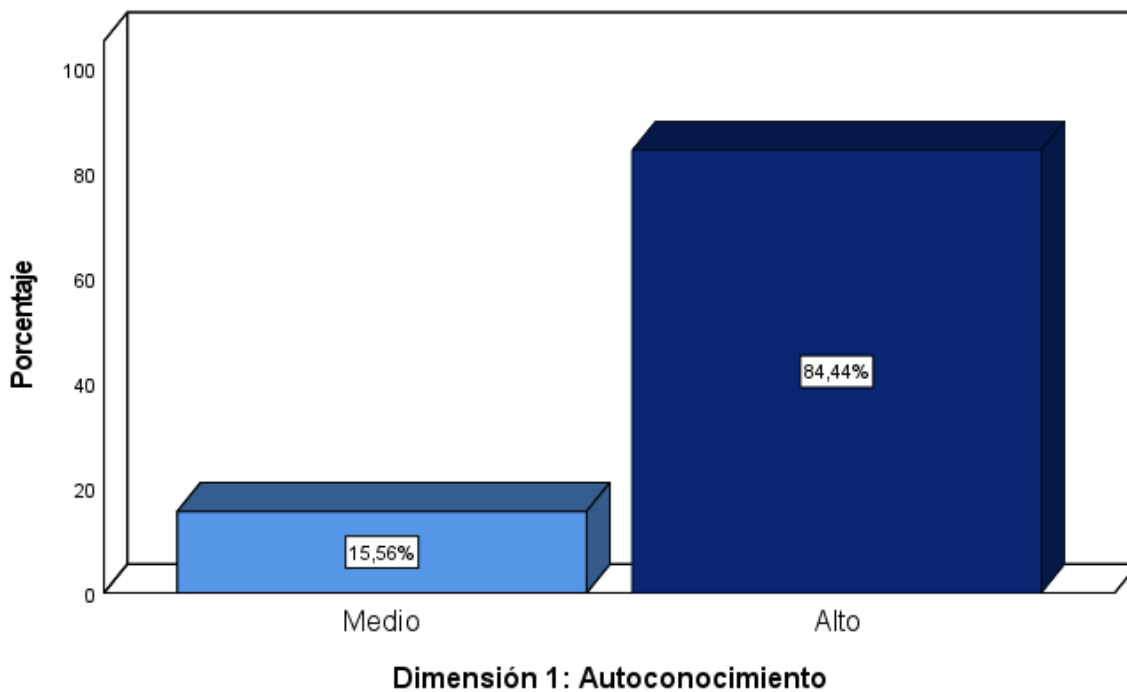
*Nota.* Elaboración propia

*Tabla 10*  
*Frecuencia de la dimensión Autoconocimiento*

<b>Autoconocimiento</b>		
	N	%
Medio	14	15,6%
Alto	76	84,4%
Total	90	100,0

*Nota.* Elaboración propia en base al reporte de resultados de SPSS.

*Figura 1*  
*Niveles de la dimensión Autoconocimiento*



*Nota.* Resultados obtenidos del cuestionario aplicado

Para esta dimensión denominada autoconocimiento de la variable Inteligencia Emocional, se observa en la **Figura 1**, que destaca el nivel alto con un 84,4 %. También, un 15,5% manifiesta que se encuentran en un nivel regular de autoconocimiento.

## B. Dimensión 2: Autorregulación

Para su análisis, los datos serán agrupados en tres niveles, con ese fin se ha calculado el tamaño de cada intervalo:

*Tabla 11*  
*Niveles de la dimensión Autorregulación*

Nivel	Intervalo
Bajo	(5 - 12]
Medio	(12 - 18]
Alto	(18 - 25]

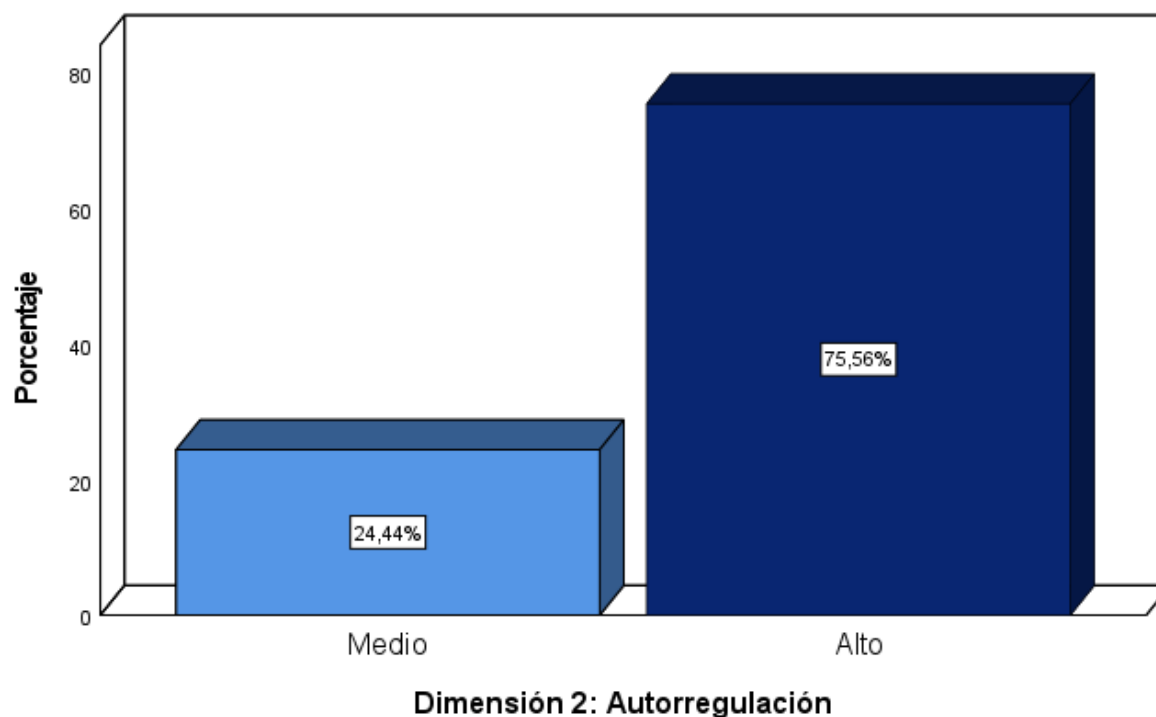
*Nota.* Elaboración propia

*Tabla 12*  
*Frecuencia de la dimensión Autorregulación*

<b>Autorregulación</b>		
	N	%
Medio	22	24,4%
Alto	68	75,6%
Total	90	100,0

*Nota.* Elaboración propia en base al reporte de resultados de SPSS.

*Figura 2*  
*Niveles de la dimensión Autorregulación*



*Nota.* Resultados obtenidos del cuestionario aplicado

De acuerdo a la **Figura 2**, del total de personas encuestas, un 75,6 % de ellas, lo cual equivale a 68 personas, muestran un nivel alto de Autorregulación en lo que respecta su Inteligencia Emocional. Mientras que un 24,4% mantienen un nivel medio; esto de acuerdo al puntaje obtenido con los baremos establecidos.

### C. Dimensión 3: Motivación

Para su análisis, los datos serán agrupados en tres niveles, con ese fin se ha calculado el tamaño de cada intervalo:

*Tabla 13*  
*Niveles de la dimensión Motivación*

Nivel	Intervalo
Bajo	(5 - 12]
Medio	(12 - 18]
Alto	(18 - 25]

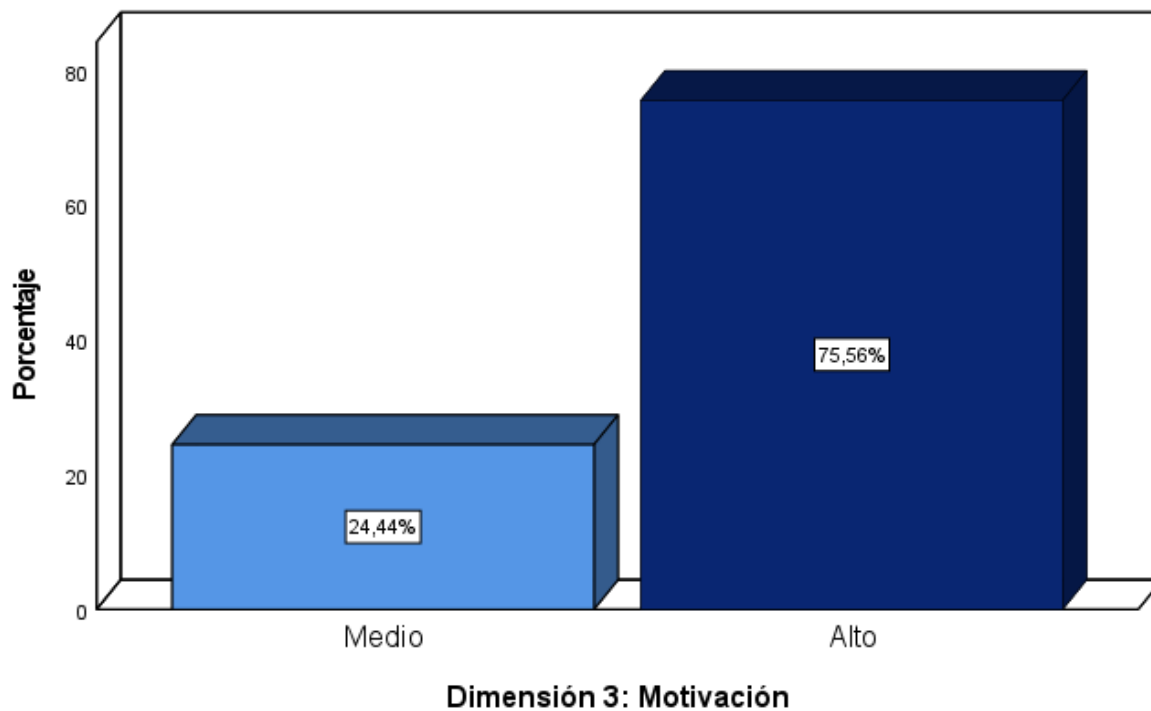
*Nota.* Elaboración propia

*Tabla 14*  
*Frecuencia de la dimensión Motivación*

<b>Motivación</b>		
	N	%
Medio	22	24,4%
Alto	68	75,6%
Total	90	100,0

*Nota.* Elaboración propia en base al reporte de resultados de SPSS.

*Figura 3*  
*Niveles de la dimensión Motivación*



*Nota.* Resultados obtenidos del cuestionario aplicado

De acuerdo al gráfico anterior, en lo que respecta a la tercera dimensión de la Inteligencia Emocional, se evidencia que un 75,6% del personal administrativo cuentan con un nivel alto de Motivación y que el 24,4 % con un nivel medio.

