



Ciencia Latina
Internacional

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), julio-agosto 2024,
Volumen 8, Número 4.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU
INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SECTOR
PÚBLICO**

**THE EMOTIONAL INTELLIGENCE AND ITS INFLUENCE IN
THE QUALITY FROM THE PUBLIC SECTOR**

Luis Esteban Wong Pretell
Universidad César Vallejo, Perú

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12698

La Inteligencia Emocional y su Influencia en la Calidad del Sector Público

Luis Esteban Wong Pretell¹

lwongp@ucvvirtual.edu.pe

<https://orcid.org/0009-0004-6176-4781>

Universidad César Vallejo

Perú

RESUMEN

La presente investigación lleva por título: “**La Inteligencia Emocional y su Influencia en la Calidad del Sector Público**”, la cual tiene como objetivo general determinar si es que la aplicación de un programa de capacitación basada en la inteligencia emocional, nos permitirá mejorar la calidad de atención al contribuyente en la entidad sub. Materia de estudio. La aplicación de un programa de capacitación basada en la inteligencia emocional, ha conllevado a mejorar la calidad de atención al contribuyente en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo. El método de investigación aplicado es el cualitativo, el diseño ha seguido los parámetros establecidos para una investigación pre experimental. Las técnicas empleadas para la recolección de la información han sido encuesta, entrevista, estadísticas y se ha usado como instrumento la guía de encuesta, el responsable del área de Atención al Contribuyente, al Gerente del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, especialistas en calidad en atención al cliente o administrado, estadística del nivel de la calidad en los servicios públicos. Para el análisis de la información se ha recurrido a una comparación entre los datos obtenidos antes, empleando como herramienta para el procesamiento de los datos la estadística descriptiva e inferencial.

Palabras clave: plan de capacitación, inteligencia emocional

¹ Autor principal

Correspondencia: lwongp@ucvvirtual.edu.pe

The Emotional Intelligence and Its Influence in the Quality from the Public Sector

ABSTRACT

The implementation of a program based on emotional intelligence training. The research method used is qualitative, the design has set the parameters for pre-experimental research. The techniques used for data collection are survey, interviews, statistics, and has been used as an instrument guide survey, For the analysis of the information has been used to compare the data obtained before and after the implementation of the training program based on emotional intelligence on the study variable, using as a tool for processing data descriptive statistics and inferential. The results have allowed to verify the impact on improving the quality of Taxpayer Services, having hypothesized that the application of research training program based on emotional intelligence.

Keywords: plan of training, emotional intelligence

*Artículo recibido 09 julio 2024
Aceptado para publicación: 12 agosto 2024*



INTRODUCCIÓN

La imagen de la Administración Tributaria que tienen ante los administrados, debe apuntar a un interés público que dependerá de la calidad en los servicios de atención al contribuyente logrando la máxima satisfacción de los clientes cubriendo todas sus expectativas, al menor costo, menor velocidad de respuesta y con la mejora continua de sus servicios a fin de lograr una ventaja, y sobre todo una sonrisa y buen trato al momento de atender al contribuyente, puesto que cada vez la mayoría de Municipalidades forjan y conforman nuevos SAT's en todo el Perú.

En la actualidad nos encontramos ante una preocupante realidad, en donde los índices de aceptación y de conformidad con la atención al contribuyente en el sector público, a juicio y opinión de los contribuyentes es ineficiente producto de la burocracia, maltrato, falta de capacidad, profesionalismo y contundencia por parte de los trabajadores de la entidad antes mencionada. Generándose un escenario de rechazo, incomodidad, malestar por parte de los administrados, lo cual impacta negativamente en la opinión pública, afectando seriamente la legitimidad del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo y funcionalidad.

