

# La inteligencia emocional y su influencia en la gestión personal y productiva de los microempresarios

Virginia, Velásquez-Castro<sup>1</sup>; Patricio, Suárez-Zambrano<sup>2</sup>;  
Héctor, Serrano-Mantilla<sup>3</sup>; Carlos, Yance-Carvajal<sup>4</sup>

## Resumen

En varias oportunidades se observan limitaciones en la gestión de determinados microempresarios del cantón Milagro, provincia del Guayas, Ecuador, que distan de mejores resultados que otros obtienen, esto generó un proceso de investigación cuyo objetivo fue ofrecer a los microempresarios una oportunidad de optimizar su gestión mediante el conocimiento y aplicación de la inteligencia emocional. La investigación se llevó a cabo en base a la perspectiva metodológica del modelo hipotético-deductivo, analítico-sintético e histórico-lógico y el tipo de investigación de carácter exploratoria. En vista que no se cuenta con suficientes estudios locales sobre el tema investigado, se determinó una muestra idónea de 317 personas que fueron encuestadas. Los resultados revelaron que el microempresario del cantón Milagro conoce de los beneficios de las competencias emocionales y esto se constituye en un terreno fértil para plantear la estructuración de estrategias que permitan la utilización y el fortalecimiento de la Inteligencia Emocional por parte de ellos. La estructuración de estrategias de inteligencia emocional permitirá el fortalecimiento de los microempresarios del Cantón Milagro, aspirando que el resultado del presente trabajo se lo pueda replicar en cantones con características similares, esto enmarcado en un proceso de Responsabilidad Social.

**Palabras Clave:** inteligencia emocional; gestión empresarial; estrategia; responsabilidad social.

## Emotional intelligence and its influence on the personal and production management microentrepreneurs

### Abstract

On several occasions limitations observed in the management of certain entrepreneurs, canton Milagro, Guayas Province, Ecuador, who are far better than others obtained, this generated a process of investigation whose objective was to offer entrepreneurs an opportunity to optimize your through knowledge management and application of emotional intelligence. The research was carried out based on the methodological perspective of the hypothetical-deductive, analytic-synthetic and historical logic model and the type of research exploratory character. Given that there are sufficient local studies on the subject investigated, a suitable sample of 317 people who were surveyed was determined. The results revealed that the entrepreneur knows the canton Milagro benefits of emotional competencies and this becomes a fertile ground for raising structuring strategies to the use and strengthening of Emotional Intelligence by them. The structure of emotional intelligence strategies designed to build microentrepreneurs Milagro canton, aiming that the result of this work would be replicated in counties with similar characteristics, framed in a process of Social Responsibility.

**Keywords:** emotional intelligence; business management; strategy; social responsibility.

**Recibido:** 9 de abril de 2015  
**Aceptado:** 17 de diciembre de 2015

<sup>1</sup>Ingeniera Comercial, Asistente de Informes de Crédito del Banco del Pacífico. vvelasquez@hotmail.es

<sup>2</sup>Ingeniero Comercial. jeffrypatriciosuarez@hotmail.com.

<sup>3</sup>Docente de la Universidad Estatal de Milagro. Gerente del Banco del Pacífico - Sucursal Milagro. hserranom@unemi.edu.ec

<sup>4</sup>Docente de la Universidad Estatal de Milagro. Director del Centro de Emprendimiento de la Universidad Estatal de Milagro. cyancec@unemi.edu.ec; cyancec@gmail.com

## I. INTRODUCCIÓN

La gestión empresarial se desarrolla en un contexto competitivo, busca la manera de crear diferencias que impliquen el desarrollo continuo personal y profesional de los microempresarios. La inteligencia emocional (IE) en la optimización de las gestiones y la aplicación de estrategias adecuadas lograría convertirlos en personas exitosas, y ascenderían a su inmediato nivel superior que sería el de PyMES, no sólo por el nivel académico sino por la aplicación de un plan estratégico personal.

La ciudad de Milagro, provincia del Guayas, Ecuador, refleja una característica y es la de contar con un dinámico y atractivo sector micro empresarial. Hacia este sector se han orientado las inquietudes para estudiarlos y conocer cómo influye la Inteligencia Emocional en aquellos que ya son considerados microempresarios exitosos y otros que están naciendo o que se encuentran estancados en su crecimiento.