#### D. Dimensión 4: Empatía

Para su análisis, los datos serán agrupados en tres niveles, con ese fin se ha calculado el tamaño de cada intervalo:

*Tabla 15*  
*Niveles de la dimensión Empatía*

Nivel	Intervalo
Bajo	(5 - 12]
Medio	(12 - 18]
Alto	(18 - 25]

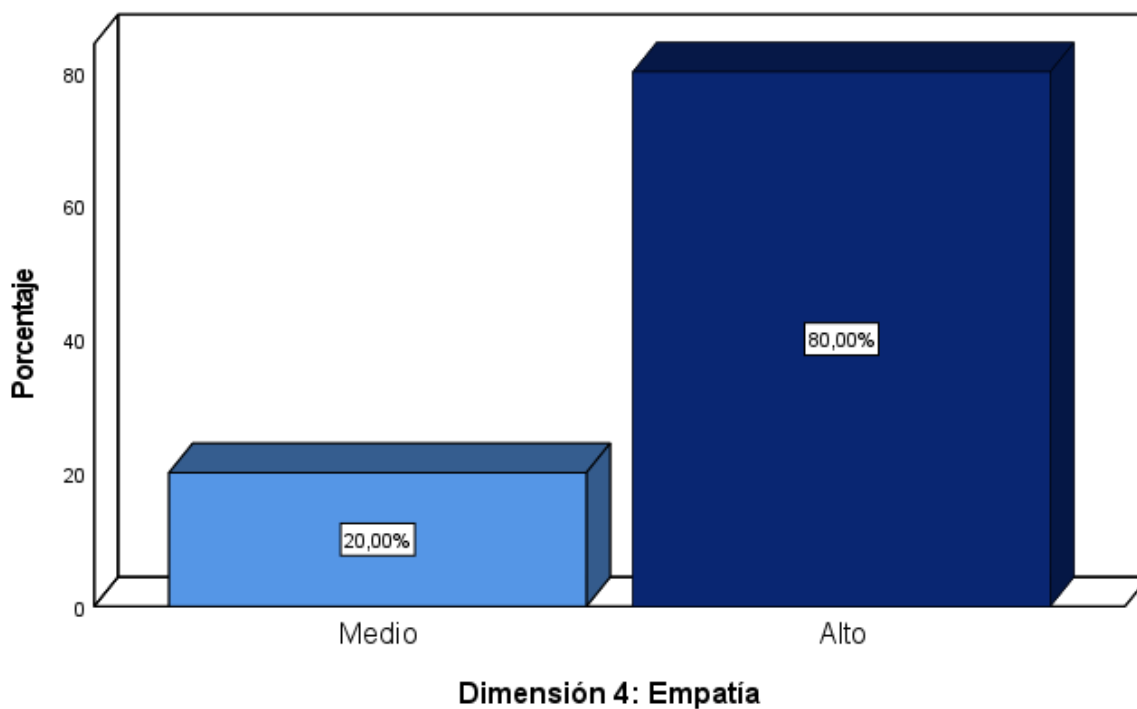
*Nota.* Elaboración propia

*Tabla 16*  
*Frecuencia de la dimensión Empatía*

<b>Empatía</b>		
	N	%
Medio	18	20,0%
Alto	72	80,0%
Total	90	100,0

*Nota.* Elaboración propia en base al reporte de resultados de SPSS.

*Figura 4*  
*Niveles de la dimensión Empatía*



*Nota.* Resultados obtenidos del cuestionario aplicado

Como se evidencia en la **Figura 4**, de los 90 encuestados de la empresa ELECTROSUR S.A., el 80% de ellos, es decir 72 personas, tienen un nivel alto de Empatía dentro de la organización.

Por otro lado, el 20%, que equivale a 18 personas, cuentan con un nivel medio de Empatía, esto respecto a los datos procesados en el programa estadístico SPSS.

### E. Dimensión 5: Habilidades Sociales

Para su análisis, los datos serán agrupados en tres niveles, con ese fin se ha calculado el tamaño de cada intervalo:

*Tabla 17*  
*Niveles de la dimensión Habilidades Sociales*

Nivel	Intervalo
Bajo	(5 - 12]
Medio	(12 - 18]
Alto	(18 - 25]

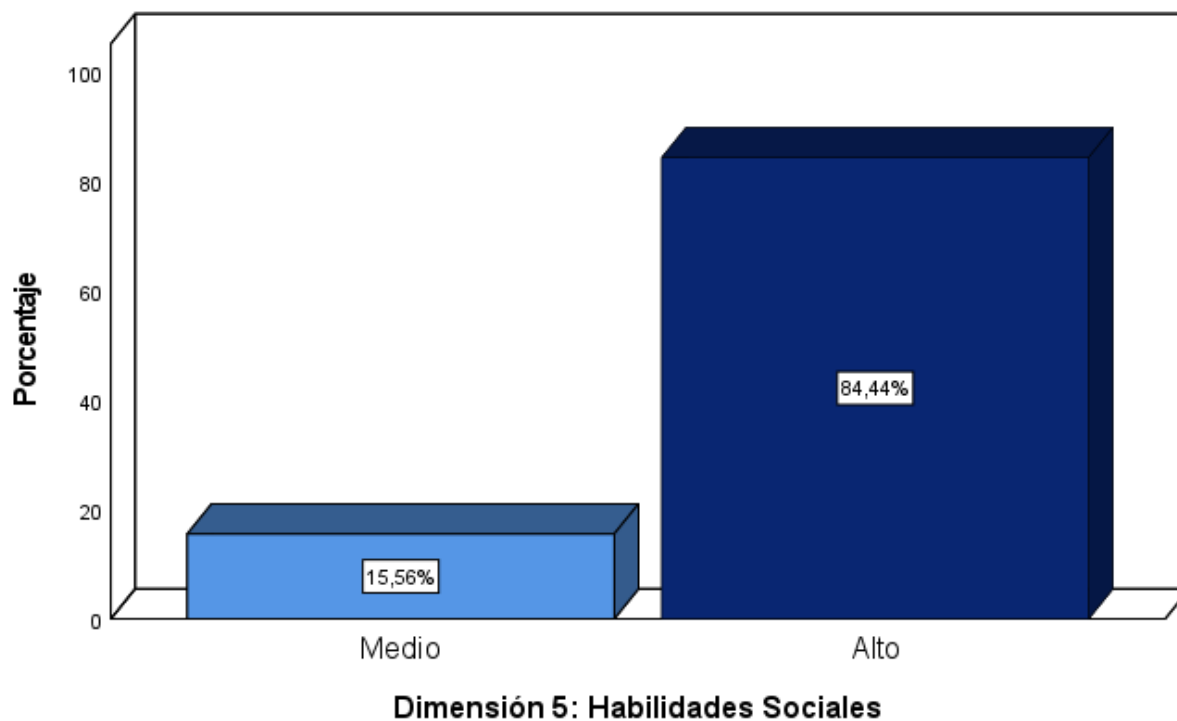
*Nota.* Elaboración propia

*Tabla 18*  
*Frecuencia de la dimensión Habilidades Sociales*

<b>Habilidades Sociales</b>		
	N	%
Medio	14	15,6%
Alto	76	84,4%
Total	90	100,0

*Nota.* Elaboración propia en base al reporte de resultados de SPSS.

*Figura 5*  
*Niveles de la dimensión Habilidades Sociales*



*Nota.* Resultados obtenidos del cuestionario aplicado

De acuerdo a la Figura 5, que evidencia la última dimensión de la variable Inteligencia Emocional, 76 de los colaboradores del área administrativa tienen un nivel alto de Habilidades Sociales, lo que equivale al 84,4%; mientras que 14 de ellos, es decir el 15,6%, manifiestan un nivel medio.

#### 4.1.4.2. Análisis general de la variable

Para su análisis, los datos han sido agrupados en tres niveles denominados alto, medio y bajo, con ese fin se ha calculado el tamaño de cada intervalo estableciendo primero el valor mínimo y máximo para la dimensión.

*Tabla 19*  
*Niveles de la Variable Inteligencia Emocional*

Nivel	Intervalo
Bajo	(28 - 65]
Medio	(65 - 103]
Alto	(103 - 140]

*Nota.* Elaboración propia

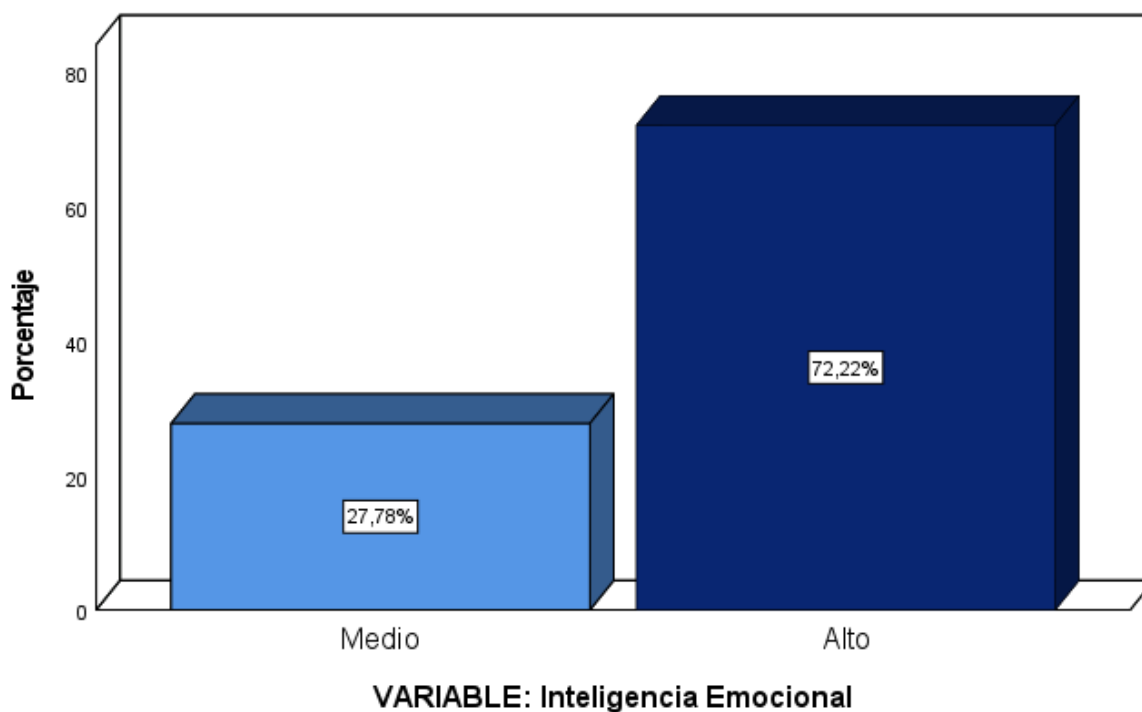
*Tabla 20*  
*Frecuencia de la Variable Inteligencia Emocional*

<b>Inteligencia Emocional</b>		
	N	%
Medio	25	27,8%
Alto	65	72,2%
Total	90	100,0

*Nota.* Elaboración propia en base al reporte de resultados de SPSS.

El resultado de la tabla anterior ha sido representado en la siguiente figura:

*Figura 6*  
*Niveles de la Variable Inteligencia Emocional*



*Nota.* Resultados obtenidos del cuestionario aplicado

Finalmente, como se puede evidenciar en la **Figura 6**, de los 90 colaboradores encuestados del área administrativa de la empresa ELECTROSUR S.A. el 72,2 % de ellos, que equivale a 65 personas, cuentan con un alto nivel de Inteligencia Emocional; mientras que el 27,8% mantiene un nivel medio.

#### 4.1.5. Análisis descriptivo de la variable Empoderamiento Organizacional

La variable empoderamiento organizacional está compuesta por 4 dimensiones, las cuales son: oportunidad, acceso a la información, acceso a los recursos y apoyo; las cuales han sido analizadas una a una, considerando las puntuaciones obtenidas en las encuestas, para lograr hacer un análisis general de la variable.

