



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
COMERCIALES**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERÍA COMERCIAL**

TÍTULO DEL PROYECTO

**“ESTRUCTURACIÓN DE ESTRATEGIAS QUE PERMITAN LA
UTILIZACIÓN Y EL FORTALECIMIENTO DE LA INTELIGENCIA
EMOCIONAL POR PARTE DE LOS MICROEMPRESARIOS DEL
SECTOR URBANO DEL CANTÓN MILAGRO”.**

AUTORES:

**VELÁSQUEZ CASTRO VIRGINIA MARGARITA
SUÁREZ ZAMBRANO JEFFRY PATRICIO**

TUTOR:

ING. HECTOR SERRANO MANTILLA, MAE.

MILAGRO

ECUADOR

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por la Srta. Virginia Margarita Velásquez Castro y Sr. Jeffry Patricio Suárez Zambrano, para optar al título de Ingenieros comerciales con el tema **“Estructuración de estrategias que permitan la utilización y el fortalecimiento de la Inteligencia Emocional por parte de los microempresarios del sector urbano del Cantón Milagro”** y que acepto tuturar a las estudiantes, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, a los 18 días del mes de abril del 2013

Ing. Héctor Serrano Mantilla, MAE.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Los autores de esta investigación declaran ante el Consejo Directivo de la Universidad Académica Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de nuestra propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 18 días del mes de abril del 2013

Virginia Margarita Velásquez Castro

CI: 0928427806

Jeffry Patricio Suárez Zambrano

CI: 0925006637

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de **INGENIERÍA COMERCIAL** otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	()
DEFENSA ORAL	()
TOTAL	()
EQUIVALENTE	()

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

Dedico al todopoderoso que es Dios porque es el eje de mi vida, por ser mi padre y quien me bendice y me proporciona sabiduría, fortaleza, paciencia y me ayuda a alcanzar todos mis objetivos que voy emprendiendo.

A mi madre que aunque se encuentre en otro país y no se halle a mi lado, su anhelo de verme realizado como profesional, me siento muy feliz de tener una madre quien es un ejemplo a seguir, lo cual me ha ayudado y dado fuerzas para seguir adelante y nunca rendirme, de alcanzar siempre mis metas y de superarme cada día, de luchar siempre por mis sueños y deseos haciendo de mi un buen ser humano.

A mi padre por los valores que me inculco desde pequeño, de siempre respetar a todos y en especial a la familia, de ser una inspiración para mí y de lograr alcanzarlo y superarlo, también mi Hermanos por el apoyo incondicional por parte de ellos, en especial a mi hermano mayor que en muchas ocasiones actuó como padre y madre y me ayudo a mi desarrollo humano.

A mi esposa por estar siempre en mis estudios, en cada momento de mi vida que ha estado conmigo y de darme el regalo más hermoso que se le puede dar a una persona que es el de ser padre, a mi hija que es lo más bello que me ha dado la vida, ella es quien me da cada día fuerzas para continuar logrando alcanzar metas propuestas en mi vida.

Jeffry Suárez Zambrano

DEDICATORIA

Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mi madre por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y porque siempre me apoyaste. Mamá gracias por darme una carrera para mi futuro, todo esto te lo debo a ti.

A mi padre por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

A mi hermana por estar conmigo y apoyarme siempre, la quiero mucho.

A Luis Miguel, por ser mi pilar fundamental en mi vida apoyándome en cada paso que he dado y que ha estado conmigo dándome fuerzas para seguir adelante en cumplir mis objetivos.

Virginia Velásquez Castro

AGRADECIMIENTO

Brindamos nuestro agradecimiento principalmente a Dios por habernos permitido culminar esta etapa con éxito y al finalizar este trabajo tan arduo como el desarrollo de una tesis es inevitable que te asalte un muy humano egocentrismo que te lleva a concentrar la mayor parte del mérito en el aporte que has hecho. Sin embargo, el análisis objetivo te muestra inmediatamente que la magnitud de este aporte no hubiese sido posible sin la participación de personas que han facilitado las cosas para que este trabajo tenga un feliz término. Por ello, es para nosotros un verdadero honor utilizar este espacio para ser justos y consecuente, expresándoles nuestros agradecimientos.

Debemos agradecer de manera especial y sincera al Ing. Héctor Serrano Mantilla por aceptar ser nuestro tutor y realizar esta tesis bajo su dirección. Su incondicional apoyo y confianza en nuestro trabajo y su capacidad para guiar nuestras ideas ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en nuestra formación como profesionales. Las ideas propias, siempre enmarcadas en su orientación ha sido la clave del buen trabajo que hemos realizado juntos, el cual no se puede concebir sin su siempre oportuna colaboración. Muchas gracias Ingeniero.

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

MSc. Jaime Orozco Hernández

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de nuestro Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue Propuesta para la implementación de un sistema de producción y comercialización piscícola como aporte al desarrollo productivo del Cantón Milagro y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 18 de abril del 2013

Virginia Margarita Velásquez Castro

CI: 0928427806

Jeffry Patricio Suárez Zambrano

CI: 0925006637

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
1. EL PROBLEMA	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1 Problematización: Origen y descripción del problema.....	3
1.1.2 Delimitación del problema	4
1.1.3 Formulación del problema	5
1.1.4 Sistematización del Problema:	5
1.1.5 Determinación del tema	5
1.2 OBJETIVOS	6
1.2.1 Objetivo General	6
1.2.2 Objetivos Específicos de la Investigación	7
1.3 JUSTIFICACIÓN	6
CAPÍTULO II	9
2. MARCO REFERENCIAL	9
2.1. MARCO TEORICO.....	9
2.1.1 Antecedentes Históricos.....	9
2.1.2 Antecedentes Referenciales.....	15
2.2 MARCO LEGAL.....	38
2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	39
2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES	42
2.4.1 Hipótesis General.....	42
2.4.2 Hipótesis Particulares.....	42
2.4.3 Declaración de Variables	42
2.4.4 Operacionalización de variables.....	44
CAPÍTULO III	25
3. MARCO METODOLÓGICO	46
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL.....	46
3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA	48
3.2.1 Características de la población	48

3.2.2	Delimitación de la población.....	48
3.2.3	Tipo de muestra	48
3.2.4	Tamaño de muestra	48
3.2.5	Proceso de selección	49
3.3	LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS	50
3.3.1	Métodos Teóricos	50
3.3.2	Métodos Empíricos.....	51
3.3.3	Técnicas e Instrumentos	54
3.3.4	Procesamiento Estadístico de la Información.....	54
	CAPÍTULO IV.....	53
	4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	53
4.1	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	53
4.2	ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIAS Y PERSPECTIVAS ..	53
4.2.1	Análisis de la encuesta.....	53
4.2.2	Análisis de la entrevista.....	66
4.3	RESULTADOS	70
4.4	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	73
	CAPÍTULO V.....	74
	5. PROPUESTA	74
5.1	TEMA	74
5.2	JUSTIFICACIÓN	74
5.3	FUNDAMENTACIÓN	76
5.4	OBJETIVOS	81
5.4.1	Objetivo general de la propuesta.....	81
5.4.2	Objetivo específico de la propuesta	81
5.5	UBICACIÓN	82
5.6	ESTUDIO DE FACTIBILIDAD	83
5.7	DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	83
5.7.1	Estrategias a implementar.....	87
5.7.2	Recursos	95
5.7.3	Impacto	95
5.7.4	Cronograma de actividades.....	97

INDICE DE TABLAS

CUADROS	ÍNDICE DE CUADROS O TABLAS	PÁGINA
1	Operacionalización de las variables independientes.....	44
2	Operacionalización de las variables dependientes.....	45
3	Nivel de madurez.....	54
4	Conciencia emocional.....	55
5	El autocontrol emocional como aporte a la gestión comercial.....	56
6	La motivación permite asimilar y enfrentar obstáculos.....	57
7	Para entender los puntos de vista.....	58
8	Comunicación con otras personas.....	59
9	Madurez beneficia a la gestión empresarial.....	60
10	Autocontrol influye en el nivel de rendimiento empresarial.....	61
11	Grado de resistencia de una situación emocional.....	62
12	La motivación permite superar problemas o barreras en gestión empresarial.....	63
13	Comunicación eficaz.....	64
14	Comunicación directa y personalizada.....	65
15	Verificación de hipótesis.....	73
16	Estrategia 1.....	88
17	Estrategia 2.....	90
18	Estrategia 3.....	92

19	Estrategia 4.....	93
20	Estrategia 5.....	94
21	Recursos.....	95
22	Cronograma.....	97

INDICE DE GRÁFICO

FIGURAS	ÍNDICE DE GRÁFICOS O FIGURAS	PÁGINA
1	Nivel de madurez.....	53
2	Conciencia emocional.....	55
3	El autocontrol emocional como aporte a la gestión comercial.....	56
4	La motivación permite asimilar y enfrentar obstáculos.....	57
5	Para entender los puntos de vista.....	58
6	Comunicación con otras personas.....	59
7	Madurez beneficia a la gestión empresarial.....	60
8	Autocontrol influye en el nivel de rendimiento empresarial.....	61
9	Grado de resistencia de una situación emocional.....	62
10	La motivación permite superar problemas o barreras en gestión empresarial.....	63
11	Comunicación eficaz.....	64
12	Comunicación directa y personalizada.....	65
13	Ubicación del Cantón Milagro y su sector urbano.....	82

RESUMEN

La gestión se desarrolló en un contexto competitivo, los microempresarios no son la excepción, por lo tanto se busca la manera de crear diferencias que logren la preferencia del cliente como una lógica consecuencia de la gestión comercial, que implique el desarrollo continuo personal y profesional, la búsqueda de una herramienta que logre este desarrollo en los microempresarios para determinar la importancia y el nivel de influencia que tiene la inteligencia emocional en la optimización de las gestiones empresariales, y cómo mediante la aplicación de estrategias adecuadas podemos convertirlos en aquellos microempresarios exitosos y que puedan crecer a PYMES no solo por el nivel académico sino por la aplicación de nuestro plan estratégico personal. El propósito de esta investigación es brindar a los microempresarios 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, esto ha inducido a realizar investigaciones acerca de la influencia de la inteligencia emocional en los microempresarios, para poder plantear una solución que los beneficie en su gestión personal y productiva. El proyecto expuesto se llevará a cabo en base a la perspectiva metodológica del modelo hipotético-deductivo, analítico-sintético e histórico-lógico y el tipo de investigación de carácter de exploratoria en vista de que no contamos con suficientes estudios locales sobre el tema investigado, luego detallaremos el problema para finalmente terminar con la investigación de tipo correlacional y explicativa porque se opera dos tipos de variables, la dependiente e independiente, la estructuración de estrategias permitirá el fortalecimiento de inteligencia emocional en los microempresarios del sector urbano del Cantón Milagro aspirando que el resultado del presente trabajo se lo pueda replicar en cantones con características similares al nuestro como aporte enmarcado en un proceso de Responsabilidad Social.

Palabras claves: Inteligencia Emocional, Autoconocimiento, Autorregulación, Motivación, Empatía, Habilidades Sociales.

ABSTRACT

The management was developed in a competitive context, microentrepreneurs are no exception, therefore looking for ways to create differences that achieve customer preference as a logical consequence of the commercial, which involves continuous personal and professional development, the search for a tool which achieves development microentrepreneurs to determine the level of importance and influence of emotional intelligence in business optimization efforts, and how by applying appropriate strategies can make them successful entrepreneurs and those who SMEs can grow not only academically but the implementation of our strategic plan staff. The purpose of this research is to provide entrepreneurs an opportunity reflected in a clear view of the different aspects when making business arrangements and how to achieve success through the use of appropriate strategies of emotional intelligence, this has led to research on the influence of emotional intelligence on microentrepreneurs, to propose a solution that will benefit them in their personal and productive management. The exposure draft will take place based on the methodological perspective hypothetical-deductive model, analytic-synthetic-logical and historical research and the type of exploratory in nature given that we do not have enough local studies about a topic, then will detail the problem to finally end the investigation of a correlational and explanatory because it operates two types of variables, the dependent and independent structuring strategies designed to build emotional intelligence in urban microentrepreneurs sucking the Miracle Canton result of this work would be replicated in counties with similar characteristics to our contribution framed as a process of social responsibility.

Keywords: Emotional Intelligence, Self-Awareness, Self-Regulation, Motivation, Empathy, Social Skills.

INTRODUCCIÓN

Enmarcado en un proceso sinérgico al asimilar en cada uno de los semestres que integró nuestra capacitación académica en la Universidad Estatal de Milagro y al conocer un tema que nos apasionó como lo es la IE y en este caso como lo manifiesta el Dr. Daniel Goleman consiste básicamente en la capacidad de sentir, entender y controlar los estados anímicos propios y ajenos, direccionamos nuestro esfuerzos al tratar de entender como determinados empresarios logran un desarrollo personal y profesional.

Nuestro Cantón San Francisco de Milagro refleja una característica y es la de contar con un dinámico y atractivo sector microempresarial, hacia a ellos es que se han orientado nuestra inquietudes para estudiarlos y conocer cómo influye la IE en aquellos q ya son considerados microempresarios exitosos y otros o que están naciendo o que se encuentran estancados en su crecimiento.

Resulta ideal para los autores aprovechar esta oportunidad para realizar un Estudio para determinar la utilización y aprovechamiento de la Inteligencia Emocional por parte de los microempresarios del sector urbano del Cantón Milagro.

La misma, que nos generó una hipótesis respecto del uso y aprovechamiento de la inteligencia emocional por parte de los microempresarios del cantón Milagro les permite optimizar las gestiones empresariales, efectuándose el respectivo trabajo de investigación para lo cual previamente se determinó la muestra idónea aplicada de 317 encuestados con el propósito de tener información que será analizada considerándose valido el conocimiento o la opinión de especialistas y en nuestro caso acudimos a tres profesionales de excelente nivel que ratificaron los resultados obtenidos.

Erradamente se podría asimilar que el termino de Inteligencia Emocional resulta lejano o desconocido para los microempresarios, al tabular la información de las encuestas se determinó lo contrario, los microempresarios conocen sobre las características, habilidades, competencias que comprenden la IE y esto lo hemos logrado ya que cuando elaboramos el grupo de preguntas para aplicar a los encuestados lo hicimos en un proceso empático citando como ejemplo: no se lo consulto a una persona si conocía IE y sus beneficios, sino si consideraba que la

madurez aportaba a sus gestión empresarial y al ámbito personal, esto es utilizando el término de madurez con sinónimo de IE.

Los resultados de la encuesta fueron reveladores y contundentes, el microempresario urbano del Cantón Milagro conoce de los beneficios de las competencias emocionales y esto se constituyó para nosotros en terreno fértil para plantear la Estructuración de estrategias que permitan la utilización y el fortalecimiento de la Inteligencia Emocional por parte de los microempresarios del sector urbano del Cantón Milagro, que implica la aplicación de cinco estrategias que la ponemos a consideración y en la que nuestra querida Unemi a través de sus directivos cuentan con un rol fundamental para beneficio de nuestra comunidad.

Las estrategias planteadas nos llevaron a las conclusiones y recomendaciones positivas y motivadoras con las cuales en un marco de responsabilidad social queremos culminar nuestra carrera como ingenieros comerciales, aportada a nuestra comunidad y que pueda ser un punto de referencia para aplicarlo a otros cantones de nuestro país.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematización

Las experiencias obtenidas como estudiantes universitarios así como en nuestro trabajo en el sector financiero, motivo el estudio del sector microempresarial, en el que podemos observar como determinados microempresarios reflejan un limitado conocimiento de habilidades como lo son el autoconocimiento, el autocontrol, la empatía, la falta de motivación y como lógica consecuencia la deficiente interacción con otras personas, esto los limita si lo comparamos con otros empresarios que aplican estas habilidades que son claramente identificadas como los elementos que integran la inteligencia emocional.

Continuamente nos cuestionamos si solo las habilidades técnicas son necesarias para desarrollar una labor de emprendimiento pero no solo es necesario este elemento, se necesita contar con un equilibrio emocional que permita generar una visión holística e inclusive integrándonos en el esquema de la inteligencia espacial muy difundida por investigadores como Howard Gardner que le brinde a una persona la brújula necesaria para controlar sus emociones e inclusive generar la fuerza requerida para cuando las situaciones no se presenten favorables.

La inteligencia emocional tal y como lo manifiesta Daniel Goleman consiste básicamente en “la capacidad de sentir, comprender, controlar y modificar nuestros estados anímicos y los ajenos”, quien conoce y aplica eficazmente la inteligencia emocional obtiene una ventaja competitiva frente a otras personas.

Precisamente en esta línea queremos investigar si determinados microempresarios del sector urbano del Cantón Milagro ya utilizan la inteligencia emocional para su beneficio, quizás ellos no la conozcan con este término pero la pueden estar aplicando desde hace varios años, otros en cambio con sus paradigmas errados no

aceptan estas competencias como válidas y nuestra experiencia nos demuestra que son precisamente aquellas personas que no logran avanzar en su desarrollo empresarial e inclusive personal, son precisamente estos microempresarios los que nos preocupan y a quienes queremos apoyar con el presente trabajo de investigación.

Se constituye este trabajo de investigación como una excelente oportunidad para indagar un tema que nos apasiona y que como egresados de Ingeniería Comercial aspiramos ser parte de una posible solución a una problemática que según nuestra opinión se debe gestionar para lograr un desarrollo personal y empresarial, todo esto en un marco de Responsabilidad social ya que no solo los microempresarios se beneficiarían si validamos determinadas hipótesis que según nosotros los limita sino que se podría inclusive ofrecer posibles soluciones que aspiramos que se apliquen a corto plazo.

