

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN

Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los
colaboradores de la entidad pública “Servicio de Administración
Tributaria” – Piura, 2021

Línea de Investigación:

Relaciones Humanas Laborales

Autores:

Br. Huertas Trelles, Lilian Elizabeth

Br. Ruiz Castro, Yoryina

JURADO EVALUADOR:

Presidente : Mg. Ugarriza Gross, Gustavo

Secretario : Mg. Fiorentini Candiotti, Giovanni

Vocal : Mg. Llerena Fernández, Mónica

Asesor:

Dra. Barinotto Roncal, Patricia

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3286-0593>

Piura – Perú

2022

Fecha de sustentación: 2022/06/16

PRESENTACIÓN

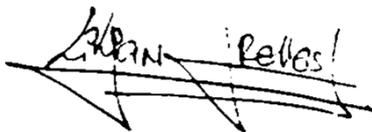
Señores miembros del jurado:

Dando el cumplimiento con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, sometemos a vuestra consideración la tesis titulada: “INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA ENTIDAD PÚBLICA SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE PIURA, 2021” luego de haber culminado nuestros pasos por esta casa de estudio, donde nos formamos profesionalmente para estar al servicio de la sociedad.

El presente trabajo realizado con el propósito de obtener el Título de Licenciado en Administración, es producto de una investigación trabajo, esfuerzo y dedicación en base a los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación universitaria en esta prestigiosa casa de estudios; producto de la orientación y enseñanza desinteresada de nuestros docentes, siendo por ello oportuno para expresarles nuestro más sincero agradecimiento, para poder así brindar un aporte que servirá de base a futuros estudios relacionados con el tema en mención.

A ustedes miembros del jurado, mostramos nuestro especial y mayor reconocimiento por el dictamen que se haga merecedor y correspondiente del presente trabajo.

Atentamente,



Br. HUERTAS TRELLES, Lilian



Br. RUIZ CASTRO, Yoryina

DEDICATORIA

Dedico esta investigación de manera especial a mi madre por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad. A mi hermana, por haber sido mi compañera en cada etapa de mi vida y por último a mi papá y mi Mama maría que desde el cielo me han iluminado y guiado en todo el proceso, este logro no sólo es mío, sino de ellos.

Lilian Huertas Trelles

Dedico mi tesis a mis padres y a mi hermano, por apoyarme ya que sin ellos no lo hubiera logrado por su paciencia y consejos que me han dado para seguir adelante.

Yoryina Ruiz Castro

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios

Por darme vida, salud y sabiduría a lo largo de este camino universitario, por darnos la fuerza no rendirnos y continuar hasta el logro de nuestras metas.

Agradecemos a nuestros padres

Por estar a nuestro lado en cada etapa de nuestra vida, por su apoyo moral para seguir adelante, ya que sin ellos no lo hubiéramos logrado.

Agradecemos a la Dra. Barinotto Roncal, Patricia

Por orientarnos y brindarnos sus conocimientos por su asesoría por la cual llegamos a concluir este proyecto.

RESUMEN

La presente investigación titulada “Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad pública Servicio de Administración Tributaria – Piura, 2021”, tuvo como objetivo principal Identificar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad pública Servicio de Administración Tributaria de Piura, 2021. El inicio de la investigación fue el desarrollo de la problemática de estudio, con la cual se llegó a la siguiente interrogante ¿Cuál es la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad pública Servicio de Administración Tributaria de Piura, 2021?, para lo cual se planteó la siguiente hipótesis: La inteligencia emocional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad pública Servicio de Administración Tributaria de Piura, 2021. Se utilizó la técnica de constratación correlacional. Se trabajó con una población compuesta tanto por hombres y mujeres de las diferentes áreas de la institución con un total de 94 colaboradores, dónde se consideró una muestra de 38 colaboradores, los cuáles han sido seleccionados en base a un criterio de inclusión; colaboradores que realicen trabajo remoto. Como instrumentó se aplicó el cuestionario. Para determinar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de utilizó el método estadístico de Rho – Spearman, mediante la cual se pudo concluir que existe una influencia moderada, con un resultado de correlación 0,596 y un nivel de significancia de 0,000, lo que significa que aceptamos la hipótesis alternativa.

Palabras clave: Inteligencia emocional, desempeño laboral, competencias, compromiso laboral, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The present investigation entitled "Influence of emotional intelligence on the work performance of employees of the public entity Servicio de Administración Tributaria - Piura, 2021", had as its main objective to identify the influence of emotional intelligence on the work performance of employees of the public entity Servicio de Administración Tributaria de Piura, 2021. The beginning of the investigation was the development of the study problem, with which the following question was reached: How does emotional intelligence influence the work performance of the employees of the public entity Servicio de Administración Tributaria de Piura, 2021? for which the following hypothesis was raised: Emotional intelligence significantly influences the work performance of employees of the public entity Servicio de Administración Tributaria de Piura, 2021. The technique was used correlational contracting. We worked with a population composed of both men and women from the different areas of the institution with a total of 94 collaborators, where a sample of 38 collaborators was considered, who have been selected based on an inclusion criterion; collaborators who carry out remote work. As instrumented, the questionnaire was applied. To determine the influence of emotional intelligence on job performance, the Rho - Spearman statistical method was used, through which it was possible to conclude that there is a moderate influence, with a correlation result of 0.596 and a significance level of 0.000, which means that we accept the alternative hypothesis.

Keywords: Emotional intelligence, job performance, skills, job commitment, job satisfaction.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
RESUMEN	V
ABSTRACT	VI
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Problema de investigación	10
1.1.1. Descripción de la realidad problemática	10
1.1.2. Enunciado del problema	12
1.2. Objetivos	12
1.2.1. Objetivo general.....	12
1.2.2. Objetivos específicos.....	12
1.3. Justificación del estudio	13
Justificación teórica.....	13
Justificación práctica.....	13
Justificación metodológica	13
Justificación social	13
II. MARCO DE REFERENCIA.....	14
2.1. Antecedentes del estudio	14
Internacionales	14
Nacionales	16
Locales	18
2.2. Marco teórico	20
2.2.1. Inteligencia Emocional	20
2.2.2. Desempeño Laboral.....	27
2.3. Marco conceptual.....	32

2.4. Sistema de Hipótesis.....	33
2.4.1. Hipótesis	33
2.5. Operacionalización de variables	34
III. MATERIAL Y MÉTODOS.....	36
3.1. Material	36
3.1.1. Población	36
3.1.2. Marco muestral	36
3.1.3. Unidad de análisis.....	36
3.1.4. Muestra.....	36
3.2. Tipo y diseño de investigación	37
3.2.1. Tipo de investigación	37
3.2.2. Enfoque de investigación	37
3.2.3. Diseño de investigación	37
3.2.4. Diseño de constratación	37
3.3. Técnicas e instrumentos de investigación.....	38
3.3.1. Confiabilidad	39
3.3.2. Fiabilidad	40
3.4. Procesamiento y análisis de datos	41
IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	43
4.1. Presentación de resultados.....	43
4.1.1. Contratación de hipótesis.....	61
4.2. Discusión de resultados	63
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68
REFERENCIAS.....	71
ANEXOS	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables: Variable Dependiente.....	34
Tabla 2. Operacionalización de Variables: Variable independiente	¡Error!
Marcador no definido.	35
Tabla 3. Estructura de la población	36
Tabla 4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
Tabla 5. Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral	43
Tabla 6. Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral	44
Tabla 7. Relación entre inteligencia emocional y competencias.....	45
Tabla 8. Influencia de la inteligencia emocional en las competencias	46
Tabla 9. Relación entre inteligencia emocional y compromiso laboral.....	47
Tabla 10. Influencia de la inteligencia emocional en el compromiso laboral.....	48
Tabla 11. Relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral	49
Tabla 12. Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral	49
Tabla 13. Nivel de la inteligencia emocional.....	51
Tabla 14. Nivel del desempeño laboral	57
Tabla 15. Prueba de normalidad	61
Tabla 16. Prueba de hipótesis.....	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño de investigación.....	38
Figura 2. Diagrama de dispersión de la inteligencia emocional y el desempeño laboral	44
Figura 3. Diagrama de dispersión de la inteligencia emocional en la competencia de los colaboradores.	46
Figura 4. Diagrama de dispersión de la inteligencia emocional en el compromiso laboral de los colaboradores.	48
Figura 5. Diagrama de dispersión de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los colaboradores.	50
Figura 6. Control ante una situación complicada.....	52
Figura 7. Compromiso con el trabajo de la institución	53
Figura 8. Aceptación de diferentes criterios.	54
Figura 9. Relación con el entorno laboral.....	55
Figura 10. Confianza en la ejecución de actividades.....	56
Figura 11. Potencial de los colaboradores del Satp	58
Figura 12. Cumplimiento de los objetivos de la empresa	59
Figura 13. Satisfacción laboral de los colaboradores del Satp	60

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Problema de investigación

1.1.1. Descripción de la realidad problemática

En la actualidad muchas empresas necesitan desarrollar condiciones para impulsar valor al trabajo, sin embargo, no se toma el debido interés para mejorar la productividad ni potenciar el capital humano, es decir, los colaboradores que son parte de dichas entidades. Por ello, es importante mencionar sobre la inteligencia emocional, ya que es selecto para el desarrollo organizacional, además que es uno de los factores más resaltantes para determinar el triunfo en las relaciones de trabajo. La mejora de la inteligencia emocional, le brinda herramientas al individuo para incrementar su desempeño laboral, ya que le otorgará habilidades para incrementar su creatividad, motivación y relaciones interpersonales. Goleman (2015), menciona que la inteligencia emocional es un índice de éxito que se enfoca en la capacidad que tienen las personas para conocer, controlar y estimular emociones para manejar los estados de ánimo, ya sea de forma grupal o individual. Este autor, también señala que las empresas deben fortalecer el talento de sus trabajadores que permitan mejorar su desempeño laboral para lograr los objetivos trazados. Por otro lado, el desempeño laboral según Chiavenato (2000) es el actuar de los trabajadores con el fin de lograr los objetivos diseñados por la organización, es así que considera que el desempeño laboral es la fuente más importante que tiene la empresa.

En México, en el año 2015 se realizó un estudio en el que se evaluaba la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los directivos de una empresa del Norte de México, arrojando resultados positivos, señalando que los directivos que en efecto manejan sus emociones y conocen las emociones de sus compañeros de trabajo, lleva a un desempeño laboral favorable, ya que, el cargo que desempeñan ejerce de liderazgo por lo que necesita manejar sus habilidades, fomentando en todo su equipo de trabajo compromiso y empatía para lograr un desempeño exitoso. Fernández y Freire (2018) señalan que hoy en día está demostrado que las empresas que potencian la inteligencia emocional de sus colaboradores logran un mayor compromiso y, por el contrario,

aquellos que presentan un nivel inferior de inteligencia emocional tienen mayor rotación, baja productividad y menos ventas.

La realidad del Perú no es ajena a este problema sobre el manejo de la inteligencia emocional la cual repercute en el desempeño laboral. Hoy en día, las entidades presentan un problema grave con sus trabajadores, ya que estas empresas realizan trabajo totalmente remoto a raíz de la pandemia Covid – 19, muchos de los colaboradores no manejan su inteligencia emocional, es decir, no identifican ni administran sus emociones ni las emociones de los demás, ya que, el trabajo remoto genera estrés. RPP Noticias menciona que cinco de cada diez trabajadores han presentado un cambio negativo en su desempeño laboral, según el “trabajo remoto y emociones durante la pandemia en Perú”. Según este portal *entrepreneur* que se presenta en el diario, se dice que la inteligencia emocional está muy ligada al rendimiento laboral de las personas, siendo ellos responsables del 58% del éxito en cualquier trabajo y así mismo se identificó que los trabajadores reciben un promedio de US\$29,000 anuales más que aquellos con menor cociente emocional. Aportando a la relación de estas dos variables tan importantes, la inteligencia emocional es uno de los aspectos más sustanciales que tiene incidencia en el desempeño laboral, y esto se debe a la destreza que el colaborador tiene para manejar sus emociones y también destreza para comprender y sobre todo reconocer el estado de ánimo de sus compañeros. Es decir, que la inteligencia emocional puede potencializar el desempeño laboral, ya que el colaborador es responsable del 60% del trabajo para lograr el éxito de la empresa, ya que para mejorar su desempeño laboral tiene que existir liderazgo y sobre todo excelencia personal.

En el plano local, la entidad pública “Servicio de Administración Tributaria de Piura” – SATP; se evidencian diversos problemas relacionados con las dos variables en estudio; uno de ellos, es que a los colaboradores del “SATP” no se les considera como un ente integral y se incorporan cambios buscando únicamente la efectividad de la empresa, sin tomar en cuenta una evaluación sobre su inteligencia emocional, lo cual hoy en día es el punto más importante de motivación de actividad en todas las instituciones. También, otro problema es que existe incomodidad por parte de los trabajadores por los cambios que se realizan internamente en la institución, acompañados con resultados negativos, como menor productividad, ausentismo laboral y problemas interpersonales, lo

cual es una limitación para mejorar el desempeño profesional y lograr mejoras en la calidad del servicio. Asimismo, la dirección del Servicio de Administración Tributaria de Piura no se adecúa a la tendencia de facultar la responsabilidad y toma de decisiones, ni brindar una comunicación organizacional, como también, la falta de preocupación e interés por capacitar a sus trabajadores, brindando asesoría para una mejor atención a los contribuyentes.

Por lo tanto, con la finalidad de hacer frente a esta problemática, la presente investigación se orienta a identificar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad Pública SATP, 2021.

1.1.2. Enunciado del problema

- ¿Cuál es la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad pública Servicio de Administración Tributaria - Piura, 2021?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

- Identificar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad pública Servicio de Administración Tributaria - Piura, 2021.

1.2.2. Objetivos específicos

- Reconocer la influencia de la inteligencia emocional en la competencia de los colaboradores de la entidad pública Servicio de Administración Tributaria - Piura, 2021.
- Calcular la influencia de la inteligencia emocional en el compromiso laboral de los colaboradores de la entidad pública Servicio de Administración Tributaria - Piura, 2021.
- Reconocer la influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la entidad pública Servicio de Administración Tributaria - Piura, 2021.
- Medir el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de la entidad pública Servicio de Administración Tributaria - Piura, 2021.

- Medir el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la entidad pública Servicio de Administración Tributaria - Piura, 2021.

1.3. Justificación del estudio

Justificación teórica

Para el estudio de esta investigación, se tomó como referencia la teoría de Goleman (1995). Este autor destaca las siguientes dimensiones de la inteligencia emocional: autoconocimiento emocional, automotivación, empatía y habilidades sociales. Así mismo, se tomó también como referencia la teoría de Chiavenato (2000) que menciona la competencia, compromiso laboral y satisfacción laboral como dimensiones del desempeño laboral.

Justificación práctica

Esta investigación busca determinar la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad pública “Servicio de Administración Tributaria de Piura” y tiene una justificación práctica ya que va a permitir ayudar a la institución y a otras empresas del mismo rubro a incrementar la fidelización de los contribuyentes y generar productividad y rentabilidad. Así como también busca dar un alcance del manejo de las emociones que servirán como referente para medir si dichas emociones influyen en el progreso del desempeño de cada colaborador.

Justificación metodológica

Este estudio servirá como guía metodológica y como herramienta ya que permitirá el uso de los instrumentos adecuados para medir la inteligencia emocional la cual se verá manifestado en el desempeño laboral de cada colaborador. Así mismo, el resultado de esta investigación servirá como antecedentes para próximas investigaciones permitiéndoles desarrollar, sustentar y emplear la veracidad de sus instrumentos.