##### 4.1.5.1. Análisis por dimensiones

###### A. Dimensión 1: Oportunidad

Para su análisis, los datos serán agrupados en tres niveles, con ese fin se ha calculado el tamaño de cada intervalo:

*Tabla 21*  
*Niveles de la dimensión Oportunidad*

Nivel	Intervalo
Bajo	(3 - 7]
Medio	(7 - 11]
Alto	(11 - 15]

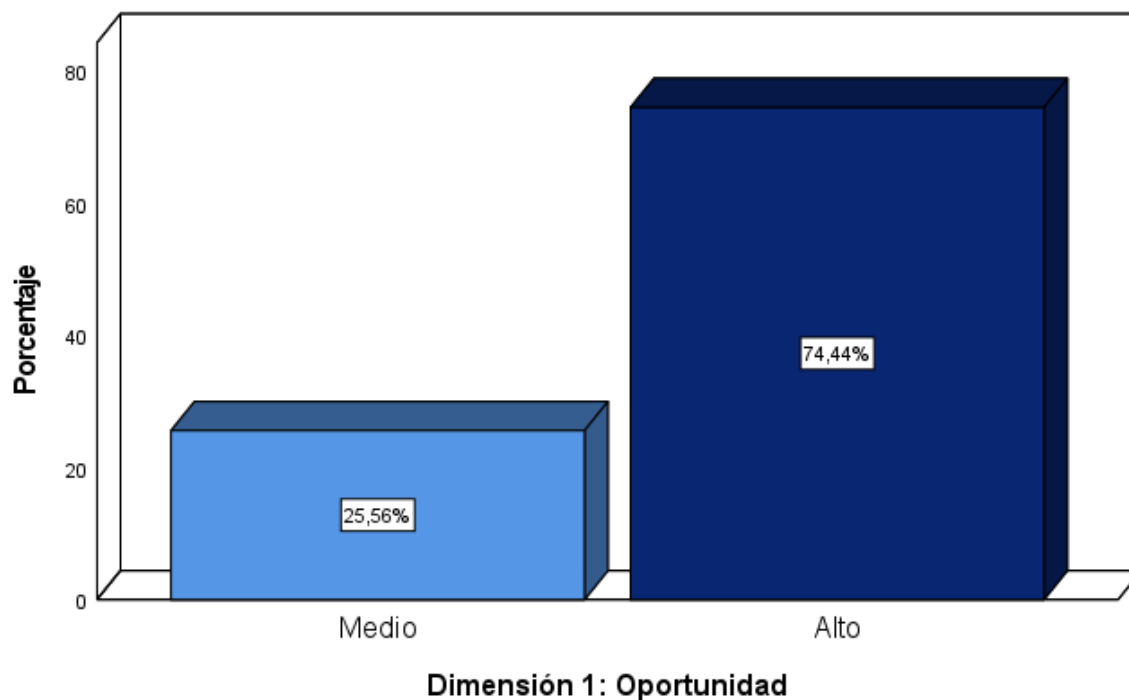
*Nota.* Elaboración propia

*Tabla 22*  
*Frecuencia de la dimensión Oportunidad*

<b>Oportunidad</b>		
	N	%
Medio	23	25,6%
Alto	67	74,4%
Total	90	100,0

*Nota.* Elaboración propia en base al reporte de resultados de SPSS.

*Figura 7*  
*Niveles de la dimensión Oportunidad*



*Nota.* Resultados obtenidos del cuestionario aplicado

Conocidos los intervalos o baremos necesario para medir los niveles de las dimensiones estudiadas, podemos visualizar que en la **Figura 7**, el 74,4% de las personas encuestas del área administrativa de la empresa ELECTROSUR S.A. tienen un nivel alto en Oportunidad, correspondiente a la variable de Empoderamiento organizacional.

## B. Dimensión 2: Acceso a la información

Para su análisis, los datos serán agrupados en tres niveles, con ese fin se ha calculado el tamaño de cada intervalo:

*Tabla 23*  
*Niveles de la dimensión Acceso a la Información*

Nivel	Intervalo
Bajo	(3 - 7]
Medio	(7 - 11]
Alto	(11 - 15]

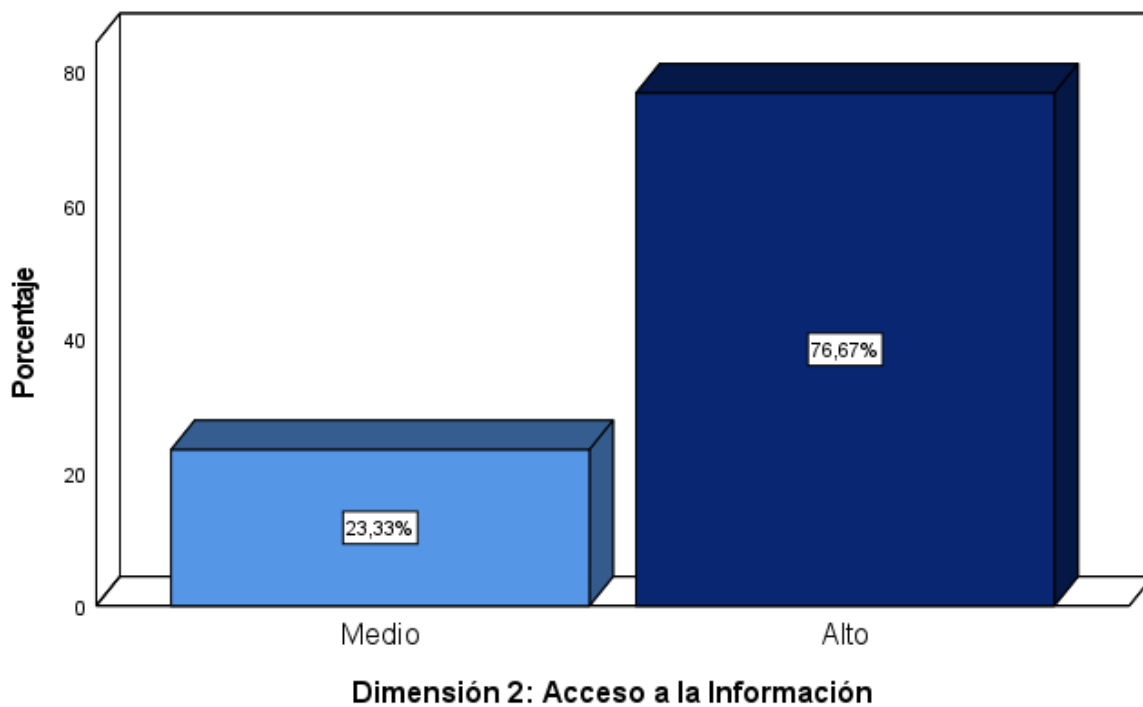
*Nota.* Elaboración propia

*Tabla 24*  
*Frecuencia de la dimensión Acceso a la Información*

<b>Acceso a la Información</b>		
	N	%
Medio	21	23,3%
Alto	69	76,7%
Total	90	100,0

*Nota.* Elaboración propia en base al reporte de resultados de SPSS.

*Figura 8*  
*Niveles de la dimensión Acceso a la Información*



*Nota.* Resultados obtenidos del cuestionario aplicado

Como resultado de la dimensión de Acceso a la Información y como se observa en la **Figura 8**, el 76,7% los colaboradores administrativos cuentan con un nivel alto; mientras que el 23,3% muestran un nivel medio.

### C. Dimensión 3: Acceso a los recursos

Para su análisis, los datos serán agrupados en tres niveles, con ese fin se ha calculado el tamaño de cada intervalo:

*Tabla 25*  
*Niveles de la dimensión Acceso a los Recursos*

Nivel	Intervalo
Bajo	(3 - 7]
Medio	(7 - 11]
Alto	(11 - 15]

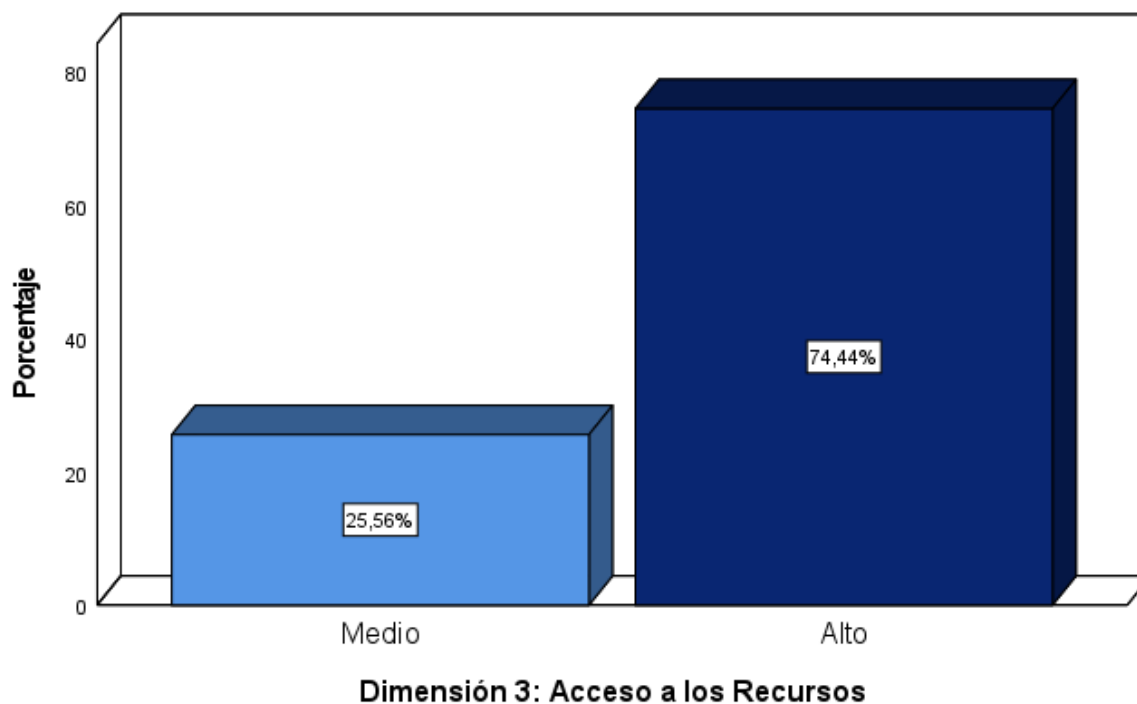
*Nota.* Elaboración propia

*Tabla 26*  
*Frecuencia de la dimensión Acceso a los Recursos*

<b>Acceso a los Recursos</b>		
	N	%
Medio	23	25,6%
Alto	67	74,4%
Total	90	100,0

*Nota.* Elaboración propia en base al reporte de resultados de SPSS.

*Figura 9*  
*Niveles de la dimensión Acceso a los Recursos*



*Nota.* Resultados obtenidos del cuestionario aplicado

De la tercera dimensión de la variable de Empoderamiento Organizacional, se evidencia en la Figura anterior que el 74,4% de los colaboradores encuestados tienen un nivel alto en lo que respecta Acceso a los Recursos y el 25,6% representa un nivel medio.