Pronóstico

De mantenerse la problemática, lamentablemente determinados microempresarios del sector urbano del Cantón Milagro, no lograrían optimizar su gestión empresarial la misma que afectaría al rendimiento de su microempresa y el de los trabajadores que la integran.

Control del pronóstico

El uso y aprovechamiento de la Inteligencia Emocional se constituirá en la herramienta que permita a los microempresarios que la apliquen en una oportunidad que al asimilarla se convertirá en una fortaleza para optimizar su gestión.

1.1.2 Delimitación del problema

País : Ecuador

Región : Costa

Provincia : Guayas

Cantón : Milagro

Sector : Microempresarial-Urbano

Área : Administrativa

Universo

Para efecto del presente estudio se trabajara con los microempresarios del sector urbano a quienes se les aplicará una encuesta a una muestra representativa de la misma.

1.1.3 Formulación del problema

¿Determinados microempresarios del sector urbano del Cantón Milagro desconocen el uso y aprovechamiento de la Inteligencia Emocional como herramienta para optimizar su gestión empresarial?

1.1.4 Sistematización del problema

¿De qué manera la falta de autoconocimiento emocional en los microempresarios del sector urbano del Cantón Milagro influye en sus actividades empresariales y en su desempeño?

¿De qué manera influye que determinados microempresarios del sector urbano del Cantón Milagro no aprovechen su competencia emocional de autorregularización para optimizar su gestión empresarial?

¿De qué manera afecta el limitado aprovechamiento de la motivación por parte de determinados microempresarios del sector del cantón Milagro que los limitan a asimilar y enfrentar procesos de cambios?

¿En qué medida la falta de empatía afecta a los microempresarios en sus relaciones interpersonales limitando su gestión empresarial?

¿De qué manera influye una limitada competencia de habilidades sociales en el microempresario al momento de optimizar su gestión empresarial?

1.1.5 Determinación del tema

Estudio para determinar la utilización y aprovechamiento de la inteligencia emocional por parte de los microempresarios del sector urbano del Cantón Milagro.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo general

Analizar el uso y aprovechamiento de la Inteligencia Emocional en los microempresarios del sector urbano del cantón Milagro para poder optimizar sus gestiones empresariales.

1.2.2 Objetivos específicos de Investigación

Evaluar el grado de importancia que tiene el autoconocimiento en los microempresarios del sector urbano del cantón Milagro vinculado con las actividades empresariales y su desempeño.

Analizar como los microempresarios del sector urbano del cantón Milagro pueden optimizar su gestión empresarial mediante la aplicación de la Autorregularización emocional.

Analizar como determinados microempresarios del sector urbano del cantón Milagro superan las barreras vinculadas con el limitado aprovechamiento de la motivación que los limitan a asimilar y enfrentar procesos de cambios.

Estudiar el efecto que tiene la falta de empatía por parte de determinados microempresarios del sector urbano del cantón Milagro para el mejoramiento de las relaciones interpersonales y la optimización su gestión empresarial.

Evaluar el grado de importancia que tienen las habilidades sociales por parte de los microempresarios del sector urbano del cantón Milagro para la optimización de sus gestiones empresariales.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Continuamente en las aulas universitarias, en una interacción directa entre alumnos y profesores analizamos como determinadas organizaciones reflejan un mayor éxito que otras y la conclusión final es que las organizaciones son grupos sociales que son administradas por personas y que son estas personas las que tomando decisiones correctas e incorrectas obtienen resultados favorables o no para su organización.

Cuando analizamos la gestión del microempresario se genera similares inquietudes como las planteadas en el párrafo anterior, ya que una empresa grande, mediana o pequeña igual es un ente social. Los microempresarios con su característica no cuentan con una estructura financiera tan amplia como la de las pymes o las grandes empresas ni tampoco administra a un número elevado de personas no les impida esto que el éxito, fracaso, su gestión se lo relacione con las habilidades, técnicas, humanas y conceptuales.

El microempresario para efecto de este trabajo de investigación será analizado haciendo énfasis en las habilidades humanas y conceptuales sin con esto mencionar y que la parte técnica no es importante y que quizás pueda ser motivo de otro estudio.

Las habilidades conceptuales y humanas de manera directa guarda relación con la inteligencia emocional, como estudiantes universitarios nos cuestionamos si un microempresario no crece es una lógica consecuencia de una falta de autocontrol, autoconocimiento, interacción con otras personas, de conocerse para saber dónde está y donde quiere ir.

En repetidas oportunidades conocemos historias de microempresarios, medianos y Pymes que al ser consultado nos confirma que sus inicios que en sus inicios fueron microempresario y que términos como madurez, autocontrol, habilidades para comunicarse con otra persona fueron fundamental para su crecimiento personal primero y luego empresarial.

Nuestro Cantón San Francisco de Milagro se caracteriza al igual que otros cantones de nuestro país en contar con un grupo significativo de microempresarios en el que vamos que las grandes y medianas empresas los apoyen en determinados casos con conocimientos técnicos como se puede apreciar que lo realiza empresas como Devies Corp. y Cohervi que son mayorista de producto de consumo masivos, estas empresas le ofrecen asesoramiento técnico e inclusive financiero, rotando de inventario inclusive la utilización del espacio físico para exigir mercadería mostrando orden para satisfacer a sus clientes.

La pregunta que se nos genera si solo ¿esto es necesario?, esto es contar con inventario, contar con perchas nos brindara la oportunidad de vender todo o se necesita que un microempresario entienda a su cliente, esto es empatía, sepa interactuar con su proveedor y sus clientes, demuestre el control necesario ante situaciones personales que puedan afectar, que tenga una proyección personal y profesional, que sepa cómo sus emociones le pueden brindar resultados positivos o negativos.

Expuestas las últimas líneas del párrafo anterior motivan esta investigación, a través de encuesta a microempresarios así como entrevistas a destacados especialistas validará nuestras hipótesis respecto de nuestras inquietudes que aspiramos que aporten o beneficien a un segmento de nuestra población que aporta de manera significativa a nuestra economía.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Antecedentes Históricos

Etimológicamente, la palabra inteligencia proviene de —intus legere, que significa —tenerla capacidad de leer el interior. Esto quiere decir que la inteligencia se basa en el hecho de poder descifrar las realidades desde adentro, esto quiere decir “la mente”.

Las formas en que se puede definir la inteligencia son variadas. Según últimas investigaciones se ha evidenciado que existen diferentes culturas las mismas que tienen conceptualizaciones diversas acerca de la inteligencia. No existe una definición establecida.

Una de las más formas más frecuentes consiste en describir a la inteligencia como la herramienta que posibilita a través de la capacidad la resolución de problemas neutros. Terman (1921) define que una persona “es inteligente cuando según su capacidad puede desarrollar pensamientos abstractos, esto quiere decir tener la capacidad de comprender las relaciones y patrones asociadas a la misma, sobre todo aquellos que no son asimilados inmediatamente por los sentidos.

También se desprenden facetas de la inteligencia las mismas que se encuentran relacionadas directamente con la capacidad de adaptarse a circunstancias reales y respectivamente nuevas, también está descrita como la capacidad de adaptarse a los medios, ya que hoy en día se registran cambios vertiginosos. Pero también hay quienes se relacionan más en los aspectos relacionados con la praxis y se define a la inteligencia como la agrupación de habilidades que los individuos usan para poder así desarrollar con destrezas las diferentes actividades muy diversas dentro de las

áreas profesionales cuyas actividades van desde el manejo de herramientas y técnicas, para así ejecuta un desempeño eficaz en lo que respecta a la ejecución de los roles sociales los mismos que se asocian a las diferentes culturas.

Aquellas primeras conceptualizaciones se han puesto en manifiesto, las mismas que detallan que la inteligencia consiste en tener la capacidad de distinguir al hombre de los animales. La diligencia inteligente se caracteriza por la flexibilidad, innovación y capacidad de trascender lo inmediato, rasgos que se asocian a las conductas instintivas y automáticas, las mismas que dependen de la estimulación repetitiva y presente.

Tal y como indica Yela (1987) —la inteligencia genera posibilidades las mismas que ven más allá de las condiciones concretas y actuales, acoge el pasado y prever el futuro, ayuda a llegar a soluciones válidas no sólo aquellas que están dadas por los hechos, sino también en aquellas que están basadas en la verdad y la lógica. Es de vital importancia entender que el pensamiento representa la suprema integración de la conducta, en la misma que concurren la percepción, aprendizaje, dinamismos sociales y axiológicos basados en la experiencia.

Este nivel se considera tanto más alto cuanto más flexible, mediata e innovadora sea la conducta (Yela 1995). Las personas inteligentes está capacitadas para entender y pensar, aprende fácilmente y dispone de recursos para resolver problemas asociados con la praxis.

Es necesario tener en cuenta que a la hora de concretar el carácter polimorfo y abierto de la inteligencia, los expertos coinciden en señalar que las explicaciones se dan desde un punto de vista biológico, desde la perspectiva psicológica y desde un planteamiento operativo.

Un punto de partida consideramos fundamental es el de la psicología Humanista, destacando de ella autores como Gordon Allport, Abraham Maslow y Carl Rogers, quienes a mediados del siglo XX ponen especial énfasis en la emoción.

También destaca la logoterapia de Victor Frankl, al buscar el sentido de la vida, llego a conceptos como “la responsabilidad en la actitud ante la vida”.

También nos encontramos con la psicoterapia racional-emotiva de Albert Ellis que se focaliza en el ámbito emocional del cliente, defendiendo que cada persona tiene la necesidad de sentirse bien consigo misma, experimentar las propias emociones y crecer emocionalmente.

Perspectiva Biológica

En base a la perspectiva biológica, se entiende que la inteligencia es la capacidad surgida a partir de la complejidad neuronal, cuya capacidad se interpreta como el poder de adaptación a los medios (Piaget). Hoy en día se dispone de métodos muy confiables que ayudan a conocer el funcionamiento cerebral.

Perspectiva psicológica

Las perspectivas de la inteligencia se concibe como una capacidad cognoscitiva superior o capacidad de aprender. Dentro de esta perspectiva, dos de las aportaciones más conocidas son las de Hebb y Cattell. Hebb distingue una inteligencia —All y otra —BII. La inteligencia —All es potencial y es una cualidad innata del cerebro mediante la cual elabora formas inteligentes de actuar. Se trata, por tanto, de una capacidad cognitiva y biológica. La inteligencia —BII es funcional y consiste en poner en funcionamiento los recursos disponibles en un momento dado.

El comportamiento inteligente es debido a la inteligencia —All y se acopla eficazmente a las exigencias del entorno a través de los conocimientos y estrategias aprendidos.

En el mismo sentido, Cattell distingue una —inteligencia Fluida (Gf) o habilidad para enfrentarse con problemas nuevos, actúa en todos los campos, constituye el componente biológico o genético de la inteligencia y es relativamente independiente de los efectos de la educación y de la estimulación ambiental; y la —inteligencia cristalizada (Gc) o habilidad para aplicar aprendizajes previos y, por tanto, tiene su fundamento en aquellas habilidades que han sido aprendidas y adquiridas de modo acumulativo a través de la experiencia, se considera un efecto de la educación y la cultura se debe a la historia de aprendizaje concreto de cada persona. Para medir la Gf se utilizan test libres de cultura, y la Gc se mide a través de test con una fuerte saturación cultural.

Planteamiento Operativo

Este planteamiento describe a la inteligencia como el conjunto de conductas observables y evaluables, en este caso, a través de los tests. La inteligencia se define como —lo que miden los testll (Boring), por ejemplo, fluidez verbal, comprensión, razonamiento, inferencias, memoria, rapidez de cálculo.

Al inicio de los años noventa, Perkins (1991) ofrece una reinterpretación de las explicaciones de la inteligencia que va más allá de la inteligencia como resultado de la aplicación de los tests. Hace una descripción de la inteligencia como potencia (poder), como contenido y como estrategia. La inteligencia como potencia está basada en el funcionamiento del cerebro y presenta una interpretación fisiológica de la mente. Desde esta consideración difícilmente se pueden contemplar perspectivas de intervención educativa.

La inteligencia como contenido o conjunto de conocimientos, que ha sido la perspectiva tradicional de la enseñanza, ha dado resultados muy discutibles. Lo que interesa desde el punto de vista instruccional es la consideración de esta como estrategia (Beltrán, 1993), interpretada en el sentido de que la calidad de la inteligencia se basa, en gran medida, en el conjunto de estrategias que se pueden aplicar en una tarea concreta.

De manera que la falta de estrategias adecuadas puede reducir el rendimiento de un sujeto, aun contando con un buen nivel de inteligencia. De esta forma el aprendizaje y la conducta serían el resultado de la potencia intelectual y del repertorio de habilidades estratégicas.

Las tres perspectivas son correctas, la inteligencia como potencia, contenido y estrategia, pero desde el punto de vista educativo, el interés se centra en la inteligencia como estrategia. Lo importante no es tanto cuanta inteligencia se posee, sino qué se hace con ella y cómo se utiliza. Es lo que algunos denominan —inteligencia ampliada—¹

¹ Inteligencia y Aptitudes, Julio Antonio González-Pineda

Antecedentes de la Inteligencia Emocional

La emoción²

Las emociones tienen un carácter irracional y se escapan en gran medida del control de la razón, la parte superior está constituida por la psique racional y se caracteriza por su capacidad para pensar y contemplar las ideas.

Un punto de partida que consideramos fundamental es el de la psicología Humanista, destacando de ella autores como Gordon Allport, Abraham Maslow y Carl Rogers, quienes a mediados del siglo XX ponen especial énfasis en la emoción.

También destaca la logoterapia de Víctor Frankl, al buscar el sentido de la vida, llega a conceptos como “la responsabilidad en la actitud ante la vida”. También nos encontramos con la psicoterapia racional-emotiva de Albert Ellis que se focaliza en el ámbito emocional del cliente, defendiendo que cada persona tiene la necesidad de sentirse bien consigo misma, experimentar las propias emociones y crecer emocionalmente.

En 1966, B. Leuner publica un artículo en alemán cuya traducción sería “Inteligencia Emocional y emancipación”; en él reconoce la necesidad de establecer una relación entre cognición y emoción y utiliza el término Inteligencia Emocional para referirse a ella.

En 1985 Reuven Bar-On utilizó la expresión Emocional Quotient (EQ, es decir, cociente emocional) en su tesis doctoral, aunque parece ser que este término no tuvo difusión hasta 1997, fecha en la que se publica la primera versión del “The emotional Quotient Inventory” (test para medir el cociente emocional).

En 1986 nos encontramos con otro autor que se refiere al concepto de IE. Se trata de W.L. Payne quien presentó un trabajo en el que sugiere la necesidad de desarrollar una estructura teórica que terminase con la supresión que se hacía en la sociedad occidental al papel de las emociones, proponiendo para ello de nuevo el término IE.

Además plantea el eterno problema de la integración entre razón y emoción: propone integrarlas de tal forma que en las escuelas se enseñen respuestas emocionales a los niños. Dice que la ignorancia emocional puede ser destructiva.

² MARTÍNEZ, Pascual: La importancia del conocimiento, La Coruña, España, Editorial Netbiblo, ISBN: 978-84-9475-172-7, Pág. 132.

Por esto los gobiernos deberían ser receptivos y preocuparse de los sentimientos individuales.

No obstante, el concepto IE sería abordado por primera vez como constructo en 1990 con dos artículos en revistas especializadas; el primero de ellos, de John Mayer, Peter Salovey y Di Paolo, y el segundo, con una mayor transcendencia, de Pete Salovey y John Mayer. Posteriormente, y como de todos es conocido, fue el libro de Daniel Goleman “Inteligencia Emocional” el que difundió este concepto de forma espectacular, al ser un best-seller en todo el mundo.³

ESTRUCTURA DE LAS EMOCIONES⁴

Otra definición sería que las emociones están constituidas por un conjunto de miniestrategias firmemente adheridas (metaprogramas) detectables y modificables que dan expresión a la correspondiente emoción.

La libertad y capacidad de elegir nuestras emociones es posible cuando conocemos y disponemos de los medios para responder totalmente, o lo que es mismo de poder modificar sus estructuras. De este modo somos capaces de escoger el estado emocional que más nos conviene para el momento.

Existen 3 ganancias principales que son:

1. Situarnos en lo correcto
2. El conocimiento de las estructuras emocionales nos posibilita cambiarlas.
3. Saber cómo están formadas las emociones te hace accesibles todas aquellas que quieras y conozcas.

TIPOS DE EMOCIONES⁵

- **POSITIVAS**

Generan equilibrio y armonía

Relajan el cuerpo y la mente

Mejoran la autoestima y el autoconocimiento

Potencian la armonía interior

³ <http://www.coachingexito.com/inteligencia-emocional/historia-de-la-inteligencia-emocional>

⁴ CARRIÓN, Salvador: Inteligencia Emocional con PNL, Madrid, España, Editorial Edaf, ISBN: 84-414-0983-8, Pág. 105, 106, 107.

⁵ CÓRCOLES, Ana Isabel: Ponte en su lugar, Madrid, España, Editorial FC, ISBN: 84-96-96793-42-X, Pág. 10

Son una buena fuente de salud mental, emocional y psicosomática

- **NEGATIVAS**

Enturbian las relaciones con uno mismo y con los demás

Perturban el ánimo

Generan conflictos internos y externos

Inquietud psicológica

Nuestro cuerpo absorbe el “veneno tóxico”, provocando trastornos psicosomáticos

2.1.2 Antecedentes Referenciales

Por lo que respecta a los antecedentes centrados en la inteligencia emocional se pueden mencionar los trabajos realizados por Leuner (1966), el cual publica un artículo en alemán cuya traducción sería —Inteligencia Emocional y emancipación (cit. por Mayer, Salovey y Caruso, 2000).