Justificación social

Hoy en día la inteligencia emocional es trascendental tanto en la práctica como en el manejo de estas. Es por ello, que este estudio busca favorecer con diversos aspectos con el fin de mejorar el manejo de las emociones de los trabajadores, ya que, estas están afines con la personalidad, particularidades individuales de las personas, así como también en el desempeño, sirviendo también como apoyo para la mejora de aspecto tanto personales como laborales.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes del estudio

Internacionales

Duque, García & Hurtado (2017) en su artículo titulada “Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo”, de la Universidad Icesi – Chile. Cuyo objetivo principal es considerar que la incidencia de la inteligencia emocional está por encima de las competencias laborales. Según esta investigación se usó una metodología de regresión lineal utilizando la encuesta, en la que fue aplicada a 122 estudiantes que tengan experiencia laboral superior a tres años en los cargos administrativos. Teniendo las siguientes dimensiones de Cronbach con un nivel alto de fiabilidad: la dimensión de aptitud personal tiene un coeficiente de $\alpha = 0.794$, posteriormente la dimensión de aptitud social con un $\alpha = 0.776$ y finalmente la dimensión de competencias laborales de $\alpha = 0.891$. Lo cual los autores concluyen que existe influencia significativa entre la inteligencia emocional sobre las competencias laborales. (p. 09).

El trabajo de investigación de los autores citados aporta relevancia a las competencias laborales en los empleados, ya que las competencias van de la mano con la personalidad y el componente psicológico en el que se encuentran sus emociones, las cuales son esenciales para el progreso de las habilidades del individuo en el puesto de trabajo.

Araujo & Leal (2017) en su artículo titulado “*Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*” de la Universidad Rafael Belloso Chacín. El objetivo general de este artículo es establecer la relación entre las 2 variables en estudio de la institución de educación superior públicas. Este estudio es de tipo descriptivo, cuantitativo correlacional, con un diseño no experimental transeccional. La población de este artículo fue accedida por todas las instituciones de Educación Superior Pública, por otro lado, la muestra fueron los niveles superiores (directivo y medio) de su organización. Para determinar la correlación y lograr el cumplimiento de objetivo general se hizo uso del coeficiente estadístico de Pearson, la cual tuvo un resultado de 0.9995, es decir, la correlación es positiva - alta entre las 2 variables de estudio. Este artículo concluye que el nivel directo de las instituciones tiene

un buen manejo de sus emociones, confía en sus habilidades lo cual se ve reflejado en sus decisiones, sin embargo, no sucede lo mismo con el nivel medio, ya que no tienen en claro cuáles son sus habilidades y mucho menos aplican el autoconocimiento. (p. 12).

Vinculado al artículo en mención, los autores destacan la importancia de la inteligencia emocional, de tal modo que los directivos manejan sus emociones y sus impulsos y esto facilita sus actividades programadas teniendo una confianza sólida en ellos mismos. Por otro lado, el nivel medio es poco flexible a los cambios y presentan mayores inconvenientes en superar obstáculos a diferencia de los directivos que desarrollan un adecuado manejo emocional.

Hernández (2018) en su artículo titulado “*La satisfacción laboral y su relación con la inteligencia emocional*” de la Universidad de la Laguna, España. Este artículo tiene como fin establecer la comparación y relación entre satisfacción laboral de los colaboradores respecto a su inteligencia emocional. Para esto, el artículo es de una investigación científica teniendo una población de 50 personas de las cuales 29 son mujeres y 21 hombres distribuidos en obreros, líderes y directivos de pequeñas y medianas empresas del sector privado en la Isla de Tenerife y se aplicó el instrumento del cuestionario con 47 ítems. Los resultados obtenidos en este artículo señalan que no existe relación entre las dos variables teniendo así resultados estadísticos de escala como la media de 124,28, la varianza 813,063 y la desviación típica de 28,514. Este estudio concluye que no existe relación entre ambas variables, por lo que consideran que para estudiarlas se tiene que hacer un análisis de forma individual realizando un análisis factorial con diferentes componentes. (p. 33).

El artículo de investigación presentado por este autor, permite dar importancia a la satisfacción laboral, actor importante en la inteligencia emocional, la cual muestra que no dependen una a la otra. Sin embargo, demuestra que los problemas críticos de la satisfacción laboral están relacionados con el estrés debido a las exigencias de sus jefaturas. Esto finalmente se ve reflejado en las situaciones poco agradables en el ámbito de trabajo.

Nacionales

Ramírez & Zavaleta (2017) en su artículo titulado *“Inteligencia emocional y desempeño laboral en una empresa constructora Privada, 2017”* de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”. Este artículo tiene como objetivo establecer la incidencia entre las dos variables en estudio, inteligencia emocional y desempeño laboral. Para ello, este artículo es de corte correlacional. La población y muestra de estudio estuvo conformada por 57 trabajadores de la empresa constructora privada y se aplicó el instrumento del cuestionario, la cual fue validado por Alpha de Cronbach. Los resultados obtenidos en este artículo señalan que existe relación directa entre las variables en cuestión, arrojando a través de Rho de Spearman un nivel de 0,8728. Por lo tanto, este artículo llegó a la conclusión que existe una incidencia significativa entre la inteligencia emocional y sus dimensiones del desempeño laboral, es decir, con la calidad del servicio, producción, toma de mejores decisiones, y conocimiento. (p. 11).

La contribución del artículo descrita anteriormente refuerza el concepto de importancia de la inteligencia emocional dentro de la empresa, que consiste en que los empleados tengan un excelente desempeño laboral en todas sus actividades haciendo que sean altamente productivos, y para ello deben fortalecer su talento humano y el desarrollo de la inteligencia emocional que les permita lograr sus objetivos.

Troncoso (2018), en su investigación titulada *“La inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores del hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado, 2018”*, para optar el título de licenciado en Administración de la Universidad Andina de Cusco. Este estudio tuvo como objetivo principal delimitar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores. Se realizó bajo un estudio correlacional simple, con una muestra de 30 colaboradores. Como resultado se evidenció que no la inteligencia no se vincula con el desempeño laboral con un valor de significancia de 0,349. También se encontró que el desempeño laboral no se enlaza con la dimensión de autoconocimiento con un resultado de 0,0447. Por otro lado, la dimensión control de las emociones tiene un valor significancia de 0,898 refutando la hipótesis alternativa, lo cual quiere decir que esta dimensión no se relaciona con el desempeño laboral. La automotivación presenta un valor crítico de 0,295; la empatía con un nivel de significancia de 0,833 y la última dimensión, relaciones

interpersonales con 0,120, demostrando que tampoco estas tres dimensiones tienen incidencia con el desempeño laboral. (p. 82).

En esta tesis, se deduce que los niveles de inteligencia emocional están directamente relacionados con el desempeño de cada trabajador. Ya que, los colaboradores no se sienten motivados por sus directivos y esto se refleja al momento de hacer frente a sus actividades, mostrando bajos niveles de iniciativa, destacando que solo cumplen con sus funciones sin mejorar su desempeño laboral.

Bayona (2018) en su tesis titulada “*Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal subalterno de una institución castrense del Perú, 2018*” para optar el título de licenciado en Administración de Empresas de la Universidad San Ignacio de Loyola. Tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el personal subalterno de la institución castrense del Perú, 2018. El estudio es de tipo no probabilístico. La población fue de 80 oficiales subalternos de la comandancia de fuerza. Los resultados de la investigación arrojan en cuanto a la relación de las dimensiones de las variables en estudio que todas conllevan un nivel alto de Rho de Spearman. Se obtiene que en base a la dimensión intrapersonal un resultado de 0,995, con la dimensión interpersonal se obtiene un 0,973; con adaptabilidad alcanza un 0,984, con la siguiente dimensión manejo del estrés se determina con un resultado de 0,985 y por último el estado de ánimo con el un resultado 0,987. Por lo que se concluye que existe incidencia significativa entre las variables que están sujetas a este estudio, en el personal subordinado de la institución castrense del Perú, 2018. (p. 97).

El trabajo en mención de Bayona (2018) radica en la importancia que posee la inteligencia emocional por lo que el desempeño laboral será favorable. Por lo que, menciona que el manejo de las habilidades emocionales como la asertividad, la toma de decisiones, empatía, tolerancia al estrés repercute en el desempeño laboral, dando gran importancia a la investigación mostrando una correlación.

Locales

Juárez & Estebes (2020) en su artículo titulada “Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en las Educativas Publicas” de la Universidad Nacional de Piura. Cuyo objetivo principal es analizar el clima organizacional con el desempeño laboral respecto a las instituciones públicas. Según esta investigación se dio una metodología de revisión sistemática de literatura científica con un enfoque cualitativo, comenzando con una búsqueda de 50 artículos, después de esto se eliminaron repeticiones quedando 40 artículos en que fueron analizados para posteriormente eliminar 8 artículos en donde se revisó cada detalle del contenido del artículo ya que no cumplieron con los criterios establecidos, al final se quedó con una muestra de 32 artículos teniendo todo acorde en el contenido para finalmente ser clasificados. Por ende, se concluye que la relación del clima organizacional y el desempeño laboral si está apto en las escuelas peruanas para su desarrollo y manejo de enseñanza en los estudiantes teniendo dinámicas distintas de enseñar. (p. 16).

En esta tesis, se puede decir que entre el clima organizacional y el desempeño laboral deben de seguir una misma recta y el trabajo tiene por ambas partes ya que si uno de ellos falla no habría un buen desempeño educativo ya que se perdería la comunicación o la interacción que tendrían con los profesores. Al estar aptas es que si pueden lograr un trabajo optimo en las escuelas públicas.

Cabrejos & Sarango (2020), en su tesis titulada “Desarrollo de habilidades blandas y su contribución al desempeño laboral de los colaboradores de la caja Piura año 2020”, para obtener el título de licenciado en Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego. Tuvo como objetivo primordial determinar la forma en que las habilidades blandas contribuyen al desempeño laboral de los colaboradores de la caja Piura año 2020. Este estudio fue de tipo explicativa-causal, usando el instrumento del cuestionario, la cual estuvo dirigida a 30 colaboradores de la Caja Piura. Para obtener los resultados se optó realizar el método estadístico Chi-cuadrado con un resultado de 22,599; es decir, que las habilidades blandas contribuyen de forma significativa en el desempeño laboral de los trabajadores con un alto grado de contribución. (p. 48).

En este trabajo de investigación nos afirma los autores que la empresa caja Piura tiene un nivel alto respecto al desarrollo de habilidades blandas, por ende permite que la empresa tenga un desempeño laboral estable y favorable en el cual se debería reforzar más estos aspectos para así sigan mejorando y siga obteniendo resultados más altos la empresa.

Vivas (2019), en su investigación titulada “*La Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral del personal docente de un instituto de Educación superior de Piura, 2019*”, Escuela de posgrado para obtener el grado de maestra en docencia universitario de la Universidad César Vallejo. Este estudio se realizó con el objetivo de determinar la influencia de la inteligencia entre las variables de estudio en personal docente de la institución de educación superior Piura, 2019. Esta tesis es de tipo Cuantitativa, deductivo, hipotético – transversal. Los resultados fueron examinados a través del programa spss, bajo el instrumento de encuesta, las cuáles fueron aplicadas a 30 docentes. Como resultado se obtuvo un nivel de significancia de 0,01 deduciendo que si existe relación entre las dos variables de estudio. En cuanto a sus dimensiones, la autorregulación y su influencia en el desempeño se obtuvo bajo el método estadístico de Rho Spearman un resultado de 0,280 lo que significa que la relación es débil con el desempeño laboral. Asimismo, la dimensión automotivación arrojó un resultado de 0,655, lo que se interpreta como un nivel moderado entre las variables. Siguiendo con la otra dimensión, empatía, se obtuvo un resultado de coeficiente Rho Spearman de 0,578, es decir, una relación moderada con el desempeño laboral y por último con la dimensión habilidades sociales se obtiene un resultado estadístico de 0,655; es decir, existe una relación moderada. (p. 54).

En el trabajo de Vivas (2019) nos indica que la relación que tiene la inteligencia emocional y el desempeño laboral es moderada para la institución educativa, por ende se debe trabajar más en ciertos temas como poner en plan talleres educativos pedagógicos, tener un plan anual de trabajo para así llevar un mejor control en las actividades que se pueden ir realizando, también tener una mejor interacción entre alumnos, padres y docentes para que así la institución educativa tenga mejores resultados en el término del año escolar.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Inteligencia Emocional

2.2.1.1. Origen de Inteligencia emocional

Uno de las primeras personas que empezó a utilizar el término “Inteligencia emocional” es Charles Darwin, enfocándose en la palabra emoción para aspectos de supervivencia y sobre todo de adaptación.

En el año 1920, Thorndike, publica un estudio titulado “La inteligencia y sus usos”, este autor se basa en 3 tipos de inteligencia: Inteligencia abstracta, Mecánica y hace énfasis en la Inteligencia social, que se basa en describir la destreza de percibir, intuir, comprender y motivar a las personas que están a nuestro alrededor. Es decir, define la inteligencia social como parte de la inteligencia que se utiliza para relacionarse y comunicarse con efectividad con las personas. Thorndike, señala que la inteligencia social es clave para lograr éxito en la vida personal, sino también en las relaciones profesionales, ya que, grandes políticos, oradores, vendedores, personas de negocios, son personas con gran capacidad de inteligencia social.

En 1940, David Wechsler menciona la incidencia que surgen de los factores no intelectivos sobre el actuar adecuado de una persona, y manifiesta que los modelos de inteligencia no estarán completos hasta que no haya una descripción y aprendizaje claro de los factores no intelectivos. En 1983, surge la teoría de “inteligencia múltiple” bajo el concepto de Howard Gardner, este concepto de inteligencia múltiple surge ya que el autor sostiene que las personas tienen 7 tipos de inteligencia, las cuáles son: Inteligencia lingüística (capacidad para expresarse), Inteligencia lógica (aplicación de nocios), Inteligencia musical (destrezas para determinar melodías), Inteligencia visual (habilidad de suplir y ordenar elementos), Inteligencia Kinestésica (movimiento corporal), Inteligencia interpersonal (relacionarse, conocer sus estados de ánimos, intenciones y deseos de otras personas) e Inteligencia intrapersonal (habilidad de conocer los aspectos internos de uno mismo, confianza y automotivación).

En 1985 se utilizó por primera vez la terminación “Inteligencia emocional” en un proyecto de investigación del autor Wayne Payne, titulada “Un estudio de emociones: el desarrollo de la inteligencia emocional”. Desde ahí, ese concepto hasta la actualidad se ha mantenido vigente.

En el año 1995, el concepto de inteligencia se comenzó a popularizar por el Psicólogo Daniel Goleman a través de su libro “Inteligencia emocional”. Este libro, se basa en el objetivo de ir más allá de la inteligencia humana, dándole la importancia adecuada a lo cognitivo e intelectual en el mundo emocional y social para así llegar a conocer a las personas. En el año 1998, el modelo de Goleman se centró en cinco aspectos: conciencia de sí mismo, autorregulación, habilidades sociales, empatía y motivación. En su segundo libro titulado “La práctica de la inteligencia emocional” se centra especialmente en las habilidades para conocer las emociones de las demás personas, la deducción de diversas situaciones. En este nuevo libro, estudia a grandes rasgos la incidencia que tiene la inteligencia emocional en las empresas, respecto al carácter, personalidad y habilidades de los trabajadores y su relación con su equipo de trabajo y en su desempeño laboral.

2.2.1.2. Definición de Inteligencia emocional

En los últimos tiempos, la inteligencia emocional se ha convertido en un tema primordial en diferentes aspectos como en enseñanza, administración, salud entre otros. Goleman (1995) señala que la inteligencia emocional hace énfasis al poder de la mente, en otras palabras, la dependencia existente entre las emociones y la razón que son la dirigen a las decisiones.

Otro autor, Londoño (2009) manifiesta que la inteligencia emocional se complementa con la destreza de saber reconocer nuestro interior, es decir, capacidad para saber lo que sentimos por nosotros y por los demás, y la forma en como una persona se relaciona con su entorno.

Asimismo, Cooper & Sawaf (2004) mencionan la inteligencia emocional en su obra titulada “La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones” y define este término como la manera en que se siente, se entiende y se aplica eficaz y eficientemente las emociones, ya sea a través de la energía humana.

Salvador en su libro “Análisis transcultural de la inteligencia emocional” señala que la inteligencia emocional se conceptualiza como el conglomerado de destrezas tales como, automotivarse, el actuar ante una decepción, la forma en cómo se controlan los impulsos, medir el humor e impedir que los trastornos afecten la capacidad de pensar. (2010).