#### D. Dimensión 4: Apoyo

Para su análisis, los datos serán agrupados en tres niveles, con ese fin se ha calculado el tamaño de cada intervalo:

*Tabla 27*  
*Niveles de la dimensión Apoyo*

Nivel	Intervalo
Bajo	(3 - 7]
Medio	(7 - 11]
Alto	(11 - 15]

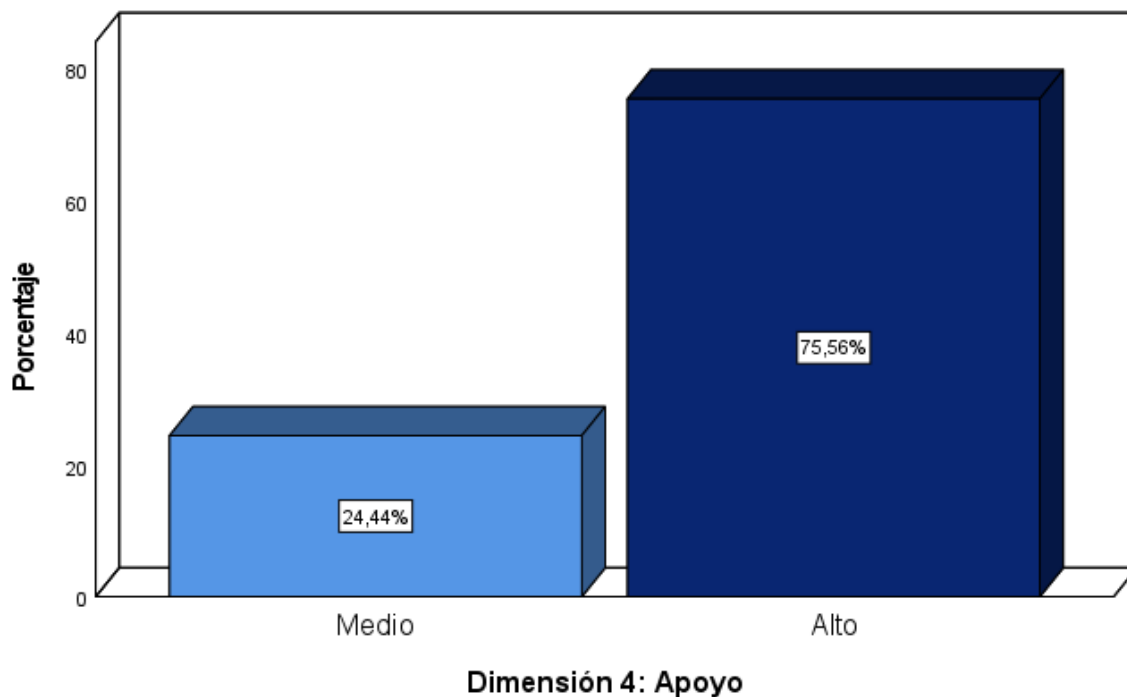
*Nota.* Elaboración propia

*Tabla 28*  
*Frecuencia de la dimensión Apoyo*

	Apoyo	
	N	%
Medio	22	24,4%
Alto	68	75,6%
Total	90	100,0

*Nota.* Elaboración propia en base al reporte de resultados de SPSS.

Figura 10  
Niveles de la dimensión Apoyo



*Nota.* Resultados obtenidos del cuestionario aplicado

Como se evidencia en la Figura 10, 75,6% del total de colaboradores encuestados cuentan con un alto nivel de Apoyo dentro de la empresa ELECTROSUR S.A., lo que equivale a 68 personas.

Por otro lado, el 24,4%, que corresponde a 22 personas, tienen un nivel medio.

#### 4.1.5.2. Análisis general de la variable

Para su análisis, los datos han sido agrupados en tres niveles denominados alto, medio y bajo, con ese fin se ha calculado el tamaño de cada intervalo estableciendo primero el valor mínimo y máximo para la dimensión.

*Tabla 29*  
*Niveles de la Variable Empoderamiento Organizacional*

Nivel	Intervalo
Bajo	(12 - 28]
Medio	(28 - 44]
Alto	(44 - 60]

*Nota.* Elaboración propia

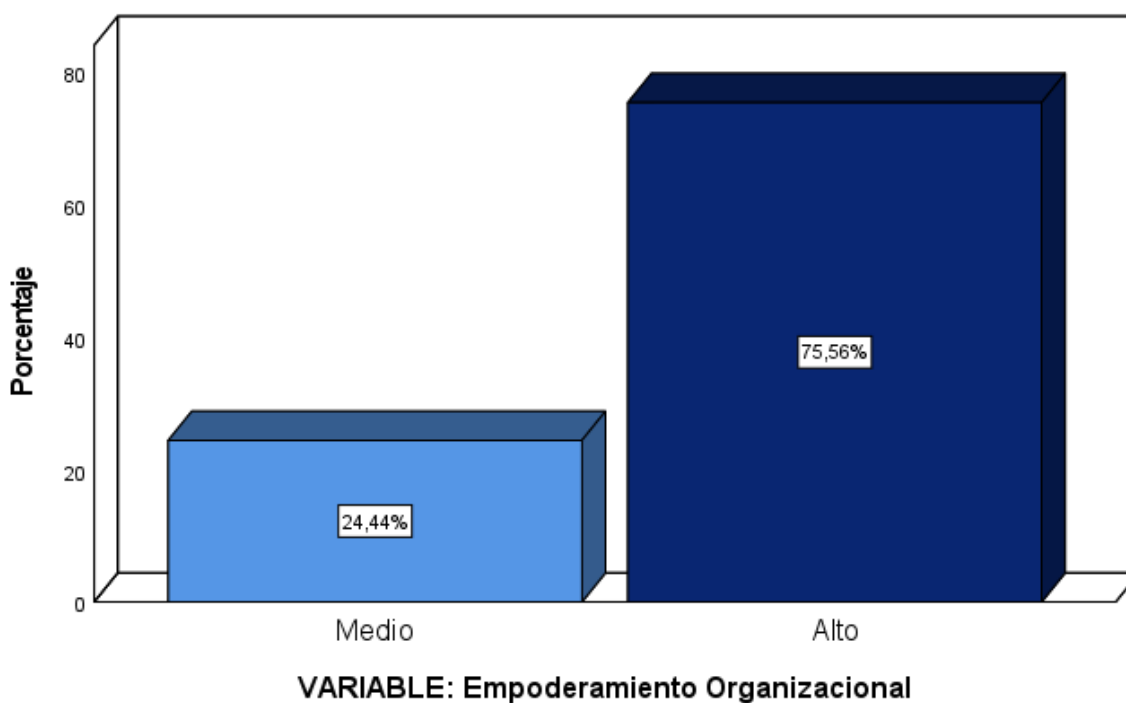
*Tabla 30*  
*Frecuencia de la Variable Empoderamiento Organizacional*

<b>Empoderamiento Organizacional</b>		
	N	%
Medio	22	24,4%
Alto	68	75,6%
Total	90	100,0

*Nota.* Elaboración propia en base al reporte de resultados de SPSS.

El resultado de la tabla anterior ha sido representado en la siguiente figura:

*Figura 11*  
*Niveles de la Variable Empoderamiento Organizacional*



*Nota.* Resultados obtenidos del cuestionario aplicado

Finalmente, en lo que respecta al análisis general de la variable, de los 90 colaboradores administrativos encuestados de la empresa ELECTROSUR S.A., el 75,6% tienen un nivel alto de Empoderamiento Organizacional, lo que equivale a 68 personas; y el 24,4%, es decir, 22 personas, tienen un nivel medio.

#### 4.1.6. Normalidad de las variables

*Tabla 31*

*Nivel de normalidad de las variables*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia Emocional	,454	90	,000
Empoderamiento Organizacional	,470	90	,000

*Nota.* Resultados obtenidos por el programa SPSS

Para la prueba de normalidad realizada se ha considerado el método Kolmogorov, esto debido a que la muestra o base de datos tiene un total de 90 encuestados. Ante lo cual, gracias a esta prueba estadística se puede decir que no existe normalidad, debido a que el Sig. Es menor a 0,05.

#### 4.1.7. Contrastación de Hipótesis

##### a) Hipótesis

H0. La inteligencia emocional de los colaboradores de ELECTROSUR S.A no se relaciona significativamente con el empoderamiento organizacional.

H1. La inteligencia emocional de los colaboradores de ELECTROSUR S.A se relaciona significativamente con el empoderamiento organizacional.

##### b) Nivel de Significancia

Alfa = 0,05 = 5%

##### c) Prueba Estadística

Rho de Spearman

##### d) Regla de Decisión

Si Sig. < Nivel de Significancia, entonces no aceptar Ho

## e) Cálculo Estadístico

*Tabla 32*  
*Nivel de correlación entre variables*

		<b>Correlaciones</b>		
			Inteligencia Emocional	Empoderamiento Organizacional
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	,686**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90
	Empoderamiento Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,686**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90

*Nota.* Extraído de la base de datos de SPSS.

## f) Conclusión

Según el cálculo estadístico, el cual se evidencia en la **Tabla 32** *Nivel de correlación entre variables*, el valor Sig. (0,000) es menor al 0,05 (nivel de significancia), lo que indica que existen evidencias estadísticas para aceptar H1. En referencia a ello, concluimos que la inteligencia emocional de los colaboradores de ELECTROSUR S.A se relaciona significativamente con el empoderamiento organizacional.

## 4.1.8. Verificación de Hipótesis Específicas

**1. Hipótesis específica N°01**

## a) Hipótesis

H0. La dimensión autorregulación no se relaciona significativamente con el empoderamiento organizacional.

H1. La dimensión autorregulación se relaciona significativamente con el empoderamiento organizacional.

## b) Nivel de Significancia

Alfa = 0,05 = 5%

## c) Prueba Estadística

Rho de Spearman

## d) Regla de Decisión

Si Sig. < Nivel de Significancia, entonces no aceptar Ho

## e) Cálculo Estadístico

*Tabla 33*  
*Nivel de correlación de la Hipótesis Específica 01*

<b>Correlaciones</b>			
		Autorregulación	Empoderamiento Organizacional
	Autorregulación	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,398**
Rho de Spearman	N	90	90
	Empoderamiento Organizacional	Coeficiente de correlación	,398**
		Sig. (bilateral)	.000
	N	90	90

*Nota.* Extraído de la base de datos de SPSS.

f) Interpretación

De acuerdo a lo evidenciado en la **Tabla 33** Nivel de correlación de la Hipótesis Específica 01 que representa el cálculo estadístico, el valor Sig. (0,000) es menor al 0,05 (nivel de significancia), lo que indica que existen evidencias estadísticas para aceptar H1. En referencia a ello, se comprueba que la dimensión autorregulación se relaciona significativamente con el empoderamiento organizacional.

**2. Hipótesis específica N°02**

a) Hipótesis

H0. La dimensión autoconocimiento no se relaciona significativamente con el empoderamiento organizacional.

H1. La dimensión autoconocimiento se relaciona significativamente con el empoderamiento organizacional.

b) Nivel de Significancia

Alfa = 0,05 = 5%

c) Prueba Estadística

Rho de Spearman

d) Regla de Decisión

Si Sig. < Nivel de Significancia, entonces no aceptar Ho

## e) Cálculo Estadístico

*Tabla 34*  
*Nivel de correlación de la Hipótesis Específica 02*

		<b>Correlaciones</b>		
			Autoconocimiento	Empoderamiento Organizacional
Rho de Spearman	Autoconocimiento	Coeficiente de correlación	1.000	,699**
		Sig. (bilateral)		.000
	N		90	90
	Empoderamiento Organizacional	Coeficiente de correlación	,699**	1.000
Sig. (bilateral)		.000		
N		90	90	

*Nota.* Extraído de la base de datos de SPSS.

## f) Interpretación

De acuerdo a la **Tabla 34**

Nivel de correlación de la Hipótesis Específica 02 que representa el cálculo estadístico, el valor Sig. (0,000) es menor al 0,05 (nivel de significancia), lo que indica que existen evidencias estadísticas para aceptar H1. En base a ello, se comprueba que la dimensión autoconocimiento se relaciona significativamente con el empoderamiento organizacional.

### 3. Hipótesis específica N°03

#### a) Hipótesis

H0. La dimensión motivación no se relaciona significativamente con el empoderamiento organizacional.

H1. La dimensión motivación se relaciona significativamente con el empoderamiento organizacional.