En él se plantea el tema de cómo muchas mujeres rechazan nuevos roles sociales a causa de su baja Inteligencia Emocional. Payne (1986), presenta un trabajo con el título de —A study of emotion: Developing emotional intelligence; Self integration; relating to fear, pain and desire (cit. por Mayer, Salovey y Caruso, 2000).

Como podemos observar en el título aparecía —Inteligencia Emocional. En este documento Payne (1986) plantea el eterno problema entre emoción y razón, y propone integrar emoción e inteligencia de tal forma que en las escuelas se enseñen respuestas emocionales a los niños.

La ignorancia emocional puede ser destructiva, por esto, los gobiernos deberían ser receptivos y preocuparse de los sentimientos individuales. Interesa subrayar que este artículo, uno de los primeros sobre Inteligencia Emocional del que tenemos referencia, se refiere a la educación de la misma.

En este sentido podemos afirmar que la Inteligencia Emocional ya en sus inicios manifestó una vocación educativa.

Estos dos últimos documentos prácticamente no tuvieron trascendencia y no se citan, (con muy contadas excepciones) en los estudios científicos sobre IE. Sin

embargo, podemos suponer que tuvieron una influencia sobre el famoso artículo de Salovey y Mayer (1990), puesto que estos autores son de los pocos, tal vez los únicos, que los citan posteriormente (Mayer et al., 2000).

En 1983 Bar-On utilizó la expresión EQ (Emotional Quotient) en su tesis doctoral. Según explica él mismo, el término EQ fue acuñado en 1980 (Bar-On, 2000). Aunque parece ser que no tuvo una difusión hasta 1997 en que se publicó la primera versión del The Emotional Quotient Inventory (Bar-On, 1997).

A menudo pasa desapercibido que en 1994 se fundó el CASEL (Consortium for the Advancement of Social and Emotional Learning), con objeto de potenciar la educación emocional y social en todo el mundo. Este hecho, claramente educativo, fue anterior a la publicación del libro de Goleman (1995).

El concepto Inteligencia Emocional (IE) apareció por primera vez desarrollado en 1990 en un artículo publicado por Peter Salovey y John Mayer, continuando con una tendencia iniciada por otros grandes psicólogos como Wechsler (1940), Gardner (1983) o Sternberg (1988).

Estos investigadores sin menospreciar la importancia de los aspectos cognitivos, reconocían el valor esencial de ciertos componentes denominados —no cognitivos, es decir, factores afectivos, emocionales, personales y sociales, como predictores adecuados de nuestras habilidades de adaptación y éxito en la vida (Cabello, Ruiz-Aranda, Fernández Berrocal, 2010).

No obstante, quedó relegado al olvido durante cinco años hasta que Daniel Goleman, psicólogo y periodista americano con una indudable vista comercial y gran capacidad de seducción y de sentido común, convirtió estas dos palabras en un término de moda al publicar su libro Inteligencia Emocional (1995).

La tesis primordial de este libro se resume en que necesitamos una nueva visión del estudio de la Inteligencia humana más allá de los aspectos cognitivos e intelectuales, que resalte la importancia del uso y gestión del mundo emocional y social para comprender el curso de la vida de las personas.

Goleman afirma que existen habilidades más importantes que la inteligencia

académica a la hora de alcanzar un mayor bienestar laboral, personal, académico y social. Esta idea tuvo una gran resonancia en la opinión pública y, a juicio de autores como Epstein (1998), parte de la aceptación social y de la popularidad del término se debió principalmente a tres factores:

1. El cansancio provocado por la sobrevaloración del cociente intelectual (CI) a lo largo de todo el siglo XX, ya que había sido el indicador más utilizado para la selección de personal y recursos humanos.

2. La antipatía generalizada en la sociedad ante las personas que poseen un alto nivel intelectual, pero que carecen de habilidades sociales y emocionales;

Como consecuencia de este conjunto de eventos y tras el best-seller de Goleman, fuimos invadidos por una oleada de información mediática de todo tipo (prensa, libros de autoayuda, páginas web, etc.). Por otra parte, diferentes autores, como Bar-On (1997), Cooper y Sawaf (1997), Goleman (1998) y Gottman (1997), publicaron aproximaciones al concepto de lo más diversas, propusieron sus propios componentes de la IE y elaboraron herramientas para evaluar el concepto.

Hasta finales de la década pasada y comienzos de la actual se empezaron a dar los primeros pasos firmes en la constatación empírica de los efectos que una buena IE puede ejercer sobre las personas.

En general, los primeros trabajos se encaminaron a examinar el constructo de IE, se centraron en el desarrollo teórico de modelos y la creación de instrumentos de evaluación rigurosos (Mayer et al., 2000; Salovey, Woolery y Mayer, 2001).

En la actualidad, existe suficiente base teórica y se han desarrollado las herramientas necesarias para examinar de forma fiable la relación de este concepto con otras variables relevantes, tanto en experimentos de laboratorio como en estudios de campo.

De hecho, la línea de investigación vigente se centra en establecer la utilidad de este nuevo constructo en diversas áreas vitales de las personas, con el objetivo de demostrar cómo la IE determina nuestros comportamientos y en qué áreas de nuestra vida influye más significativamente (Extremera y Fernández-Berrocal, 2004).

Para definir la Inteligencia Emocional un aspecto final era importante: tenía que ser distinguida de los rasgos de personalidad y de los talentos. Los rasgos de personalidad pueden ser definidos como formas características o preferidas de comportarse (por ejemplo, extraversión, timidez); y los talentos pueden definirse como capacidades no intelectuales (por ejemplo, habilidad para los deportes).

Como describe Mayer y Salovey (1993), —hemos escrito en la revista *Intelligence* que la Inteligencia Emocional podría ser considerada una inteligencia actual y distinta, por ejemplo, de un rasgo social altamente valorado.

La —bondad en las relaciones humanasll de Scarr (1989), podría ciertamente estar compuesta de rasgos como la sociabilidad, la honradez o el ser cariñoso. Pero además, allí podrían existir habilidades verdaderas tales como el conocimiento sobre lo que otra persona está sintiendo, que podría implicar un pensamiento apreciable y, por consiguiente, podía ser considerado una inteligencia.

Así, el intento de operacionalización del término emoción para el estudio de su implicación en la adaptación del ser humano, nos conduce al concepto de Inteligencia Emocional (IE) definido por primera vez por Salovey y Mayer en 1990 y reformulado en 1997 como:

“La habilidad de percibir con exactitud, valorar y expresar emociones; la habilidad de acceder o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad de comprensión emocional y conocimiento emocional; y la habilidad de regular emociones para promover el crecimiento intelectual y emocional”

Para estos autores la IE es considerada como la habilidad del procesamiento de la información emocional, igualándose a cualquier otra capacidad o habilidad cognitiva.

Actualmente es la teoría que mayor aceptación ha conseguido en el ámbito científico y mayor producción investigadora ha provocado (Fernández- Berrocal et al., 2006; Salguero, Iruarrizaga, 2006).

La Inteligencia Emocional (IE) en apenas quince años de vida científica (Salovey et al., 1990), ha pasado de ser un concepto de moda a convertirse en un apasionante

y fructífero campo de investigación.

Aunque a veces enfrentados los diversos planteamientos teóricos y de evaluación, así como las posibles implicaciones del constructo en importantes áreas del funcionamiento vital de las personas (e.g., salud, educación, trabajo, familia...), se han convertido en detonantes del interés por el estudio de la IE (Fernández-Berrocal et al., 2006).

En este sentido, varios autores defienden que las habilidades para identificar, asimilar, comprender y regular nuestras emociones y las de los demás, son recursos potenciales que facilitarían un mayor afrontamiento ante los eventos estresantes (Matthews y Zeidner, 2000; Salovey, Bedell, Detweiler y Mayer, 1999; Zeidner, Matthews y Roberts, 2006).

Tanto la percepción de nuestras habilidades emocionales, evaluada mediante autoinformes de IE (Extremera y FernándezBerrocal, 2005; Schutte, Malouff, Hall, Haggerty, Cooper, Goldmen, y Dornheim, 1998), como la destreza emocional en sí, evaluada mediante medidas de ejecución (Brackett y Salovey, 2006) son predictores significativos del bienestar emocional y del ajuste psicosocial de las personas.

La Inteligencia Emocional es objeto de gran interés, debido a que hay evidencia de que las diferencias individuales en el procesamiento de la información afectiva predicen el éxito (Goleman, 1995; Salovey et al., 1990) y la adaptación de la persona a su medio (Boyatzis, Goleman y Rhee, 2000; Ciarrochi, Chan, y Caputi, 2000) en distintos ámbitos de su vida como el educativo (Culver y Yokomoto, 1999; Lam y Kirby, 2002) y la salud mental (Ciarrochi, Deane y Anderson, 2002; Parker, Taylor y Bagby, 2001 y Salovey, 2001).

Como afirman algunos estudios, la Inteligencia Emocional podría ser un recurso personal que facilitaría una mayor percepción de autoeficacia y un mejor afrontamiento a los múltiples conflictos y reacciones negativas que surgen en el entorno laboral (Gerits, Derksen y Verbruggen, 2004; Bar-On, 2000).

Desde la aparición del constructo, la IE ha sido relacionada en la investigación con diferentes variables. En lo que concierne al ámbito educativo se pueden destacar algunos 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).

La capacidad de regular las emociones se relaciona positivamente con la calidad de las relaciones sociales y sensibilidad social (Coté, Lopes, Salovey y Beers, 2005; Lopes, Brackett, Nezlek, Schütz, Sellin y Salovey, 2004). También se ha observado cómo la Inteligencia Emocional correlaciona positiva y moderadamente con la autoestima y el liderazgo, y negativamente con la ansiedad social, e incluso controlando el efecto de la personalidad e inteligencia (Barling, Slater y Kelloway, 2000; Gil-Olarte, Palomera y Brackett, 2006).

Además la IE previene comportamientos no adaptativos en la escuela tales como el absentismo o las expulsiones por mala conducta (Petrides, Frederickson y Furham, 2004) y promueve el rendimiento académico (Ashknasy y Dasborough, 2003; Barchard, 2003; Brackett, y Mayer, 2003; Lam et al., 2002).

A su vez, la Inteligencia Emocional se relaciona positivamente con mejores niveles de ajuste psicológico (Extremera y FernándezBerrocal, 2003) y el control del estrés (Salovey, Stroud, Woolery y Epel, 2002).

Otro aspecto que considerar dentro de la IE son los constructos de la personalidad ya que la predisposición para adquirir y ejecutar determinadas estrategias de regulación emocional está relacionada con los precursores temperamentales que el individuo trae al nacer.

Los resultados de investigaciones en variables temperamentales sugieren que las diferencias individuales en la reactividad y regulación emocional poseen fuertes bases genéticas y se manifiestan ya en etapas tempranas de la vida del niño (Rothbart, Ahadi y Evans, 2000).

Estas predisposiciones afectivas de base se ven reflejadas en los factores de personalidad propuestos por la taxonomía de los Cinco Grandes (John y Srivastava, 1999) y constituyen los precursores de la reevaluación y la supresión, porque tornarían más fácil o más difícil la adquisición y ejecución de dichas estrategias (John y Gross, 2004).

Los factores de personalidad según el modelo de los Cinco Grandes son factores o tendencias básicas de respuesta con bases biológicas (McCrae y Costa, 1996, 1999) que inician, guían o mantienen formas de comportarse, pensar y sentir (Caspi, 1998), que resultan relativamente estables a lo largo del tiempo (Eisenberg, Fabes, Guthrie y Reiser, 2000).

El factor Apertura a la experiencia implica la complejidad, profundidad y riqueza de la vida mental y experiencial de un individuo (Shiota, Keltner y John, 2006). El factor Conciencia ha sido definido como el control del impulso consensuado socialmente que facilita el comportamiento dirigido hacia una meta, como pensar antes de actuar y demorar la gratificación (John et al., 1999).

Extraversión implica la disponibilidad energética del individuo e incluye rasgos como sociabilidad, actividad, asertividad y emociones positivas (John et al., 1999). Neuroticismo se define como un continuo desde la estabilidad emocional hacia la ansiedad, el nerviosismo, la tristeza y la tensión (Gross, 1998a).

El factor agradabilidad se refiere a las características interpersonales de preocupación y sensibilidad hacia los otros y sus necesidades, y se organiza en una dimensión que varía desde orientaciones prosociales, comunitarias y altruistas hasta desconfianza y egoísmo (Roccas, Savig, Schwartz y Knafo, 2003).

Estudios empíricos basados en el modelo de rasgos han encontrado correlaciones significativas entre personalidad e IE (Davies Stankov y Roberts 1998; Dawda y Hart, 2000; Newsome, Day y Catano, 2000), generalmente, se han encontrado correlaciones bajas o moderadas entre ambas (Ciarrochi et al., 2000; Davies et al., 1998; Schutte et al., 1998). Los resultados apuntan a una relación negativa fiable entre neuroticismo y diversas dimensiones de las escalas de la IE, como manejo emocional y control emocional.

Así, se han hallado correlaciones significativas negativas entre el TMMS-48 y neuroticismo, y positivas con las dimensiones extraversión, cordialidad, apertura a la experiencia y escrupulosidad (Ciarrochi et al., 2000; Davies et al., 1998; Schutte et al., 1998).

En este sentido, Warwick y Nettelbeck (2004) señalan que la escala TMMS

correlacionó moderadamente con extraversión y cordialidad, y débilmente con apertura, escrupulosidad y neuroticismo. Sin embargo, otros autores como Salovey et al., (1995) han señalado que los factores del TMMS-48 son diferentes de constructos asociados, como el neuroticismo.

EL CONTROL DE LAS EMOCIONES⁶

Es necesario entender que la libertad y la capacidad de elegir nuestras emociones, es posible cuando conocemos y disponemos de los medios para responder totalmente o lo que es mismo a modificar las estructuras.

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y VARIABLES DEL ESTUDIO

La Inteligencia Emocional (IE) durante los quince años de vida científica que lleva (Salovey, 1990), ha tomado diferentes tintes en el que ha pasado de ser una definición de moda a cristianizar en un emocionante y productivo campo de investigación.

Es necesario entender que los distintos bosquejos supuestos y de evaluación, así como las posibles inducciones del constructo en importantes áreas del funcionamiento vital de las personas (trabajo, educación, salud, familia), se han establecido en resonantes temas de inusitado interés en lo que respecta al estudio de la IE (Fernández-Berrocal 2006).

En tal virtud, diferentes autores sostienen que las habilidades para asemejar, confrontar, entender y regular a nuestras emociones y las de los demás, se constituyen como recursos potenciales que contribuirán a un mayor afrontamiento ante los eventos complejos (Matthews y Zeidner, 2000; Salovey et al., 1999; Zeidner, Matthews y Roberts, 2006).

La percepción acerca de nuestras destrezas emocionales, evaluada mediante auto-informes de IE (Extremera y Fernández-Berrocal, 2005; Schutte, Malouff, Hall, Haggerty, Cooper, Goldmen, y Dornheim, 1998), como la destreza emocional en sí, evaluada mediante medidas de cumplimiento (Brackett y Salovey, 2006) son factores característicos del prosperidad emocional y del ajuste psicosocial de las

⁶ GOLEMAN, Daniel: La práctica de la Inteligencia Emocional, Barcelona, España, Editorial Kairós, ISBN: 84-7245-407-X, Pág. 17

personas.

Diferentes estudios de la Inteligencia Emocional afirman que podría ser un recurso que genera facilidades en lo que respecta al tener una mayor percepción de autoeficacia y un mejor afrontamiento a los numerosos conflictos y reacciones negativas que surgen en el entorno laboral (Gerits, Derksen y Verbruggen, 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).

La capacidad de poder regular las emociones está relacionada de manera efectiva a la cualidad de las relaciones sociales y comprensión social (Coté, Lopes, Salovey y Beers, 2005; Lopes, Brackett, Nezlek, Schütz, Sellin y Salovey, 2004).

Se ha observado también como progresivamente la Inteligencia Emocional correlaciona positiva y moderadamente con la autoestima y el liderazgo, y negativamente con la ansiedad social, e incluso controlando el efecto de la personalidad e inteligencia (Barling, Slater y Kelloway, 2000; Gil-Olarte, Palomera y Brackett, 2006).

La IE previene comportamientos no adaptativos en la escuela tales como el absentismo o las expulsiones por mala conducta (Petrides, Frederickson y Furnham, 2004) y promueve el rendimiento académico (Ashknasy y Dasborough, 2003; Barchard, 2003; Brackett et al., 2003; Lam y Kirby, 2002).

La Inteligencia Emocional se relaciona positivamente con mejores niveles de ajuste psicológico (Extremera y Fernández-Berrocal, 2003) y el control del estrés (Salovey, et al., 2002).

INTELIGENCIA EMOCIONAL, NEUROTICISMO Y EXTRAVERSIÓN.

Otro aspecto que considerar dentro de la IE son los constructos de la personalidad ya que la predisposición para adquirir y ejecutar determinadas estrategias de

regulación emocional está relacionada con los precursores temperamentales que el individuo trae al nacer.

Los resultados de investigaciones en variables temperamentales sugieren que las diferencias individuales en la reactividad y regulación emocional poseen fuertes bases genéticas y se manifiestan ya en etapas tempranas de la vida del niño (Rothbart, Ahadi y Evans, 2000).