Por lo expuesto resulta ideal para los autores aprovechar esta oportunidad, realizar un estudio y determinar la utilización y aprovechamiento de la Inteligencia Emocional por parte de los microempresarios del sector urbano de la ciudad de Milagro. Esto conllevaría brindarles una oportunidad reflejada en una visión clara de los distintos aspectos, al momento de realizar gestiones empresariales y cómo conseguir el éxito, mediante el uso de estrategias adecuadas de inteligencia emocional.

Se plantean objetivos específicos como determinar el uso y aprovechamiento de la Inteligencia Emocional por parte del grupo objetivo, para optimizar las gestiones empresariales. Identificar el uso del autoconocimiento emocional para el desarrollo óptimo de las actividades empresariales y su desempeño. Determinar la autorregulación emocional para la optimización de su gestión empresarial. Identificar a los microempresarios que asimilan y enfrentan procesos de cambios mediante superación de barreras vinculadas con la motivación. Determinar el uso de procesos empáticos para el mejoramiento de las relaciones interpersonales y la optimización de su gestión empresarial e identificar el uso de las habilidades sociales para el perfeccionamiento de su trabajo.

La presente investigación se llevó a cabo en base a la perspectiva metodológica del modelo hipotético-deductivo, analítico-sintético e histórico-lógico y el

tipo de investigación de carácter exploratoria en vista que no se cuenta con suficientes estudios locales sobre el tema investigado, luego se detalla el problema para finalizar con la investigación de tipo correlacional y explicativa.

## II. DESARROLLO

### 1. Marco Conceptual

La Inteligencia Emocional (IE) durante los quince años de vida científica ha tomado diferentes tintes, en el que ha pasado de ser una definición de moda a convertirse en un emocionante y productivo campo de investigación (Salovey & Mayer, 1990). Diferentes estudios de la Inteligencia Emocional afirman que podría ser un recurso que genera facilidades en lo que respecta a tener una mayor percepción de autoeficacia y un mejor afrontamiento a los numerosos conflictos y reacciones negativas que surgen en el entorno laboral (Gerits et al, 2004) (Bar-On et al., 2000).

Debido a la aparición de la objeción, la IE ha sido asociada en la investigación con diferentes variables. En lo que respecta al espacio educativo se destacan varios ejemplos. Se ha encontrado relación entre la Inteligencia Emocional y los comportamientos prosociales como ajuste social (Engelberg y Sjoberg, 2004) y actitudes cívicas (Charbonneau y Nicol, 2002). Además, se ha encontrado que la IE se relaciona positivamente con mejores niveles de ajuste psicológico (Extremera y Fernández-Berrocal, 2003) y el control del estrés (Salovey et al, 2002).

### Concepto de Inteligencia

En estas últimas décadas algunos autores han considerado incompleta la visión de la inteligencia que hace referencia solamente al denominado cociente intelectual. Una breve revisión del concepto de inteligencia lleva a comienzos del siglo XX. Sin duda, anteriormente ha existido un concepto de inteligencia adaptado a las necesidades del contexto histórico en el que se movían los individuos.

El concepto de Cociente Intelectual fue elaborado por Stern en 1912, pretendía ajustar el concepto de edad mental establecido por Binet, quien diseñó el primer cuestionario para medir la inteligencia. Evidentemente este primer instrumento estaba ligado a la posibilidad de predecir qué alumnos tendrían éxito en el rendimiento escolar.

En 1938, Thurstone rechaza la teoría de una inteligencia general y analiza siete habilidades esenciales estableciendo la teoría factorial de la inteligencia, como son la comprensión y la fluidez verbal, habilidad numérica, percepción espacial, memoria, razonamiento y rapidez de percepción.

Se elaboran conceptos de inteligencia siempre relacionados con la predicción del éxito académico, dejando los aspectos afectivos emocionales como elementos facilitadores o distorsionadores de ese rendimiento, pero no como elementos centrales del desarrollo intelectual y predictores del éxito personal y social (Sánchez, Blum y Piñeyro, 1990).

Por su parte, Howard Gardner (1983) enuncia sus planteamientos acerca del pensamiento humano, al que le otorga una mayor amplitud y al que trata de definir a través de su teoría de las Inteligencias Múltiples, en la que se hace referencia a un amplio abanico de inteligencias, entre las que sitúa la inteligencia inter e intra-personal. A psicólogos como Robert Sternberg, Howard Gardner y Peter Salovey, hay que agradecer que empiece a consolidarse un concepto mucho más amplio de inteligencia. La idea de las inteligencias múltiples está sustituyendo el concepto unilateral de inteligencia abstracto-académica que Alfred Binet, el padre de los test, para determinar el Coeficiente Intelectual hizo arraigar hace cien años en todas las mentes (Martin & Boeck, 2004).