#### b) Nivel de Significancia

Alfa = 0,05 = 5%

#### c) Prueba Estadística

Rho de Spearman

#### d) Regla de Decisión

Si Sig. < Nivel de Significancia, entonces no aceptar Ho

#### e) Cálculo Estadístico

Tabla 35

Nivel de correlación de la Hipótesis Específica 03

<b>Correlaciones</b>			
		Motivación	Empoderamiento Organizacional
Motivación	Coeficiente de correlación	1.000	,519**
	Sig. (bilateral)		.000
Rho de Spearman	N	90	90
	Empoderamiento Organizacional	Coeficiente de correlación	,519**
	Sig. (bilateral)	.000	1.000
	N	90	90

Nota. Extraído de la base de datos de SPSS.

f) Interpretación

Según el cálculo estadístico, que se visualiza en la **Tabla 35** Nivel de correlación de la Hipótesis Específica 03 el valor Sig. (0,000) es menor al 0,05 (nivel de significancia), lo que indica que existen evidencias estadísticas para aceptar H1. En base a ello, se concluye que la dimensión motivación se relaciona significativamente con el empoderamiento organizacional.

**5. Hipótesis específica N°04**

a) Hipótesis

H0. La dimensión empatía no se relaciona significativamente con el empoderamiento organizacional.

H1. La dimensión empatía se relaciona significativamente con el empoderamiento organizacional.

b) Nivel de Significancia

Alfa = 0,05 = 5%

c) Prueba Estadística

Rho de Spearman

d) Regla de Decisión

Si Sig. < Nivel de Significancia, entonces no aceptar Ho

## e) Cálculo Estadístico

*Tabla 36*  
*Nivel de correlación de la Hipótesis Específica 04*

		<b>Correlaciones</b>	
		Empatía	Empoderamiento Organizacional
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.621**
	N	90	90
	Empoderamiento Organizacional	Coeficiente de correlación	.621**
Sig. (bilateral)		.000	.000
	N	90	90

*Nota.* Extraído de la base de datos de SPSS.

## f) Interpretación

Según el cálculo estadístico, evidenciado en la **Tabla 36** Nivel de correlación de la Hipótesis Específica 04 el valor Sig. (0,000) es menor al 0,05 (nivel de significancia), lo que indica que existen evidencias estadísticas para aceptar H1. En base a ello, se concluye que la dimensión empatía se relaciona significativamente con el empoderamiento organizacional.

## 6. Hipótesis específica N°05

### a) Hipótesis

H0. La dimensión habilidades sociales no se relaciona significativamente con el empoderamiento organizacional.

H1. La dimensión habilidades sociales se relaciona significativamente con el empoderamiento organizacional.

### b) Nivel de Significancia

Alfa = 0,05 = 5%

### c) Prueba Estadística

Rho de Spearman

### d) Regla de Decisión

Si Sig. < Nivel de Significancia, entonces no aceptar Ho

### e) Cálculo Estadístico

Tabla 37

Nivel de correlación de la Hipótesis Específica 05

		<b>Correlaciones</b>		
			Habilidades Sociales	Empoderamiento Organizacional
Rho de Spearman	Habilidades Sociales	Coefficiente de correlación	1.000	,469**
		Sig. (bilateral)		.000
	N		90	90
	Empoderamiento Organizacional	Coefficiente de correlación	,469**	1.000
Sig. (bilateral)		.000		
N		90	90	

Nota. Extraído de la base de datos de SPSS.

f) Interpretación

Según el cálculo estadístico, el cual se evidencia en la *Tabla 37* Nivel de correlación de la Hipótesis Específica 05, el valor Sig. (0,000) es menor al 0,05 (nivel de significancia), lo que indica que existen evidencias estadísticas para aceptar H1. En función a ello, se concluye que la dimensión habilidades sociales se relaciona significativamente con el empoderamiento organizacional.

## 4.2. Discusión

En base a lo mencionado en el marco teórico y a los resultados obtenidos, la Inteligencia Emocional es la capacidad de aceptar y gestionar de manera consciente nuestras emociones, considerando su importancia en cada una de las decisiones tomadas en diferentes aspectos de la vida, ya sea personal, profesional o laboral (Arrabal Martín, 2018) y es por ello que la clave para lograr comprenderla son las dimensiones de autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y las habilidades sociales. Ante ello, se ha conseguido determinar que la inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa ELECTROSUR S.A. se encuentra en un nivel alto con un total del 72,2 %.

Por otro lado, en lo que respecta a la variable de Empoderamiento Organizacional, se define como las acciones que conducirán a los colaboradores de una organización a tener mayor autonomía y participación, proveyéndoles control sobre sus funciones y brindando los recursos necesarios para que cumplan con sus objetivos de forma eficiente y eficaz, lo que traerá como resultado un aumento de poder personal (Jáimez Román M. J., 2012). Esta variable se puede comprender con sus 04 dimensiones, que son el acceso a los recursos, acceso a la información, apoyo y oportunidad. En la presente investigación el nivel de empoderamiento organizacional de los trabajadores de ELECTROSUR S.A. es alto, con un total del 75,6%.

El estudio ha demostrado y confirmado el Objetivo General, lo que significa que la Inteligencia Emocional de los colaboradores de la Empresa Regional del Servicio Público de Electricidad Del Sur - ELECTROSUR S.A se relaciona significativamente con el Empoderamiento Organizacional. Esto de acuerdo al cálculo estadístico, evidenciado en la **Tabla 32** Nivel de correlación entre variables, donde el valor Sig. (0,000) es menor al 0,05 (nivel de

significancia); además de ello, el coeficiente de correlación es de ,686 (correlación fuerte), lo que indica que existen evidencias estadísticas para aceptar H1.

Con respecto al primer objetivo específico establecido, el cual era determinar la relación de la autorregulación con el empoderamiento organizacional, se acepta su hipótesis específica, ya que en la *Tabla 33* Nivel de correlación de la Hipótesis Específica 01, se identifica que el valor Sig. (0,000) es menor al 0,05 (nivel de significancia) y que el coeficiente de correlación es de ,398 (correlación moderada), lo que indica que existe una relación significativa entre la primera dimensión de la variable de Inteligencia Emocional y la segunda variable estudiada.

La autorregulación, según (Arrabal Martín, 2018) es sobre el control de nuestras propias emociones, es decir, tener la capacidad no solo de aceptarlas, sino también se trata de regularlas en lo que respecta a su intensidad, ya sea que pueda afectar acciones o decisiones importantes en aspectos personales o laborales. Rosales Shishco (2020) en su estudio aplicado a colaboradores de una institución pública, consiguió de igual manera, una relación altamente significativa, con un coeficiente de correlación de 0,653.

El segundo objetivo, el cual era determinar la relación del autoconocimiento con el empoderamiento organizacional, se aceptará la hipótesis específica del mismo. Esto se demuestra en la *Tabla 34* Nivel de correlación de la Hipótesis Específica 02, ya que el cálculo estadístico indica que el valor Sig. (0,000) es menor al 0,05 (nivel de significancia) y que su coeficiente de correlación es de ,699 (correlación fuerte).

Lo mencionado anteriormente indica que existen evidencias estadísticas para aceptar que la dimensión de autoconocimiento se relaciona significativamente con el empoderamiento organizacional.

Al respecto de la dimensión de autoconocimiento, (Arrabal Martín, 2018) la define como la observación y evaluación interior a nuestras propias emociones o sentimientos y que pueden influir en las decisiones tomadas sin que nos demos cuenta en algunas ocasiones. Los resultados obtenidos se pueden comparar con los que encontró Rosales Shishco (2020) en su investigación, en la cual entre el autoconocimiento y el empoderamiento existe una correlación positiva altamente significativa con un coeficiente de correlación de 0,545.

En lo que respecta al tercer objetivo específico, este era determinar la relación de la motivación con el empoderamiento organizacional y en base a los resultados obtenidos, se acepta su hipótesis específica. La *Tabla 35* Nivel de correlación de la Hipótesis Específica 03, que muestra el cálculo estadístico, indica que el valor Sig. (0,000) es menor al 0,05 (nivel de significancia) y su coeficiente de correlación es de 0,519 (correlación fuerte); por lo que existe una relación significativa entre la tercera dimensión de la Inteligencia Emocional y la segunda variable estudiada.

Para este objetivo es necesario considerar que la motivación es aquel “motor que nos lleva a lograr nuestros objetivos, está compuesta por los motivos que nos impulsan a tomar decisiones para llegar a una meta” (Arrabal Martín, 2018, pág. 15). Como principal antecedente y en el cual se obtuvo una respuesta positiva, es la de (Rosales Shishco, 2020), quien consiguió una correlación altamente significativa, con un coeficiente de 0,654. Así mismo, es necesario tener en cuenta que aquellas personas o colaboradores que no tengan la predisposición de mejora no podrán ser impulsadas a empoderarse, debido a la falta de motivación personal o profesional.

En lo que respecta al cuarto objetivo específico, que se trata de determinar la relación de empatía con el empoderamiento organizacional, se aceptará su respectiva hipótesis, gracias a los resultados obtenidos y que se visualizan en la **Tabla 36** Nivel de correlación de la Hipótesis Específica 04, en la que el valor Sig. (0,000) es menor al 0,05 (nivel de significancia), y además su coeficiente de correlación es de 0,621 (correlación fuerte).

Lo mencionado anteriormente demuestra que existen evidencias estadísticas que indican que hay una relación significativa entre la dimensión empatía y la variable empoderamiento organizacional.

Se debe considerar para este objetivo, que la empatía viene a ser la capacidad de las personas de poder comprender y entender las circunstancias o problemas de los demás, lo cual no significa que se tengan las mismas opiniones (Arrabal Martín, 2018). En la Investigación de Rosales Shishco, sus resultados al respecto de esta dimensión con el empowerment organizacional fueron de igual forma altamente significativa, con un coeficiente de 0,691.

Finalmente, el quinto y último objetivo específico se trata de determinar la relación de las habilidades sociales con el empoderamiento organizacional, ante ello, se acepta su hipótesis específica.

El resultado del cálculo estadístico, mostrado en la **Tabla 37** Nivel de correlación de la Hipótesis Específica 05, indica que el valor Sig. (0,000) es menor al 0,05 (nivel de significancia) y adicional a ello, el coeficiente de correlación es de 0,469 (correlación moderada); lo que significa que la dimensión habilidades sociales se relaciona significativamente con el empoderamiento organizacional.

Para esta última dimensión, que se refiere a las habilidades sociales, se pueden definir como “las facultades que nos facilitan relacionarnos con el resto de las personas, las circunstancias y sus

propias emociones” (Arrabal Martín, 2018, pág. 17). Podemos comparar los resultados obtenidos con los de la investigación de Rosales Shishco, quien indica que entre la dimensión de habilidades sociales y empoderamiento existe una correlación altamente significativa, con un coeficiente de 0,637.

Cabe mencionar que las habilidades sociales son de mucha importancia para poder desenvolvernó en diferentes aspectos de la vida, como es en el profesional, dentro de una organización el trabajo en equipo es importante, ello trata de compartir ideas para lograr un objetivo común y contar con estas habilidades podría ayudar a tener un buen nivel de empoderamiento, lo que a la vez se relaciones con las decisiones a tomar.

## CONCLUSIONES

Primero: La Inteligencia Emocional se relaciona significativamente con el Empoderamiento Organizacional de los colaboradores de la empresa ELECTROSUR S.A., con un coeficiente de 0,686, lo que implica una correlación fuerte. Además del hecho de que los trabajadores tienen un nivel alto de IE y EO, con 72,2 % y 75,6% respectivamente. Lo descrito evidencia que las personas involucradas en el estudio son capaces de manejar de forma adecuada sus emociones, considerando que están pueden afectar las decisiones a tomar dentro de la organización, y que este control influirá en el nivel de poder que se les ha brindado.

Segundo: La dimensión de autorregulación se relaciona de forma significativa con la variable de Empoderamiento Organizacional, esto a través de la prueba estadística Rho de Spearman, la cual se utiliza cuando no existe normalidad, por ello el coeficiente fue de 0,699 que implica una correlación fuerte, por ende, los colaboradores tienen un buen nivel de autocontrol de sus emociones y por ello se puede ver relacionado con el empoderamiento dentro de la organización.