Actualmente, nos encontramos con la realidad de dos caras: El Sector Privado y el Sector Público, en donde las empresas o pymes, entendidas dentro del sector privado invierten en su grupo humano a fin de que brinden una mejor calidad en la atención al cliente, a cambio del sector Público que su administración está orientada básicamente a dirigir, otorgar, sancionar, mas no a capacitar y motivar con el fin de mejorar la calidad de atención o ante circunstancias de problemas emocionales de sus trabajadores que son los que directamente atienden a los administrados, siendo el derecho consagrado por Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que administrados gozan de todos los derechos y ordenamiento jurídico y con atención al interés, como por ejemplo a *Ser tratados con respeto y consideración por el personal de las entidades, en condiciones de igualdad con los demás administrados.*, entre otros que podemos encontrarlo en mencionados ordenamientos.

Si bien el Estado invierte mucho dinero en el bienestar de sus ciudadanos, haciendo frente a las difíciles condiciones económicas y sociales que suponen los tiempos que corren. Se trata de todo un desafío, porque el saber afrontar el profundo impacto que producen las nuevas modalidades y las nuevas tecnologías que se van incorporando, posibilitan brindar una mejor atención y una mayor calidad en las



prestaciones públicas. Por esta sencilla razón, la calidad en los servicios públicos tiene un papel fundamental, sin embargo la opinión de los administrados se puede percibir en las quejas, reclamos verbales que estos esbozan ante la Administración alegando una poca o mala atención, de donde nace la idea de este proyecto de investigación, en el cuestionamiento coloquial de: ¿Quién no ha salido de mal humor por diversas circunstancias cuando ha sido atendido por algún trabajador de la administración pública?, es ahí mi interés por presentarles este proyecto que trata de investigar con instrumentos adecuados la realidad que vive la administración pública en cuanto a la calidad de servicio al administrado debiendo dirigirnos a nuestro tema en específico, para lo cual nuestro campo de estudio será el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, que es una institución descentralizada de la Municipalidad Provincial de Trujillo, a la que le corresponde realizar actividades de administración, fiscalización y recaudación de todos los ingresos municipales, tanto tributarios y no tributarios, que se generan dentro del distrito de Trujillo, también constituye un organismo público descentralizado de la Municipalidad Provincial de Trujillo, con derecho público interno, y que se rige por la ordenanza de creación (O.M. 074-98-MPT) y estatutos respectivos.

¿Existe una relación entre la inteligencia emocional de los empleados del sector público y la satisfacción del ciudadano con los servicios recibidos?

Este objetivo **busca explorar y sintetizar la literatura existente para comprender cómo la inteligencia emocional de los empleados públicos impacta en la satisfacción de los ciudadanos con los servicios ofrecidos**. Se abordará mediante la revisión de estudios que analicen la relación entre la inteligencia emocional de los empleados y la percepción de calidad de los servicios públicos, identificando posibles patrones y áreas de mejora.

Para alcanzar este objetivo, se realizará una revisión exhaustiva de estudios que analicen la relación entre la inteligencia emocional de los empleados públicos y la percepción de calidad de los servicios públicos por parte de los ciudadanos. Se identificarán tendencias, factores comunes y posibles áreas de mejora en la interacción entre los empleados públicos y los ciudadanos.



DESARROLLO

Revisión de la Literatura

Se realizó una búsqueda desde una perspectiva bibliométrica y bibliográfica, para consulta de base y fuentes documentales se usó los buscadores como scielo, scopus, science, Radalyc, Dianelt, biblioteca virtual myloft, repositorios universitarios.