Entre las teorías actuales se encuentra la aportada por Sternberg, quien ha contribuido a esta nueva concepción adoptando una visión multidimensional de la inteligencia, en la que diferencia varios tipos de talentos o inteligencias relativamente distintas e independientes: la analítica, la práctica y la creativa (Sternberg, 1997) (Sternberg, 2000) (Sternberg et al, 2001), integrando en su concepto la creatividad, los aspectos personales y sociales. Sternberg considera que es más importante saber cuándo y cómo usar esos aspectos de la que llama inteligencia exitosa, que simplemente tenerlos.

Las personas con inteligencia exitosa no sólo tienen esas habilidades sino que reflexionan sobre cuándo y cómo usarlas de manera eficaz. Su visión de los test de inteligencia tradicional es crítica puesto que considera que éstos sólo miden el aspecto analítico, y ni siquiera por completo, considerando que habría que ir más allá del coeficiente intelectual,

es decir, más allá de la inteligencia analítica, para identificar a personas inteligentes con pronóstico de resultados favorables en la vida, ya que únicamente la inteligencia analítica, no garantiza el éxito en el mundo real (Sternberg et al., 2001).

De todas estas formas de inteligencias, son la inteligencia interpersonal e intrapersonal las que interesan particularmente, ya que ellas tienen que ver con la Inteligencia Emocional. En cierta forma, la IE está formada por estas dos inteligencias.

### Concepto de Emoción

Ya en la Grecia antigua, el cosmólogo Empedocles (hacia 450 a.C.) formulaba a grandes rasgos la teoría de los cuatro tipos de temperamento: colérico, melancólico, sanguíneo y flemático. Creía que el cuerpo humano, como todas las formas terrenales, se componía de cuatro elementos: fuego, tierra, aire y agua. Relacionó estos cuatro elementos con los cuatro humores corporales: la bilis roja y la negra, la sangre y las mucosidades. Con ello estableció las bases para una psicología determinada de manera primordial por los humores corporales.

El enfoque mencionado defiende que cada persona tiene la necesidad de sentirse bien consigo misma, experimentar las propias emociones y crecer emocionalmente. Cuando se ponen barreras a este objetivo básico pueden derivarse comportamientos desviados. Taylor et al (1997) al ocuparse de los desórdenes afectivos hacen referencia a algunos aspectos procesuales de la IE.

Una emoción se produce de la siguiente forma: (1) informaciones sensoriales llegan a los centros emocionales del cerebro; (2) se produce una respuesta neurofisiológica; y (3) el neocórtex interpreta la información. Hay tres componentes en una emoción: neurofisiológico, conductual y cognitivo. Lo neurofisiológico se manifiesta en respuestas como taquicardia, sudoración, vasoconstricción, hipertensión, tono muscular, rubor, sequedad en la boca, cambios en los neurotransmisores, secreciones hormonales, respiración, etc.

En los últimos años la Psicología ha mostrado un especial interés por conocer los mecanismos que subyacen al procesamiento de la información emocional y a la relación entre los procesos cognitivos y emocionales (Cano Vindel y Fernández Castro, 1999). El hecho de poseer determinadas habilidades para

reflexionar acerca de esta información e integrarla en el pensamiento, puede suponer un requisito importante a la hora de manejar la vida y favorecer una adecuada adaptación social y emocional:

- Conocer las propias emociones. La conciencia de uno mismo (el reconocer un sentimiento mientras ocurre) es la clave de la Inteligencia Emocional. Saber en cada momento cuál es la emoción sentida, sin confundirla con otra o disfrazarla. Esta competencia se manifiesta en personas con habilidades para juzgarse a sí mismas de forma realista, conscientes de sus propias limitaciones y que admiten con sinceridad sus errores, que son sensibles al aprendizaje y poseen un alto grado de autoconfianza.
- Manejar las Emociones. Permite controlar y saber canalizarlas correctamente. Se basa en la capacidad anterior. Las personas que saben serenarse y librarse de la ansiedad, irritación o melancolías excesivas se recuperan con mayor rapidez de los reveses de la vida. Las personas que poseen esta competencia son sinceras e íntegras, controlan el estrés y la ansiedad ante situaciones comprometidas y son flexibles ante los cambios o las nuevas ideas.
- Autorregulación. La autorregulación consiste en el control de los estados, impulsos y recursos internos propios. Es saber lo que se siente y utilizar el sentido intuitivo para tomar decisiones con las que se pueda vivir (Conangla, 2005).
- Auto Motivación. Es la habilidad de estar en un estado de continua búsqueda y persistencia en la consecución de los objetivos, haciendo frente a los problemas y encontrando soluciones. Esta competencia se manifiesta en las personas que muestran un gran entusiasmo por su trabajo y por el logro de las metas por encima de la simple recompensa económica, tienen un alto grado de iniciativa y compromiso, y gran capacidad optimista en la consecución de sus objetivos.
- Empatía. La capacidad para reconocer las emociones de los demás, saber qué quieren y qué necesitan, es la habilidad fundamental para establecer relaciones sociales y vínculos personales. Las personas empáticas son aquellas capaces de escuchar a los demás y entender sus problemas y motivaciones, normalmente tienen mucha popularidad y reconocimiento social,

se anticipan a las necesidades de los demás y aprovechan las oportunidades que les ofrecen otras personas.

- Manejar las relaciones. Esto significa saber actuar de acuerdo con las emociones de los demás: determinan la capacidad de liderazgo y popularidad. Quienes poseen habilidades sociales son excelentes negociadores, tienen una gran capacidad para liderar grupos y para dirigir cambios, son capaces de trabajar colaborando en equipo y creando sinergias grupales.

## 2. Metodología

Esta investigación se elaboró en relación a la expectativa del procedimiento de la matriz hipotético- deductivo, analítico- sintético e histórico-lógico (Rodríguez, 2005) y el modelo de indagación de carácter exploratoria. Esto debido a que no existen datos de investigaciones locales sobre el asunto tratado, se detalla el problema para finalizar con la investigación de tipo correccional y explicativa (Toro y Parra, 2006).

La investigación fue de tipo explicativa, correlacional, se hizo una revisión de la literatura disponible y/o datos, usó enfoques cualitativos, como las discusiones informales con los consumidores, empleados, competidores y enfoques más formales a través de entrevista en profundidad, grupos de discusión, métodos proyectivos, para familiarizarse con el fenómeno o adquirir nuevos conocimientos útiles para desarrollar la hipótesis.

Se originó una presunción en relación al manejo y utilización de la inteligencia emocional por parte de los microempresarios del cantón Milagro, realizándose la correspondiente determinación de la muestra del estudio que estuvo direccionado al microempresario del sector urbano del cantón Milagro, 1809 de ellos. Los datos fueron tomados del “Estudio del desarrollo productivo y socioeconómico de las pequeñas, medianas y microempresas del Cantón Milagro y cantones aledaños, y análisis de factibilidad para Interacción Institucional de Fortalecimiento”, años 2010, elaborado por el economista Mario Fernández.

A partir de la fórmula para población finita y conocida, con un nivel de confianza del 95%, un error del 5% y probabilidades p y q de 0.50, se determinó un tamaño de muestra de 317 microempresas a

encuestar.

Se consideró oportuno complementar las encuestas efectuando entrevistas que permitieron aprovechar el know-how (Charan, 2007) de expertos vinculados en el área de Inteligencia Emocional, la selección efectuada se basó en una amplia trayectoria de profesionales como el Ing. Enrique Robles, Gerente Recursos Humanos Pronaca, Ing. Miguel Yuqui integrante del Departamento de Evaluación Institucional, con experiencia en capacitación en la Comunidad de aprendizaje Continuo de la Universidad Estatal de Milagro (CAC-UNEMI) y la Ing. Gabriela Asan, máster en Administración de Empresas con capacitación en Centroamérica y España, gerente propietaria de Cía. Construagro.

#### Declaración de Hipótesis

*Hipótesis General:* El uso y aprovechamiento de la Inteligencia Emocional por parte de los microempresarios del cantón Milagro les permite optimizar las gestiones empresariales.

#### *Hipótesis Particulares*

El uso del autoconocimiento emocional por parte de los microempresarios del cantón Milagro mejora las actividades empresariales y su desempeño.

La autorregulación emocional permite que los microempresarios del cantón Milagro logren optimizar su gestión empresarial.