Tercero: Se determinó la relación entre la dimensión de autoconocimiento y la variable de Empoderamiento Organizacional mediante la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de 0,398, lo que implica una correlación moderada, lo que, si bien es un resultado positivo, podría interpretarse que los colaboradores de la empresa estudiada aun requieren tener un mayor conocimiento de su persona para conseguir mejores resultados.

- Cuarto: La dimensión de motivación y el Empoderamiento Organizacional, esto se confirma gracias al cálculo estadístico en el cual el coeficiente de correlación es de 0,519, lo que significa una correlación fuerte. Ante lo mencionado, se podría indicar que la motivación, la cual se determinó que tiene un nivel alto con un 75,6% en los colaboradores, impacta de forma positiva en el empoderamiento que han logrado obtener.
- Quinto: La dimensión empatía se relaciona de forma significativa con el Empoderamiento Organizacional. En este caso la prueba estadística Rho de Spearman consiguió un coeficiente de correlación de 0,621, lo que implica una correlación fuerte. Al conocer que la empatía es la capacidad de entender emociones ajenas, permite una mejor relación con las personas del entorno, por ende, se puede suponer que esto permite tener un buen manejo del poder que ejerce cada colaborador.
- Sexto: La dimensión de habilidades sociales se relaciona significativamente con la variable de Empoderamiento Organizacional, siendo su coeficiente de correlación de 0,469, lo que se considera una correlación moderada. Esta es, como todas, una dimensión importante, ya que gracias a las habilidades que tenemos para interactuar con otros, permite un mejor desenvolvimiento en un equipo de trabajo y ello puede influir en el nivel de empoderamiento que tenemos para las actividades o funciones a desarrollar, así como para la toma de decisiones.

## RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda a la empresa fortalecer la inteligencia emocional con programas de formación donde incluyan talleres de autoconocimiento, autorregulación y empatía, permitiendo a los colaboradores desarrollar estrategias efectivas para gestionar sus emociones en el entorno laboral. Además, realizar evaluaciones periódicas para identificar las áreas de mejora y establecer un sistema de feedback, contribuyendo así a un ambiente de trabajo más armonioso y productivo.

Segundo: Para potenciar el empoderamiento organizacional se recomienda promover una cultura que valore la autonomía y la participación activa de los colaboradores en la toma de decisiones. Para ello, se sugiere la implementación de equipos de trabajo autogestionados, manteniendo la visión de la empresa; así como la creación de espacios de diálogo donde los trabajadores puedan expresar sus ideas y sugerencias de forma activa.

Tercero: Para futuras investigaciones se debería considerar como parte de la población estudiada a los colaboradores que realizan funciones técnicas operativas, esto permitirá enriquecer los resultados y como impactan los mismos en diversos niveles y roles dentro de la organización.

Cuarto: A los futuros investigadores se sugiere que amplíen el análisis de las variables en diferentes tipos de poblaciones. Esta diversificación permitirá no solo corroborar la correlación

positiva significativa entre ambas variables, sino también determinar cómo esta relación puede variar en distintos entornos laborales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonazi, W. B. (2020). The Impact of Emotional Intelligence on Job Performance During COVID-19 Crisis: A Cross-Sectional Analysis. *Psychology Research and Behavior Management*. Obtenido de <https://www.dovepress.com/getfile.php?fileID=61618>
- Alterio Ariola, G., & Pérez Loyo, H. (2001). Inteligencia emocional: Teoría y praxis en educación. *Revista Iberoamericana de Educación*. Obtenido de <https://rieoei.org/historico/deloslectores/527Ariola.pdf>
- Antezana Huillca, S. E., & Chero Pacheco, D. R. (2023). Inteligencia emocional en la educación a distancia. *Horizontes. Revista de Investigación Ciencias de la Educación*, 1446-1451. doi:<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i29.604>
- Aprendo en casa. (s.f.). *¿Qué son las emociones y sentimientos?* Obtenido de *¿Qué son las emociones y sentimientos?:* <https://resources.aprendoencasa.pe/perueduca/basica-alternativa/avanzado/semana-13/pdf/s13-deba-1-4-recurso-dpcc-texto.pdf>
- Arias Guillermo, G. (2023). *Inteligencia emocional y la calidad de toma de decisiones de los microempresarios del Sector Comercial en la Ciudad de Tacna, 2021*. Tacna: Universidad Privada de Tacna. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12969/2826>
- Arrabal Martín, E. M. (2018). *Inteligencia Emocional*. Editorial Elearning S.L. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=bp18DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=inteligencia+emocional&ots=RsB\\_knfYGo&sig=uyn-dJf\\_vVUXGzEFMrGPC5fg1g#v=onepage&q=inteligencia%20emocional&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=bp18DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=inteligencia+emocional&ots=RsB_knfYGo&sig=uyn-dJf_vVUXGzEFMrGPC5fg1g#v=onepage&q=inteligencia%20emocional&f=false)
- Batuk, S. (2011). *The Relationships Between Structural Empowerment, Work Engagement, Self-Rated*. Marmara Universitesi (Turkey). Obtenido de <https://www.proquest.com/openview/0c88b59d0539ee2e8448b4036c5a68a1/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2026366&diss=y>
- Bueno Mariaca, W. A. (2018). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna, 2017*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Cahuaya Quispe, E. (2021). *Empowerment y su relación con el compromiso organizacional en el personal del Gobierno Regional de Tacna, 2021*. Tacna: Universidad Privada de Tacna. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12969/1947>

- Carrión López, S. (2005). *Inteligencia emocional con PNL Guía práctica de PNL para conseguir: salud, inteligencia y bienestar emocional*. Ibérica Grafic S.L.
- Chavez Vasquez, L. (2021). *El empowerment como herramienta administrativa para incrementar la productividad laboral de los colaboradores de la empresa de Transportes Chiclayo S.A.* - 2019. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8659/Chavez%20Vasquez%20Lusbella.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Condori Condori, L. O. (2021). *Inteligencia Emocional y Estrategias Metacognitivas en los Estudiantes de Administración de la Universidad Peruana de las Américas*. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/server/api/core/bitstreams/622a7ae4-67ea-4fdf-91b6-834394361fc0/content>
- Conger, J. A., & Kanungo, R. N. (1988). The Empowerment Process: Integrating Theory and Practice. *The Academy of Management Review*, 471-482. doi:<https://doi.org/10.2307/258093>
- Diaz Ortiz, E. M., & Chávarry Ysla, P. (2022). Inteligencia emocional como herramienta eficaz para la mejora del desempeño laboral en funcionarios públicos: Una revisión. *Apuntes Universitarios*, 97-113. doi:<https://doi.org/10.17162/au.v12i2.1035>
- Dongil Collado, E., & Cano Vindel, A. (2014). *Habilidades Sociales*. Sociedad Española para el estudio de la Ansiedad y el Estrés (SEAS). Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/372482277\\_Habilidades\\_Sociales\\_Sociedad\\_Espanola\\_para\\_el\\_Estudio\\_de\\_la\\_Ansiedad\\_y\\_el\\_Estres\\_SEAS#fullTextFileContent](https://www.researchgate.net/publication/372482277_Habilidades_Sociales_Sociedad_Espanola_para_el_Estudio_de_la_Ansiedad_y_el_Estres_SEAS#fullTextFileContent)
- EAE Business School Barcelona. (7 de Marzo de 2023). *La inteligencia emocional en la empresa*. Obtenido de La inteligencia emocional en la empresa: <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/la-inteligencia-emocional-en-la-empresa/>
- Escaffi Arteche, A. J., Soto Perez, M. M., & Lopez Arteche, A. G. (2021). *Empowerment como mecanismo para alcanzar el éxito organizacional en el Centro Diagnóstico de Especialistas CEDES LTDA*. Guajira: Universidad de Guajira. Obtenido de <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/514/EMPOWERMENT%20COMO%20MECANISMO%20PARA%20ALCANZAR%20EL%20E%CC%81>

- XITO%20ORGANIZACIONAL%20EN%20EL%20CENTRO%20DIAGNO%CC%81S  
TICO%20DE%20ESPECIALISTAS%20CEDES%20LTDA..pdf?sequence=1&isAllo
- Farfán Espejo, N. M. (2023). *Empoderamiento organizacional y compromiso organizacional en docentes mujeres de un consorcio educativo de Lima Metropolitana*. Lima: Universidad Científica. Obtenido de [https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/2958/TL-Farf%  
c3%a1n%20N-Ext.pdf?sequence=11&isAllowed=y](https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/2958/TL-Farf%c3%a1n%20N-Ext.pdf?sequence=11&isAllowed=y)
- García Pizarro, A. (2023). *Las relaciones entre el empoderamiento psicológico y estructural en el puesto de trabajo y el síndrome Burnout en los profesionales de enfermería*. Tenerife: Universidad de la Laguna. Obtenido de [https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/32785/TESIS%20DOCTORAL\\_M%20ARA%  
C2%BFNZAZU%20GARCIA%20PIZARRO%20%283%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/32785/TESIS%20DOCTORAL_M%20ARA%20C2%BFNZAZU%20GARCIA%20PIZARRO%20%283%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García Pizarro, M. A., Novo Muñoz, M. M., Rodríguez Novo, Y. M., Cuellar-Pompa, L., Pérez Raya, F., & Rodríguez Gómez, J. A. (2023). Relaciones entre el empoderamiento estructural y psicológico y el síndrome de Burnout: Revisión Bibliográfica (2010-2020). *Revista Ene de Enfermería*. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/ene/v17n1/1988-348X-ene-17-01-1432.pdf>
- Generación Anáhuac. (12 de Febrero de 2020). *Inteligencia emocional en la empresa*. Obtenido de *Inteligencia emocional en la empresa*: <https://www.anahuac.mx/generacion-anahuac/inteligencia-emocional-en-la-empresa>
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairós.
- Goleman, D. (2007). *La inteligencia emocional: Por qué es más importante que el coeficiente intelectual*. B. México Ediciones. Obtenido de <https://iuymca.edu.ar/wp-content/uploads/2022/01/La-Inteligencia-Emocional-Daniel-Goleman-1.pdf>
- Huaranga Cardenas, M. S. (2022). *El empoderamiento estructural y su relación con el bienestar laboral de la empresa Bafing S.A.C. durante la pandemia del COVID-19, año 2021*. Lima: Universidad de Lima. Obtenido de [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16343/Huaranga\\_Empode  
ramiento-estructural-relacion-bienestar-laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16343/Huaranga_Empoderamiento-estructural-relacion-bienestar-laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Huayta Gómez, C. L., & Luque Bedregal, J. N. (2019). *Influencia del empowerment en el compromiso organizacional de los analistas de crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COOPAC) supervisadas por la FENACREP, de la provincia de Arequipa, año 2019*. Arequipa: Universidad Católica de Santa María. Obtenido de <https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/8f97b143-12a8-47e1-aa3c-f823d33c5ab1/content>
- Instituto Diversitas S.C.C.L. (25 de Marzo de 2019). *Guía Herramienta para el empoderamiento personal y profesional*. Obtenido de Guía Herramienta para el empoderamiento personal y profesional: [https://www.pimec.org/sites/default/files/documents\\_pagines/guia\\_empoderamiento\\_personal\\_y\\_profesional.pdf](https://www.pimec.org/sites/default/files/documents_pagines/guia_empoderamiento_personal_y_profesional.pdf)
- Insúa Pérez, M. G. (2023). *Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna 2022*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Jáimez Román, M. J. (2012). *Organizaciones saludables: El papel del empoderamiento organizacional*. Granada: Universidad de Granada. Obtenido de <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/23761/21224079.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jáimez Román, M. J., & D. Bretones, F. (2011). El empowerment organizacional: El inicio de una gestión saludable del trabajo. *Revista de Trabajo y Seguridad Social. CEF*, 209-232. Obtenido de <https://revistas.cef.udima.es/index.php/rtss/article/view/5099/4549>
- Jimenez-Munive, J. M., Luna-Nemecio, J., & Jiménez-Munive, C. (2022). Empoderamiento social y organizacional como un modelo de investigación para alcanzar la sustentabilidad. *Revista de Investigaciones Universidad del Quindío*, 138-150. doi:<https://doi.org/10.33975/riuuq.vol34n1.558>
- Merino Albino, B. (2021). *La Inteligencia Emocional y su relación con el Liderazgo Transformacional de los colaboradores de BBVA de la ciudad de Tacna, 2020*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Montaguano Quillupanqui, E. C., & Toaquiza Toaquiza, J. A. (2023). *Empoderamiento estructural de los docentes en las instituciones públicas de educación superior en la provincia de*