La Inteligencia emocional permite expresar las emociones de forma eficaz, permite que las personas se desempeñen mejor en sus instituciones y lugares de trabajo, sin causar ningún conflicto. Con el tiempo, las personas se enfrentan a los diversos acontecimientos de la vida y aprenden lecciones de esas situaciones. Las experiencias emocionales crecen con el tiempo, por lo que es importante mejorar nuestra conducta y aprender a controlar las emociones e impulsos, para así, mejorar cada día ya sea de forma intrapersonal o interpersonal, así mismo se automotiva y se logra la empatía.

2.2.1.3. Beneficios de la inteligencia emocional

Muchas organizaciones han manifestado que el desarrollo de la inteligencia emocional es necesario para mejorar las relaciones entre los empleados y así aumentar su productividad en el trabajo. El éxito de los trabajadores hoy en día depende más de la inteligencia emocional que de la inteligencia cognitiva, ya que gestionar adecuadamente las emociones permitirá establecer relaciones sociales y utilizarlas para alcanzar los objetivos profesionales.

Según Ryback (2005) menciona los siguientes beneficios de la inteligencia emocional:

- **Agudizar su propio instinto:** Este beneficio permite desarrollar la empatía, ya que conocer nuestros sentimientos va a permitir conocer los sentimientos de los demás y entenderlos.
- **Controlar las emociones negativas:** El hecho que una persona conozca sus emociones negativas e identifique el por qué afectan de esa manera, permite comprender la razón la cual se logrará que el dolor menor ya que se asume con madurez emocional.
- **Descubrir sus propias aptitudes:** Conocer su propio contexto emocional le brinda la perspectiva que necesita para organizar las condiciones de su vida para que pueda mantenerse motivado cuando lo desee y durante el tiempo que lo desee. Saber que te hace sentir bien, ayudará a manifestarlo en el centro de trabajo logrando así una mayor motivación.
- **Habilidades de dirección superiores:** Regir sobre otros de manera efectiva significa ser capaz de interpretar tus sentimientos. Si una

persona logra eso significa que posteriormente se ganará la confianza y lealtad de los demás y esto va a facilitar comprender que los inspira, a mantenerlos motivados y productivos.

- **Reducir el Ausentismo:** Un empleado estresado se perderá más días de ir a su oficina, ya sea por una enfermedad real o simplemente para escapar de la presión. El estrés provoca un desgaste fisiológico por la sobreproducción de hormonas como la adrenalina.

2.2.1.4. Dimensiones que conforman la inteligencia emocional

- Goleman (1996) sostiene que en su enfoque existen 5 dimensiones de la inteligencia emocional:

- **Autoconciencia emocional:**

Esta dimensión hace énfasis a la capacidad comprender los sentimientos propios, y conocer los valores y la esencia ya que, lograr reconocer un sentimiento es un factor clave para tener una vida placentera. Para ello, se tiene que tomar conciencia sobre las situaciones que una persona está pasando para reconocer lo que está sintiendo. Esta dimensión, también está enfocada en la aptitud de cada persona, ya que esta conlleva a definir el dominio del ser humano, conocer las realidades internas para así saber actuar y asumir consecuencia, es decir, al hablar de autoconciencia emocional, se hace énfasis a la conciencia emocional, autoevaluación y confianza que tiene una persona es sí mismo. Goleman (1996).

- **Automotivación**

La motivación es la cabida que sirve para transmitir energía hacia una dirección en específica teniendo en cuenta un objetivo específico. Ander-Egg (1991). Por otro lado, enfocándolo en la inteligencia emocional, Goleman (1996) conceptualiza la motivación como la capacidad de manejar el sistema emocional, para que así se logre la orientación hacia el objetivo de las metas personales. Goleman sostiene que la automotivación va de la mano con cuatro aspectos: El primero es el individuo mismo que está relacionada con los pensamientos positivos, segundo, los amigos, familia, compañeros de trabajo, ya que las personas más cercanas son los soportes más importantes. Tercero, un mentor

emocional, es decir, considerar a otra persona experimentada como ejemplo como mejorar el desarrollo personal o profesional, que genere confianza y compromiso. Y el último aspecto, es el propio entorno, tales como la luz, sonidos, aspectos motivacionales. Esta dimensión es importante porque a través de seguridad, optimismo, perseverancia y confianza, se logra afrontar diversas dificultades y se consigue triunfos y logros no solo en aspectos personales sino también laborales.

- **Autorregulación**

La autorregulación es la capacidad de gestionar tus emociones adaptándote a cada situación. Las personas que carecen de esta capacidad suelen caer en un estado de inseguridad, mientras que las que tienen un mejor control emocional tienden a recuperarse más rápidamente de los contratiempos y fracasos de la vida. Como explica Goleman (1996), este indicador de inteligencia emocional se divide en: autonomía, fiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad e innovación.

- **Empatía**

La empatía es la destreza que tienen las personas la cual les permite apreciar las necesidades y deseos de los demás, y con esto surgen relaciones más productivas, ya que va a permitir relacionarse e interactuar con el entorno logrando lazos sociales y afectivos más profundos. tal como lo menciona Goleman (1996). Las personas que manejan esta práctica, tienen la capacidad de percatarse de las emociones de su entorno, así mismo, saben escuchar, y por lo tanto demuestran una mayor compasión frente a otros puntos de vista lográndolas comprender y sobre todo ofreciendo ayuda enfocada en el respeto y comprensión. Al hablar de empatía, se habla de una realidad emocional, la cual, está relacionada con gestos, miradas, posturas, tono de voz y todo esto permite conocer y reconocer a los otros, ya que no solo se logra entender al entorno, sino que ayuda a lograr vínculos más fuertes.

Goleman (1996) sostiene que la empatía también llamada la identificación de las emociones ajenas se divide en los siguientes aspectos: Percibir a las emociones de otros, ayudar a las personas a

desarrollarse, orientar el servicio, hacer uso de la diversidad y por último, conciencia política.

- **Habilidades sociales:**

Es la capacidad de interactuar, socializar, relacionarse con los demás. Esta dimensión, es primordial para lograr el liderazgo y la eficiencia interpersonal, construir relaciones tanto de parejas, familiares, amistades y generar un ambiente laboral sano, agradable y fructífero. Muchas personas, con este arte logran ser más eficiente al momento de interactuar con su entorno. Goleman (1996) señala que la habilidad social está enfocada con la auto apertura, la asertividad y la escucha activa. Para el proceso de esta dimensión, que involucra la comunicación efectiva, comprensión, juicio y estimación de las emociones de otras personas, la inteligencia emocional pasa de inteligencia intrapersonal a inteligencia interpersonal.

- Existe otro autor, Wundt que en base a su teoría tridimensional menciona que existen 3 dimensiones que determinan la inteligencia emocional y estas son:

- **Placer – Displacer:**

Esta dimensión representa una orientación atractiva, ya que permitía distinguir e interpretar las emociones ya sean positivas o negativas. Relacionaba esta dimensión con un panorama subjetivo, porque estaba influenciado por las experiencias conscientes de las emociones. El placer y displacer sería la principal característica que define las emociones, por lo que es un proceso que conlleva a una experiencia de mayor o menor intensidad.

- **Activación – Calma:**

Esta dimensión hace énfasis a la activación alta y baja o también llamado activación - excitación y depresión – calma, respectivamente. Ya que, define esta dimensión como las emociones que son recibidas por el cerebro y estas son las excitatorias, es decir, son aquellas emociones que producen deseo y entusiasmo, y también están las inhibitorias, y estas son aquellas emociones que generan tranquilidad y sobre todo control emocional.

- **Tensión – Relajación:**

Esta última dimensión, se refleja en la tranquila, reposo y control de las tensiones tanto físicas y emocionales. Es decir, está relacionado con el estrés, los miedos, y la ansiedad los cuáles conllevan a consecuencias como la dificultad para lograr un disfrute corporal y serenidad de ánimo.

2.2.1.5. Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral

Hoy en día en el ambiente de trabajo, los dirigentes de las empresas se percatan que los trabajadores que se desempeñan con mayor eficiencia y eficacia son aquellas personas que tienen un nivel de coeficiente emocional mayor. Por lo que, la inteligencia emocional incide en casi el 80% de las características de las personas, las cuales son clave para poder desarrollarse. En la actualidad, los seres humanos tienen un mayor interés en reforzar sus destrezas emocionales, porque esto les ayuda a tener un mejor desempeño laboral, lo cual es beneficioso para alcanzar sus metas y llegar al puesto que desean, ya que la inteligencia emocional permite que una persona asimile y se adapte a los cambios y al nuevo ambiente, y esto está relacionado con el éxito. Martin & Bocck (1997).

Según Mayer & Salovey (1997) los individuos que manejan un nivel potencial de inteligencia emocional, tienen mayores posibilidades de alcanzar el éxito laboral ya que les permitirá tomar mejores decisiones. A lo largo de los años, se han realizado estudios sobre la inteligencia emocional, y estos estudios han arrojado resultados sorprendentes, porque no todas las personas que se les conoce como “intelectualmente brillantes” no siempre llegan al éxito, ni en el trabajo ni en su vida personal. Cooper & Sawaf (1998). Entonces, se puede decir, que los aspectos intelectuales no son un factor que garantiza el éxito en el aspecto profesional, sino, que este está ligado a las emociones de las personas, ya que todos requiere den alguna motivación para llegar a ser cada vez más productivos. Grove, (citado por Goleman, 1999).

Hoy en día, en las empresas existe mayor competencia, por lo que las organizaciones han decidido hacer algunas modificaciones al momento de atraer capital humano con mayor índice de inteligencia emocional, ya que tienen una mayor capacidad para desempeñarse en actividades delegadas y lograr las

metas marcadas por la organización. Las personas con un excelente cociente emocional, a menudo están satisfechas consigo mismas, hacen las cosas bien, controlan sus hábitos, trabajan de manera más eficiente y se concentran en el trabajo alcanzando mayor nivel de productividad. Rodríguez (1005). Sin embargo, Extremera (2007) sostiene que los empleados que tienen mayor inteligencia emocional son capaces de disminuir sus emociones negativas, así como también conservar e incrementar sus emociones positivas, las personas desempeñan sus labores con mayor energía y quieren ser más persistentes en sus puestos de trabajo.

2.2.2. Desempeño Laboral

2.2.2.1. Definición de desempeño laboral

Según Chiavenato (2000) el desempeño laboral como el comportamiento que tienen los colaboradores teniendo como objetivo principal una buena vinculación con la organización para así favorecer el crecimiento de la empresa ya sea a corto o largo plazo, con esto se puede decir que el desempeño laboral es el aspecto más sobresaliente que se da en la organización.

Por otro lado, Benavides (2002) sostiene que el desempeño laboral se encuentra y tiene una conexión directa con las competencias que manejan los trabajadores ya sea altas o bajas en su puesto y hace que se origine y vaya mejorando su desempeño en la organización.

Según Hose (2018) el desempeño laboral se da por medio de los trabajadores que ofrecen todas sus capacidades, habilidades organizativas, manejo de tiempo y sobre todo su comportamiento emocional determinando si sus actividades que realizan lo están manejando eficientemente en la empresa, para así saber si son aptos o no al ejercer sus labores correctamente.

Según Robbins & Judge (2013) se dice que debe de ver una evaluación en las organizaciones sobre sus empleados respecto a su desempeño laboral y estos realicen sus actividades de acuerdo a sus puestos o cargos que tienen en la empresa y así lograr una mejor orientación en sus resultados.

Según Castro (2017), el desempeño laboral es un valor valioso en donde el trabajador brinda diferentes momentos según el comportamiento que tienen

en un determinado periodo y esto genera aportes positivos en las organizaciones.

2.2.2.2. Métodos tradicionales de la evaluación del desempeño

La evaluación de desempeño es el sistema que mide de forma objetiva e integral la conducta profesional, las competencias, el rendimiento y la productividad del colaborador. En definitiva, cómo es la persona, qué hace y qué logra. (Chiavenato, 2000). Existen varios modelos de evaluación de desempeño, cada uno con sus ventajas y desventajas. Será el Departamento de Recursos Humanos de tu empresa el encargado de decidir cuál de ellos encaja mejor con los objetivos, misión y valores de la compañía. Los modelos de evaluación son:

- **Autoevaluación:**

Valora su actividad y actuación respecto a unos parámetros previamente establecidos. Al evaluarse así mismo, la cantidad de detalles y datos será precisa, porque querrá un informe lo más objetivo y realista posible. Cuando se evalúan así mismos son más comprometidos con sus tareas y más dedicados a la compañía.

- **Evaluación de 90°**

valuación realizada por los superiores. La opinión del responsable o jefe es esencial para el desempeño de las tareas encomendadas. El vigilará y guiará nuestro desarrollo profesional y se encargará de dar un feedback para conocer las fortalezas y debilidades.

- **Evaluación de 180°**

Cuando varios trabajadores comparten funciones o están en un mismo nivel se mide el desempeño conjunto. El superior conoce a su empleado por cómo se comporta con él y cómo realiza sus tareas; sin embargo, en el día a día el trabajador se relaciona con el resto de la plantilla.

Hay responsabilidades compartidas, opiniones, datos y modos de ejecución que si no se pregunta a los compañeros es imposible tener una visión completa de cómo es y cómo trabaja una persona. Así, un compañero puede explicar por qué es un activo valioso para la empresa y en qué se equivoca o debe mejorar o puede confirmar aciertos o dudas que se ha planteado la dirección.

- **Evaluación de 270°**

Evaluación realizada por subordinados. ¿Quién no opina de su jefe? Con compañeros, con amigos o simplemente pensamientos que se queda el trabajador. ¿No sería mejor compartirlo con él? Con comunicación sabría en qué puede mejorar y qué acciones sí están siendo bien recibidas por el empleado. Pero claro, ¿quién se va a atrever? Siempre hay el miedo de que te pueda despedir después. Es fundamental que en la evaluación de desempeño 270° se permita opinar de forma anónima de los demás trabajadores, así se podrá expresar juicios respetuosos sin miedo a represalias.

- **Evaluación de 360°**

Radica en la eliminación de la idea de que es el superior el único competente para valorar el rendimiento de un trabajador. Por tanto, la evaluación 360 abarca la percepción del desempeño de un trabajador por parte compañeros, subordinados, supervisores, jefes directos y clientes en igual medida.

2.2.2.3. Dimensiones del desempeño laboral

- **Competencias**

Según Alles (2009) La competencia es una particularidad subyacente en los colaboradores de la empresa en que es eventual según los estándares de efectividad que originan una superioridad de acuerdo a los objetivos que tienen en su cargo y lograr alcanzar las metas propuestas. Este autor considera que esta dimensión se mide a través de: Conocimientos, potencial de desarrollo y calidad del servicio.

- **Compromiso laboral**

Según Robbins (2004) el compromiso laboral es la relación entre las organizaciones y las metas que los empleados deben de alcanzar teniendo en cuenta los objetivos y valores que tienen la empresa para así seguir manteniendo su puesto laboral obteniendo de manera eficiente resultados positivos. El compromiso laboral presenta indicadores tales

como: Motivación, cumplimiento de los objetivos, responsabilidad, rendimiento.

- **Satisfacción laboral**

Según Robbins (2004) la satisfacción laboral, son las actitudes y emociones buenas o malas que tiene el empleador en su entorno laboral que son reflejas en sus puestos de trabajo y por ende nos referimos a la satisfacción en el puesto, esto puede llegar a que la empresa no alcance el logro de sus objetivos y sus metas. Los factores de la satisfacción son: Trabajo desafiante, colegas que brinden apoyo, recompensas equitativas.

- Existe otro autor, según Robbins y Timothy (2013, p.47-48) menciona las siguientes dimensiones del desempeño laboral:

- **Capacidad laboral**

El colaborador desarrolla capacidades laborales en la que brinda a la empresa actitudes que expresa sus experiencias que ha obtenido con el tiempo, sus conocimientos por medio de sus capacitaciones, habilidades para que el trabajo sea más flexible y que haya un mejor ámbito laboral en su área.

- **Desenvolvimiento**

Es la manera en cómo el colaborador se involucra en la parte actitudinal y la destreza que se da en una organización ya sea una comunicación abierta y directa, que hace que el trabajador conozca el bienestar social y la excelencia personal.

- **Eficacia**

La eficacia hace que el trabajador mida su desempeño que va realizando en la empresa y que las está desarrollando de manera óptima, en un largo plazo se logre alcanzar los objetivos propuestos.