Determinados microempresarios del cantón Milagro asimilan y enfrentan procesos de cambios, mediante superación de barreras vinculadas con la motivación, que los limitan.

El uso de procesos empáticos por parte de determinados microempresarios del cantón Milagro mejoran las relaciones interpersonales y la optimización de su gestión empresarial.

El correcto uso de las habilidades sociales por parte de los microempresarios del cantón Milagro les permite optimizar su gestión empresarial.

#### 4. Resultados

78% de los microempresarios del cantón Milagro consideró que tener un alto nivel de madurez le permite mejorar las gestiones empresariales, mientras que el 22% opina que solo mejora. Ver Tabla 1.

**Tabla 1. Nivel de madurez**

Descripción	Porcentaje
Mejora en alto nivel	78%
Mejora	22%
No mejora	0%

Fuente: Encuesta a los microempresarios del Cantón Milagro

En la Tabla 2 se muestran los resultados relacionados con la conciencia emocional. De acuerdo con la opinión de los microempresarios existe una relación positiva, ya que conocerse emocionalmente le beneficia en su desempeño productivo. El 75% considera que le beneficia en alto nivel y el 25% que le beneficia.

**Tabla 2. Conciencia Emocional**

Descripción	Porcentaje
Le beneficia en alto nivel	75%
Le beneficia	25%
No le beneficia	0%

Fuente: Encuesta a los microempresarios del Cantón Milagro

Con respecto a la necesidad de conocer los puntos de vistas 65% de los microempresarios indicó que es importante conocer la opinión o punto de vista de las personas y el 35% de acuerdo con esta aseveración. Ver Tabla 3.

**Tabla 3. Necesidad de conocer los puntos de vistas**

Descripción	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	65%
De acuerdo	35%
En desacuerdo	0%

Fuente: Encuesta a los microempresarios del Cantón Milagro

En la Tabla 4 se muestran los resultados relacionados con la comunicación eficaz, los microempresarios tienen una opinión dividida. El 52% expresó estar totalmente de acuerdo y el 48% de acuerdo con esta aseveración.

**Tabla 4. Comunicación eficaz**

Descripción	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	52%
De acuerdo	48%
En desacuerdo	0%

Fuente: Encuesta a los microempresarios del Cantón Milagro

En cuanto a la comunicación directa y personalizada, el 89% de los microempresarios consideró que mejora en alto nivel y el 11 % indicó que solamente mejora (Ver Tabla 5).

**Tabla 5. Comunicación directa personalizada**

Descripción	Porcentaje
Mejora en alto nivel	89%
Mejora	11%
No mejora	0%

Fuente: Encuesta a los microempresarios del Cantón Milagro

### 5. Análisis de Resultados

Los resultados indican que los microempresarios conocen sobre la aplicación y el beneficio que le brinda la inteligencia emocional, quizás ellos no la identifican con la definición que se conoce en los textos o en las universidades, pero como lo menciona el Dr. Daniel Goleman cuando una persona se refiere a la palabra madurez, se posiciona en un lugar muy cercano a lo que se identifica como la inteligencia emocional. Se consultó a los microempresarios sobre el autoconocimiento emocional y su influencia en el desempeño de las actividades empresariales y el resultado en un 100 % demostró que las personas conocen o estiman que la madurez mejora sus gestiones empresariales y de manera puntual los encuestados, al desglosar estas preguntas, mencionan que los mismos se consideran en un alto nivel.

Paralelamente al revisar los resultados obtenidos en las entrevistas a los especialistas estiman que la inteligencia emocional brinda una ventaja competitiva, esto mencionado por el economista Robles, ya que le permite fortalecer su motivación, relaciones interpersonales, autoconocimiento, autocontrol, y empatía.

Respecto del autoconocimiento, los encuestados coinciden en un 100% que ello mejora su desempeño productivo e inclusive sirve para afrontar retos, estimando que estos niveles en algunas oportunidades alcanzan una posición alta del 87%. Los especialistas como la Ing. Asan y el Ec. Robles concuerdan que las personas analizadas deben tener un claro conocimiento de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA), que les facilitará la administración de sus microempresas con un impacto directo a los resultados.