Estas predisposiciones afectivas de base se ven reflejadas en los factores de personalidad propuestos por la taxonomía de los Cinco Grandes (John y Srivastava, 1999) y constituyen los precursores de la reevaluación y la supresión, porque tornarían más fácil o más difícil la adquisición y ejecución de dichas estrategias (John y Gross, 2004).

Los factores de personalidad según el modelo de los Cinco Grandes son factores o tendencias básicas de respuesta con bases biológicas (McCrae y Costa, 1996, 1999) que inician, guían o mantienen formas de comportarse, pensar y sentir (Caspi, 1998), que resultan relativamente estables a lo largo del tiempo (Eisenberg, Fabes, Guthrie y Reiser, 2000).

En variables temperamentales sugieren que las diferencias individuales en la reactividad y regulación emocional poseen fuertes bases genéticas y se manifiestan ya en etapas tempranas de la vida del niño (Rothbart, Ahadi y Evans, 2000).

Estas predisposiciones afectivas de base se ven reflejadas en los factores de personalidad propuestos por la taxonomía de los Cinco Grandes (John y Srivastava, 1999) y constituyen los precursores de la reevaluación y la supresión, porque tornarían más fácil o más difícil la adquisición y ejecución de dichas estrategias (John y Gross, 2004).

Los factores de personalidad según el modelo de los Cinco Grandes son factores o tendencias básicas de respuesta con bases biológicas (McCrae y Costa, 1996, 1999) que inician, guían o mantienen formas de comportarse, pensar y sentir (Caspi, 1998), que resultan relativamente estables a lo largo del tiempo (Eisenberg, Fabes, Guthrie y Reiser, 2000).

El factor apertura a la experiencia implica la complejidad, profundidad y riqueza de la vida mental y experiencial de un individuo (Shiota, Keltner y John, 2006). El factor Conciencia ha sido definido como el control del impulso consensuado socialmente que facilita el comportamiento dirigido hacia una meta, como pensar antes de actuar y demorar la gratificación (John et al., 1999).

El factor Extraversión implica la disponibilidad energética del individuo e incluye rasgos como sociabilidad, actividad, asertividad y emociones positivas (John et al., 1999).

Neuroticismo se define como un continuo desde la estabilidad emocional hacia la ansiedad, el nerviosismo, la tristeza y la tensión (Gross, 1998a). El factor agradabilidad se refiere a las características interpersonales de preocupación y sensibilidad hacia los otros y sus necesidades, y se organiza en una dimensión que varía desde orientaciones prosociales, comunitarias y altruistas hasta desconfianza y egoísmo (Roccas, Savig, Schwartz y Knafo, 2002).

En el presente estudio, nos centraremos únicamente en los factores neuroticismo y extraversión ya que investigaciones anteriores (Andrés, 2009) se han encontrado relaciones positivas entre conciencia y reevaluación cognitiva, debido a que la mayor facilidad en el control del impulso implica regular el impacto emocional negativo de un evento.

Entre extraversión y la misma estrategia, ya que la disponibilidad de energía y de emociones positivas conlleva mayor facilidad para la construcción de significados que permitan regular los impactos emocionales negativos de los eventos; y entre neuroticismo y supresión de la expresión, ya que la mayor necesidad de controlar emociones negativas conlleva influir sobre muchas de ellas una vez que la tendencia de respuesta ya ha sido generada mediante la inhibición del curso expresivo.

Estudios empíricos basados en el modelo de rasgos han encontrado correlaciones significativas entre personalidad e IE (Davies Stankov y Roberts 1998; Dawda y Hart, 2000; Newsome, Day y Catano, 2000), generalmente, se han encontrado correlaciones bajas o moderadas entre ambas (Ciarrochi et al., 2000; Davies et al.,

1998; Schutte et al., 1998).

Los resultados apuntan a una relación negativa fiable entre neuroticismo y diversas dimensiones de las escalas de la IE, como manejo emocional y control emocional. Así, se han hallado correlaciones significativas negativas entre el TMMS-48 y neuroticismo, y positivas con las dimensiones extraversión, cordialidad, apertura a la experiencia y escrupulosidad (Ciarrochi et al., 2000; Davies et al., 1998; Schutte et al., 1998).

En este sentido, Warwick y Nettelbeck (2004) señalan que la escala TMMS correlacionó moderadamente con extraversión y cordialidad, y débilmente con apertura, escrupulosidad y neuroticismo. Sin embargo, otros autores como Salovey et al., (1995) han señalado que los factores del TMMS-48 son diferentes de constructos asociados, como el neuroticismo.

UNA FORMA DE SER MÁS INTELIGENTE⁷

Como lo menciona textualmente en el libro La práctica de la Inteligencia Emocional, el autor Daniel Goleman define que es necesario establecer una correcta relación con nosotros mismos, del modo en que nos relacionemos con los demás, de nuestra capacidad de liderazgo y de nuestra habilidad para trabajar en equipo.

INTELIGENCIA EMOCIONAL: LA PRIORIDAD PÉRDIDA⁸

Cada vez es mayor el número de empresas cuya filosofía reconoce la importancia del desarrollo de las habilidades relacionadas con la Inteligencia Emocional <<ya no se trata de competir en torno a un determinado producto sino que también debemos tener en cuenta el modo en que tratamos a las personas.

CAPACIDADES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL⁹

Textualmente el autor Daniel Goleman menciona:

- **Independencia:** Cada persona aporta una contribución única al desempeño de trabajo.

⁷ GOLEMAN, Daniel: La práctica de la Inteligencia Emocional, Barcelona, España, Editorial Kairós, ISBN: 84-7245-407-X, Pág. 17.

⁸ GOLEMAN, Daniel: La práctica de la Inteligencia Emocional, Barcelona, España, Editorial Kairós, ISBN: 84-7245-407-X, Pág. 22.

⁹ GOLEMAN, Daniel: La práctica de la Inteligencia Emocional, Barcelona, España, Editorial Kairós, Primera Edición, 1999, ISBN: 84-7245-407-X, Pág. 48.

- **Interdependencia:** Es necesario entender que cada individuo depende en cierta forma de los demás, con los que se haya unido por interacciones muy poderosas.
- **Jerarquización:** Las capacidades de la Inteligencia Emocional se refuerzan mutuamente. Es necesario entender que la inteligencia de uno mismo resulta de vital importancia para mantener un autocontrol y empatía eficaz.
- **Necesidad pero no suficiencia:** Es el tener una Inteligencia Emocional subyacente y entender que las relaciones laborales entre colaboradores debe de ser de colaboración y liderazgo.
- **Genéricas:** Hace un inventario de nuestras fortalezas y pone de relieve a las competencias que se deben de fomentar.

ÁREAS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU DESARROLLO¹⁰

- **Lenguaje Emocional**

Se refiere al tamaño variedad y funcionalidad del repertorio de palabras emocionales de las que dispone una persona para poder expresar verbalmente o por escrito los sentimientos o sensaciones que experimenta en un momento determinado.

- **Control de los impulsos¹¹**

Se asocia con la habilidad que tenemos para estar tranquilos y relajados y de esta manera ser capaces de pensar objetivamente.

ANÁLISIS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DESDE SU EFECTIVIDAD PREDICTIVA¹²

Si las medidas de la Inteligencia Emocional fueran predictivas de resultados vitales, importantes, independientes de otros constructores clásicos la Inteligencia Emocional podría ser considerada como una variable competente y característica para la comprensión de indicadores adaptativos de la vida cotidiana.

¹⁰OLVERA, Yolanda, DOMINGUEZ, Benjamín, CRUZ Alexandra: “*Inteligencia Emocional Manual para profesionales en el ámbito industrial*”, México DF, Editorial Plaza & Valdez, Primera Edición 2002, ISBN: 970-722-028, Pág. 21.

¹¹ OLVERA, Yolanda, DOMINGUEZ, Benjamín, CRUZ Alexandra: “*Inteligencia Emocional Manual para profesionales en el ámbito industrial*”, México DF, Editorial Plaza & Valdez, Primera Edición 2002, ISBN: 970-722-028, Pág. 21.

¹² RAMOS, Natalia, ENRÍQUEZ, Héctor, RECONDO, Olivia: “*Inteligencia Emocional plena*”, Barcelona, España, Editorial Kairos, Primera Edición 2012, ISBN: 978-84-028, Pág. 42.

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EMPATÍA¹³

La capacidad empática del ser humano ha sido objeto de estudio desde hace mucho tiempo. Sin embargo, debido a la naturaleza del constructo nunca ha existido un consenso en cuanto a su definición y componentes.

Ya en 1987 Hoffman define la empatía como una respuesta afectiva más apropiada a la situación de otra persona que a la propia (citado en Fernández-Pinto, López-Pérez, y Márquez, 2008). Según Rogers (1992), se define empatía como la cualidad de percibir el mundo interior de otro como si fuera el tuyo propio, pero sin perder la característica condicional del —como si fuera. Las definiciones de empatía de las últimas dos décadas recalcan la importancia de distinguir entre mi propio yo y el yo de los demás.

Hoffman (1989) afirma que la empatía, como motivación de ayudar a otros, se desarrolla de una manera similar a los estadios correspondientes al desarrollo cognitivo social del individuo. El proceso, según el autor, es una síntesis evolutiva de la empatía y del nivel de la comprensión cognitiva del individuo acerca del otro.

En los últimos años se ha generado un especial interés por determinar que variables de la personalidad se relacionan con la empatía. Una de las características principales que se ha venido observando respecto a la empatía es que parece existir un sesgo de género, pues son cada vez más los estudios que ponen de relieve puntuaciones significativamente superiores en empatía en las mujeres (Mestre, Frías & Samper, 2004). Sin embargo, tales diferencias pueden ser atribuidas al distinto proceso de socialización que han recibido hombres y mujeres.

Por otro lado, varios estudios demuestran una relación positiva significativa entre empatía y estabilidad emocional (Mestre, Samper, Tur, y Díez, 2001). También, se ha demostrado una mayor capacidad para la regulación emocional en aquellos individuos con mayor grado de empatía (Davies et al., 1988). La empatía parece guardar una relación positiva con algunos rasgos de personalidad creativa, exceptuando aquellos relacionados con la creatividad verbal y gráfica.

¹³<http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/5053/Tesis%20Doctoral%20de%20H%C3%A9ctor%20Arturo%20Enr%C3%ADquez%20Anchondo.pdf?sequence=1>

En cambio no se ha observado relación entre empatía y el nivel de inteligencia. En las dos últimas décadas ha aumentado considerablemente el número de publicaciones que tratan las relaciones significativas entre empatía y variables tales como la conducta prosocial, el altruismo, la conducta antisocial y la agresividad.

Destacando la aportación de autores como Hoffman (1977, 1987, 1989; Bandura, 1999; Davies et al., 1999; Eisenberg, Shell, Pasternack, Lennon, Beller & Mathy, 1987).

Por otro lado, los estudios muestran que las personas empáticas tienen buen autoconcepto-autoestima (Garaigordobil, Cruz y Pérez, 2003). Son muchos los beneficios que pueden derivar de una mejora de la empatía.

La empatía se relaciona positivamente con la conducta prosocial y altruista, y negativamente con la violencia y la agresividad. Además como dimensión que abarca la totalidad de la dimensión social del sujeto, repercutirá en una mejora de las relaciones interpersonales a todos los niveles.

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.

Así, el primer problema con que nos encontramos es definir qué es la inteligencia, si hay una o varias, si funcionan de manera independiente, aislada o en correlación, etc. Una breve revisión del concepto de inteligencia nos 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 mueven los individuos.

La investigación acerca de lo que implica la inteligencia se inicia con los estudios de Broca (1824-1880), el mismo que se interesó en tener las dimensiones del cráneo humano y sus características, y por otra parte descubrió la localización del área del lenguaje en el cerebro. Al mismo tiempo, Galton (1822-1911) bajo la influencia de Darwin, realizaba sus investigaciones sobre los genios donde aplicaba la campana de Gauss.

También en esta época Wundt (1832-1920) estudiaba los procesos mentales

mediante la introspección. Pero es a partir de Binet cuando se habla de la medición de la inteligencia, cuyos efectos sobre la educación son imponderables.

Es en 1905 cuando Binet (1857-1911) elabora el primer test de inteligencia a partir de una demanda del Ministerio de Educación francés, con objeto de identificar a los sujetos que podían seguir una escolaridad ordinaria y distinguirlos de los que requerían educación especial.

El concepto de Cociente Intelectual fue elaborado por Stern, en 1912, que 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.

De este modo quedó unido el concepto de inteligencia al éxito escolar, en un momento en que comenzaba a llevarse a cabo una política de escolarización de la población en los países más avanzados.

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.

Cattell distingue en 1967 entre Inteligencia Fluida e Inteligencia Cristalizada. Spearman, establece el factor —g— como índice general de la inteligencia. Pero todos ellos hacen referencia en sus teorías a capacidades verbales, numéricas, espaciales, perceptivas, de memoria o psicomotrices.

Es decir, 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 diversas, entre las que sitúa la inteligencia inter e intra-personal.

Estas dos últimas inteligencias estarían relacionadas con aspectos socio-emocionales, coincidiendo así al menos en parte, con la corriente de autores que defiende la existencia de una Inteligencia Emocional, independiente de otros constructos cercanos como la inteligencia psicométrica tradicional o la personalidad.

Salvo las excepciones de Guilford, Gardner y las de algunos otros, el siglo XX ha confiado en el enfoque correlacional para identificar inteligencias. De hecho, los investigadores han desarrollado tantas medidas como inteligencias han imaginado y además, ha sido una dura competencia entre las diferentes inteligencias y sus interrelaciones a través del siglo XX.

A psicólogos como Robert Sternberg, Howard Gardner y Peter Salovey, hay que agradecer que empiece a consolidarse un concepto mucho más amplio de la 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 CI, hizo arraigar hace cien años en todas las mentes (Martin y Boeck, 2004).

Es por ello por lo que las teorías recientes conducen al desarrollo de una nueva perspectiva de la inteligencia mucho más amplia, en la que se tienen en cuenta otros aspectos más allá de los puramente racionales, como los factores emocionales (Pérez et al., 2007).

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, 2000; (Sternberg, Grigorenko y Bundy, 2001), integrando en su concepto la creatividad, los aspectos personales y sociales. 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 solo miden el aspecto analítico, y ni siquiera por completo, considerando que habría que ir más allá del cociente intelectual, es decir, más allá de la inteligencia analítica para identificar a personas inteligentes con pronóstico de resultados favorables en la vida, ya que la inteligencia analítica, únicamente, no garantiza el éxito en el mundo real (Sternberg et al., 2001).

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

En otro orden de cosas, la inteligencia interpersonal tiende a coincidir con lo que otros autores han denominado inteligencia social (Zirkel, 2000, Topping, Bremmer y Holmes, 2000; Cherniss, 2000). Mientras que la inteligencia intrapersonal tiende a coincidir con la inteligencia personal (Sternberg, 2000; Hedlund y Sternberg, 2000).

CONCEPTO DE EMOCIÓN.

El papel de las emociones en la adaptación del ser humano ha sido ampliamente aceptado y estudiado desde Hipócrates y Galeno, pasando por Darwin (1872) y LeDoux (1996) hasta Cacioppo, Larsen, Smith y Bernston,. (2004).

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 Empedocles estableció las bases para una psicología determinada de manera primordial por los humores corporales.

Más tarde, la psicología del Renacimiento, encabezada por Robert Burton con su obra en tres tomos *Anatomy of Melancholy* amplió y perfeccionó esta sistematización.

Burton y sus contemporáneos elaboraron una tesis según la cual la composición de

los humores corporales, y en consecuencia el equilibrio anímico del ser humano era sensible a influencias externas como la alimentación, la edad y las pasiones. Otro hito en la psicología de las emociones fue la publicación de Charles Darwin.

La expresión de las emociones en el hombre y en los animales (1872). Darwin intentaba demostrar que existen esquemas de comportamiento congénito para las emociones más importantes, como la alegría, la tristeza, la indignación y el miedo (Martin et al., 2004).

Otros antecedentes están en los enfoques del counseling que han puesto un énfasis en las emociones, particularmente la psicología humanista, con Gordon Allport, Abraham Maslow y Carl Rogers, que a partir de mediados del siglo XX ponen un énfasis especial en la emoción.

Después vendrán la psicoterapia racional-emotiva de Albert Ellis y muchos otros, que adoptan un modelo de counseling y psicoterapia que toma la emoción del cliente como centro de atención.

Este enfoque 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, Bagby y Parker (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.
- 3) El neocortex interpreta la información.

De acuerdo con este mecanismo, en general hay bastante acuerdo en considerar que: —Emoción es un estado complejo del organismo caracterizado por una excitación o perturbación que predispone a una respuesta organizada. Las emociones se generan como respuesta a un acontecimiento externo o interno” (Bisquerra, 2007).

El proceso de valoración puede tener varias fases. Según Lazarus (1991) hay una valoración primaria sobre la relevancia del evento: ¿es positivo o negativo para el

logro de nuestros objetivos? En una evaluación secundaria se consideran los recursos personales para poder afrontarlo: ¿estoy en condiciones de hacer frente a esta situación?

Gran parte de lo que el cerebro realiza cuando se produce una emoción sucede independientemente del conocimiento consciente; se realiza de forma automática. Conviene insistir en que la mayoría de las emociones se generan inconscientemente.

También es útil distinguir entre reacciones emocionales innatas y acciones emocionales voluntarias. Las respuestas de evitación se encuentran a mitad de camino entre ambas. Cuando hablamos de las acciones emocionales voluntarias nos referimos a los sentimientos (LeDoux, 1996).