- Cotopaxi*. Cotopaxi: Universidad Técnica de Cotopaxi. Obtenido de <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/11057/1/PI-002519.pdf>
- Moreno-Fernandez, J., Ochoa, J. J., Lopez-Aliaga, I., M. Alferez, M. J., Gomez-Guzman, M., Lopez-Ortega, S., & Diaz-Castro, J. (2020). Lockdown, Emotional Intelligence, Academic Engagement and Burnout in Pharmacy Students during the Quarantine. *Pharmacy (Basel)*. doi:10.3390/pharmacy8040194
- Morín, A. (s.f.). *¿Qué es el autoconocimiento?* Obtenido de *¿Qué es el autoconocimiento?:* <https://www.understood.org/es-mx/articles/the-importance-of-self-awareness>
- Nabil Basbous, S. (2020). *The influence of emotional intelligence on employee job empowerment: an example of services industry in Estonia*. Tallin: Tallin University of Technology. Obtenido de <https://digikogu.taltech.ee/en/Download/5084eba2-b4db-49bc-8d4f-98be76599218>
- Naghi Namakforoosh, M. (2005). *Metodología de la investigación*. México: Limusa. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&pg=PA227&dq=validez+de+instrumentos+de+investigaci%C3%B3n&hl#v=onepage&q=validez%20de%20instrumentos%20de%20investigaci%C3%B3n&f=false>
- Organización Panamericana de la Salud. (26 de Agosto de 2020). *Inclusión de la salud mental en la respuesta para la COVID-19*. Obtenido de *Inclusión de la salud mental en la respuesta para la COVID-19*: <https://www.paho.org/es/noticias/26-8-2020-inclusion-salud-mental-respuesta-para-covid-19>
- Oxford Learner's Dictionaries. (s.f.). *Oxford Learner's Dictionaries*. Obtenido de Oxford Learner's Dictionaries: <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/empowerment>
- Pajares Vargas, C. A. (2023). *LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA H&M, LIMA 2020*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10824/Pajares%20Vargas,%20Carlos%20Alberto.pdf?sequence=1>
- Quiroz Noriega, G. E. (2020). *Empoderamiento organizacional y su relación con la gestión del conocimiento en docentes de las instituciones educativas de la red de aprendizaje N°1 del*

- distrito de Ventanilla*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/15471/Quiroz\\_ng.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/15471/Quiroz_ng.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rappaport, J. (1987). Terms of Empowerment / Exemplars of Prevention: Toward a Theory for Community Psychology. *American Journal of Community Psychology*, 121-148.
- Rondón Medina, E. F., & Maldonado Vigo, Y. M. (2022). *Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los ejecutivos de ventas de las empresas inmobiliarias en Lima Metropolitana 2021*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/660433/Rond%c3%b3n\\_ME.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/660433/Rond%c3%b3n_ME.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Rosales Shishco, S. E. (2020). *Inteligencia emocional y empowerment de los colaboradores de una institución pública de Chimbote, 2019*. Chimbote: Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44460/Rosales\\_SSE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44460/Rosales_SSE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 185-211. Obtenido de [http://gruberpeplab.com/3131/SaloveyMayer\\_1989\\_EmotionalIntelligence.pdf](http://gruberpeplab.com/3131/SaloveyMayer_1989_EmotionalIntelligence.pdf)
- Serrat, O. (2009). Understanding and Developing Emotional Intelligence. *Knowledge Solutions*. Obtenido de <https://www.adb.org/sites/default/files/publication/27645/understanding-developing-emotional-intelligence.pdf>
- Shrestha, B., Satyal, S., Jha, A., Niroula, P., Shrestha, S., & Khatri, R. (2023). Emotional intelligence training for organizational leadership: Experiences of developing and facilitating the emotional intelligence module in Nepal. *Practitioner Research*, 103-123. doi:<https://doi.org/10.32890/pr2023.5.5>
- Suryo, R., Hamidah, & Saptono, A. (2023). The Effect of Empowerment and Emotional Intelligence on Innovation in Civil Servants. *Journal of International Conference Proceedings*, 146-155. Obtenido de <https://ejournal.aibpmjournals.com/index.php/JICP/article/download/2544/2095>

- Troncoso Jiménez, R. (2018). *La inteligencia emocional y desempeño laboral de colaboradores del Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado, 2018*. Puerto Maldonado: Universidad Andina del Cusco. Obtenido de [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2629/Rodrigo\\_Tesis\\_bachiller\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2629/Rodrigo_Tesis_bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Wilson, T. (2004). *Manual del Empowerment: Cómo conseguir lo mejor de sus colaboradores*. España: Grupo Planeta. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=hGcff2WdPgwC&printsec=frontcover&dq=que+e+s+el+empoderamiento&hl=es&newbks=1&newbks\\_redir=0&sa=X&ved=2ahUKEwjGrb bXqOODAxWzqpUCHZZcDN44ChC7BXoECAYQBw#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=hGcff2WdPgwC&printsec=frontcover&dq=que+e+s+el+empoderamiento&hl=es&newbks=1&newbks_redir=0&sa=X&ved=2ahUKEwjGrb bXqOODAxWzqpUCHZZcDN44ChC7BXoECAYQBw#v=onepage&q&f=false)

# **ANEXOS**

Anexo I  
Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
General	General	General	1. Variable independiente			<b>Enfoque:</b> Cuantitativo. <b>Diseño:</b> No experimental y transversal. <b>Nivel:</b> Correlacional. <b>Tipo:</b> Pura o básica. <b>Métodos:</b> <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario (Escala de Likert) <b>De muestreo:</b> Probabilístico. <b>De recolección de datos:</b> Fuente primaria: observación y encuesta. Fuente secundaria: Libros, Internet, Google Scholar. <b>De análisis y procesamiento de datos:</b> Software estadístico SPSS, Excel. <b>Población:</b> 131 <b>Muestra:</b> 90
¿De qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el empoderamiento organizacional en los colaboradores de la Empresa Regional del Servicio Público de Electricidad Del Sur - ELECTROSUR S.A., en el año 2024?	Determinar la relación entre la inteligencia emocional y empoderamiento organizacional en los colaboradores de la Empresa Regional del Servicio Público de Electricidad Del Sur - ELECTROSUR S.A, en el año 2024.	H0. La inteligencia emocional de los colaboradores de la Empresa Regional del Servicio Público de Electricidad Del Sur - ELECTROSUR S.A no se relaciona significativamente con el empoderamiento organizacional.  H1. La inteligencia emocional de los colaboradores de la Empresa Regional del Servicio Público de Electricidad Del Sur - ELECTROSUR S.A se relaciona significativamente con el empoderamiento organizacional.	Inteligencia Emocional	Autorregulación	Control de pensamientos Control de sentimientos Control de ideas	
				Autoconocimiento	Identificar pensamientos propios Identificar sentimientos propios Identificar ideas propias	
				Habilidades sociales	Iniciativa social	
				Motivación	Direccionar las emociones al cumplimiento de metas	
				Empatía	Reconocer y comprender sentimientos y emociones ajenos	
Específicos	Específicos	Específicas	2. Variable dependiente			
¿De qué manera la autorregulación se relaciona con el empoderamiento organizacional en los colaboradores de la Empresa Regional del Servicio Público de Electricidad Del Sur - ELECTROSUR S.A., en el año 2024?	Determinar la relación de la autorregulación con el empoderamiento organizacional en los colaboradores de la Empresa Regional del Servicio Público de Electricidad Del Sur - ELECTROSUR S.A, Tacna año 2024.	La dimensión autorregulación se relaciona significativamente con el empoderamiento organizacional.	Empoderamiento Organizacional	Acceso a la información	Información organizacional	
¿De qué manera el autoconocimiento se relaciona con el empoderamiento organizacional en los colaboradores de la Empresa Regional del Servicio Público de Electricidad Del Sur - ELECTROSUR S.A, Tacna año 2024.	Determinar la relación del autoconocimiento con el empoderamiento organizacional en los colaboradores de la Empresa Regional del Servicio Público de Electricidad Del Sur - ELECTROSUR S.A, Tacna año 2024.	La dimensión autoconocimiento se relaciona significativamente con el empoderamiento organizacional.		Acceso a los recursos	Equipos óptimos Adecuado espacio de trabajo	

ELECTROSUR S.A., en el año 2024?						
¿De qué manera las habilidades sociales se relacionan con el empoderamiento organizacional en los colaboradores de la Empresa Regional del Servicio Público de Electricidad Del Sur - ELECTROSUR S.A., en el año 2024?	Determinar la relación de las habilidades sociales con el empoderamiento organizacional en los colaboradores de la Empresa Regional del Servicio Público de Electricidad Del Sur - ELECTROSUR S.A, Tacna año 2024.	La dimensión habilidades sociales se relaciona significativamente con el empoderamiento organizacional.		Apoyo	Asesoramiento de los jefes Trabajo en equipo	
¿De qué manera la motivación se relaciona con el empoderamiento organizacional en los colaboradores de la Empresa Regional del Servicio Público de Electricidad Del Sur - ELECTROSUR S.A., en el año 2024?	Determinar la relación de la motivación con el empoderamiento organizacional en los colaboradores de la Empresa Regional del Servicio Público de Electricidad Del Sur - ELECTROSUR S.A, Tacna año 2024.	La dimensión motivación se relaciona significativamente con el empoderamiento organizacional.		Oportunidades	Capacitación Desarrollo de habilidades y conocimiento	
¿De qué manera la empatía se relaciona con el empoderamiento organizacional en los colaboradores de la Empresa Regional del Servicio Público de Electricidad Del Sur - ELECTROSUR S.A., en el año 2024?	Determinar la relación de empatía con el empoderamiento organizacional en los colaboradores de la Empresa Regional del Servicio Público de Electricidad Del Sur - ELECTROSUR S.A, Tacna año 2024.	La dimensión empatía se relaciona significativamente con el empoderamiento organizacional.	<b>Justificación e importancia</b>	<p>Justificación teórica: El presente trabajo de investigación aporta un nuevo marco de referencias para próximas investigaciones relacionadas al sector de estudio.</p> <p>Justificación social: La investigación sería beneficiosa para determinar la importancia de la inteligencia emocional y el empoderamiento y así adoptar medidas adecuadas para el desarrollo personal y profesional.</p> <p>Justificación metodológica: El desarrollo del presente proyecto, implica el uso y aplicación de instrumentos de investigación que permitirán conocer y medir la relación de la inteligencia emocional y del empoderamiento organizacional.</p>		

Anexo 2  
Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Ciencias Administrativas