El autocontrol y su conocimiento fue una de las inquietudes que se consultó a los especialistas. Los microempresarios consideran que el autocontrol les beneficia en su gestión comercial o rendimiento empresarial, así inclusive que su nivel superior, el 62% lo considera alto y el 38% como normal, ninguno opina de manera negativa. En este aspecto el especialista Miguel Yuqui opina que el autoconocimiento en determinadas circunstancias se ve influenciado por errados procesos morales que afectan los principios, como resultado se obtiene un impacto negativo en la gestión empresarial.

Otro elemento de la IE es la motivación, por lo que se incluyeron en el instrumento preguntas para conocer si la misma le permite asimilar y enfrentar obstáculos relacionados con cambios o barreras en su gestión empresarial. Los resultados son satisfactorios ya que el 100% es positivo alcanzándose niveles superiores, el 79% considera más alto y el 21% en un nivel normal. Los especialistas Robles y Yuqui consideran que la motivación en determinadas situaciones es afectada por paradigmas errados que tienen los microempresarios y que impide superar barreras o asimilar cambios. Es así como muchas personas registran apego más a lo cuantitativo que a lo cualitativo, erradamente se confunde el incentivo con el motivo, cuando el motivo tiende a ser subjetivo como en aspectos vinculados con la gestión del talento humano, por ejemplo un buen clima laboral aporta a la motivación y la sola remuneración atractiva trae implícito un buen clima laboral.

La empatía resulta de vital importancia para poder conocer el impacto que tiene la misma en la comunicación que los microempresarios tienen con otras personas, conocer si la utilizan y si mejora su nivel de gestión empresarial motivó que se investigue, obteniendo respuestas positivas que alcanzan 100%, existiendo variaciones si las consideran en un alto nivel o en un nivel intermedio. En este contexto la Ing. Asan estima que el microempresario, para tener una comunicación eficaz, debe desarrollar la habilidad que le permita ponerse o asimilar la posición de otra persona pero desde una figura madura, esto inclusive tendrá un efecto en la motivación de ambas partes.

De acuerdo a lo mencionado en el párrafo anterior y como complemento de los aspectos relacionados con la comunicación eficaz, se encuentra que la IE presenta el elemento de las habilidades sociales,

cuando se le consulta al microempresario si estas habilidades sociales mejoran los resultados o su gestión empresarial no existen respuestas negativas, el 100% la consideró como positiva, observándose resultados que las catalogaron en un 89% como de alto nivel y 11% como normales. El Ec. Robles a este respecto mencionó que tienen una importancia transcendental, ya que brindan un vínculo con calidez en el servicio y genera negocios a largo plazo.

Una inquietud que se compartió a los especialistas fue la de conocer si la IE tiene un impacto económico directo y si puede ser cuantificado, determinándose por parte de ellos que la IE influye directamente en los resultados económicos, pero dejan constancia que respecto a la cuantificación es influenciada por aspectos subjetivos, que puede ser producto de otro análisis.

### **Estrategias propuestas**

Una vez analizados los resultados y validadas las hipótesis se estima pertinente sugerir estrategias que pueden aportar al desarrollo de los microempresarios de la ciudad de Milagro, mediante el aprovechamiento de la Inteligencia emocional:

**Estrategia:** Propender a la estructuración de alianzas estratégicas entre la Instituciones Especializadas y las Empresas Privadas, para difundir los beneficios de la IE en los microempresarios. (DO)

Es indudable que el sector microempresarial representa a un grupo social cuya acción tiene un efecto directo en la economía de un país, precisamente por este motivo vemos como diferentes organizaciones se preocupan por su desarrollo, la presente estrategia facilitará la fusión de los diferentes planes o proyectos que ofrecen instituciones especializadas en el desarrollo microempresarial, que buscan el continuo crecimiento de sus clientes.

Lograda esta fusión se alcanzará la sinergia necesaria para beneficiar al grupo, importante sería firmar un convenio de preparación técnica de determinados microempresarios. Este puede ser el requisito para obtener un servicio o beneficio en otra institución, (puede ser una de tipo financiera), y al momento de calificar el riesgo crediticio le aporte la evidencia de haber asimilado un taller o seminario de IE, que lo vuelva más competitivo, fortaleciendo su carácter y volviéndolo atractivo para financiamiento.

Con lo anteriormente expuesto se debe

identificar a las organizaciones que apoyan a los microempresarios urbanos del cantón Milagro, luego establecer los objetivos que se aspiran alcanzar y que satisfagan a las partes, para de esta manera llegar a un acuerdo que genere la suscripción de convenios.