- **Perfil del trabajador**

El trabajador está involucrado por medio de su comportamiento y características que desarrolla en la organización por ende debe tener un perfil capacitado.

2.2.2.4. Medición del desempeño: Cualidades de un empleado con buen desempeño laboral

El desempeño laboral debe estar presente por una variedad de características intrínsecas de la persona, que son las siguientes.

- **Ser aplicado:** El trabajador debe ser responsable y aplicado con sus actividades en el momento de ejercer sus laborales en la empresa de esta manera dar buenos resultados para que pueda seguir desempeñando.
- **Tener capacidad d aprendizaje:** Tener iniciativa para seguir trabajando de manera óptima en la empresa y esto se relaciona con el anterior punto.
- **Ser integro:** Lo que las empresas buscan son personas con confianza en que los trabajadores tomaran sus propias decisiones integras y que los beneficien dentro de la empresa, pero de manera general.
- **Tener buenas habilidades interpersonales:** El trabajador debe saber relacionarse en equipo y con los demás de las áreas.

2.2.2.5. Factores que influyen en el desempeño laboral

En muchas ocasiones el éxito de la empresa se basa en el servicio que brindan los trabajadores de la empresa, ya que, son ellos quienes tienen una relación directa con los clientes, por ende, se va mencionar 4 factores que son los siguientes:

- **Satisfacción del trabajo**

Davis & Newton (1991) plantean que “Es el conglomerado de emociones con los que el empleado divisa su trabajo, y esto se refleja en diversas actitudes que tienen los trabajadores”. Para que un trabajador se encuentre satisfecho con sus laborales que realiza en la empresa está relacionado con las actitudes que demuestren en su alrededor y sobre todo de las personas que puede estar a cargo, así los resultados que puedan darse sean positivos.

- **Autoestima**

La autoestima es un elemento que se debe mencionar, ya que se manifiesta en el largo del tiempo de trabajo que uno va teniendo en la empresa, se da dentro del equipo teniendo reconocimientos por los logros que vayan dando, porque la autoestima es un factor muy importante que se debe tener en cuenta para poder tener una visión sobre el éxito y fracaso del personal.

- **Trabajo en equipo**

El equipo de trabajo se origina en el momento en que los trabajadores se juntan y satisfacen las necesidades que tienen para así producir una estructura de sistema de interacciones, dentro de esta reunión se da algunos fenómenos que desarrollan ciertos procesos como el liderazgo entre ellos, la comunicación y el dialogo que deben de tener al momento de intercambiar ideas y llegar a un acuerdo óptimo para la empresa.

- **Capacitación del trabajador**

Según Drovett (1992), "Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficiente posible", es decir que la empresa debe de considerar las capacitaciones constantes con temas actuales y sobre todo guiarlos a un mejor trabajo laboral en sus trabajadores ya que con ello van a poder tener mejor soluciones y factibilidad en los procesos en sus clientes.

2.3. Marco conceptual

- **Inteligencia:** Es la capacidad que tiene una forma de afrontar una dificultad, comportarse bajo con fin en específico, pensar de forma racional y relacionarse eficiente y eficazmente con su entorno. (Howard Gardner, 1993).
- **Emociones:** Las emociones se dividen en 2 aspectos: el primero se enfoca en la energía que tiene una persona, y el segundo en los

sentimientos, es decir, los sentimientos de goce o desagrado de una situación en específico. (Freud, 1980).

- **Inteligencia emocional:** Es la forma en como una persona controla sus emociones, sus sentimientos y también los sentimientos de su entorno, así como también la capacidad de relacionarse no solo con amistades sino también en aspectos laborales. (Goleman, 1995).
- **Desempeño:** Es la actitud o conducta que las personas tienen para el logro de sus objetivos personales o organizacionales. (Chiavenato, 2000).
- **Desempeño laboral:** Es un instrumento que sirve para conocer el nivel alcanzado por los colaboradores para el acatamiento de los objetivos diseñados en la organización, y esto va a estar ligado al comportamiento y a los resultados obtenidos. (Bohórquez, 2004)
- **Servicio de Administración Tributaria de Piura:** Es una corporación pública descentralizada de la Municipalidad Provincial de Piura, que se encarga de la recaudación de ingresos tanto tributarios (Impuesto vehicular, Impuesto de Alcabala, Impuesto Predial, arbitrios, entre otros) y no tributarios (Actas de control).

2.4. Sistema de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis

H1: La inteligencia emocional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad pública Servicio de Administración Tributaria de Piura, 2021.

H0: La inteligencia emocional no influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad pública Servicio de Administración Tributaria de Piura, 2021.

2.5. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de variables: Variable Dependiente.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable independiente: INTELIGENCIA EMOCIONAL	Según Goleman (1996) la inteligencia emocional es la dependencia existente entre las emociones y la razón que dirigen a las decisiones.	La variable independiente será medida con la ayuda del instrumento del cuestionario tipo Likert dirigida al personal de la entidad pública Servicio de Administración Tributaria de Piura.	Autoconocimiento	Adaptación a las actividades laborales de la empresa. Mantener la calma ante una situación difícil Confianza en sí mismo	Ordinal
			Automotivación	Compromiso y cumplimiento de los objetivos de la institución Buscar soluciones de forma optimista ante una dificultad Motivación al alcanzar un objetivo	
			Autorregulación	Confianza en sus capacidades para ejecutar una actividad Adaptación a los cambios	
			Empatía	Aceptación de los diferentes criterios del equipo de trabajo Brindar apoyo a las personas que tienen dificultades Reconocer el potencial de los compañeros	
			Habilidades Sociales	Habilidad y amabilidad para comunicarse con los demás Uso del diálogo para resolver un conflicto Mantener buena relación con los compañeros de trabajo	

Tabla 2. Operacionalización de Variables: Variable independiente

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable dependiente: DESEMPEÑO LABORAL	Según Chiavenato (2000) el desempeño laboral en el comportamiento que se va originando por medio de los colaboradores teniendo como objetivo positivo una buena vinculación con la organización.	La variable dependiente será medida a través de las dimensiones: competencia, compromiso laboral y satisfacción laboral. Con la ayuda del instrumento del cuestionario tipo Likert.	Competencia	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer las responsabilidades como servidor público según la ley. - Evaluación de la calidad de servicio brindado al contribuyente. - Identificación del potencial del desarrollo del personal de la entidad. 	Ordinal
			Compromiso Laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento con el horario de trabajo en la entidad - Logro de los objetivos de la empresa en la institución. - Involucramiento del trabajo en la institución. 	
			Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo para favorecer a los contribuyentes - Recompensa por el logro de una meta u objetivo por medio de la entidad. - Oportunidades para que el personal haga una línea de carrera. 	

III. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. Material

3.1.1. Población

La población de esta investigación de estudio está accedida por los trabajadores de la entidad pública Servicio de Administración Tributaria de Piura, 2021. Esta población está compuesta tanto por hombres y mujeres de las diferentes áreas de la institución con un total de 94 colaboradores. Sin embargo, a la fecha, por motivos de la coyuntura de la pandemia dicha población está estructurada de la siguiente manera:

Tabla 3. Estructura de la población

<i>Sujetos</i>	<i>Presencial</i>	<i>Remoto</i>	<i>Mixto</i>	<i>Total</i>
<i>Trabajadores del SATP</i>	38	45	11	94

Fuente: Elaboración propia

Esta población representa una población finita, ya que se sabe la cantidad exacta del tamaño y existe un marco muestral. Ramírez (1999). Cabe recalcar que la información obtenida para establecer la población del total de trabajadores de la entidad Servicio de Administración Tributaria de Piura fue aportada por la jefa del departamento de Recursos Humanos de la institución, la Dra. Maricarmen Gallo.

3.1.2. Marco muestral

El marco muestral fue la población constituida por los colaboradores de la entidad pública Servicio de Administración Tributaria de Piura año 2021.

3.1.3. Unidad de análisis

Se ha considerado como unidad de análisis a todos los colaboradores que realizan trabajo de forma presencial de la entidad pública Servicio de Administración Tributaria de Piura año 2021.

3.1.4. Muestra

Del total de la población (94 trabajadores), la institución "Servicio de Administración Tributaria de Piura" solicitó que se realice la encuesta solo a los trabajadores que realicen trabajo de forma presencial. Por lo tanto, se utilizó criterios de inclusión para determinar la muestra.

- Trabajadores que realicen trabajo de forma presencial

Entonces, actualizando el dato mencionado, la muestra está conformada por 38 colaboradores de la entidad Servicio de Administración Tributaria de Piura.

3.2. Tipo y diseño de investigación

3.2.1. Tipo de investigación

El presente estudio que posee el presente estudio es de corte correlacional ya que va a estudiar la influencia que existe entre las 2 variables: Inteligencia emocional y Desempeño laboral, tal como lo sustenta Hernández (2003), la investigación correlacional tiene como objetivo primordial medir la incidencia que hay entre dos o más condiciones o variables.

3.2.2. Enfoque de investigación

El enfoque del estudio es cuantitativo ya que la data se va a manejar de forma cuántica a través del instrumento del cuestionario y de tipo Likert, así lo sustenta Sampieri (2003) que señala que el enfoque cuantitativo hace uso del recojo y análisis de datos en base a las respuestas de las preguntas de la encuesta planteada en la investigación, se mide a través de aspectos numéricos, gracias al conteo y el uso estadístico, para posteriormente probar la hipótesis establecida.

3.2.3. Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental porque no se va a manipular ninguna variable, al contrario, los hechos serán observados bajo un plano real y en un tiempo específico, para luego ser examinado. Santa & Martins (2006) señalan que este diseño no se maneja en un ambiente específico, sino que se aplica en un entorno ya existente.

3.2.4. Diseño de constratación

La investigación presenta un diseño de constratación correlacional y para lograr determinar la influencia de las dos variables en estudio se emplea la misma muestra de sujetos. Según Hernández & et proponen la siguiente figura:

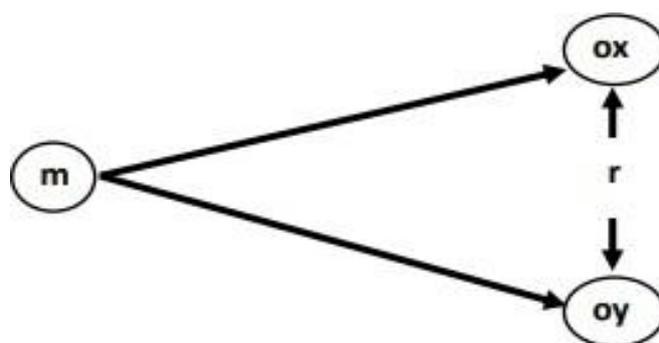


Figura 1. Diseño de investigación

Dónde:

M = Muestra. Los 38 colaboradores del Satp

Ox = Variable 1. Inteligencia Emocional

Oy = Variable 2. Desempeño Laboral

R = Influencia entre las dos variables

3.3. Técnicas e instrumentos de investigación

Para poder extraer los datos que va permitir desarrollar esta investigación, se utilizó la técnica de encuestas a través del instrumento de cuestionario para evaluar la influencia entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

Tabla 4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica	Instrumento	Población
Encuesta	Cuestionario	Colaboradores del SATP

Fuente: Elaboración propia

La encuesta de esta investigación está dirigida a 38 colaboradores de la entidad pública: Servicio de Administración Tributaria de Piura, año 2021, por ende, se consideró una cantidad de 23 preguntas utilizando la escala de Likert, que es un cuestionario donde se especifica el nivel de muy en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indeciso (3), de acuerdo (4) y muy de acuerdo (5). Dicha escala es medida con las siguientes variables la primera la inteligencia emocional que representa los siguientes 5 dimensiones: autoconocimiento emocional, automotivación, autorregulación, habilidades sociales y empatía, que contienen 14 indicadores distribuidas en cada dimensión; así también la variable de

desempeño laboral menciona a los siguientes 3 dimensiones: competencia, compromiso laboral y satisfacción laboral, en las que contiene 9 indicadores en cada una de sus dimensiones que lo representa, por ende tendremos un total de 23 indicadores al unir las dos variables. (Anexo 3)

Para alcanzar la muestra se utilizó la totalidad de la población al ser finita y fácil de medir. Por ende, se consideró un total de 38 trabajadores que realizan sus labores de manera presencial en las diferentes áreas de la entidad pública para realizar la encuesta. Asimismo, se realizó una correlación mediante la prueba de Rho Spearman.

Además, se ha utilizado para poder llevar acabo los cuestionarios y determinar los niveles de la inteligencia emocional y el desempeño laboral el método de ranqueo que consiste en obtener las medias y las desviación estándar por cada indicador considerando cada dimensión de las variables, encontrando los niveles rangos de bajo, medio y alto, para ello, nos apoyamos de la escala de medición de las encuestas donde encontramos: Muy en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo (4), Muy de acuerdo (5) por lo tanto, para relacionarlos con los rangos de los niveles, obtenemos: Rango bajo los valores de 1 y 2; rango medio el valor de 4, y rango alto el valor de 4 y 5.

3.3.1. Confiabilidad

La validez del instrumento fue otorgada por el juicio de los expertos, ellos son:

- Dra. Margot Herbías Figueroa, Licenciada en Administración con especialidad en comunicación empresarial.
- Mg. Miguel Ángel Flores Ramírez, Magister en Administración de empresas.
- Dra. Patricia Barinotto Roncal, Doctora en Administración. (Anexo 4)

Así mismo, a través de la validez del instrumento, se realizó la confiabilidad a través del coeficiente de Alfa de Cronbach, que se obtuvo a través de una encuesta la cual ha sido nombrada “muestra piloto”.

3.3.2. Fiabilidad

Para determinar la fiabilidad del instrumento del cuestionario, se hizo una muestra piloto dirigida a solo 15 trabajadores de la entidad pública: Servicio de Administración Tributaria de Piura. (Anexo 6)

3.3.2.1. Inteligencia Emocional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	14

La fiabilidad del instrumento en relación a la dimensión Inteligencia Emocional se identificó con la prueba estadística de Alfa de Cronbach la cual fue obtenido a través de programa del Software SPSS. El resultado obtenido en el instrumento que mide las 5 dimensiones de inteligencia emocional fue de 0,972 que según los rangos que están establecidos por George & Mallery (2002) corresponde a una excelente fiabilidad, lo que quiere decir, que el instrumento otorga seguridad y confianza para medir la variable Inteligencia emocional.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	54,40	37,543	,780	,973
VAR00002	54,47	37,552	,967	,967
VAR00003	54,40	38,971	,894	,969
VAR00004	54,40	38,686	,938	,968
VAR00005	54,40	38,971	,894	,969
VAR00006	54,47	37,552	,967	,967
VAR00007	54,27	40,210	,823	,970
VAR00008	54,33	40,095	,904	,969
VAR00009	54,53	40,981	,743	,972
VAR00010	54,53	40,981	,743	,972
VAR00011	54,60	39,114	,619	,977
VAR00012	54,33	40,095	,904	,969
VAR00013	54,33	40,095	,904	,969
VAR00014	54,33	40,095	,904	,969

3.3.2.2.

Desempeño Laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	9

La fiabilidad del instrumento en relación a la dimensión Desempeño laboral se identificó con la prueba estadística de Alfa de Cronbach la cual fue obtenido a través de programa del Software SPSS. El resultado obtenido en el instrumento que mide las dimensiones de inteligencia emocional fue de 0,910 que de acuerdo a los rangos propuestos por George & Mallery (2002) corresponde a una excelente fiabilidad, lo que quiere decir, que el instrumento es fiable y aprobado para su aplicación.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	32,07	20,781	,784	,906
VAR00002	32,00	22,857	,844	,902
VAR00003	31,93	23,352	,695	,911
VAR00004	32,00	20,857	,735	,911
VAR00005	32,00	22,857	,844	,902
VAR00006	31,87	24,981	,644	,915
VAR00007	32,00	21,714	,892	,897
VAR00008	32,13	22,267	,713	,910
VAR00009	32,00	25,571	,388	,928

3.4.