La Administración Tributaria es una institución que goza de autonomía administrativa, económica presupuestal y financiera, además cuenta con un régimen laboral perteneciente a la actividad privada, teniendo como visión “Ser la Administración Tributaria Municipal Líder y Modelo a nivel nacional, basada en la competitividad, excelencia del Talento Humano y responsabilidad social”. Geraldo (2022) Es por ello que cuenta con el proceso de Gestión de Clientes tiene como finalidad dar orientación al cliente en cuanto a los trámites tributarios y no tributarios y está comprendido por las áreas de plataforma, mesa de partes, recepción, Caja, las mismas que pertenecen a la Oficina de Atención al Contribuyente (OFAC), a las que aproximadamente concurren un promedio de 16,000 Clientes por mes, además es el área encargada de efectuar: La entrega de Declaraciones Juradas, Reclamos y sugerencias, fraccionamientos, información, orientación tributaria, recepción de documentos(solicitudes, cartas, Oficios, etc.) llamadas telefónicas, record de infracciones, citas y todo tipo de pagos.

Así mismo cabe señalar, que como en toda institución pública, guarda algunos problemas de infraestructura; sin embargo no nos ocuparemos de ello, sino de su recurso humano en el sentido de qué si cuenta o no con herramientas, estrategias o brinda capacitación en temas de superación emocional a sus trabajadores de la Oficina de Atención al Contribuyente (OFAC), toda vez que son los tratan directamente con los contribuyentes en representación de la Administración Tributaria, brindándoles orientación, recepcionando quejas, reclamos, declaraciones, etc. Joiceswarnalatha y Murali (2019)

En consecuencia, de no brindar una capacitación en temas de superación emocional u no llevar un control sobre las dificultades emocionales que pueden tener sus trabajadores de OFAC, el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo aparte de tener la dificultad que tiene toda Administración Tributaria de recaudar, es decir cobrar a los contribuyentes ya sea morosos como puntuales, o iniciar un procedimiento de ejecución coactiva, teniendo desde ese punto de vista una opinión en desacuerdo por



los administrados por obvias razones, si le agregamos una mala atención que comprende los problemas emocionales de los orientadores de plataforma, la imagen de una buena calidad en la atención será desfavorable, no obstante espero que con esta investigación sea tomada en cuenta para así la calidad en la atención pueda ser optima, eficaz y con un buen trato pese a las adversidades internas que puedan contener cada trabajador y así “la mayoría de los contribuyentes se vayan contentos”, pese a respuestas negativas o las no deseadas por los mismo. Alferaih (2021)

A pesar de la importancia de la satisfacción del ciudadano con los servicios públicos, existe una falta de investigaciones que analicen cómo la inteligencia emocional de los empleados públicos influye en dicha satisfacción. Estudios como el de Bardales (2023) han revisado la relación entre la inteligencia emocional, pero se necesita explorar específicamente esta relación en el contexto del sector público para mejorar la calidad de la interacción con los ciudadanos.

Lecciones Aprendidas y Recomendaciones

En esta ocasión encontramos diversos términos como inteligencia emocional, empatía, carisma, servicio público, administración pública, calidad de servicio, impuestos, y su relación con él beneficio para poder alcanzar una buena atención en el servicio público en las entidades del Estado los cuales los administrados o la población pagan sus impuestos prediales y arbitrios para recibir un servicio directo e indirectamente.

Haciendo un Análisis de los resultados obtenidos con relación a los objetivos de la presente investigación, se ha cumplido con el objetivo en el proyecto de Investigación.

De acuerdo a la inteligencia emocional en el proyecto de investigación, durante el desarrollo del mismo y en merito a, los resultados son positivos, en el sentido que mediante la aplicación de programas, basado en la inteligencia emocional se ha mejorado fehacientemente el nivel de conformidad y de aceptación por parte de los contribuyentes, con respecto a atención brindada en el área de Atención al Contribuyente, del Servicio de Administración Tributaria.

Se recomienda a los Funcionarios del Servicio del Sector Público, de forma especial al gerente de recursos humanos, para que priorice la capacitación del personal no solo en el aspecto Académico – Profesional, sino también en el aspecto emocional, es decir que estos cursos de motivación basados en la inteligencia emocional deben de brindarse de forma frecuente a todo el personal, ya que de ello



depende mucho poder brindar una orientación optima y de calidad a los contribuyentes, lo cual repercutirá en la aceptación y en la mejora de la imagen institucional, por parte de los contribuyentes para con el Servicio del Sector Público.