**Estrategia:** Estructuración a través de un programa de formación de líderes con IE atrayendo a los microempresarios que demuestran la gestión exitosa, para convertirlos en tutores de otros microempresarios, (FO).

Es indudable que existe en el sector microempresarial aquellos que se destacan y que crecen y si así continúan lograrán su mediano nivel superior que es convertirse en PyMES. Estas personas se constituyen en ejemplos a seguir y fuente de información, se convierten en personas capaces de formar o capacitar a los microempresarios que no han alcanzado el nivel de estos.

Los microempresarios exitosos serán parte de esa primera preocupación, se explorará su FODA, a efectos de complementar un programa de capacitación de IE que les brinde la posibilidad de elevar su nivel de rendimiento, esto será la primera etapa de un plan piloto de al menos 20 personas, se ha demostrado a través de la encuesta realizada que ellos formalmente no conocen los términos IE pero si aplican sus herramientas. El haber constituido y posteriormente culminado el taller de IE facilitará la estructuración de un equipo de líderes que aporte con sus gestiones a formar a quienes están atrás de ellos, no solamente con sus experiencias sino con su trayectoria, por constituirse en ejemplos a seguir.

**Estrategia:** Estructuración de un programa de formación y aplicación de IE direccionada al sector de microempresarios de Milagro, para fortalecer a quienes presentan limitaciones respecto del dominio y uso de la IE (DO).

Una vez culminado el primer plan piloto de capacitación de IE aplicado a microempresarios exitosos en el que se obtuvo información como insumo, allana el camino para ofrecer un plan piloto de capacitación de IE dirigido al sector microempresarial, pero en esta oportunidad a aquellas personas que están iniciando su trayectoria o que se encuentran en una situación similar de rendimientos por varios años o sin los avances significativos. Resulta interesante en esta etapa identificar los puntos críticos a trabajar con los

microempresarios, que les permita destrabar esas limitantes que le han impedido desarrollar y que aspiran eliminarlos.

Estrategia: Plan de seguimiento a egresados de los programas de capacitación de IE aplicado a los microempresarios, para retroalimentar los procesos de capacitación (DO).

Emprender un proceso de capacitación tanto al microempresario exitoso que recibió liderazgo con IE así como al que está iniciando o tiene limitaciones, se le brindó capacitación de fundamentos de IE. A continuación debe iniciarse una de las etapas más atractivas y desafiantes que es realizar un plan de seguimiento, que tiene como propósito verificar si la capacitación recibida ha sido efectiva, reflejándose la misma en los niveles de desempeño que se registraban antes de la capacitación y que se registraron posterior a la capacitación.

Estrategia: Difundir el presente trabajo de investigación y sus beneficios así como otros trabajos con temas relacionados con la IE, para beneficio del sector microempresarial. (DO).

Los resultados de la encuesta así como las valiosas opiniones de los especialistas permitieron estructurar varias estrategias que han sido analizadas previamente y que contribuirán con el desarrollo en el sector de los microempresarios urbanos de la ciudad de Milagro. Las estrategias brindarán, como lógica consecuencia, resultados positivos que aportarán al progreso de la ciudad, a través de los microempresarios que han sido técnicamente capacitados en IE.

#### IV. CONCLUSIONES

A través de la investigación realizada se determinó que la Inteligencia Emocional y su aplicación no es un tema desconocido para los microempresarios respecto de su significado, quizás lo que ellos no conocen es el aspecto técnico.

Se ha demostrado mediante el presente estudio la importancia de la Inteligencia Emocional y cómo influye de manera positiva en el desarrollo personal de los microempresarios y en la optimización de las gestiones empresariales. El manejo adecuado de la autorregulación emocional, permite a los microempresarios controlar sus emociones, lo cual les ayudará a actuar con la energía correcta en situaciones que no sean favorables en su trabajo. Por

lo que los empresarios deben incluir en sus diferentes programas de capacitación para los empleados, temas vinculados con IE, que se enmarcan en la gestión del talento humano con temas cuantitativos, financieros o lógicos matemáticos, como aporte a la formación de profesionales con una visión holística y sistémica.

La elaboración de un plan estratégico personal aportado con IE, permitiría a los microempresarios superar las barreras vinculadas con el aprovechamiento de la motivación, hechos que los limitan a asimilar y enfrentar procesos de cambios.

Es recomendable difundir de manera oportuna la existencia de esta investigación mediante el respaldo y colaboración de las Instituciones Públicas o Privadas y otras organizaciones relacionadas con este proceso.