Procesamiento y análisis de datos

Los datos obtenidos son procesados mediante gráficos estadísticos, haciendo uso de la correlación de Rho Spearman mediante el software de SPSS, para poder identificar la influencia de las dos variables en estudio: Inteligencia emocional y desempeño laboral. Para la presente investigación se realizaron encuestas a 38 colaboradores de la entidad pública Servicio de Administración

Tributaria de Piura, después de aplicadas las encuestas, los resultados son procesados en tablas con ayuda del programa Microsoft Excel.

Procedimiento

- Se hizo una búsqueda exhaustiva para encontrar información de diferentes fuentes, tales como, tesis, libros, artículos, papers, para la realización de la introducción y antecedentes.
- Con ayuda de la información mencionada anteriormente, se realizó el desarrollo del marco teórico del cual se obtuvo las dimensiones de ambas variables, las cuales sirvieron para la elaboración de instrumentos del cuestionario para proceder a realizar la investigación.
- Se realizó la validación por jurados expertos de los cuestionarios de inteligencia emocional y desempeño laboral.
- Se aplicaron las encuestas, primero a la muestra piloto, la cual estuvo conformada por 15 colaboradores para obtener la fiabilidad del instrumento, después se realizaron las encuestas a la totalidad de colaboradores.
- Los datos fueron arrojados a un Excel y se procesó la información con ayuda de tablas y gráficos, para posteriormente realizar los resultados.
- Los resultados de las encuestas se procesaron a través de la prueba de Spearman para determinar los coeficientes de correlaciones de las dimensiones de las variables en estudio.
- Se procedió a la realización de la discusión en base a resultados.
- Finalmente, se realizó la elaboración de las conclusiones y recomendaciones.

IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

Objetivo General: Identificar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad pública Servicio de Administración Tributaria - Piura, 2021.

Tabla 5.

Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral

		Correlaciones		
			Inteligencia emocional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,596**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	38	38
Desempeño laboral		Coeficiente de correlación	,596**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	38	38

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

Nota. En la tabla 5 se puede apreciar un resultado de un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,596 lo que indica que concurre una correlación moderada según los criterios de valores del mismo. Asimismo, el valor de significancia (p) es 0,000 menor al 0,01 cumpliendo con la condición de los criterios de decisión para contradecir la hipótesis nula y admitir la hipótesis alternativa donde señala que existe influencia altamente significativa. Se concluye mediante los resultados arrojados una relación, es decir, si se incrementa el nivel de inteligencia emocional, por consecuente el nivel del desempeño laboral aumentaría.

Tabla 6.

Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad pública Servicio de Administración Tributaria - Piura 2021.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	156,854			
Final	27,252	129,601	14	,000

Pseudo R cuadrado

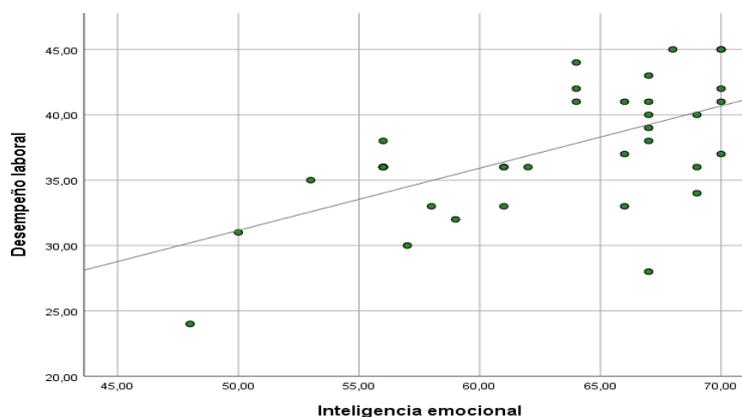
Cox y Snell	,967
Nagelkerke	,973
McFadden	,664

Función de enlace: Logit.

Nota. De la tabla 6, se verifica que, se acepta la hipótesis la inteligencia emocional si influyen significativamente en el desempeño emocional (Chi cuadrado= 129,601, Sig <0.05) y de acuerdo a los resultados de la prueba de ajuste de modelo, con un valor de Nagelkerke 0.973, podemos definir que la inteligencia emocional influye en 97.3% en el desempeño laboral.

Figura 2

Diagrama de dispersión de la inteligencia emocional y el desempeño laboral.



Nota. De la figura 2, se aprecia que, cuanto más alta es la inteligencia emocional, aumenta el desempeño laboral.

Objetivo específico 1: Reconocer la influencia de la inteligencia emocional en la competencia de los colaboradores de la entidad pública Servicio de Administración Tributaria - Piura, 2021.

Tabla 7

Relación entre inteligencia emocional y competencias

		Correlaciones		
			Inteligencia emocional	Competencias
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,624**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	38	38
	Competencias	Coeficiente de correlación	,624**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	38	38

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

Nota. La tabla 7 demuestra que concurre una correlación positiva entre la variable dependiente y las competencias de los colaboradores del SATP año 2021; con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,624. Por otro lado, el valor de p es 0,000 menor al 0,01 cumpliendo con la condición de los criterios de decisión para refutar la hipótesis nula en favor de la alterna, concluyendo así que existe una relación altamente significativa entre ellas.

Tabla 8.

Influencia entre la inteligencia emocional en la competencia de los colaboradores de la entidad pública Servicio de Administración Tributaria - Piura, 2021.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	GI	Sig.
Sólo intersección	113,846			
Final	69,603	44,243	14	,000

Pseudo R cuadrado

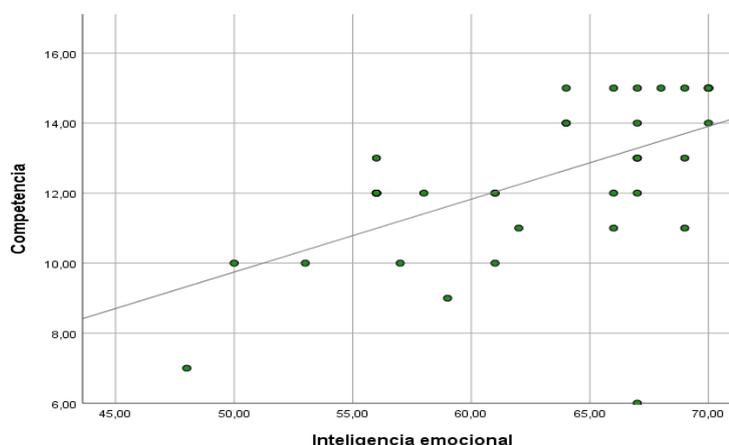
Cox y Snell	,688
Nagelkerke	,704
McFadden	,307

Función de enlace: Logit.

Nota. En la tabla 8, verificamos del análisis de regresión ordinal, que la inteligencia emocional si influye significativamente en la competencia (Chi cuadrado= 44,243, Sig <0.05) y de acuerdo a los resultados de la prueba de ajuste, con un valor de Nagelkerke 0.704, podemos definir que la inteligencia emocional influye en 70.4% en la competencia.

Figura 3.

Diagrama de dispersión de la inteligencia emocional en la competencia de los colaboradores.



Nota. De la figura 3, se aprecia que, cuanto más alta es la inteligencia emocional, aumenta el puntaje de la competencia.

Objetivo específico 2: Calcular la influencia de la inteligencia emocional en el compromiso laboral de los colaboradores de la entidad pública Servicio de Administración Tributaria - Piura, 2021

Tabla 9.

Relación entre inteligencia emocional y compromiso laboral.

		Correlaciones		
			Inteligencia emocional	Compromiso laboral
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,838**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	38	38
	Compromiso laboral	Coeficiente de correlación	,838**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	38	38

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

Nota. La tabla 9 demuestra que existe una correspondencia positiva alta entre la variable dependiente y compromiso laboral de los colaboradores de la entidad pública SATP - 2021; con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,838. Por otro lado, el valor de p es 0,000 menor al 0,01 cumpliendo con la condición de los criterios de decisión para contradecir la hipótesis nula, concluyendo así que a media que se potencia el nivel de inteligencia emocional, el nivel del compromiso laboral aumenta.

Tabla 10.

Influencia de la inteligencia emocional en el compromiso laboral de los colaboradores de la entidad pública Servicio de Administración Tributaria - Piura, 2021.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	94,898			
Final	,000	94,898	14	,000

Pseudo R cuadrado

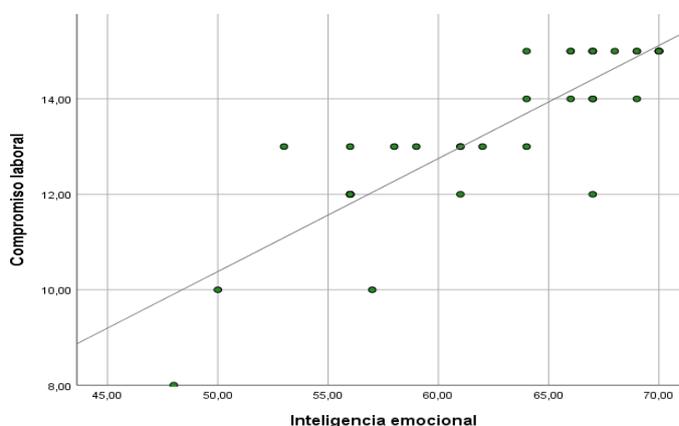
Cox y Snell	,918
Nagelkerke	,962
McFadden	,810

Función de enlace: Logit.

Nota. De la tabla 10, verificamos del análisis de regresión ordinal, que la inteligencia emocional si influye significativamente en el compromiso laboral (Chi cuadrado= 94,898; Sig <0.05) y de acuerdo a los resultados de la prueba de ajuste, con un valor de Nagelkerke 0.962, podemos concretar que la inteligencia emocional influye en 96.2% en el compromiso laboral.

Figura 4.

Diagrama de dispersión de la inteligencia emocional en el compromiso laboral de los colaboradores.



Nota. De la figura 4, se aprecia que, cuanto más alta es la inteligencia emocional, mejora el compromiso laboral.

Objetivo específico 3: Reconocer la influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la entidad pública Servicio de Administración Tributaria - Piura, 2021.

Tabla 11.

Relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral

Correlaciones				
			Inteligencia emocional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,148**
		Sig. (bilateral)		,374
		N	38	38
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,148**	1,000
		Sig. (bilateral)	,374	
		N	38	38

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

Nota. De la tabla 11, se observa que no hay una relación significativa (Sig.>0.05), entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la entidad pública Servicio de Administración Tributaria de Piura, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.148.

Tabla 12.

Influencia de inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la entidad pública Servicio de Administración Tributaria - Piura, 2021.

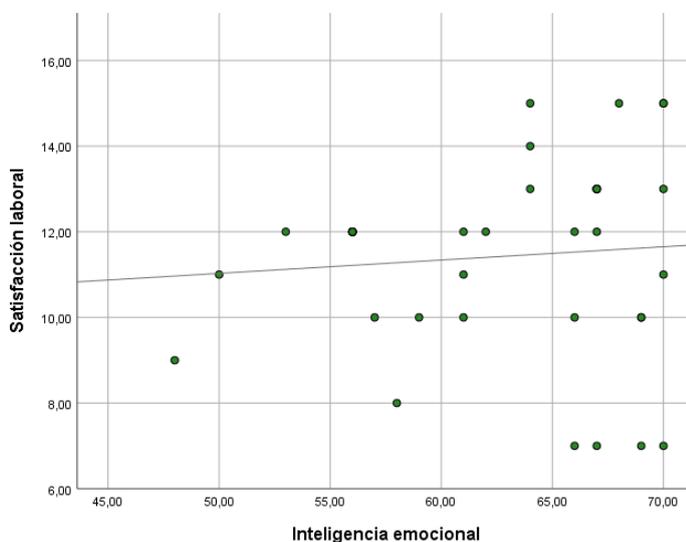
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Sólo intersección	32,608			
Final	31,239	1,370	14	,242
Pseudo R cuadrado				
Cox y Snell				,035
Nagelkerke				,036
McFadden				,009

Función de enlace: Logit.

Nota. De la tabla 12, verificamos del análisis de regresión ordinal, que la inteligencia emocional no influye significativamente en la satisfacción laboral (Chi cuadrado= 1,370; Sig >0.05).

Figura 5.

Diagrama de dispersión de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la entidad pública Servicio de Administración Tributaria - Piura, 2021.



Nota. De la figura 5, se aprecia que, los datos de la variable inteligencia emocional y el desempeño laboral, se encuentran muy dispersos, por lo que no se evidencia relación.

Objetivo específico 4: Medir el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de la entidad pública Servicio de Administración Tributaria - Piura, 2021.

En la siguiente tabla se puede apreciar los niveles de cada indicador que pertenecen a las dimensiones de la variable inteligencia emocional que se evaluaron a los 38 colaboradores de la entidad pública Servicio de administración tributaria de Piura, 2021. La percepción de los colaborados respecto a la inteligencia teniendo en cuanto a sus 5 dimensiones.

Tabla 13.

Nivel de las dimensiones de la variable inteligencia emocional en la entidad pública SATP.

Dimensión	Indicadores	Media	Desviación estándar	Nivel
Autoconocimiento emocional	Adaptación a las actividades laborales de la empresa.	4.45	0.65	A
	Mantener la calma ante una situación difícil.	4.24	0.68	A
	Confianza en sí mismo	4.47	0.60	A
TOTAL		4.39	0.04	A
Automotivación	Compromiso y cumplimiento de los propósitos de la institución.	4.53	0.56	A
	Buscar soluciones de forma optimista.	4.50	0.56	A
	Motivación al alcanzar los objetivos	4.50	0.65	A
TOTAL		4.51	0.05	A
Autorregulación	Confianza en las capacidades para ejecutar una actividad	4.50	0.56	A
	Adaptación a los cambios	4.47	0.56	A
	TOTAL		4.48	0.56
Empatía	Aceptación de los diferentes criterios del equipo de trabajo	4.32	0.62	A
	Brindar apoyo a las personas que tienen dificultades	4.63	0.49	A
	Reconocer el potencial de los compañeros	4.53	0.60	A
TOTAL		4.49	0.06	A
Habilidades sociales	Habilidad para relacionarse con los demás	4.45	0.69	A
	Uso del diálogo para resolver un conflicto	4.50	0.51	A
	Mantener buena relación con los compañeros de trabajo	4.53	0.51	A
TOTAL		4.49	0.08	A

Nota. En cuanto a la variable inteligencia emocional, se observa que sus 5 dimensiones presentan un nivel alto, con un promedio de 4.47 y una desviación estándar de 0.02.

Figura 6.

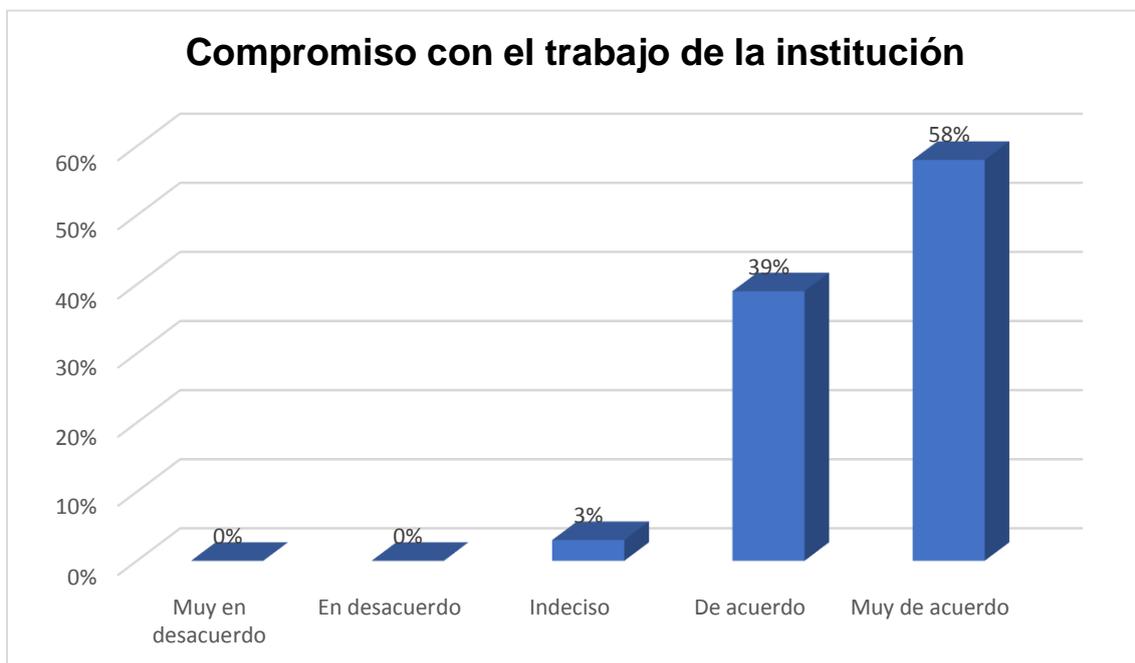
Control ante una situación complicada



Nota. Se observa que el 37% de los colaboradores del Satp manifiestan que mantienen la calma ante una situación complicada, mientras que el solo el 26% considera que está muy de acuerdo. Sin embargo, existe otro 26% de colaboradores que señala que está indeciso y 11%, lo que repercute en las actividades, ya que no existe un control de sus emociones perjudicando así el logro de los propósitos de la empresa.