El estado de ánimo se refiere a un estado emocional mantenido durante semanas o más tiempo. Coincidimos con Frijda (1994) al afirmar que las emociones nos dicen qué hechos son verdaderamente importantes para nuestra vida.

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.

Todo esto son respuestas involuntarias, que el sujeto no puede controlar, sin embargo se pueden prevenir mediante técnicas apropiadas como la relajación.

La observación del comportamiento de un individuo permite inferir qué tipo de emociones está experimentando. Las expresiones faciales, el lenguaje no verbal, el tono de voz, volumen, ritmo, movimientos del cuerpo, etc., aportan señales de bastante precisión sobre el estado emocional.

El componente cognitivo o vivencia subjetiva es lo que a veces se denomina sentimiento. Sentimos miedo, angustia, rabia y muchas otras emociones. Para distinguir entre el componente neurofisiológico y el cognitivo a veces se emplea el término emoción, en sentido restrictivo, para describir el estado corporal (es decir, el estado emocional) y se reserva el término sentimiento para aludir a la sensación consciente (cognitiva).

El componente cognitivo hace que califiquemos un estado emocional y le demos un nombre. El etiquetado de las emociones está limitado por el dominio del lenguaje. Dado que la introspección a veces es el único método para llegar al conocimiento de las emociones de los demás, las limitaciones del lenguaje imponen serias restricciones a este conocimiento, pero al mismo tiempo dificulta la toma de conciencia de las propias emociones.

Este déficit provoca la sensación de "no sé qué me pasa", lo cual puede tener efectos negativos sobre la persona, de ahí la importancia de una educación emocional encaminada entre otros aspectos a un mejor conocimiento de las propias emociones y del dominio del vocabulario emocional (Bisquerra, 2003).

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).

Esta línea de trabajo se basa en la consideración de las emociones no sólo como mecanismos indispensables para la supervivencia del organismo (Darwin, 1872), sino también como procesos adaptativos capaces de motivar la conducta, ayudar a los procesos de memoria a almacenar y evaluar acontecimientos relevantes, focalizar la atención en un número limitado de opciones, favorecer la toma de decisiones e influir en la determinación final de nuestro comportamiento.

Desde esta perspectiva las emociones representan una fuente de información útil acerca de las relaciones que se establecen entre el individuo y su medio (Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai, 1995).

El hecho de poseer determinadas habilidades para reflexionar acerca de esta información e integrarla en nuestro pensamiento, puede suponer un requisito importante a la hora de manejar nuestras vidas y de favorecer una adecuada adaptación social y emocional.

HABILIDADES PRÁCTICAS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

La Inteligencia Emocional consta de cinco componentes o habilidades prácticas que debería poseer todo individuo para el buen manejo de sus emociones. Dichas habilidades son las siguientes:

CONOCER LAS PROPIAS EMOCIONES¹⁴

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 que estamos sintiendo, sin confundirla con otra o disfrazarla. Esta competencia se manifiesta en personas con habilidades para juzgarse a sí mismas de forma realista, que son conscientes de sus propias limitaciones y admiten con sinceridad sus errores, que son sensibles al aprendizaje y que poseen un alto grado de autoconfianza.

MANEJAR LAS EMOCIONES¹⁵

No permitir que nos controlen 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.

AUTOREGULACIÓN¹⁶

La autorregulación consiste en el control de los estados, impulsos y recursos internos propios. Es saber lo que uno siente y utilizar el sentido intuitivo para tomar decisiones con las que uno pueda vivir.

La autorregulación comprende:

- El control de las emociones e impulsos destructivos.
- Autodominio para resistir las tormentas emocionales.
- Capacidad para gestionar la ansiedad.
- Capacidad para tranquilizarse y controlarse uno mismo.
- Capacidad para aplazar las recompensas.
- Capacidad para canalizar de forma adaptativa las emociones y sentimientos.

¹⁴ <http://www.rosario.org.mx/biblioteca/inteligencia%20emocional.htm>

¹⁵ <http://www.psicologia-online.com/foros/viewtopic.php?t=61175&p=760780>

¹⁶ CONANGLA, Mercé: “*Crisis emocionales*”, Barcelona, España, Editorial Amat, Segunda Edición 2005, ISBN: 84-9735-166-5, Pág. 100.

AUTO MOTIVACIÓN¹⁷

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, con un alto grado de iniciativa y compromiso, y con gran capacidad optimista en la consecución de sus objetivos.

EMPATÍA¹⁸

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, que normalmente tienen mucha popularidad y reconocimiento social, que se anticipan a las necesidades de los demás y que aprovechan las oportunidades que les ofrecen otras personas.

MANEJAR LAS RELACIONES¹⁹

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 un equipo y creando sinergias grupales.

¹⁷ <http://www.sht.com.ar/archivo/liderazgo/emocional.htm>

¹⁸ <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5111/5/Capitulo3.pdf>

¹⁹ <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN7774.pdf>

2.2 MARCO LEGAL

Constitución de la república del Ecuador²⁰

Ley de consumidores

Derechos y obligaciones de los consumidores

Art. 4.- Derechos del Consumidor

Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;

Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;

Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad; Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar; Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;

Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor;

Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;

Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos; Derecho a la reparación e

²⁰<http://www.supertel.gob.ec/index.php/Articulos/ley-organica-de-defensa-del-consumidor/Derechos-y-Obligaciones-de-los-consumidores.html>

indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;

Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención, sanción y oportuna reparación de los mismos;

Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan;

Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá anotar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresarial es públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas²¹.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

Art. 320.- En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente. La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Abstracto.- Se aplica al sustantivo que expresa una realidad que no se percibe por los sentidos.²²

Altruismo.- El término altruismo lo forjó el filósofo Augusto Comte, padre del positivismo, a partir de la palabra italiana *Altrui* -el otro-, derivada del latín alteraum.

²¹ <http://plan.senplades.gob.ec/fundamento6>

²² <http://es.thefreedictionary.com/abstracto>

La idea del filósofo fue aportar el término opuesto a egoísmo, que no acaba de serlo la palabra generosidad, pues en ella no se explicita que el beneficiario de la misma sea precisamente el otro.²³

Autorregulación.- Es la capacidad específica de la Inteligencia Emocional para intervenir y modificar el curso y la generación de las propias emociones –tanto antes como durante la emoción misma (Gross, 1999; 2005)²⁴

Cognitivos.- Es decir primero se procesa información y después se analiza, se argumenta, se comprende y se produce nuevos enfoques.²⁵

Congénito.- Se aplica al rasgo de la personalidad que nace con la persona, que es natural y no aprendido.²⁶

Consensuado.- Entrar en acuerdos.²⁷

Constructo.- Para la **psicología**, un constructo es una categoría descriptiva bipolar que permite a cada individuo organizar las experiencias y los datos de la realidad. Puede entenderse al constructo como una entidad hipotética que resulta difícil de definir en el marco de una teoría científica.²⁸

Descifrar.- Comprender o explicar algo oscuro y de difícil comprensión.²⁹

Empírica.- Que es un resultado inmediato de la experiencia, que solo se funda en la observación de los hechos.³⁰

Empatía.- La empatía es una habilidad fundamental para el trato interpersonal y actualmente es una de las competencias valoradas en el área de los recursos humanos. En las organizaciones es una capacidad que se valora, aún cuando es de las habilidades menos desarrolladas. En general, tendemos a considerar más nuestras propias opiniones y puntos de vista y escuchamos menos otras

²³ <http://www.proyectopv.org/1-verdad/altruismo.htm>

²⁴ <http://autorregulacionemocional.blogspot.com/2008/11/pasos-siguientes.html>

²⁵ <http://es.thefreedictionary.com/cong%C3%A9nito>

²⁶ <http://es.thefreedictionary.com/consensuado>

²⁷ <http://www.wordreference.com/espt/consensuar>

²⁸ <http://definicion.de/constructo/>

²⁹ <http://www.wordreference.com/definicion/descifrar>

³⁰ <http://es.thefreedictionary.com/emp%C3%ADrica>

perspectivas.³¹

Gestión.- Hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible **la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera.**³²

Extroversión.- Se orienta su psicología al entorno que los circunda, son sociables y reaccionan con rapidez ante las situaciones, tienden a recibir con agrado las evoluciones y a adaptarse más rápidamente a ellas. El estilo es a abrirse al mundo exterior, por lo que prosperan en función de sus relaciones con el medio social, necesitando la presencia humana.

Exteriorizan sentimientos y afectos, respondiendo rápidamente a los sentimientos que se les ofrecen. Son objetivos, realistas y prácticos. Su expresión es emocional y espontánea. En ocasiones pueden ser insensibles y auto exhibicionistas.³³

Fiable.- Que es probable que funcione bien o sea seguro³⁴

Fructífero.- Que produce fruto, beneficio o utilidad³⁵

Motivación.- es el impulso mental que nos da la fuerza necesaria para iniciar la ejecución de una acción y para mantenernos en el camino adecuado para alcanzar un determinado fin. La motivación es una fuerza en movimiento. La intensidad de esa fuerza es cambiante y es así como una persona, altamente motivada, posteriormente puede mostrar menor interés en desarrollar la acción.

Neurocitismo.- Las personas con una elevada puntuación en neuroticismo (o inestabilidad emocional) son ansiosas, emocionalmente inestables, se preocupan con facilidad y están a menudo de mal humor o deprimidas. Suelen dormir mal y pueden tener trastornos psicósomáticos. A menudo reaccionan de forma irracional o rígida, debido a que se ven dominados por sus emociones.

Taxonomía.- La taxonomía (del griego *τάξις*, *taxis*, "ordenamiento", y *νομος*, *nomos*,

³¹ <http://www.grafoespecialistas.es/que-es-la-empatia/>

³² <http://definicion.de/gestion/>

³³ http://www.consultacartas.com/articulo_introvertido_extrovertido.html

³⁴ <http://www.wordreference.com/definicion/fiable>

³⁵ <http://www.wordreference.com/definicion/fruct%C3%ADfero>

"norma" o "regla") es, en su sentido más general, la ciencia de la clasificación. Habitualmente, se emplea el término para designar a la taxonomía biológica, la ciencia de ordenar a los organismos en un sistema de clasificación compuesto por una jerarquía de taxones anidados.³⁶

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1 Hipótesis General

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

2.4.2 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 alcanzan asimilar y enfrentar 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 mejora 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.

2.4.3 Declaración de Variables

Variables Independientes

- Uso y aprovechamiento de la Inteligencia Emocional
- Autoconocimiento emocional
- Autorregulación emocional.
- Motivación.

³⁶ <http://es.wikipedia.org/wiki/Taxonom%C3%ADa>

- Procesos empáticos.
- Habilidades sociales.

Variables dependientes

- Optimización de gestiones empresariales.
- Mejorar las actividades empresariales y su desempeño.
- Optimización de la gestión empresarial.
- Asimilar y enfrentar procesos de cambio.
- Mejora en las relaciones interpersonales.
- Optimización de la gestión empresarial.

2.4.4 Operacionalización de las Variables

Cuadro 1.Operacionalización de las variables Independientes

Variables	Definición	Indicadores
Uso y aprovechamiento de la Inteligencia Emocional	Es hacer uso es la capacidad para reconocer sentimientos propios y ajenos, y la habilidad para manejarlos.	Número de microempresarios del Cantón Milagro que utilizan y aprovechan la Inteligencia Emocional.
Autoconocimiento emocional	Significa tener un claro entendimiento de las emociones, fortalezas, debilidades, amenazas y capacidades. Esta es una habilidad crítica que muchas personas pasan por alto.	Número de microempresarios del cantón Milagro que identifican sus niveles de autoconocimiento emocional.
Autorregulación Emocional	Es la capacidad específica de la Inteligencia Emocional para intervenir y modificar el curso y la generación de las propias emociones –tanto antes como durante la emoción misma.	Número de microempresarios del Cantón Milagro que optimizan su gestión empresarial mediante la aplicación de la autorregulación emocional.
Motivación	La motivación puede definirse como el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo. La motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta.	Número de microempresarios que consideran lograr sus metas mediante la superación de barreras vinculadas con la motivación.
Procesos Empáticos	Es cuando se posee auto- discrepancia (estados afectivos negativos), sin embargo, el afecto empático sólo aumenta sí el sujeto comparte la vulnerabilidad emocional de la otra persona.	Número de directivos del sector microempresarial que aplican comunicación con empatía.
Habilidades Sociales	Pueden ser definidas según sus principales características, y éstas son que las habilidades sociales son un conjunto de conductas aprendidas de forma natural (y por tanto, pueden ser enseñadas) que se manifiestan en situaciones interpersonales, socialmente aceptadas (implica tener en cuenta normas sociales y normas legales del contexto sociocultural en el que tienen lugar, así como criterios morales), y orientadas a la obtención de reforzamientos ambientales (consecución de objetos materiales o refuerzos sociales) o auto refuerzos.	Número de microempresarios del Cantón Milagro que optimizan su gestión empresarial mediante el uso de las habilidades sociales.

Cuadro 2. Operacionalización de las Variables Dependientes

Variables	Definición	Indicadores
Optimización de gestiones empresariales.	Es la actividad empresarial que busca a través de personas (como directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos) mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios. Una optima gestión no busca sólo hacer las cosas mejor, lo más importante es hacer.	% de microempresarios del Cantón Milagro que consideran que la Inteligencia Emocional les permite optimizar sus gestiones empresariales
Mejorar las actividades empresariales y su desempeño	Actuar con eficiencia en las acciones organizando el trabajo personal y/o el capital, por cuenta propia, con la finalidad de crear o distribuir bienes o servicios destinados a sus consumidores y usuarios, ya sean estos finales o no	% de microempresarios del Cantón Milagro que consideran que el autoconocimiento emocional mejora las actividades empresariales y su desempeño.
Optimización de gestiones empresariales.	Es la actividad empresarial que busca a través de personas (como directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos) mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios.	% de microempresarios del Cantón Milagro que consideran que la autorregulación emocional les permite optimizar las gestiones empresariales.
Asimilar y enfrentar procesos de cambio.	Los procesos de cambio constituyen uno de los aspectos más relevantes de la gestión de organizacional, toda vez que la organización comienza a enfrentar situaciones complejas de cambio se requiere de una plataforma mínima que asegure el éxito en el cambio de la organización.	% de microempresarios del Cantón Milagro que consideran que las barreras vinculadas con la motivación les permiten asimilar y enfrentar procesos de cambio
Mejora en las relaciones interpersonales	Una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.	% de microempresarios del Cantón milagro que consideran que el uso de proceso empáticos les ayuda a mejorar sus relaciones interpersonales.
Optimización de gestiones empresariales.	Es la actividad empresarial que busca a través de personas (como directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos) mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios. Una optima gestión no busca sólo hacer las cosas mejor, lo más importante es hacer mejor las cosas correctas y en ese sentido es necesario identificar los factores que influyen en el éxito o mejor resultado de la gestión.	% de microempresarios del Cantón Milagro que consideran que el uso de las habilidades sociales les permite optimizar su gestión empresarial.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio está orientado a una investigación cuantitativa debido a que se enfoca en recoger, procesar y analizar información sobre las variables previamente determinadas que fueron estudiadas durante el proceso de investigación; donde se obtuvo de forma directa, eficaz la información por medio de las personas correspondiente a nuestro mercado aplicando una investigación de campo; por sus características en igualdad magnitud también es bibliográfica por que se orienta en la obtención de información ya establecida y determinar los componentes necesario para el desarrollo del estudio.

Al realizar el tipo de investigaciones podemos obtener respuestas a las interrogantes anteriormente planteadas, con ello se pueda comprobar las hipótesis de acuerdo a lo mencionado y al tema de investigación con la ayuda de información real, verídica y acertada.

La aplicación de los diferentes tipos de investigación es ayudar a la búsqueda de la verdad, además comprobar o satisfacer las hipótesis establecidas con la elaboración de preguntas que permitan medir, descubrir y verificar la información necesaria, sin desviarse del tema de estudio y comparando la información obtenida y existente, la cual se lo puede mencionar de la siguiente manera:

- Puede ser de dos o más grupos.
- También de un conjunto de dos o más ocasiones.
- Además de un grupo estando en diferentes circunstancias.

- Por último que tengan muestras de otros estudios.

La investigación que se realizó es de tipo no experimental porque no se vieron afectadas las variables dependientes e independientes, en consecuencia tuvo una aplicación transversal, empleando técnicas como la encuesta, la misma que se aplicó a un grupo objetivo que permitió conocer sus necesidades o exigencias con respecto los procesos de gestión que aplican los microempresarios.

Esta investigación también es de tipo descriptiva y explicativa porque se hace un análisis exhaustivo de cada uno de los factores o variables que se ha investigado y posteriormente se explica a través de un análisis de la incidencia de cada uno de ellos, en la factibilidad del proyecto propuesto.

Al mismo tiempo la presente investigación se caracteriza por ser exploratoria y de diagnóstico, obviamente porque al efectuar el trabajo de campo, se trabajó en un estudio total del mercado, lo que permitió diagnosticar la posibilidad de éxito y además la verificación de las hipótesis planteadas.

Perspectiva general de la investigación

El trabajo investigativo comienza con el planteamiento de la problemática y a su vez con un análisis del estudio de mercado para obtener información relevante que permita visualizar que el diseño del trabajo es de modalidad cuantitativa.

El tipo de investigación que se utiliza para la realización del vigente estudio es de tipo exploratoria ya que permite tener una percepción del objeto, estableciendo el método que sirva a la investigación principal en obtener información cuyo propósito sea la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto en particular.