#### VI. REFERENCIAS

- Bar-On, R. & Parker, J. D. A. (eds) Emotional and Social Intelligence Insights from the Emotional Quotient Inventory (EQ-i). The Handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the work place (pags 363-387) San Francisco, CA Jossey- Bass.
- Cano-Vindel, A. y Fernández-Castro, J. (1999). Procesos cognitivos y emoción. Presentación del monográfico. *Ansiedad y Estrés*, 5, 127-128.
- Charan, R. (2007). *Know How, las 8 habilidades que distinguen a las personas de buen desempeño de las demás*, Editorial Norma, Bogotá - Colombia.
- Charbonneau, D. & Nicol, A. M. (2002), Emotional Intelligence and prosocial behaviours in adolescents. *Psychological Reports*, 90, 361-370.
- Conangla, M. (2005). *Crisis emocionales: La inteligencia emocional aplicada a situaciones límite*. Barcelona, España, Editorial Amat.
- Fernández, M. (2010). Estudio Socioeconómico para definición de Titulaciones de Tercer Nivel a ofertar en la UNEMI. *Ciencia UNEMI*, 3(4), 40-55
- Gardner. H. (1983). *Frames of Mind. The Theory of Multiple hile Uigences*. Nueva York: Basic Books.
- Gerits, L.; Derksen J- Y. & Verbruggen, A. B. (2004). Emotional Intelligence and adaptive success of nurses caring for people with mental retardation and severe behavior problems. *Mental*

- Retardation*, 42 (2) 106-121.
- Martin, D. & Boeck, K. (2004). *EQ. Qué es Inteligencia Emocional*. Madrid: Improve.
- Engelberg, E. y Sjoberj, L. (2004). Emotional Intelligence, affect intensity, and social adjustment. *Personality and Individual Differences*, 37(3), 533-542.
- Ramos, N.; Fernández-Berrocal, P. y Extremera, N (2003). Inteligencia Emocional en situaciones de estrés ayuda en A Giménez (ed): Procesos psicológicos e Intervención investigaciones en curso. Facultad de Psicología Malaya, pp 26-30.
- Rodríguez M., E. A. (2005). Metodología de la Investigación. La creatividad, el rigor de estudio y la integridad son factores que transforman al estudiante en un profesional de éxitos. Colección Héctor Merino Rodríguez, Univ. J. Autónoma de Tabasco, México.
- Salovey, P & Mayer, J. D. (1990), *La inteligencia emocional. La imaginación, la cognición y Personalidad*. Vergara Editor. España
- Salovey, P., Stroud, L. R., Woolery, A., & Epel, E. S. (2002). Perceived emotional intelligence, stress reactivity, and symptom reports: Further explorations using the Trait Meta-Mood Scale. *Psychology and Health*, 17, 611-627
- Sánchez, N.; Blum V, y Piñeyro, L. (1990). Variables relacionadas con el éxito académico de los estudiantes de medicina de la Universidad Autónoma de Nuevo León, México. *Educación Médica y Salud*, 24(2), 207-212.
- Stern, W. (1912). *The Psychological Methods of Intelligence Testing* (G. Whipple, Trans.). Baltimore: Warwick and York.
- Sternberg, R. (1997). *Inteligencia exitosa: Cómo una inteligencia práctica y creativa determinan el éxito en la vida*. Barcelona: Paidós.
- Sternberg, R. J. (2000). *Handbook of Intelligence*. New York: Cambridge University Press.
- Sternberg, R. J.; Castejón, J. L.; Prieto, M. D.; Hautamäki, J. & Grigorenko, E. (2001). Confirmatory factor analysis of the Sternberg Triarchic Abilities Test in Three International Samples: An empirical test of the Triarchic Theory. *European Journal of Psychological Assessment*, 17, 1- 16.
- Taylor, G. J.; Bagby, R. M. & Parker, J. D. A. (1997). *Dissorders of affect regulation*. Cambridge, R. U.: Cambridge University Press.
- Thurstone, Louis L.(1938). *Primary Mental Abilities*. Publisher the University Of Chicago Press.
- Toro Jaramillo, I. D. y Parra Ramírez, R. D. (2006). *Método y conocimiento: metodología de la investigación: investigación cualitativa/ investigación cuantitativa*. Colección académica escuela de administración, Escuela de administración, Universidad EAFIT.