Figura 7.

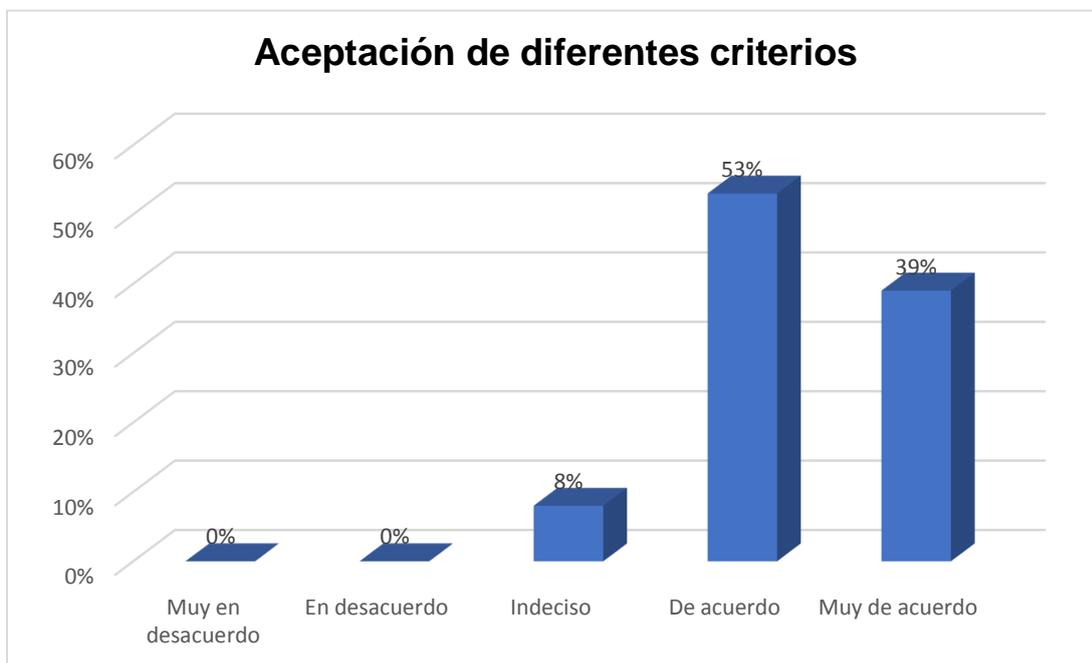
Compromiso con el trabajo de la institución.



Nota. En esta figura se aprecia que el 58% de los trabajadores están totalmente comprometidos con el trabajo de su institución, asumiendo los problemas de entidad con el fin del lograr los objetivos planteados, tomando iniciativas, desarrollando su potencial y haciendo uso de todos los recursos que le brinda la empresa. Así mismo, el 39% está de acuerdo, mientras que el 3% indeciso.

Figura 8.

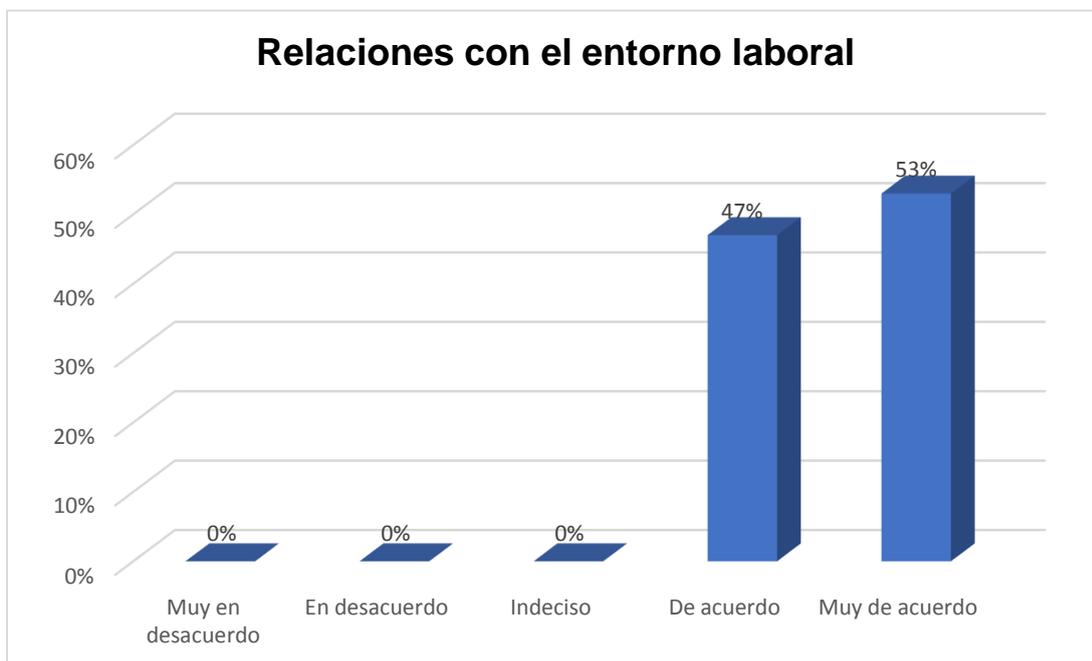
Aceptación de diferentes criterios.



Nota. En esta figura se considera que el 53% del personal de la entidad pública Servicio de Administración Tributaria de Piura considera que acepta los diferentes criterios o formas de pensar de sus compañeros de trabajo, sin embargo, 8 % está indeciso, puesto que mencionan que en ocasiones no comparten la opinión de entorno laboral, y mucho menos aceptan sus opiniones. Esto es producto de que el 8% no sabe trabajar en equipo ya que señala que para que puedan tener un mejor desempeño prefieren trabajar de forma individual.

Figura 9.

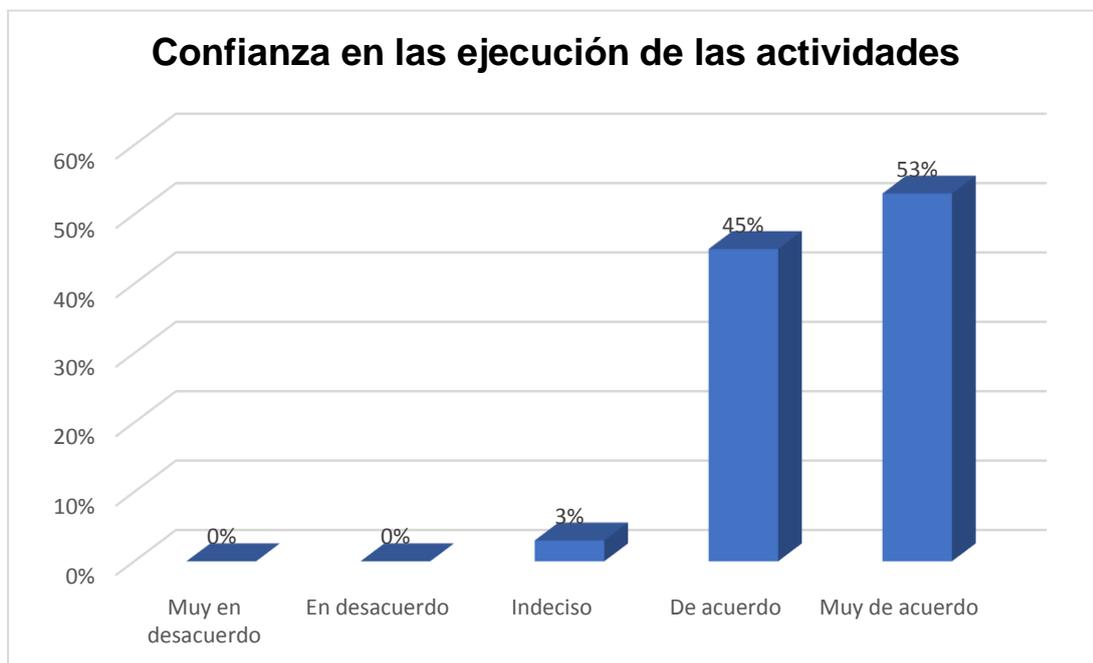
Relaciones con el entorno laboral.



Nota. En esta figura se considera que el 53% de los colaboradores de la entidad pública Servicio de Administración Tributaria de Piura tiene buena relación con sus compañeros de trabajo, mientras que el 47% está de acuerdo. Por otro lado, ninguna de las personas encuestadas ha señalado que tiene problemas en su entorno laboral, demostrando así que sus habilidades sociales accedan al logro de los propósitos de la empresa ya que esto le permite trabajar en equipo.

Figura 10.

Confianza en la ejecución de las actividades



Nota. En esta figura 10 se considera que el 53% de los colaboradores de la entidad pública Servicio de Administración Tributaria de Piura se siente en confianza al ejecutar sus actividades que se les han asignado, por otro lado, en 45% está muy de acuerdo, mientras que solo el 3% se encuentra indeciso.

Objetivo específico 5: Medir el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la entidad pública Servicio de Administración Tributaria de Piura, 2021.

En la siguiente tabla se puede percibir los niveles de cada indicador que pertenecen a las dimensiones de la variable desempeño laboral que se evaluaron a los 38 colaboradores de la entidad Servicio de administración tributaria de Piura, 2021. La percepción de los colaborados respecto al desempeño laboral teniendo en cuanto sus 3 dimensiones: Competencia, Compromiso laboral y Satisfacción laboral, es alta.

Tabla 14.

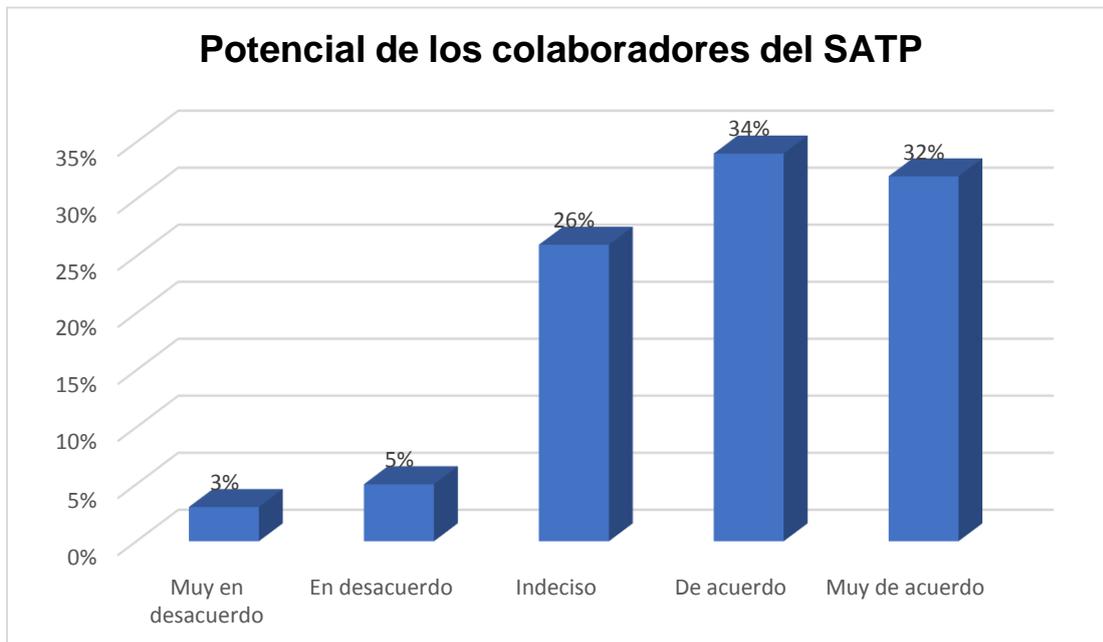
Nivel de las dimensiones de la variable desempeño laboral en la entidad pública SATP.

Dimensión	Indicadores	Media	Desviación estándar	Nivel
Competencia	Conocer las responsabilidades como servidor público según la ley.	4.32	0.81	A
	Evaluación de la calidad de servicio brindado al contribuyente.	4.18	0.87	A
	Identificación del potencial del desarrollo del personal de la entidad.	3.87	1.02	A
TOTAL		4.12	0.11	A
Compromiso laboral	Cumplimiento con el horario de trabajo en la entidad	4.45	0.80	A
	Logro de los propósitos de la empresa en la institución	4.37	0.63	A
	Involucramiento del trabajo en la institución.	4.55	0.55	A
TOTAL		4.46	0.12	A
Satisfacción laboral	Trabajo en equipo para favorecer a los contribuyentes.	4.47	0.69	A
	Recompensa por el logro de una meta por medio de la entidad.	3.24	1.34	M
	Oportunidades para que el personal haga línea de carrera.	3.71	1.14	A
TOTAL		4.49	0.34	A
NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL		4.13	0.13	A

Nota. En cuanto a la variable desempeño laboral, sus 3 dimensiones presentan un nivel alto, con un promedio de 4.13 y una desviación estándar de 0.13.

Figura 11.

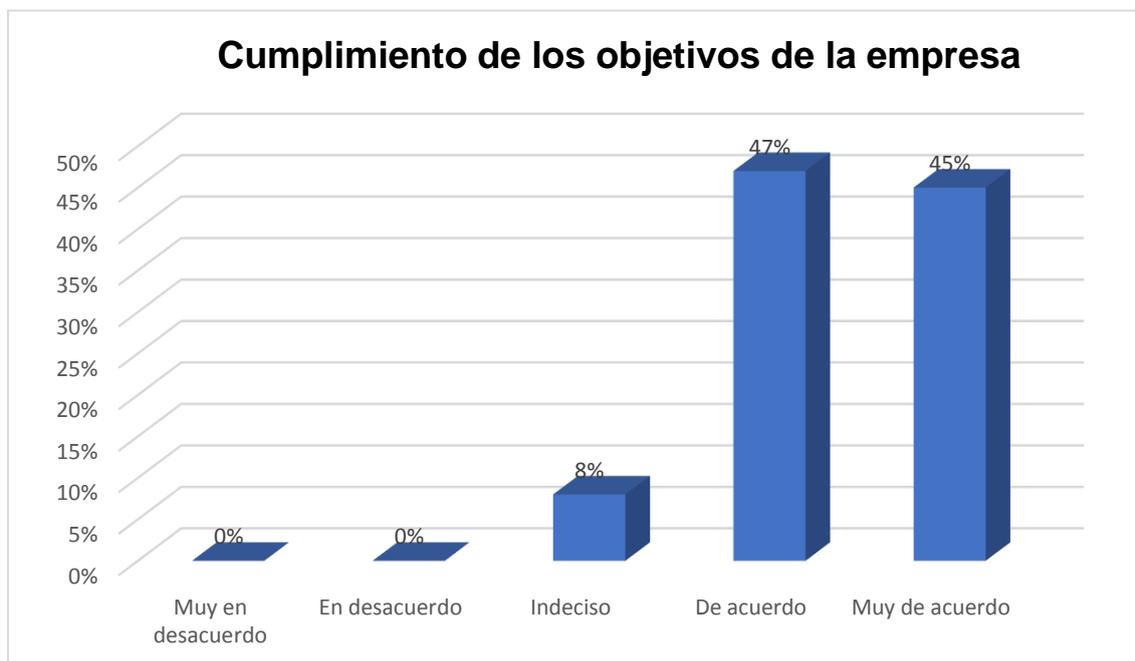
Potencial de los colaboradores del SATP.