El diseño de la investigación es de tipo descriptiva y correlacionales por que ambas se enfocan en el análisis, procesamiento y aplicación de los factores o variables ya investigadas, también determinan las incidencias y la relación existente entre ellos ya que proporcionan un mejor dominio del conocimiento, al momento de establecer los

elementos teóricos o las posibilidades de interrelación de la información que se necesita utilizar para concluir con el estudio.

3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.2.1 Características de la población

El universo al que está direccionado este proyecto es a la población de microempresarios milagreños, específicamente a los mil ochocientos nueve microempresarios del sector urbano del Cantón Milagro, esta información ha sido obtenida 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”, elaborado por el Econ. Mario Fernández, MSc.

3.2.2 Delimitación de la población

De acuerdo con la formulación del problema delimitaremos la población como finita definiéndolo específicamente a los microempresarios del sector urbano del Cantón Milagro el mismo que está conformado por mil ochocientos nueve microempresarios.

3.2.3 Tipo de muestra

El presente estudio cuenta con una muestra representativa de la población la cual está conformada por trecientos diez y siete microempresarios el cual se les aplicó las técnicas utilizadas para obtener la información por medio de la encuesta.

3.2.4 Población

Para obtener la muestra del estudio que está direccionado al microempresarial del sector urbano del Cantón Milagro identificamos a mil ochocientos nueve microempresarios cuales se definen en un segmento del cual obtendremos la información necesaria sobre el uso y aprovechamiento de la Inteligencia Emocional. Dichos 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”, elaborado por el Econ. Mario Fernández, MSc.

Cabe mencionar que para efecto de este estudio de investigación la fórmula que utilizamos fue homogénea ya que los resultados son de forma general, añadiendo que se podría realizar un estudio más detallado, lo cual no es el propósito de la presente investigación.

n= tamaño de la muestra.

N= tamaño de la población.

p= posibilidad de que ocurra un evento, $p= 0,5$

q= posibilidad de no ocurrencia de un evento, $q= 0,5$

E= error, se considera el 5%; $E= 0,05$

Z= nivel de confianza, que para el 95%, $Z= 1,96$

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N-1)E^2 + pq}{Z^2}}$$

$$n = \frac{1809(0.5)(0.5)}{\frac{(1809-1)(0.05)^2 + (0.5)(0.5)}{(1.96)^2}}$$

$$n = 317$$

3.2.5 Proceso de selección

Es de tipo probabilística por eso se aplicó la selección sistemática de elementos muestrales en el Cantón Milagro ya que sabemos la población que conforman el segmento de nuestro estudio, con el propósito de obtener información de manera

específica, acertada y precisa al momento de realizar las encuestas a los microempresarios y entrevistas a los especialistas en Inteligencia Emocional para que expresen así su punto de vista.

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

3.3.1 Métodos teóricos

Los métodos aplicaron sirven de aporte en el camino del conocimiento desarrollándolo de manera conjunta con la investigación y con una relación directa con la información recopilada que afirme la validez objetiva de lo que se trata de afirmar, definiendo los métodos de la siguiente manera:

Método Científico

Para el Lcdo. Wilson Moreno en “el método científico, la recolección metódica de hechos reemplaza al procedimiento de acumulación arbitraria y las premisas son probabilidades comprobadas y no verdades supuestas”.

Método analítico

Textualmente el autor del libro Investigación Científica define que “el análisis es la descomposición de un todo en sus elementos. El análisis consiste básicamente en la observación y examen de un hecho en específico, es primordial conocer la naturaleza de los fenómenos y objetos que se estudian y comprender en que se basa su esencia. En el proceso de la abstracción, el análisis implica ir de lo concreto a lo abstracto”.³⁷

Método sintético

“Siguiendo la misma línea del autor Lcdo. Wilson Moreno menciona que la síntesis es la meta y resultado final del análisis, por medio del cual logramos la comprensión eficiente de lo que implica la esencia de lo que hemos conocido en todos sus aspectos llevados desde lo particular o del análisis.

El método analítico y el método sintético son complementarios ya que conforman una unidad de apoyo entre ellos. Sin el análisis, el conocimiento se hace confuso y sin la

³⁷ Moreno, Wilson, Investigación Científica, Pág. 36

síntesis no se define los conocimientos ya que el análisis sin la síntesis arroja resultados y conclusiones muy ajenas a la realidad, ambos métodos son indispensables al momento de clasificar la información real y lógica aplicada para la investigación del hecho o fenómeno”.³⁸

Método Inductivo-Deductivo

“Permitirá efectuar un estudio minucioso de cada variable o factor que interviene en nuestro proyecto, analizando las causas del por qué existe desconocimiento del uso y aprovechamiento de la Inteligencia Emocional y su aplicación en los microempresarios.

Como lo menciona en el libro Investigación Científica el autor comenta que “es la combinación del método inductivo y deductivo ya que primero se deduce por medio de la observación del hecho, luego se analiza para comprobar una realidad lógica”.³⁹

3.3.2 Métodos empíricos

Por medio de la información recopilada podemos mencionar que los métodos empíricos inician con la observación ya que es parte fundamental para la obtención de información y validación de toda la teoría, la cual reúne todo tipo de información para la iniciación del estudio.

Método de la medición

Definimos que la aplicación de este método nos permite información de forma numérica de acuerdo al tipo de investigación planteada, comparando la información de forma real, precisa logrando comprobar las hipótesis del tema.

En este tipo de método se hace referencia en darle a la información un valor numérico en determinado tramos del tema de investigación, evaluarlo y darle una representación gráfica para mayor comprensión del lector, utilizando los procedimientos estadísticos necesarios para el desarrollo del tema de estudio que se está investigando, estudiando para lograr obtener la información real de los acontecimientos.

³⁸Moreno, Wilson, Investigación Científica, Pág. 38.

³⁹Moreno, Wilson, Investigación Científica, Pág. 41.

3.3.3 Técnicas e instrumentos

Las técnicas que se aplicaron fueron la encuesta y la entrevista para la recopilación de información de fuentes previamente planteadas y como técnicas fundamentales para la investigación que nos permitirá obtener información real y eficaz del tema de estudio.

La encuesta nos permite recopilar datos de toda la población o parte representativa de ella, la cual se aplicó a los directivos del sector financiero del Cantón Milagro aplicando un modelo de doce preguntas abiertas a trescientos diez y siete microempresarios que pertenecen a la muestra

La entrevista permite obtener una opinión más detallada que certifique las variables, hipótesis planteadas en las preguntas de la encuesta, además tomando en consideración tres especialistas en Inteligencia Emocional los cuales nos ayudaran a despejar dudas y que aportarán al desarrollo de objeto de estudio.

3.4 PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

Para el procesamiento de la información obtenida mediante la encuesta se lo realizará mediante el programa Microsoft excel en el cual se tabulará la información, se utilizara gráficos circulares para representar cada una de las preguntas, con su respectiva interpretación o análisis.

El diseño de los cuadros estadísticos tendrá su respectiva numeración, índice y pie de página, con el propósito de mejorar la calidad, diseño y presentación de los resultados de forma eficiente para fortalecer lo más relevante del estudio. Mediante un proceso de cálculo estadístico bajo un nivel de confianza del 95% se seleccionará a los elementos que cumplan con las características definidas para la población.

Luego de recabar todos los cuestionarios y realizar todas las entrevistas pasaríamos a procesar toda la información mediante procesos estadísticos que me generen después porcentajes, diagramas de barras, pasteles, que me permitan llegar a una conclusión general y luego la recomendación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Nuestro Cantón Milagro se caracteriza por un dinámico sector microempresarial, en este sector se observa como de manera continua determinados microempresarios registra crecimiento que los lleva a sus mediatos nivel superior que es las Pymes, otros microempresarios no muestran una dinamia como los considerados exitosos e inclusive se podría decir que están estancados o se mantienen en similar estado en el tiempo.

Los microempresarios generan nuestra inquietudes respecto de si la IE se constituye en un factor que pueda aportar o que este aportando en el desarrollo de este segmento productivo, es necesario estudiar a los microempresarios de una manera técnica con una muestra idónea y sobre todo estructuración de un grupo de preguntas que debe ser estructurada con IE de IE, a efectos de aclarar los expuesto se debe elaborar la preguntas desde una perspectiva empática con términos que permita ser asimilado por el microempresario evitaremos la utilización del término IE y en su reemplazo podríamos aplicar madurez, esta decisión la sustentamos precisamente al revisar un texto de IE escrito por Dr. Daniel Goleman que menciona que en algunas oportunidades varias personas identifican madurez con Inteligencia Emocional.

4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS

4.2.1 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

Para realizar el análisis actual a continuación se presentara los respectivos cuadros y gráficos del proceso de en cuestación, los cuales nos permitirá obtener la información necesaria para identificar las causas que con lleva la IE como herramienta para optimizar la gestión del microempresario del Cantón Milagro.

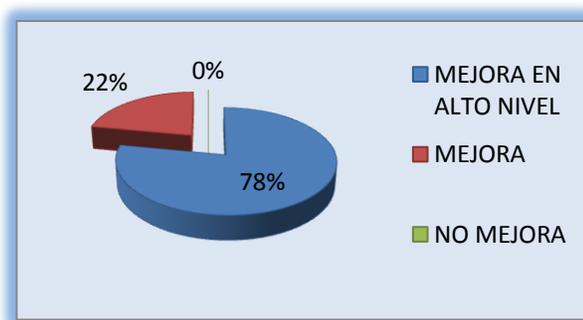
1.- ¿Considera usted que tener un alto nivel de madurez le permite mejorar las gestiones empresariales?

Cuadro # 3 Nivel de madurez

ALTERNATIVAS	Nº DE ENCUESTADOS	% PORCENTAJE
MEJORA EN ALTO NIVEL	247	78%
MEJORA	70	22%
NO MEJORA	0%	0%
TOTAL	317	100%

Fuente: Encuesta a los microempresarios del Cantón Milagro

Gráfico #1 Nivel de madurez



Fuente: Encuesta a los microempresarios del Cantón Milagro

Autores: Suárez Patricio & Virginia Velásquez

Análisis:

Cuando estructuramos esta pregunta tomamos como referencia lo mencionado por el Dr. Daniel Goleman en su libro de inteligencia emocional aplicada a las organizaciones, en las que menciona que muchas personas asimilan como sinónimos de inteligencia emocional términos como madurez, por este motivo utilizamos este término al momento de plantear la pregunta. Con satisfacción podemos apreciar que el 100% consideran que la madurez mejora su nivel de rendimiento. Al desglosar el resultado se asimila que el 78% lo hace en alto nivel y el 22% considera que lo hace en un nivel que se podría considerar como normal.

Estos resultados demuestran que la inteligencia emocional es considerada de vital importancia por parte de los microempresarios para optimizar su gestión empresarial.

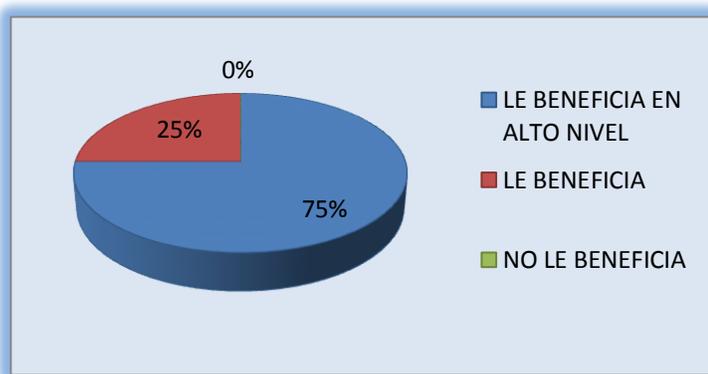
2.- ¿Considera usted que un microempresario cuando se conoce emocionalmente le beneficia en su desempeño productivo o de negocio?

Cuadro # 4 Conciencia emocional

ALTERNATIVAS	Nº DE ENCUESTADOS	% PORCENTAJE
LE BENEFICIA EN ALTO NIVEL	237	75%
LE BENEFICIA	80	25%
NO LE BENEFICIA	0%	0%
TOTAL	317	100%

Fuente: Encuesta a los microempresarios del Cantón Milagro

Gráfico # 2 Conciencia Emocional



Fuente: Encuesta a los microempresarios del Cantón Milagro

Autores: Suárez Patricio & Virginia Velásquez

Análisis

El autoconocimiento se constituye en una habilidad o competencia de la inteligencia emocional, planteamos la pregunta desde una posición empática para que el microempresario nos proporcione una respuesta de acuerdo a sus conocimientos y experiencias. Podemos apreciar que el 100% presenta resultado positivos, cuando profundizamos en sus características observamos que el 75% considera que le beneficia en alto nivel y que el 25% le beneficia de manera moderada.

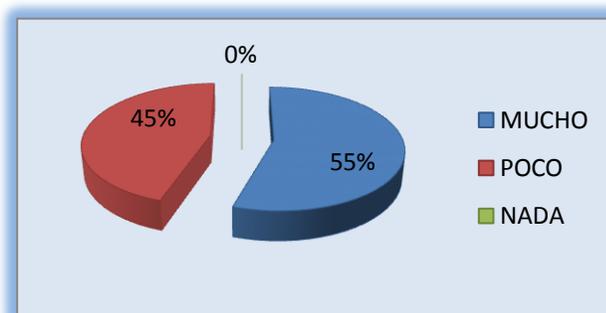
3.- ¿Considera usted que el autocontrol emocional aporta o beneficia a su gestión comercial?

Cuadro #5 El autocontrol emocional como aporte a la Gestión Comercial

ALTERNATIVAS	Nº DE ENCUESTADOS	% PORCENTAJE
MUCHO	174	55%
POCO	143	45%
NADA	0%	0%
TOTAL	317	100%

Fuente: Encuesta a los microempresarios del Cantón Milagro

Gráfico # 3 El autocontrol emocional como aporte a la Gestión Comercial



Fuente: Encuesta a los microempresarios del Cantón Milagro

Autores: Suárez Patricio & Virginia Velásquez

Análisis

Del total de las competencias de inteligencia emocional, el autocontrol tiene una posición interesante por ese motivo la hemos considerado al momento de realizar esta investigación, consultando si el autocontrol le beneficia en el sector microempresarial. No se registran resultados negativos los cual nos satisface porque demuestra la importancia que tiene en los microempresarios el autocontrol quienes consideran que en un 55% aporta en un alto nivel y que el 45% lo consideran en un nivel menor. Se podría asimilar adicionalmente que el 45% se constituyen personas que requieren mayor conocimiento sobre esta competencia o habilidad emocional y que deberían aprovecharla.

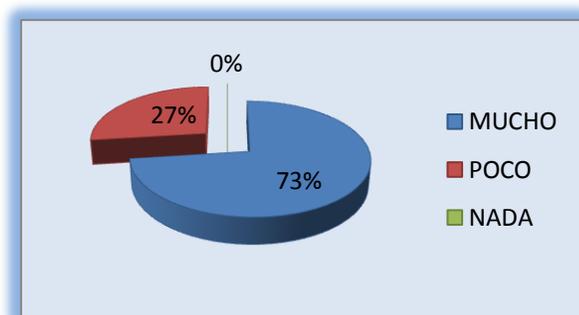
4.- ¿Considera usted que la motivación permite asimilar y enfrentar retos u obstáculos relacionados con un cambio?

Cuadro #6 Motivación permite asimilar y enfrentar obstáculos

ALTERNATIVAS	Nº DE ENCUESTADOS	% PORCENTAJE
MUCHO	231	73%
POCO	86	27%
NADA	0%	0%
TOTAL	317	100%

Fuente: Encuesta a los Microempresarios del Cantón Milagro

Gráfico #4 Motivación permite asimilar y enfrentar obstáculos



Fuente: Encuesta a los microempresarios del Cantón Milagro

Autores: Suárez Patricio & Virginia Velásquez

Análisis

La motivación es otra de las competencias emocionales que se la planteó en esta pregunta y nuevamente vemos que la respuesta negativa es cero, las personas asimilan que al motivarse influye en su proceso de cambio y la oxigenación de un mejor nivel empresarial, determinándose de que la respuesta positiva el 73% inclusive considera que la motivación le permite asimilar en un nivel superior y el 27% con un nivel inferior.

Continuamos obteniendo información sobre el conocimiento de la inteligencia emocional y sus componentes los mismos que están presentes en la opinión de los microempresarios urbano de nuestro Cantón.

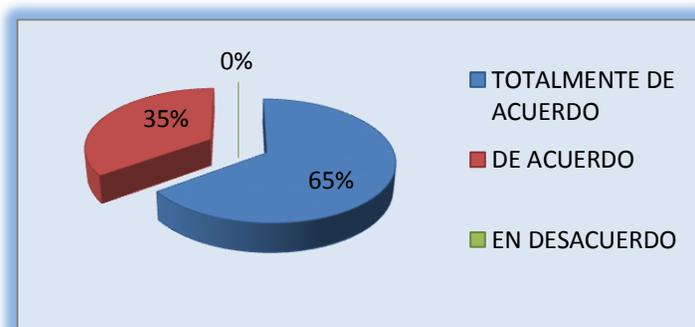
5.- ¿Considera usted que para entender a una persona es conveniente primero conocer detenidamente su punto de vista?