Implementar una oficina de psicología y de asistencia social, cuya función sea velar por el bienestar emocional de los trabajadores, motivándolos así mismo en el logro de objetivos y en la solución de problemas laborales y profesionales que estos tengan.

Para ello deberán coordinar con la oficina del talento humano para que de forma conjunta desarrollen actividades de capacitación motivacional y emocional, de integración en pos del bienestar de los trabajadores; lo cual influenciara de forma directa en el mejor desarrollo de sus funciones y por ende se brindara un servicio de calidad a los contribuyentes.

A todas las entidades Públicas que prioricen las mejoras e innovaciones en el área de atención al contribuyente, en razón que

De ello dependerá brindar un servicio de calidad a la ciudadanía y se mejora los índices de aceptación de los ciudadanos para con el Estado. Esto va a permitir mejorar la imagen de las entidades públicas y fortalecer la institucionalidad del aparato estatal.

A los que laboran en el área de Atención al contribuyente, no solo en el Servicio de Administración Tributaria, si no de todas las entidades públicas del estado, para que de forma responsable y consiente, como conocedores de la problemática que enfrentan día a día en el desarrollo de sus funciones, propongan estrategias y medidas de solución ante las áreas encargadas, para así de forma conjunta se soluciones este problema que denigra la imagen de toda gestión pública.

CONCLUSIONES Y PERSPECTIVAS FUTURAS

Mediante la aplicación de la capacitación basada en la inteligencia emocional se ha logrado mejorar la calidad de atención al contribuyente en el Sector Público; esto ha sido posible luego de un exhaustivo estudio y análisis de la realidad problemática, formulación del problema, determinación de los objetivos, se logra mejorar la calidad de atención y los índices de aceptación y de conformidad de los contribuyentes, para con el Sector Público, situación que repercute de forma positiva en la mejora de la legitimidad y de su legitimidad.



De esta manera, obteniendo resultados preocupantes y que requerían una solución inmediata, es decir los índices de aceptación y de conformidad con la atención al contribuyente en el Servicio del Sector Público, a juicio y opinión de los contribuyentes era ineficiente producto de la burocracia, maltrato, falta de capacidad, profesionalismo y contundencia por parte de los trabajadores de la entidad antes mencionada. Generándose un escenario de rechazo, incomodidad, malestar por parte de los administrados, lo cual impacta negativamente en la opinión pública, afectando seriamente la legitimidad del Servicio del Sector Público; esta lamentable realidad según podemos analizar en los resultados de esta investigación logramos cambiarlos y revertirlos de forma categórica, gracias a la aplicación del programa de capacitación basada en la inteligencia emocional.

Se Diseñó una capacitación basada en la inteligencia emocional, cuyos objetivos fueron mejorar el bienestar emocional y la calidad de vida de los participantes; priorizando aspectos trascendentales como la importancia de las emociones positivas, potenciar nuestra autoestima, fortalecer nuestra resistencia ante las adversidades, gestionar mejor nuestras emociones, lograr una actitud positiva ante la vida, aprender a relacionarnos mejor con nosotros mismos y con los demás, lo que permitió fortalecer y potenciar los recursos humanos de la citada entidad en el aspecto emocional y profesional, lo cual repercutió directamente en la calidad de atención en pos del bienestar propio y de la ciudadanía.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Bardales, J. (2023). Inteligencia emocional y rendimiento académico en el Perú: revisión sistemática periodo 2020 al 2023 y meta-análisis. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(5), 9733-9748. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i5.8536

Daniel Goleman, “Inteligencia emocional en Amazon”, 2005. pág. 65.

Guardiola, C. (2014). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos.

Gardner, H. (1993). *Frames of Mind. The Theory of Multiple Inteligences*. New York, USA: Basic Books, división de Harper Collins Publisher Inc.