Nota. Se aprecia que, del total de los colaboradores encuestados, el 34% de ellos están de acuerdo en que el personal de la entidad pública Servicio de Administración Tributaria de Piura brinda todo su potencial (conocimientos y destrezas) para la realización de sus actividades diarias en su jornada laboral, anteponiendo los intereses de la empresa ante sus intereses personales. Así mismo, el 32% está muy de acuerdo, un 26% indeciso, mientras que un 5% en desacuerdo y un 3% muy en desacuerdo.

Figura 12.

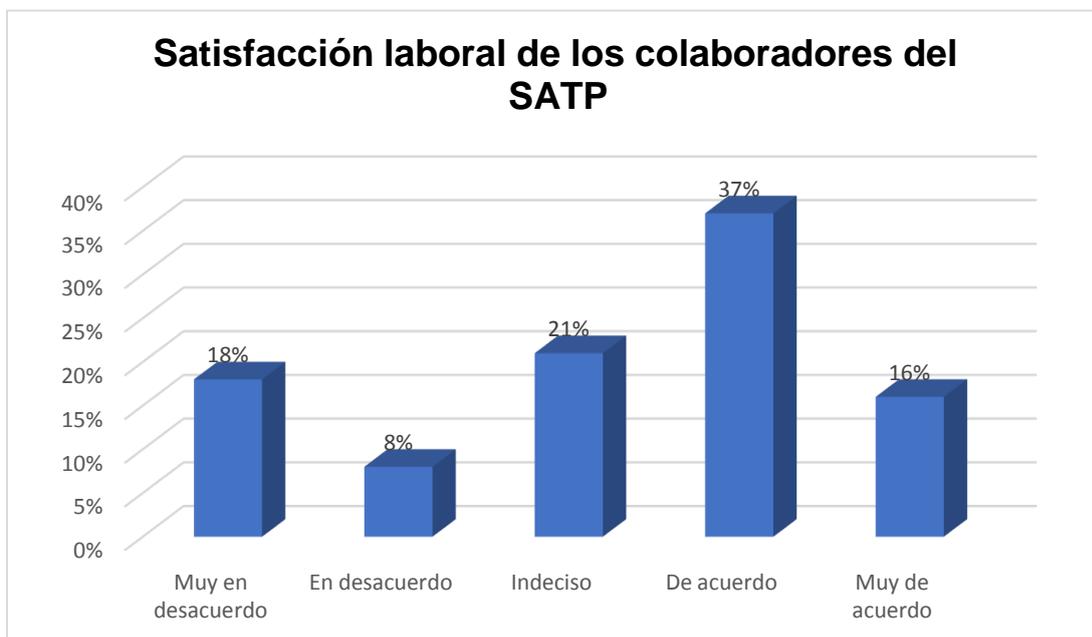
Complimiento de los objetivos de la empresa.



Nota. Dichos resultados nos muestran que el 45% de los trabajadores consideran que están muy de acuerdo, por lo que consideran que cumplen sus funciones, y lograr alcanzar sus metas trazadas en el día para cumplir con la meta de la empresa; por otro lado, el 47% considera que está de acuerdo, mientras que el 8% manifiesta que se encuentra indeciso ya que señalan que en la empresa existen algunas deficiencias que no permiten que se cumplan los objetivos, tales como la tecnología, escasos recursos, falta de capacitaciones y motivación.

Figura 13.

Satisfacción laboral de los colaboradores del Satp.



Nota. En esta figura se considera que el 37% del personal de la entidad pública SATP están de acuerdo en que se sienten satisfechos en la entidad en la que trabajan, sin embargo, el 18% y 8 % están muy en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente respecto a la satisfacción laboral, sosteniendo que no reciben incentivos por la parte de la empresa por su buen desempeño en el trabajo, también consideran que no pueden realizar línea de carrera en dicha institución, por lo que se manifiestan que no se sienten satisfechos en la compañía donde trabajan.

4.1.1. Contrastación de hipótesis

4.1.1.1. Prueba de normalidad

Tabla 15.

Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Inteligencia emocional	,181	38	,003	,907	38	,004
Desempeño laboral	,141	38	,054	,962	38	,219

a. Corrección de significación de Lilliefors

H₀: Los datos tiene una distribución normal

H₁: Los datos no tienen una distribución normal

Nuestra muestra de estudio es de 38 colaboradores de la entidad pública - SATP, por lo que, al ser menor a 50 usaremos la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk. Por lo tanto, el valor de p en Inteligencia emocional es de 0,004 (Sig<0.05) y en Desempeño laboral 0,219 (Sig>0.05), cumpliendo con la condición establecida en los criterios de decisión para rechazar la hipótesis nula en favor de la alterna. Lo que significa que, los datos del estudio no se distribuyen normalmente, entonces usaremos la prueba estadística de Rho - Spearman.

Tabla 16.

Prueba de hipótesis

H₁: La inteligencia emocional influye de forma significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad pública Servicio de Administración Tributaria de Piura, 2021.

H₀: La inteligencia emocional no influye de forma significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad pública Servicio de Administración Tributaria de Piura, 2021.

Correlaciones				
			Inteligencia emocional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,596**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	38	38
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,596**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	38	38

Nota. En la tabla 16 se observa la correlación de las variables en estudio de los colaboradores de la entidad pública Servicio de Administración tributaria de Piura 2021, la cual arroja un resultado de un coeficiente de Rho de Spearman de 0,596 lo que indica que existe una correlación positiva moderada según los criterios de valores del mismo. Asimismo, el valor de p es 0,000 menor al 0,01 cumpliendo con la condición de los criterios de decisión para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna donde señala que concurre influencia altamente significativa.

4.2. Discusión de resultados

Siendo el objetivo general: “Identificar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad pública Servicio de Administración Tributaria - Piura, 2021”, gracias a los mostrados en la tabla 5, donde el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,596 y en la tabla 6 una influencia con un valor de Nagelkerke del 97%, se determinó que sí influye la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores del SATP, así mismo, el valor de p es 0,000 cumpliendo con la confición de los criterios de decisión para aceptar la hipótesis alternativa en la que señala que existe una influencia altamente significativa entre ambas variables. Un concepto relacionado es de Goleman (2015), que menciona que la inteligencia emocional permite conocer a las personas y estimular sus emociones, influyendo en gran medida en el éxito del trabajo. Los resultados obtenidos son similares al de Bayona (2018) en su tesis “Relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal subalterno de la institución castrense del Perú” en la que los resultados obtenidos en base a su dimensión intrapersonal son de 0,995; dimensión interpersonal es de 0,973; lo cual señala que la variable dependiente influye significativamente en la variable independiente; es decir sobre el desempeño laboral. Por lo mencionado anteriormente, la influencia de las variables en estudio es alta, ya que, el triunfo de las empresas se enfoca en el cumplimiento de sus objetivos y para ello el personal debe manejar sus emociones para que pueda lograr un mejor desempeño.

Se determinó como primer objetivo específico “Reconocer la influencia de la inteligencia emocional en la competencia de los colaboradores de la entidad pública Servicio de Administración Tributaria - Piura, 2021”. En investigaciones anteriores se encontró el artículo de Duque, García & Hurtado (2017) titulada “Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo”, en donde se aprecia que existe influencia significativa entre la variable dependiente y las competencias laborales, con resultados con un alto nivel de fiabilidad, en cuanto a la dimensión aptitud personal arrojó un resultado de Cronbach de 0,794; la dimensión aptitud con un resultado de 0,776 y por último competencias laborales con un resultado de 0,891. Ante esto, Alles (2009) destacan que las competencias definen los

estándares de efectividad para el logro de las metas planteadas, además señalan que puede ser medido a través de conocimientos, potencial de desarrollo y un alto nivel de servicio. En la presente investigación se obtuvo un valor de $\rho = 0,624$; y un valor de p de $0,000$ siendo menor que 1% que indica que existe una relación altamente significativa entre ambas variables, demostrando así que existe una influencia con un valor de Nagelkerke 70.4% y tal como se muestra en la figura 6, el 34% del total de los encuestados señalan que están totalmente de acuerdo en que los colaboradores dan todo de sí al momento de realizar las actividades de su jornada laboral.

En cuanto al segundo objetivo específico “Calcular la influencia de la inteligencia emocional en el compromiso laboral de los colaboradores de la entidad pública Servicio de Administración Tributaria - Piura, 2021”. En investigaciones de años anteriores se encontró la tesis de Cabrejos & Sarango (2020) titulada “Desarrollo de habilidades blandas y su contribución al desempeño laboral de los colaboradores de la caja Piura año 2020”, donde se obtuvo que del total de los colaboradores encuestados el 80% muestran un gran entusiasmo para en realización de sus labores, por otro lado, el 20% muestran que cotidianamente se encuentran comprometidos con sus actividades y en cuanto a sus resultados obtenidos bajo el método estadístico Chi-cuadrado se obtuvo que las habilidades blandas favorecen de forma significativa en el desempeño laboral con un resultado de $22,599$. En un panorama diferente se encuentra la tesis de Vivas (2019) en su investigación titulada “La Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral del personal docente de un instituto de Educación superior de Piura, 2019”, donde se encontró que no existe correspondencia entre ambas variables, bajo el método estadístico de $\rho=0,280$, es decir, los docentes a pesar de que manejen o no sus emociones, estas no influyen en su desempeño en sus actividades laborales. Robbins (2004) describe el compromiso laboral como la relación entre las organizaciones y las metas que los empleados deben de alcanzar teniendo en cuenta los objetivos y valores que tienen la empresa para así seguir manteniendo su puesto laboral obteniendo de manera eficiente resultados positivos. En la presente investigación se obtuvo que los colaboradores del SATP se encuentran comprometidos con sus labores, en donde se obtiene un coeficiente de

correlación de $\rho=8,38$, $p<0.05$, y una influencia con un valor de Nagelkerke del 96.2%, ya que en el 58% del personal asumen los problemas de la entidad con la finalidad de lograr las metas establecidas en la empresa, así mismo desarrollan su potencial y toman iniciativas demostrando así un gran compromiso con la empresa en la que laboran.

Se determinó como tercer objetivo específico “Reconocer la influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la entidad pública Servicio de Administración Tributaria - Piura, 2021”; con respecto a los antecedentes se encontró a Hernández (2018) en su artículo titulado “La satisfacción laboral y su relación con la inteligencia emocional” en la que sus resultados son similares al de esta investigación, la cual arrojó que no existe una dependencia entre ambas variables ya que con apoyo de los valores de correlaciones de Pearson la satisfacción intrínseca arroja un valor de 0,483 lo que significa que el manejo de la inteligencia emocional no demuestra el agrado y la motivación en un ambiente laboral. Por lo general, satisfacción laboral bajo el concepto de Robbins (2004) que define como las actitudes y emociones buenas o malas que tiene el empleador en su entorno laboral que son reflejas en sus puestos de trabajo y esto puede llegar a que la empresa alcance o no el cumplimiento de sus objetivos. Como se mencionó anteriormente, los resultados son similares a la presente investigación, ya que, muestra un Rho de Spearman de 0,148 y con un valor de Nagelkerke de 0,36 por lo que demuestra que no existe influencia y esto se ve reflejado en el 26% de los encuestados que señalaron que no se encuentran satisfechos en la entidad donde laboran ya que manifiestan que la empresa a pesar de sus logros no brinda incentivos, así mismo, sostienen que no pueden realizar línea de carrera, por lo que no ha habido oportunidad de ascender.

Se trazó como cuarto objetivo específico “Medir el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de la entidad pública Servicio de Administración Tributaria - Piura, 2021”. En investigaciones anteriores se encontró a Araujo & Leal (2017) en su artículo titulado “Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas”, la cual bajo el procedimiento estadístico de Pearson, se alcanzó un resultado de 0.9995, es decir, la correlación es positiva y alta entre las 2 variables de estudio; además este

estudio determinó que el nivel directo de las instituciones tiene un buen manejo de sus emociones, confía en sus habilidades lo cual se ve reflejado en sus decisiones, sin embargo, no sucede lo mismo con el nivel medio, ya que no tienen en claro cuáles son sus habilidades y mucho menos aplican el autoconocimiento. Respecto a esto, Londoño (2009) manifiesta que la inteligencia emocional se complementa con la destreza de saber reconocer nuestro interior, es decir, capacidad para saber lo que sentimos por nosotros y por los demás, y la forma en como una persona se relaciona con su entorno. En la presente investigación se analizaron los niveles de las dimensiones de la variable primera variable, la cual se obtuvo un media de 4.39 y desviación estándar de 0.04 respecto al autoconocimiento emocional, en cuanto a la automotivación se obtuvo 4.51 y σ de 0.05, en cuanto a la dimensión autorregulación se obtuvo una media de 4.48 y una desviación de 0.05, respecto a la dimensión empatía se obtuvo un promedio de 4.49 y desviación estándar de 0.06 y por último con la dimensión habilidades sociales arrojó una media de 4.49 y desviación de 0.08; lo que conlleva a interpretar que existe un alto nivel de inteligencia emocional con un promedio general de 4.47 y una desviación estándar de 0.02. Para ello, en la figura 6 se aprecia que el 37% de los colaboradores sostienen que mantienen la calma ante un problema, que el 26% están muy de acuerdo; mientras que solo existe un 11% que considera que no controla sus emociones perjudicando así el logro de los propósitos de la empresa.

Como quinto objetivo se trazó “Medir el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la entidad pública Servicio de Administración Tributaria - Piura, 2021”; la cual los resultados de esta investigación arrojaron que existe un nivel alto de desempeño laboral, con un promedio de 4.13 y una desviación estándar de 0.13; para lo cual se analizaron sus 3 dimensiones; la dimensión competencia con \bar{x} de 4.12 y σ de 0,11, lo que significa que el nivel de competencia es alto; como segunda dimensión se encuentra el compromiso laboral la cual sus resultados arrojaron \bar{x} de 4.46 y σ de 0,12; es decir el nivel de compromiso laboral de los colaboradores del SATP es alto y como última dimensión se encuentra satisfacción laboral que después de analizar el resultado de sus indicadores se obtuvo una \bar{x} de 4.49 y σ de 0,34, lo que significa que existe un

alto nivel de satisfacción laboral. Por lo que, en la figura 12, en la que se aprecia que el 45% de los trabajadores están muy de acuerdo respecto al cumplimiento de los objetivos, y el 47% de acuerdo; mientras que solo el 8% sostiene que se encuentran indecisos ya que existen factores como tecnología, falta de capacitaciones y otros factores que no permiten el cumplimiento de los objetivos. Con respecto a los antecedentes, se encontró la el artículo de Ramírez & Zavaleta (2017) titulado “Inteligencia emocional y desempeño laboral en una empresa constructora Privada, 2017”, la cual sus resultados fueron validados bajo el método estadístico de alfa de Cronbach con un resultado de 0,8728; lo que significa que existe un buen nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la constructora privada, y esto se ve reflejado en su producción, en el manejo de sus decisiones, y en su capacidad. Y como lo menciona Chiavenato (2000) que concreta el desempeño laboral como el conjunto de actividades que realizan los colaboradores de una empresa con el propósito de cumplir con los objetivos de la empresa, es decir, el desempeño laboral está ligado con el comportamiento y los resultados.

CONCLUSIONES

- Se Identificó que existe una influencia significativa de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores del SATP obteniendo un resultado de Rho de Spearman de 0,596 y una influencia con un valor de Nagelkerke del 97%, en tal sentido aprobó la hipótesis alternativa.
- Se reconoció que la inteligencia emocional influye en las competencias laborales de los colaboradores del SATP, ya que el nivel de correlación de Spearman es de 0,624, el nivel de significancia es de 0,000 y una influencia con un valor de Nagelkerke del 70.4%. Por lo tanto, los colaboradores entidad pública Servicio de Administración Tributaria de Piura conocen sus responsabilidades como servidor público, evalúan la calidad del servicio brindado e identifican el potencial de cada personal de la entidad.
- Se calculó que la inteligencia emocional influye significativamente en el compromiso laboral de los colaboradores del SATP con un Rho de Spearman de 0,838, un valor de significancia de 0,000, y una influencia con un valor de Nagelkerke del 96.2%. Es decir, concurre una relación positiva entre ellas, por lo tanto, la empresa cumple con el horario de trabajo, logra los objetivos de la empresa y se involucra con la institución.
- Se reconoció que la inteligencia emocional no influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la entidad pública Servicio de Administración tributaria de Piura, con una correlación de 0,148, un valor de significancia de 0,000 y una influencia con un valor de Nagelkerke del 0,36.
- Se midió que el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de la entidad pública Servicio de Administración tributaria de Piura es alta, ya que aplicando el método de ranqueo se obtuvo una media de 4.49, y esto se ve reflejado en el control de una situación complicada según los datos obtenidos en las encuestas.
- Se midió que el nivel del desempeño laboral de los colaboradores de la entidad pública Servicio de Administración tributaria de Piura es alta, con

un promedio de 4.13 y σ de resultados obtenidos a través del método de ranqueo.