**CUESTIONARIO SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Estimado participante, el presente cuestionario es únicamente con fines académicos, el objetivo es determinar la relación entre la inteligencia emocional y el empoderamiento organizacional en los colaboradores de ELECTROSUR S.A. Para dar respuesta a los siguientes enunciados, deberá calificarlos de acuerdo a la escala de Likert, donde:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Ítem	Pregunta	Escala				
		1	2	3	4	5
1	Me conozco como soy en relación a mis emociones (ira, rencor, alegría, tristeza, etc.)					
2	Me desesperan o deprimen las cosas negativas en el trabajo.					
3	Me siento cómodo (a) al pedirles ayuda a mis compañeros de trabajo.					
4	Me he sentido mal por comentarios negativos de mi jefe.					
5	Me siento capaz de enfrentar las opiniones de mis compañeros de trabajo.					
6	Tengo las habilidades necesarias para resolver problemas.					
7	Me siento útil para la empresa.					
8	Me siento motivado (a) con el puesto de trabajo que desarrollo actualmente.					
9	Mantengo la calma controlando mis emociones en situaciones que provocan enfado con mis compañeros de trabajo.					
10	Resisto la tentación de actuar de forma inapropiada para el puesto que ocupo en la empresa.					
11	Me autodomino o me abstengo ante emociones como la ira.					
12	Tengo molestia para realizar mis labores cuando me siento forzado.					
13	Considero que las opiniones diferentes a las mías deben ser respetadas.					
14	Considero que mi esfuerzo por cumplir los objetivos institucionales está basado en la perseverancia.					
15	Considero que mi interés en triunfar me lleva a aceptar incertidumbres.					
16	Tengo la iniciativa de conseguir la manera de poder ampliar mis conocimientos.					
17	El interés por cumplir mis funciones es parte de mi iniciativa.					
18	Me encuentro capacitado a fin de cumplir con los logros y objetivos en el plazo determinado.					
19	Mi interés es suficiente para comprender las necesidades de mis compañeros.					
20	Considero compartir mis conocimientos con mis compañeros de trabajo.					
21	Considero que se escucha a mis compañeros de trabajo.					
22	Considero que debe haber armonía entre compañeros.					
23	Considero que se debe encontrar soluciones a los problemas laborales.					
24	Me considero hábil para escuchar explícitamente y transferir mensajes concluyentes.					
25	Poseo habilidades para influir en debates laborales.					
26	Utilizo mis habilidades para hacer frente a situaciones tensas.					
27	Considero que un buen debate y discusión son importantes para lograr soluciones.					
28	Me considero hábil para inducir y guiar a las personas.					



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Ciencias Administrativas



### CUESTIONARIO SOBRE EMPODERAMIENTO ORGANIZACIONAL

Estimado participante, el presente cuestionario es únicamente con fines académicos, el objetivo es determinar la relación entre la inteligencia emocional y el empoderamiento organizacional en los colaboradores de ELECTROSUR S.A. Para dar respuesta a los siguientes enunciados, deberá calificarlos de acuerdo a la escala de Likert, donde:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Ítem	Pregunta	Escala				
		1	2	3	4	5
1	Mi trabajo es estimulante					
2	Tengo la oportunidad de adquirir nuevas habilidades y conocimientos en el trabajo					
3	Desarrollo tareas en las que empleo todas mis habilidades y conocimientos					
4	Recibo información sobre el estado actual de la organización					
5	Recibo información sobre los valores de la organización					
6	Recibo información sobre los objetivos de la organización					
7	Recibo información específica sobre las cosas que hago bien					
8	Recibo comentarios concretos sobre las cosas que podría mejorar					
9	Recibo consejos útiles o sugerencias sobre la solución de problemas					
10	Tengo el tiempo necesario para realizar el trabajo administrativo					
11	Dispongo del tiempo necesario para cumplir los requisitos del trabajo					
12	Tengo la oportunidad de conseguir ayuda temporal cuando la necesito					

Gracias por su participación.

Anexo 3  
Validación de Instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**  
(Juicio de Experto)

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Dr. Bartolomé Jorge Anyosa Gutiérrez  
 1.2. Cargo o Institución donde labora: Director de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas  
 1.3. Nombre del Instrumento evaluado: Inteligencia Emocional  
 1.4. Autor del Instrumento: Pajares Vargas, C. (2023). Adaptado por Mamani y Maldonado  
 1.5. Título: Inteligencia Emocional y su relación con el Empoderamiento Organizacional de los colaboradores de la Empresa Regional del Servicio Público de Electricidad del Sur- ELECTROSUR S.A., Tacna, año 2024.

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 0- 20%	2. Regular 21- 40%	3. Buena 41- 60%	4. Muy buena 61-80%	5. Excelente 81- 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					✓
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				✓	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico.					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					✓
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					✓

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90%

Lugar y fecha: 04-03-24

Celular N°: 996949239

Firma del Experto

DNI:

00490398



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (Juicio de Experto)

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Mgr. David Franklin Cajahuanca Giraldez  
 1.2. Cargo o Institución donde labora: Docente de la UNJBG.  
 1.3. Nombre del Instrumento evaluado: *Inteligencia Emocional*  
 1.4. Autor del Instrumento: Pajares Vargas, C. (2023). Adaptado por Mamani y Maldonado  
 1.5. Título: *Inteligencia Emocional y su relación con el Empoderamiento Organizacional de los colaboradores de la Empresa Regional del Servicio Público de Electricidad del Sur - ELECTROSUR S.A., Tacna, año 2024.*

### II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 0-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				✓	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.			✓		
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				✓	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico.				✓	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				✓	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				✓	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *SI*

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 78%

Lugar y fecha: *TACNA 07-03-24*

Celular N°: *952385649*

Firma del Experto

DNI: *08500181*



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (Juicio de Experto)

### I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del juez: Mgr. Evelyn Priscila Fajardo Espinoza

1.2. Cargo o Institución donde labora: Docente de la UNJBG.

1.3. Nombre del Instrumento evaluado: Inteligencia Emocional

1.4. Autor del Instrumento: Pajares Vargas, C. (2023). Adaptado por Mamani y Maldonado

1.5. Título: Inteligencia Emocional y su relación con el Empoderamiento Organizacional de los colaboradores la Empresa Regional del Servicio Público de Electricidad del Sur - ELECTROSUR S.A., Tacna, con

### II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 0-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Aplicable*

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80%

Lugar y fecha: Tacna, 14/03/24

Celular N°: 9 5225 2623

*Evelyn Priscila Fajardo Espinoza*  
Firma del Experto

DNI: 41315435



**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA**  
**Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**  
**(Juicio de Experto)**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: *Dr. Bartolomé Jorge Anyosa Gutierrez*  
 1.2. Cargo o Institución donde labora: *Director de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas*  
 1.3. Nombre del Instrumento evaluado: *Empoderamiento Organizacional*  
 1.4. Autor del Instrumento: *Jáimez Román, M. (2012). Adaptado por Mamani y Maldonado.*  
 1.5. Título: *Inteligencia Emocional y su relación con el Empoderamiento Organizacional de los colaboradores de la Empresa Regional del Servicio Público de Electricidad del Sur- ELECTROSUR S.A., Tacna, año 2024.*

**II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 0- 20%	2. Regular 21- 40%	3. Buena 41- 60%	4. Muy buena 61-80%	5. Excelente 81- 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				✓	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				✓	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico.					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					✓
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					✓

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Aplicable*

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85%

Lugar y fecha: *TACNA, 04-03-24*  
 Celular N°: *996749237*

*[Firma]*  
 Firma del Experto  
 DNI:  
*00490398*



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (Juicio de Experto)

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Mgr. David Franklin Cajahuanca Giraldez  
 1.2. Cargo o Institución donde labora: Docente de la UNJBG.  
 1.3. Nombre del Instrumento evaluado: *Empo de servicios Organizacional*  
 1.4. Autor del Instrumento: Jáimez Román, M. (2012). Adaptado por Mamani y Maldonado  
 1.5. Título: Inteligencia Emocional y su relación con el Empoderamiento Organizacional de los colaboradores de la Empresa Regional del Servicio Público de Electricidad del Sur - ELECTROSUR S.A., Tacna, año 2024.

### II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 0- 20%	2. Regular 21- 40%	3. Buena 41- 60%	4. Muy buena 61-80%	5. Excelente 81- 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				✓	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				✓	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			✓		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico.				✓	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				✓	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				✓	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Si*

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 75%

Lugar y fecha: TACNA 07-03-24

Celular N°: 952385649

Firma del Experto

DNI:

00506181



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (Juicio de Experto)

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Mgr. Evelyn Priscila Fajardo Espinoza  
 1.2. Cargo o Institución donde labora: Docente de la UNJBG.  
 1.3. Nombre del Instrumento evaluado: Empoderamiento Organizacional.  
 1.4. Autor del Instrumento: Jáimez Román, M. (2012). Adaptado por Mamani y Mattonado.  
 1.5. Título: Inteligencia Emocional y su relación con el Empoderamiento Organizacional de los colaboradores de la Empresa Regional del Servicio Público de Electricidad del Sur- ELECTROSUR S.A., Tacna, año 2024.

### II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 0-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 83%

Lugar y fecha: Tacna 14/03/24

Celular N°: 952257823

  
Firma del Experto

DNI: 41315435



Anexo 5  
Carta GA-0516-2024



Firmado Digitalmente por: LUQUE COHAILA Yudie  
Jaquelin FAU 20119205949 soft  
Razón: SOY AUTOR DEL DOCUMENTO  
Ubicación: ELECTROSUR S.A.  
Fecha: 12/03/2024 09:36:40

"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

Tacna, 12 de marzo de 2024

**GA-0516-2024**

**Expediente: 20240300003405**

Señor(a)

**BARTOLOMÉ JORGE ANYOSA GUTIERREZ**  
DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**  
AV. MRAFLORES S/N (CIUDAD UNIVERSITARIA)  
Tacna - Tacna  
Tacna.-

**Asunto :** **AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE ENCUESTAS A COLABORADORES DE ELECTROSUR S.A. - SEDE TACNA.**

**Referencia :** **a) OFICIO N° 095-2024-ESAD-FCJE-UNJBG**

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y, a la vez manifestarle que se autoriza a las Bachilleres Magaly Angela Mamani Jimenez y Maria del Pilar Maldonado Alarcón, la aplicación de encuestas dirigidas a los colaboradores de ElectroSur S.A., Sede Tacna, en mérito al Proyecto de Tesis: **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL EMPODERAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA REGIONAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD DEL SUR - ELECTROSUR S.A., TACNA, AÑO 2024"**.

En ese sentido, se brindará las facilidades que amerite el caso, para lo cual se ha designado al CPC Víctor Jayson Pierre Albarracín Carpio - Especialista de Desarrollo Organizacional, con quien podrán realizar las coordinaciones para la aplicación de las encuestas.

- Correo: [valbarracin@electrosur.com.pe](mailto:valbarracin@electrosur.com.pe)

- Teléfono: 052-583316 anexo 234.

Sin otro en particular, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

YUDIE JAQUELIN LUQUE COHAILA  
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



Según lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Puede validar la autenticidad e integridad del documento generado a través del código QR ubicado en la parte inferior izquierda del presente documento o colocando la siguiente dirección en la barra del navegador: <http://tramite.electrosur.com.pe/invitado> e ingresando la siguiente clave EPU0EH.

Para un próximo trámite, señalar el número de expediente: 20240300003405

TACNA: Calle Zela N°408-Tacna Central Telefónica: 583315 Teléfonos: 244911-424649 Fax: 422212-411710  
MOQUEGUA: Av. Andrés Bello Caceres s/ n - Alto Zapata Central Telefónica: 584160 Teléfono: 462464 Fax: 464288  
I.L.O. Jirón Junin N° 606 Central Telefónica: 584160 Telefax: 482685

1 de 1