Goleman, D (2018). *Inteligencia emocional en la empresa*. Barcelona, España: Penguin Random House Grupo Editorial.

Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York, USA: Bantam books.



- Guardiola, C. (2014). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. (Tesis pregrado). Universidad de Montemorelos.
- López E, Sulbarán M. Diseño de un Programa de Adiestramiento basado en Inteligencia Emocional para el Personal del Departamento de Recursos Humanos de la Aduana Principal de Maracaibo. Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín. Facultad de Ciencias Administrativas. Escuela de Relaciones Industriales. Maracaibo, 2004.
- Mayer, J.D. y Salovey, P. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*. Baywood Publishing 9 (3), 185-211. 10.2190/DUGG-P24E-52WK6CDG
- Mayer, J.D. y Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey y D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3-31). New York, USA: Basic Books.
- Moya, K. (2019). La inteligencia emocional y su incidencia en la calidad de la atención médica en el Hospital Municipal Nuestra Señora de la Merced. (Tesis pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador. <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2813>
- Nachtigall, P. (2018). *Inteligencia emocional en la empresa*. (1ra ed.). Ciudad autónoma de Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. (4ta ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Ocas, M. y Rocillo, L. (2018). *Inteligencia emocional y su relación con la calidad de servicio al cliente en la empresa electro oriente s.a. Jaén – 2017*. (Tesis pregrado). Universidad Señor de Sipán, Perú.
<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/521657>
- Olvera, Y., Dominguez B. y Cruz, A. (1998). *Inteligencia emocional: manual para profesionales en el ámbito industrial*. Mexico D.F., Mexico: Plaza y Valdez S.A. de C.V.
- Ovejas, I. (2012). Competencia emocional y rendimiento académico en el alumnado universitario. *Vivat Academia*, 1-17. <https://doi.org/10.15178/va.2011.117e.1-17>
- Pedro Flores, *Diccionario Jurídico*, 2006.

- Serrano, J. E. (2011). *Gestión Comercial y Servicio de Atención al Cliente*. Madrid: Ediciones Paraninfo, SA.
- Teruel, A. (2005). *Inteligencia Emocional Para Todos: El Poder Del Autoconocimiento*. México: Lectorum, SA.
- Torres, V. C. (2007). *Calidad Total en la Atención al Cliente*. España: Ideas Propias Editorial.
- Velasco, J. A. (1994). *Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al cliente calidad total*. Madrid: Esic Editorial.
- Paniagua, W., Epiquén, A., & Quijano, J. (2022). Inteligencia emocional: asociación con las emociones negativas y desempeño laboral en personal docente universitario. *Revista Electrónica Educare*, 27(1), 1-17. <https://doi.org/10.15359/ree.27-1.14391>
- Panadero, E. y Alonso-Tapia, J. (2014). ¿Cómo se autorregulan los estudiantes? Revisión del modelo cíclico de aprendizaje autorregulado de Zimmerman. *Anales de Psicología / Annals of Psychology*, 30 (2), 450-462. <https://doi.org/10.6018/analesps.30.2.167221>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. <https://psycnet.apa.org/record/1989-10632-001>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988) Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2-22. <https://doi.org/10.2307/1251446> <http://www.monografias.com/trabajos16/adiestramiento/adiestramiento.shtml>
- Rock, W. (1998). The 90% Factor EQ and the New Work place. *Informa*. (Revista en línea). Disponible: <http://>. (Consulta: 2003, marzo 3).
- Chiavenato. I. (2001, febrero 18) *Administración de Recursos Humano*. (Documento en Línea), Disponible: <http://www.monografias.com> (Consulta: 2003, junio 16).
- Goleman (1999, marzo 22) *La Inteligencia Emocional en la empresa*. (Documento en Línea), Disponible: <http://www.monografias.com> (Consulta: 2003, noviembre 4).