Para la obtención de nuestros resultados surgieron diversas limitaciones ya que no pudimos acceder a toda la población pese a que es una población finita, porque por motivo de la pandemia Covid-19, las encuestas fueron desarrolladas por un porcentaje del 40% de los colaboradores de la entidad pública Servicio de Administración Tributaria de Piura. Otra limitación que se presentó en la elaboración del proyecto de investigación fue la falta de estudios previos de investigación en cuanto a la variable inteligencia emocional, ya que recientemente se está poniendo en práctica en las empresas.

RECOMENDACIONES

- Brindar talleres y capacitaciones constantes a los colaboradores para que así aumenten su potencial y sean más competitivos en cuanto al desarrollo de sus funciones, brindando así un mejor servicio a los contribuyentes.
- Delegar a cada colaborador una función en específico para que así haya un mejor control y organización en el cumplimiento de sus actividades; ya que en este estudio se pudo observar que en el área de reclamos y devoluciones hay exceso de solicitudes pendientes de los contribuyentes.
- Reconocer públicamente el cumplimiento de los objetivos de los colaboradores para que sientan mayor motivación al desarrollar sus actividades, así mismo, recomendamos a la empresa evaluar el desempeño de los colaboradores y proporcionar oportunidades de formación y crecimiento dentro la empresa para que así los colaboradores realicen línea de carrera y satisfacer las necesidades de desarrollo profesional.
- Llevar a cabo actividades que permitan desarrollar la inteligencia emocional, a través de charlas, reuniones dinámicas, actividades de aprendizaje en cuanto a relaciones interpersonales e intrapersonales, habilidades de comunicación, negociación, trabajo en equipo, manejo de las emociones, etc. Con el fin de estimular y crear relaciones laborales, y fomentar el cambio en las percepciones y apreciaciones en los colaboradores de la entidad.
- Realizar frecuentemente evaluaciones con el fin de investigar las percepciones personales de los colaboradores en cuanto al desempeño laboral, así mismo manejar un programa de mejoramiento continuo, con el fin de optimizar procesos y brindar conocimiento mediante formaciones técnicas que permitan tener mejor formación en cuanto a sus actividades y proporcionar un mejor desempeño y desarrollo a la entidad

REFERENCIAS

- Alsoriry, S., Alkhadher O., Alwaqraa & Anderson, N. (2016) Relationships between emotional intelligence and sales performance in Kuwait. *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*. Volumen 32, n. 1, 39-45. Recuperado de https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1576-59622016000100005&script=sci_abstract&tlng=pt
- Alvarez, L. & Pérez, M. (2009). *Inteligencia emocional en las relaciones académicas profesor – estudiantes en el escenario universitario Laurus*. Vol.15, núm. 30, agosto, 2009, pp. 94-117. Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Caracas, Venezuela. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/761/76120651005.pdf>
- Bolaños, A & Gómez, E. (2013, Mayo 13). Origen del concepto “Inteligencia emocional”. Recuperado de: <https://comunicacionorganizacional2013.files.wordpress.com/2013/04/grupo-1-inteligencia-emocional.pdf>
- Brayan, G. (2017). Desempeño laboral y dimensiones de personalidad en los trabajadores de la municipalidad provincial del santa, Chimbote – 2017. (Universidad San Pedro, Perú) Recuperado de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4571/Tesis_56450.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabrejos, A. & Sarango, F. (2020). *Desarrollo de habilidades blandas y su contribución al desempeño laboral de los colaboradores de Caja Piura año 2020*. (Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración, Universidad Privada Antenor Orrego, Perú). Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/6986/1/REP_A

DMI.ANACLAUDIA.CABREJOS.FLOR.SARANGO.DESARROLLO.HABILIDADES.BLANDAS.CONTRIBUCION.DESEMPEÑO.LABORAL.COLABORADORES.CAJA.PIURA.2020.pdf

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. México: Editorial Mac Graw Hill.

Chiavenato, I. (2001). *Administración de recursos humanos*. Colombia: MC Graw Hill.

Duque, J. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño de los empleados de las oficinas de servicio de la sucursal Valle del Cauca, del Banco Davivienda durante el año, 2018. (Monografía de maestría en dirección empresarial, Universidad Santiago de Calí, Colombia). Recuperado de <https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/218/INFLUENCIA%20DE%20LA%20INTELIGENCIA.pdf;jsessionid=55D6FFDB1B5E05421847C7ABAE282576?sequence=1>

Duque, J; García, M. & Hurtado, A. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. *Revista Estudios Gerenciales* 33 (2017) 250-260.

Erazo, V (2018). *Inteligencia emocional y clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Victoria, 2018*. (Trabajo de fin de Máster. Universidad César Vallejo, Perú). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16896>

Gestión (27 de septiembre, 2019). ¿Qué es la inteligencia emocional y cuáles son sus características? Recuperado de <https://gestion.pe/noticias/inteligencia-emocional/?ref=gesr>

Gestión (28 de septiembre, 2017). Inteligencia emocional, la base del éxito laboral en el futuro. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/inteligencia-emocional-base-exito-laboral-futuro-144354-noticia/?ref=gesr>

Gestión (31 de septiembre, 2013). Con las redes sociales, un cliente no deja de quejarse hasta quedar satisfecho. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/grm-redes-sociales-cliente-deja-quejarse-quedar-satisfecho-44483-noticia/?ref=gesr>

Gestión, Management y empleo (16 de enero, 2021). El 82% de la rentabilidad empresarial depende de los colaboradores. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/82-rentabilidad-empresarial-depende-colaboradores-255913-noticia/?ref=signwall>

Guevara, L. (12 de enero, 2011). La inteligencia emocional. *Federación de enseñanza de CC.OO.* Recuperado de <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd7866.pdf>

Goleman, D. (1995). La inteligencia emocional porqué es más importante que el coeficiente intelectual. Recuperado de <https://ciec.edu.co/wp-content/uploads/2017/08/La-Inteligencia-Emocional-Daniel-Goleman-1.pdf>

Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional.* Recuperado de <https://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>

La mente es maravillosa (2021). *Daniel Goleman y su teoría sobre la inteligencia emocional.* Recuperado de

<https://lamenteesmaravillosa.com/daniel-goleman-teoria-la-inteligencia-emocional/>

Lorren, N. (2018). Clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa improconsa S.A.C. en el primer semestre 2017. (Universidad San Ignacio de Loyola, Perú). Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3558/3/2018_Lorr%C3%A9n-Caceres.pdf

Mamani, Y., Cáceres, J. (2019). Desempeño Laboral: una revisión teórica. (Tesis para optar el grado de bachiller, Universidad Peruana Unión, Perú). Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/270250907.pdf>

Moreno, L; Ramírez, K. & Tamani, G. (2016). *El desarrollo del personal y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Fondecyt.* (Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú) Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1310/tesis%20-%20moreno.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Olivares, E (2018). *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal subalterno de una Institución Castrense del Perú, 2018.* (Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad San Ignacio de Loyola, Perú). Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3902/1/2018_Bayona-Manayay.pdf

Rodríguez, C (2 Marzo 2020). Que es el desempeño laboral y como medirlo. [Bizneo Blog]. Recuperado de <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>

Rosario, F (2017). *La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de ESSALUD EN LINEA LIMA – 2017*. (Trabajo de fin de Máster. Universidad César Vallejo, Perú). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10847/Fajardo_PRP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rpp noticias (18 de febrero, 2021). Empleo: Cinco de cada 10 trabajadores han experimentado un cambio negativo en situación laboral. Recuperado de <https://rpp.pe/economia/economia/alrededor-de-cinco-de-cada-10-trabajadores-han-experimentado-un-cambio-negativo-en-su-situacion-laboral-noticia-1321665?ref=rpp>

Salgado, J. (2011). Evaluación del desempeño en la administración pública del principado de Asturias: Análisis de las propiedades psicométricas. (Universidad de Santiago de Compostela). Recuperado de <https://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v27n2/v27n2a1.pdf>

Tejido, M. (2019). *La inteligencia emocional, Marco teórico e investigación*. Recuperado de <https://www.redem.org/boletin/files/Marta%20Teijido%20%20-%20inteligencia%20emocional.pdf>

Vivas, G. (2020). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral del personal docente de un Instituto de Educación Superior Piura, 2019*. (Tesis para obtener el grado de Maestro, Universidad César Vallejo, Perú). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48407/Vivas_GGN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zum, M. (2015). Motivación y Desempeño laboral. (Tesis para obtener el grado de Título, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Carta de Solicitud para realizar trabajo de investigación

**SOLICITO: Permiso para realizar Trabajo
de Investigación**

Dr. Oscar Tuesta Edwards
Gerente General de Servicio de Administración
Tributaria de Piura
Piura, 14 de mayo del 2021



Nosotras, **Lilian Elizabeth Huertas Trelles**, identificada con DNI N° **72979485** y **Yoryina Ruiz Castro**, identificada con DNI N° **73985460**. Ante usted respetuosamente nos presentamos y exponemos:

Que, habiendo culminado la carrera profesional de Administración de empresas y obteniendo nuestro grado de Bachiller en Ciencias Económicas en la Universidad Privada Antenor Orrego, solicitamos a Ud., permiso para realizar el Trabajo de Investigación en la Institución que usted representa sobre **“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES”** para así, optar el grado de Licenciadas en Administración de Empresas.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

De aceptar la presente solicitud, agradeceremos brindarnos los siguientes requisitos solicitados por la Universidad:

- Autorización para realización encuestas a los trabajadores
- Carta de aceptación de la institución en papel membretado y debidamente firmado.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Lilian Huertas Trelles", written over a horizontal line.

Lilian Elizabeth Huertas Trelles

DNI: 72979485

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Yoryina Ruiz Castro", written over a horizontal line.

Yoryina Ruiz Castro

DNI: 73985460

Anexo 2: Carta de Aceptación de uso de información de la empresa



SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

CARTA DE ACEPTACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo **OSCAR TUESTA EDWARDS**.....
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

identificado con DNI **18215781**, en mi calidad de **GERENTE GENERAL**.....
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

de la empresa/institución **SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE PIURA – SATP**
(Nombre de la empresa)

con R.U.C N° **20441554436**, ubicada en la ciudad de **PIURA – PIURA**

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A **HUERTAS TRELLES LILIAN ELIZABETH Y RUIZ CASTRO YORYINA**.....
(Nombre completo del Egresado/Bachiller)

identificadas con DNI N° **72979485** Y **73985460** respectivamente; Bachilleres de la Carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**..... para
(Nombre de la carrera o programa).

que haga uso de información de la empresa para su tesis:

“INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA ENTIDAD PÚBLICA: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE PIURA”, con la finalidad de que pueda desarrollar su () Trabajo de Investigación, () Tesis.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una “X” la opción seleccionada.

() Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

() Mencionar el nombre de la empresa.

SATP
Abg. Oscar Tuesta Edwards
GERENTE GENERAL
Firma y sello del Representante Legal **
DNI:

**Este documento debe ser firmado por un representante inscrito en SUNAT y debe adjuntar una copia de su documento de identidad (DNI) para verificar la firma.

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del Bachiller
Huertas Trelles, Lilian Elizabeth
DNI: 72979485

Firma del Bachiller
Ruiz Castro, Yoryina
DNI: 73985460

<https://satp.gob.pe>

Jr. Libertad 543-567-Piura

Central Telefónica: 073-285400

Anexo 3: Encuesta dirigida a los colaboradores del SATP

CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

Estimado Trabajador(a):

Buen día, somos Bachilleres de la carrera profesional de Administración de empresas de la Universidad Privada Antenor Orrego y estoy realizando una investigación sobre la “La inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad pública: Servicio de Administración Tributaria de Piura, 2021”, es por eso que su opinión será de mucha importancia. Le agradezco de ante mano por su tiempo.

Edad: _____

Género: Masculino

Femenino

Seleccione su respuesta		1 Muy en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Indeciso	4 De acuerdo	5 Muy de acuerdo
INTELIGENCIA EMOCIONAL						
DIMENSIÓN: AUTOCONOCIMIENTO EMOCIONAL						
1	¿Me adapto a las distintas actividades laborales?					
2	¿Mantengo la calma ante una situación difícil?					
3	¿Confío en mis capacidades para ejecutar una actividad?					
DIMENSIÓN: AUTOMOTIVACIÓN						
4	¿Estoy comprometido con los objetivos de la institución?					
5	¿Soy optimista al realizar mis actividades de trabajo?					
6	¿Me siento motivado cuando alcanzo mis objetivos?					
DIMENSIÓN: AUTOREGULACIÓN						
7	¿Siente confianza al ejecutar sus actividades?					
8	¿Se adapta con facilidad a los cambios de la empresa?					
DIMENSIÓN: EMPATÍA						
9	¿Acepto a las personas con sus diferentes criterios de pensamiento?					
10	¿Ayudo a las personas que se encuentran en dificultades?					
11	¿Reconozco el potencial de mis compañeros de trabajo?					

DIMENSIÓN: HABILIDADES SOCIALES						
12	¿Tengo habilidad para comunicarme con los demás?					
13	¿Utilizo el diálogo para resolver conflictos?					
14	¿Mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo?					
DESEMPEÑO LABORAL						
DIMENSIÓN: COMPETENCIA						
15	¿Conozco mis funciones como servidor público según la ley?					
16	¿La empresa evalúa la calidad del servicio brindado al contribuyente?					
17	¿La empresa identifica el potencial del desarrollo del personal?					
DIMENSIÓN: COMPROMISO LABORAL						
18	¿Cumplo con el horario de trabajo en la entidad?					
19	¿Cumplo con los objetivos de la empresa?					
20	¿Me involucro con el trabajo de la institución?					
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN LABORAL						
21	¿Trabajo en equipo para beneficiar a los contribuyentes?					
22	¿Recibo incentivos por el buen desempeño de mi trabajo?					
23	¿La empresa me brinda oportunidades para realizar línea de carrera?					

Anexo 4: Constancia de validación



Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral en los colaboradores de la entidad pública: Servicio de Administración Tributaria de Piura, 2021.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Miguel Angel Flores Ramírez con DNI N° 40923431 Magister en Administración de Empresas de profesión Ingeniero de Sistemas desempeñándome actualmente como Docente Universitario en la Universidad Privada Antenor Orrego.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos del CUESTIONARIO, realizado por la Bachiller HUERTAS TRELLES LILIAN y la Bachiller RUIZ CASTRO YORYINA.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Criterios a evaluar	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Trujillo a los siete días del mes de junio del 2021

Mgtr. : Miguel Angel Flores Ramírez
DNI : 40923431
Especialidad : Administración de Empresas
E-mail : mfloresr15@upao.edu.pe

Firma :

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Margot Herbias Figueroa con DNI N°17882388 Magister en Gestión de la Comunicación empresarial/ Dra. En Educación de profesión Lic. en Administración desempeñándome actualmente como Docente en la Escuela de Administración en la Universidad Privada Antenor Orrego

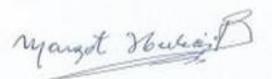
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos del **CUESTIONARIO**, realizado por la Bachiller **HUERTAS TRELLES LILIAN** y la Bachiller **RUIZ CASTRO YORYINA**.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Criterios a evaluar	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			X		
2. Objetividad			X		
3. Actualidad			X		
4. Organización			X		
5. Suficiencia			X		
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia			X		
8. Coherencia			X		
9. Metodología			X		

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Trujillo a los 08 Días del mes de Junio del 2021

Mgtr. : Dra. Margot Herbias Figueroa
 DNI : 17882388
 Especialidad : Comunicación empresarial
 E-mail : mherbiasf@upao.edu.pe



Firma :