Cuadro # 7 Para entender los puntos de vista

ALTERNATIVAS	Nº DE ENCUESTADOS	% PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	206	65%
DE ACUERDO	111	35%
EN DESACUERDO	0%	0%
TOTAL	317	100%

Fuente: Encuesta a los Microempresarios del Cantón Milagro

Gráfico#5 Para entender los puntos de vista



Fuente: Encuesta a los microempresarios del Cantón Milagro

Autores: Suárez Patricio & Virginia Velásquez

Análisis

Definitivamente había términos como la empatía que para determinados microempresarios no será muy familiar, en el caso puntual hemos tratado de sustituir o reemplazar el término de empatía que es una competencia emocional que le permite entender la opinión de otras personas al momento de interactuar con ellas, el 100% de la muestra está de acuerdo a la existencia con los procesos empáticos como factor fundamental para su mejora, el 65% está totalmente de acuerdo y el 35% está de acuerdo. Nuevamente no se registran resultados negativos lo que continúa validando los argumentos de nuestra hipótesis.

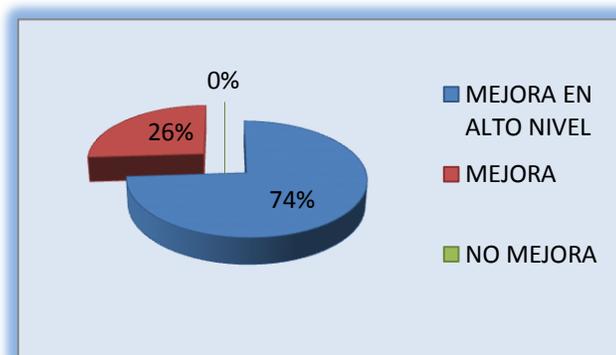
6.- ¿Cree usted que contar con una muy buena comunicación con otras personas le permite mejorar su gestión empresarial?

Cuadro # 8 Comunicación con otras personas

ALTERNATIVAS	Nº DE ENCUESTADOS	% PORCENTAJE
MEJORA EN ALTO NIVEL	234	74%
MEJORA	83	26%
NO MEJORA	0%	0%
TOTAL	317	100%

Fuente: Encuesta a los Microempresarios del Cantón Milagro

Gráfico #6 Comunicación con otras personas



Fuente: Encuesta a los microempresarios del Cantón Milagro

Autores: Suárez Patricio & Virginia Velásquez

Análisis

Los microempresarios como seres humanos requieren de un continuo proceso de interacción con otras personas, las habilidades sociales se constituye en otro elemento de la Inteligencia Emocional, por este motivo hemos planteados la pregunta relacionada con la comunicación y su efecto en la gestión.

Observamos que no se registran resultados negativos ya que el 100% son positivos, desglosados en un 26% que mejora en un nivel moderado y el 74% mejora en alto grado, lo cual asimilamos como un factor fundamental ya que estas respuestas son una lógica consecuencia de sus experiencia acumulados a través de los años de su gestión microempresarial.

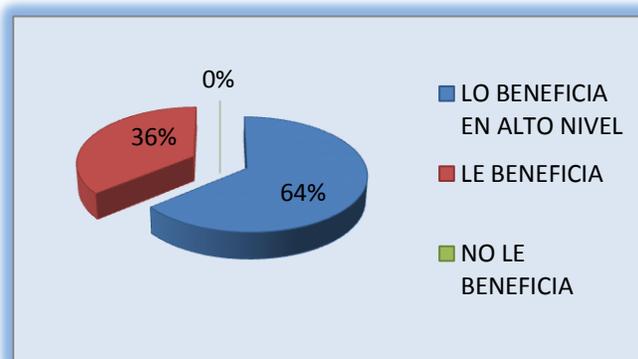
7.- ¿Considera usted que su madurez lo beneficia en su gestión empresarial?

Cuadro # 9 Madurez beneficia en la Gestión Empresarial

ALTERNATIVAS	Nº DE ENCUESTADOS	% PORCENTAJE
LO BENEFICIA EN ALTO NIVEL	202	64%
LE BENEFICIA	115	36%
NO LE BENEFICIA	0%	0%
TOTAL	317	100%

Fuente: Encuesta a los Microempresarios del Cantón Milagro

Gráfico#7 La madurez le beneficia en su gestión empresarial.



Fuente: Encuesta a los microempresarios del Cantón Milagro

Autores: Suárez Patricio & Virginia Velásquez

Análisis

Al efectuar la pregunta si la madurez beneficia la gestión empresarial hemos querido determinar el impacto que tiene el conocimiento de la IE y su efecto en su actividad empresarial, se determina que el microempresario responde de manera afirmativa en un 100%, estima que le beneficia en un alto grado el 64% y el 36% considera que solo le beneficia. Entenderíamos con estos resultados que un microempresario cuando toma una decisión empresarial no la puede desligar del proceso emocional, la decisión debe estar acompañada de elementos como la serenidad que genera mayor rendimiento ya que le permite reducir el riesgo.

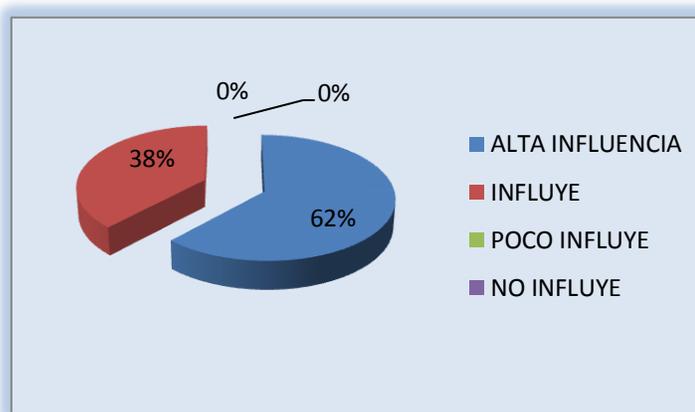
8.- ¿Ante una situación difícil, contar con autocontrol influye en su nivel de rendimiento empresarial?

Cuadro # 10 Autocontrol influye en el nivel de rendimiento empresarial

ALTERNATIVAS	Nº DE ENCUESTADOS	% PORCENTAJE
ALTA INFLUENCIA	197	62%
INFLUYE	120	38%
POCO INFLUYE	0%	0%
NO INFLUYE	0%	0%
TOTAL	317	100%

Fuente: Encuesta a los Microempresarios del Cantón Milagro

Gráfico # 8 Autocontrol influye en el nivel de rendimiento empresarial



Fuente: Encuesta a los microempresarios del Cantón Milagro

Autores: Suárez Patricio & Virginia Velásquez

Análisis

Continuamos con el análisis de los perfiles de la IE con el autocontrol en el rendimiento empresarial del microempresario ya que queremos determinar cómo este elemento influye en el rendimiento de las empresas.

No se registran respuestas negativas, el 62% estiman que el autocontrol es de suma importancia, el 38% considera que influye, este elemento resulta de vital importancia al momento de trabajar bajo continua presión que los puede afectar en su gestión.

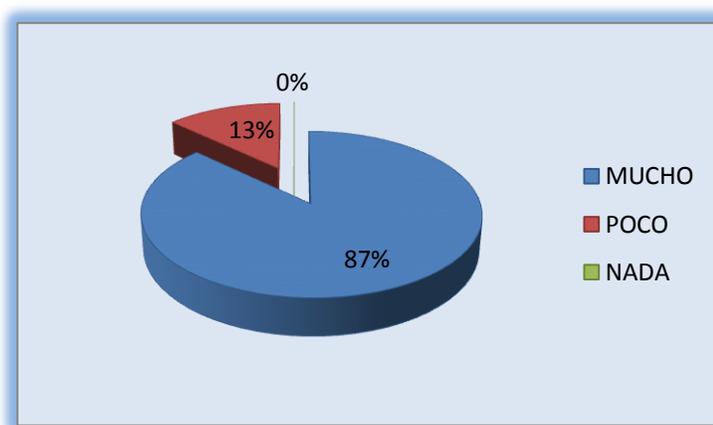
9.- ¿Ante una situación difícil emocionalmente usted conoce hasta donde puede resistir?

Cuadro # 11 Grado de resistencia de una situación emocional

ALTERNATIVAS	Nº DE ENCUESTADOS	% PORCENTAJE
MUCHO	275	87%
POCO	42	13%
NADA	0%	0%
TOTAL	317	100%

Fuente: Encuesta a los Microempresarios del Cantón Milagro

Gráfico #9 Grado de resistencia de una situación emocional



Fuente: Encuesta a los microempresarios del Cantón Milagro

Autores: Suárez Patricio & Virginia Velásquez

Análisis

Continuamos enmarcados en el análisis del autocontrol y en esta oportunidad asimilamos que la respuesta positiva del 100% se desglosa en un 87% estiman que se conocen en un alto grado lo cual le permitirá delimitar sus emociones, el 13% que no representa una respuesta negativa, por el contrario es positiva ya que estiman que les beneficia en un menor nivel. Pero lo importante es considerar que no existen resultados negativos.

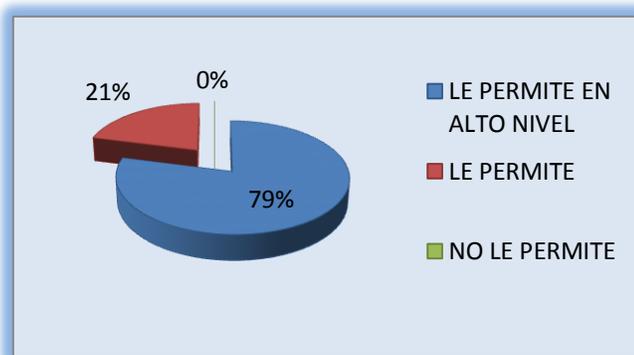
10.- ¿Cree usted que la motivación le permite superar problemas o barreras en su gestión empresarial?

Cuadro # 12 La motivación permite superar problemas o barreras en gestión empresarial

ALTERNATIVAS	Nº DE ENCUESTADOS	% PORCENTAJE
LE PERMITE EN ALTO NIVEL	250	79%
LE PERMITE	67	21%
NO LE PERMITE	0%	0%
TOTAL	317	100%

Fuente: Encuesta a los Microempresarios del Cantón Milagro

Gráfico # 10 motivación permite superar problemas o barreras en gestión empresarial



Fuente: Encuesta a los microempresarios del Cantón Milagro

Autores: Suárez Patricio & Virginia Velásquez

Análisis

La existencia de términos como la motivación y su significado no son ajenos al sector de los microempresarios, por este motivo apreciamos que los resultados a la pregunta son positivos, el 79% estiman que les permite superar problemas o barreras con un alto impacto, el restante 21% aunque en un nivel inferior coinciden con la opinión de los anteriores, lo que permite determinar la importancia de la correcta asimilación de un término de gran impacto en el mundo contemporáneo.

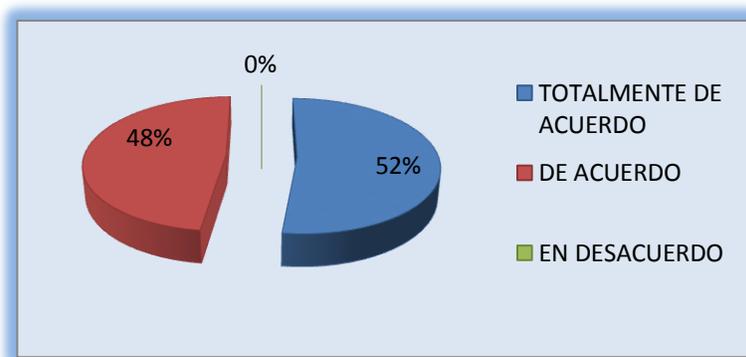
11.- ¿Cuándo usted logro una comunicación eficaz primera procuró conocer la opinión o propuesta de la otra persona?

Cuadro #13 La comunicación eficaz

ALTERNATIVAS	Nº DE ENCUESTADOS	% PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	164	52%
DE ACUERDO	153	48%
EN DESACUERDO	0%	0%
TOTAL	317	100%

Fuente: Encuesta a los Microempresarios del Cantón Milagro

Grafico# 11 La comunicación eficaz nos permite conocer la opinión de la otra persona



Fuente: Encuesta a los microempresarios del Cantón Milagro

Autores: Suárez Patricio & Virginia Velásquez

Análisis

El termino empatía como lo hemos mencionado presenta una situación especial de determinados microempresarios que conocen sus significado e inclusive su aplicación pero muchos de ellos lo identifican con el término específico de empatía por este motivo se redacta esta pregunta para poder obtener información vinculada a este aspecto. El resultado de la encuesta refleja que el 100% está de acuerdo del cual el 52% está totalmente de acuerdo el 48% de acuerdo pero en un nivel inferior.

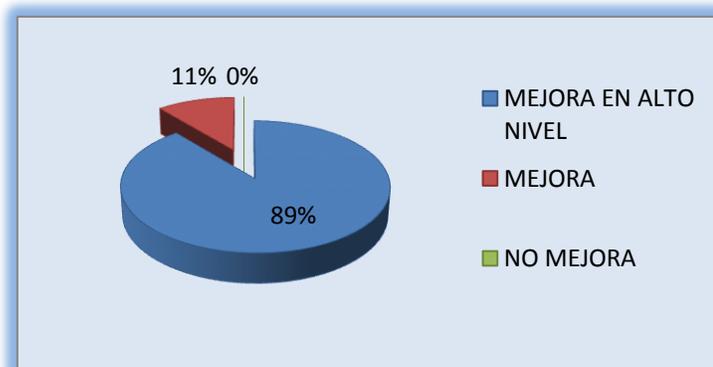
12.- ¿Considera usted que una comunicación directa-personalizada mejora los resultados de sus negocios?

Cuadro #14 Comunicación directa y personalizada

ALTERNATIVAS	Nº DE ENCUESTADOS	% PORCENTAJE
MEJORA EN ALTO NIVEL	282	89%
MEJORA	35	11%
NO MEJORA	0%	0%
TOTAL	317	100%

Fuente: Encuesta a los Microempresarios del Cantón Milagro

Grafico#12 La Comunicación directa personalizada mejora los resultados de sus negocios



Fuente: Encuesta a los microempresarios del Cantón Milagro

Autores: Suárez Patricio & Virginia Velásquez

Análisis:

La pregunta número 12 se vincula con la pregunta anterior número 11, lo que aspiramos ampliar es información sobre las relaciones interpersonales y la aplicación que se efectúa mediante la empatía y como esto genera un impacto directo en la gestión del encuestado. Los resultados nuevamente son positivos de manera general en un 100%, se desglosa en un 89% de la muestra seleccionada considera que es importante tratar con la contraparte para lograr mejor resultado en un nivel superior, los restantes 11% de igual manera lo estiman pero en un nivel inferior, no se registran resultados negativos.

4.2.2 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA A EXPERTOS

Hemos considerado oportuno reforzar la encuesta anteriormente analizada con el know-how de expertos vinculados en el área de Inteligencia Emocional, la selección la efectuamos basados en su amplias trayectorias, recibimos el beneficio de una interacción reflejada en una entrevista que nos brindaron: 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, Master en Administración de empresas con capacitación en Centroamérica y España, gerente propietaria de Cía. Construagro.

Se tomó la decisión de implementar o estructurar un total de siete preguntas planteadas a los expertos que nos permitan ratificar o no, los resultados que se presentan en la encuestas efectuada a los microempresarios, estas preguntas como se lo puede apreciar buscan asimilar similares inquietudes a las planteadas en la encuesta.

Se constituyó en una experiencia satisfactoria el tener la oportunidad de asimilar la información proporcionada por los especialistas quienes con una apertura digna de destacar y quienes expresamos nuestro agradecimientos, nos permitieron avanzar con nuestro trabajo, logrando asimilar otra etapa que nos brinde la posibilidad de validar nuestras hipótesis del presente estudio, a continuación los resultado de la entrevista:

1.- ¿Considera usted que el uso y el aprovechamiento de la inteligencia emocional por parte de los microempresarios del Cantón Milagro les permite optimizar las gestiones empresariales?

Los especialistas opinan que sí, la inteligencia emocional puede generar en ellos el potencial de sus capacidades, comentan que se trata de una excelente herramienta que ayudará a los microempresarios a potenciar las capacidades existentes y a su vez les permitirá crecer personalmente en los diferentes aspectos de sus vidas.

El Ing. Enrique Robles menciona que la inteligencia emocional es una ventaja competitiva para la persona que la conoce y aplica, incrementará sus relaciones interpersonales y un desarrollo humano apropiado, además de una comunicación fortalecida con empatía.

2.- ¿Considera usted que el uso del autoconocimiento emocional por parte de los microempresarios del Cantón Milagro mejora las actividades empresariales y su desempeño?

De acuerdo al resultado de las entrevistas de esta pregunta, los especialistas comentan que el autoconocimiento ayuda a que los microempresarios pueden potenciar sus aptitudes, las mismas que aportan al logro de los objetivos tanto personales y profesionales.

La Ing. Gabriela Asan, ratificando lo expresado por Ing. Enrique Robles, opina que para poder alcanzar el éxito en nuestras gestiones, debemos conocer nuestras fortalezas y debilidades, aprovechando de esta manera nuestra interacción con los demás logrando administrarnos de la mejor manera.

3.- ¿Considera usted que la autorregulación emocional permite que los microempresarios del Cantón Milagro logren optimizar sus gestiones empresariales?

Los expertos estiman que la autorregulación emocional no es más que la regulación de nuestras emociones, por lo cual si los microempresarios desarrollaran esta competencia les permitirá tener un equilibrio emocional que conllevará al logro de sus objetivos, optimizando sus gestiones empresariales.

El Ing. Miguel Yuqui considera que existen procesos morales de interpretación errada de principios culturales que afectan el manejo del negocio, muchos de ellos están relacionados por la indisciplina, la dificultad para generar normas y cumplirlas, constituyéndose en los síntomas del limitado desarrollo de determinadas microempresas que se encuentran en la informalidad sin lograr superarla. Este tipo de

problemas se pueden corregir mediante la aplicación de la autorregulación emocional, la cual puede crear disciplina y equilibrio emocional.

4.- ¿Considera usted que determinados microempresarios del Cantón Milagro logran asimilar y enfrentar procesos de cambios mediante superación de barreras vinculadas con la motivación que los limitan?

Los especialistas concuerdan que los que han sido capaces de asimilar su entorno y sus limitaciones entre estos, los vinculados con la informalidad, la cual ha sido tratada anteriormente, han sido en gran medida los que han podido dar el salto necesario, y poder transformar de esta manera su negocio pequeño en medianos o hasta en grandes empresas.

Además el Ing. Enrique Robles concordando con el Ing. Miguel Yuqui, estiman que hay diversos paradigmas que se tienen que cambiar por parte de los microempresarios respecto del manejo de las emociones. Actualmente en el mundo de los negocios se convertirá esto en un factor decisivo, ya que las personas valoramos más lo intangible que lo tangible, lo cualitativo a lo cuantitativo porque implica la necesidad previa de un estudio, de un diagnóstico para posteriormente actuar.

5.- ¿considera usted que el uso de procesos empáticos por parte de determinados microempresarios del Cantón Milagro mejoran las relaciones interpersonales y la optimización de su gestión empresarial?

En esta pregunta los especialistas opinan que es imperioso el uso de procesos empáticos ya que es necesario en algún momento ponernos en la situación de las demás personas para así poder comprender desde el punto de vista de ellos y proponernos lograr satisfacer sus necesidades, sus aspiraciones, sus deseos, que puede ser de utilidad en el momento de mejorar la cultura organizacional de sus negocios, para entender y atender de la mejor forma a sus clientes internos y externos.

La Ing. Gabriela Asan considera que es necesario saber lo que la otra persona siente para saber actuar con ella, con esto logramos aumentar la autoestima de la persona y así se pueda desarrollar de la mejor forma una interacción, esto conlleva a una reacción

en cadena en una buena gestión para la empresa, por lo cual obtendremos eficiencia y eficacia, esto reduce costos al final y va a efectivizar sus ingresos.

6.- ¿Considera usted que el correcto uso de las habilidades sociales por parte de los microempresarios del Cantón Milagro les permite optimizar su gestión empresarial?

Los expertos opinan que el mundo es más competitivo que antes por lo cual va a existir un mayor nivel de exigencia en el momento de realizar las gestiones empresariales por parte de los microempresarios, por lo tanto es de vital importancia optimizar el potencial de sus cualidades, destrezas y habilidades, mediante el uso de esta competencia, con el fin de cumplir sus objetivos tanto personales como empresariales.

Además el Ing. Enrique Robles considera que es necesario que los microempresarios del cantón Milagro desarrollen esta competencia, ya que en el mundo actual es un requerimiento para lograr el éxito en nuestras gestiones empresariales y que además esto permite reforzar las relaciones humanas y crear vínculos de calidez en el servicio y negocios a largo plazo.

7.- ¿Considera usted que se puede cuantificar el impacto económico de la inteligencia emocional en las personas y de manera específica en los microempresarios?

Los especialistas concuerdan que la aplicación de la inteligencia emocional en los negocios genera un impacto económico, la determinación exacta de este impacto es un tema a discutirlo, ya que el uso y el aprovechamiento adecuado de esta herramienta nos permitirá poder manejar nuestras emociones propias como ajenas, lo cual conllevará a que sean capaces de administrar de la mejor forma sus microempresas, logrando tomar las mejores decisiones para el crecimiento personal y empresarial, por lo tanto esto se transformaría en una ventaja en los negocios y por ende el mejoramiento en la parte económica.

Además el Ing. Miguel Yuqui en concordancia con la Ing. Gabriela Asan consideran que esto se podría medir pero con un margen de subjetividad, sin embargo opinan que el manejo adecuado de nuestras emociones hace que seamos mejores seres humanos

generando confianza en los demás, esto hará que apliquemos los principios y valores, que actuemos con ética y responsabilidad social, de manera que por añadidura logremos tener un impacto económico en nuestros negocios.

4.3 RESULTADOS

Una vez culminado las encuestas a los microempresarios establecidos en la muestra y a los expertos que fueron entrevistados asimilamos con satisfacción que los microempresarios conocen sobre la aplicación y el beneficio que le brinda la inteligencia emocional quizás ellos no le identifican con el termino con el que se la 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 constituye en una posición muy cercana a lo que se identifica como la inteligencia emocional, en la primera y la séptima pregunta consultamos a los microempresarios con respecto y el resultado en un 100 % nos demostró que las personas conocen o estiman que la madurez mejora sus gestiones empresariales y de manera puntual vemos que los encuestados al desglosar estas preguntas menciona que los mismos se consideran en un alto nivel en su mayor proporción.

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

Al analizar otros de los elementos de la IE como el autoconocimiento que lo reflejamos en la segunda y en la novena pregunta efectuada a los microempresarios ellos concuerdan en un 100% que su conocimiento le beneficia para mejorar su desempeño productivo e inclusive para afrontar retos, estimando inclusive que estos niveles en alguna oportunidades alcanzan una posición alta del 87%. Los especialistas como la Ing. Gabriela Asan y el Eco. Enrique Robles concuerdan que las personas analizadas deben tener un claro conocimientos 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 nuestras inquietudes que la trasladamos en dos preguntas que son la número tres y ocho y a su vez la tercera efectuada a los especialistas. Los microempresarios consideran que el autocontrol les beneficia en su gestión comercial o rendimiento empresarial vemos así inclusive que su nivel superior, el 62% lo consideran alto y el 38% lo consideran como normal, pero como lo mencionamos anteriormente ninguno opina de manera negativa. En este aspecto el especialista Ing. Miguel Yuqui opina que el autoconocimiento en determinadas circunstancias se ve influenciada por errados procesos morales que afectan a principios, conllevando a esto a un impacto negativo en la gestión empresarial.

Otro elemento de la IE es la motivación se canalizo preguntas a los microempresarios para conocer si la misma le permite asimilar y enfrentar obstáculos relacionados con cambios o barreras en su gestión empresarial la respuesta nos satisface ya que no existe resultados negativo y el 100% es positivo alcanzándose niveles superior el 79% que consideran más alto y el 21% en un nivel normal. Los especialistas Ing. Enrique Robles y Miguel Yuqui opinan que la motivación en determinadas situaciones es afectada por paradigmas errados que tienen los microempresario y que los impide superar barreras o asimilar cambios, vemos así que muchas personas registran apego más a lo cuantitativo que lo cualitativo, que debemos trabajar primero en aspectos cualitativos vinculados con la gestión del talento humano, esto permitirá obtener resultados que puede ser cuantificado en algunos casos de una mejor manera.

La empatía resulta de vital importancia para poder conocer el impacto que tiene la misma en la comunicación que los microempresarios tienen con otra persona conocer si la utilizan y si mejora su nivel de gestión empresarial son nuestras inquietudes, vemos que las repuestas positivas alcanzan un 100% existiendo variaciones si las consideran en un alto nivel o en un nivel intermedio. En este contexto la Ing. Gabriela 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 de una perspectiva madura esto inclusive tendrá un efecto en la motivación de ambas partes.

En línea con lo mencionado en el párrafo anterior y como complementar los aspectos relacionados con la comunicación eficaz nos encontramos 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 reflejan como positiva observándose resultados que lo consideran en un 89% como de alto nivel y 11% otras como normales.

Los especialistas como el Eco. Enrique Robles menciona que las habilidades sociales en el mundo contemporáneo toman una importancia trascendentales ya que brindan un vínculo con calidez en el servicio y genera negocios a largo plazo.

Resulta una inquietud que se la trasladamos 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 deja constancia que respecto a la cuantificación es influenciada por aspectos subjetivos y que puede ser producto de otro análisis.

4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Cuadro #15 Verificación de hipótesis

HIPOTESIS GENERAL	VERIFICACION
<p>El uso y aprovechamiento de la inteligencia emocional por parte de los microempresarios del cantón Milagro les permite optimizar las gestiones empresariales.</p>	<p>¿Considera usted que tener un alto nivel de madurez le permite mejorar las gestiones empresariales? ¿Considera usted que su madurez lo beneficia en su gestión empresarial? Considerando las respuestas obtenidas de los encuestados y especialistas obtenemos como información que la IE brinda una ventaja competitiva para las empresa, para efecto de la validación se utilizo termino madurez, como sinónimo de IE a efectos de hacer asimilados de mejor manera por parte de los microempresarios.</p>
<p>Hipótesis 1.- El uso del autoconocimiento emocional por parte de los microempresarios del Cantón Milagro mejoran las actividades empresariales y su desempeño.</p>	<p>¿Considera usted que un microempresario cuando se conoce emocionalmente le beneficia en su desempeño productivo o de negocio? ¿Ante una situación difícil emocionalmente usted conoce hasta donde puede resistir? En relación que las respuestas de las obtenidas tanto en las encuestas y microempresarios como los especialistas nos permitieron validar esta hipótesis.</p>
<p>Hipótesis 2.- La autorregulación emocional permite que los microempresarios del Cantón Milagro logren optimizar su gestión empresarial.</p>	<p>¿Considera usted que el autocontrol emocional aporta o beneficia a su gestión comercial? ¿Ante una situación difícil, contar con autocontrol influye en su nivel de rendimiento empresarial? Efectivamente la aplicación de la IE en los microempresarios podemos obtener disciplina y equilibrio emocional si podemos manejar las emociones de autorregulación, lo cual fue validado un 100% por los microempresarios y de manera unánime por los especialistas.</p>
<p>Hipótesis 3.- Determinados microempresarios del cantón Milagro alcanzan asimilar y enfrentar procesos de cambios mediante superación de barreras vinculadas con la motivación que los limitan.</p>	<p>¿Considera usted que la motivación permite asimilar y enfrentar retos u obstáculos relacionados con un cambio? ¿Cree usted que la motivación le permite superar problemas o barreras en su gestión empresarial? Los microempresarios contestaron afirmativamente un 100% y los especialistas lo ratificaron de manera unánime ya que se estima que la motivación resulta vital al momento de enfrentar cambios y modificar paradigmas.</p>
<p>Hipótesis 4.- El uso de procesos empáticos por parte de determinados microempresarios del cantón Milagro mejoran las relaciones interpersonales y la optimización de su gestión empresarial</p>	<p>¿Considera usted que para entender a una persona es conveniente primero conocer detenidamente su punto de vista? ¿Cuándo usted logra una comunicación eficaz, primero procuro conocer la opinión o propuesta de la otra persona? Efectivamente con la aplicación de la empatía podemos crear un buen clima laboral, opinión en la que coinciden los especialistas, de igual manera fue respondida de manera afirmativa por los microempresarios en un 100%.</p>
<p>Hipótesis 5.- El correcto uso de las habilidades sociales por parte de los microempresarios del cantón Milagro les permite optimizar su gestión empresarial.</p>	<p>¿Cree usted que contar con una buena comunicación con otra persona le permitirá mejorar su gestión empresarial? ¿Considera usted que una comunicación directa -personalizada mejora los resultados de sus negocios? Con las respuestas de estas preguntas realizadas obtenemos como resultado tener un buen vínculo de calidez en el servicio y negocio a largo plazo. La respuesta favorable a estas inquietudes por parte de los microempresarios fue el 100% y de los especialistas de manera unánime, las habilidades sociales son imprescindibles para lograr el éxito en la gestión del microempresario.</p>

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 TEMA

“ESTRUCTURACIÓN DE ESTRATEGIAS QUE PERMITAN LA UTILIZACIÓN Y EL FORTALECIMIENTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL POR PARTE DE LOS MICROEMPRESARIOS DEL SECTOR URBANO DEL CANTÓN MILAGRO”.

5.2 JUSTIFICACIÓN

Tal como se lo asimiló en la verificación de la hipótesis y como se puede apreciar reflejamos en preguntas empáticas orientadas a los microempresarios sobre cada una de las habilidades que integran la IE, cuando empezamos a realizar el presente tema de estudio se mencionó el limitado conocimiento de habilidades como lo son el autoconocimiento, el autocontrol, la empatía, la falta de motivación y la deficiente interacción con otras personas por parte de determinados microempresarios, precisamente las personas que formaron parte del tema de estudio fueron los microempresarios del sector urbano del Cantón Milagro.

Si bien es cierto obtuvimos resultados pero se estimó sumamente necesario la validación de los mismos por parte de un grupo de asesores especialistas en Inteligencia Emocional, quienes colaboraron con sus conocimientos y experiencia sobre la IE como una herramienta para la optimización en sus gestiones empresariales, lo cual nos permitió asimilar de una manera más concreta los resultados a efectos de interpretarlos para ofrecer un aporte a nuestro querido Cantón.

Gratamente hemos asimilado que los encuestados conocen lo que implica la IE y sus

respectivas competencias o habilidades y el impacto que estas tienen en su gestión profesional e inclusive en su ámbito personal. Nos llamó la atención los resultados positivos de manera total y esto generó en nosotros un mayor compromiso por validar los resultados de las encuestas.

Nos encontramos en la etapa en la que contamos con el insumo generado de una investigación y bajo un esquema de responsabilidad social con el que nos identificamos nos lleva a efectuar una propuesta que implica la **“ESTRUCTURACIÓN DE ESTRATEGIAS QUE PERMITAN LA UTILIZACIÓN Y EL FORTALECIMIENTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL POR PARTE DE LOS MICROEMPRESARIOS DEL SECTOR URBANO DEL CANTÓN MILAGRO”**, ya que estimamos que las mismas permitirán lograr mejores resultados a quienes se los conoce como microempresarios y a quienes queremos apoyarlos para que logren su crecimiento natural a un Pyme y posteriormente a una gran empresa.

Analizando los resultados de la encuesta se pudo determinar que la totalidad de los encuestados tienen conocimiento sobre la IE desglosado esto en un 78% que menciona tener un alto nivel y un 22% en un nivel bajo pero de manera general todos conocen al respecto, comportamiento similares reflejados en las respuestas a las preguntas de las otras habilidades nos permiten contar con una visión positiva respecto de las alternativas que presentaremos para beneficio de este grupo de personas. Debemos aclarar que se constituye un terreno fértil la opinión del microempresario quien estima necesario la asimilación y aplicación de la IE, esto permitirá superar las actuales limitaciones que tengan en las mismas y que fuera mencionada al inicio de esta justificación.

Su importancia ha creado que en nuestro tema de tesis y en nuestras vidas personales tengamos mejores perspectivas acerca de quiénes somos como personas, a donde queremos llegar, nos ha ayudado a lograr despertar el interés de no conformarnos solo con lo que tenemos y de saber que podemos dar más, es a partir de esta instancia que podemos proponerla como una de las potenciales herramienta de solución a la problemática que aqueja al Talento Humano de los microempresarios, manifestar que

por medio de esto se pueden generar mejores resultados en beneficio de las personas.

La Inteligencia Emocional nos permitirá modificar aquellos paradigmas errados que nos atan al fracaso y los bloqueos que se dan con frecuencia en los procesos de desarrollo personal porque a partir de este comienzo es cuando empezamos a mejorar significativamente los deseos de querer ser siempre los mejores y marcar las diferencias, que otros no se atreven a tomarla a pesar de tener las herramientas y los medios necesarios.

5.3 FUNDAMENTACIÓN

Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional involucra varios elementos dentro de los cuales están los emocionales y sociales, ya que de esta forma se extiende la autoconciencia, beneficia favorablemente el equilibrio emocional, promueve a que se generen relaciones armoniosas, eleva el rendimiento laboral, incrementa el entusiasmo y la motivación, concede la capacidad de influencia y liderazgo, mejora progresivamente la empatía y las habilidades de análisis social, incrementa el bienestar psicológico, provee una buena salud, y aporta defensas para la reacción positiva al estrés y la tensión.

Las emociones

Las emociones humanas son estímulos que podemos experimentar mediante reacciones que experimentamos por medio de un estado afectivo y del entorno en el que nos encontramos involucrados. Muchas personas pueden dar distintas metodologías sobre las emociones un ejemplo son los idealistas tienen una manera en definir las situaciones de una forma compleja.

Las acciones son el resultado de una emoción el cual puede ser de manera cognitiva esto se origina con un conjunto de creencias y costumbres que las personas percibimos del mundo que nos rodea, siendo el ambiente y la experiencia partes influyentes en las emociones que sentimos en cada situación que vivimos.

Inteligencias múltiples

El origen de las inteligencias múltiples se forma con la psicología cognitiva a mediados

del siglo XX. Este tipo de modelo psicológico estudia los diferentes procesos, estructuras de la mente humana con el objetivo de crear una visión diferente en la mente de las personas sobre los paradigmas que influye sobre las acciones de las personas siendo este modelo conocido por el estudio intensivo de la mente humana.

Una disciplina mental cuyo objetivo es descubrir las leyes del pensamiento humano fue el modelo psicológico propuesto por el estadounidense y profesor universitario Howard Gardner en el año de 1983. Una época donde se pensaba que existía una sola inteligencia en los seres humanos los cuales solo desempeñaban para realizar sus actividades, además se creía que la inteligencia en las personas se podía medir asignando un cociente intelectual.

Su pensamiento fue dar a conocer que las personas tienen distintas inteligencias las cuales les permiten tener diferentes habilidades, destrezas, debilidades y fortalezas que marcan a cada individuo, además fue muy conocido por la teoría de las inteligencias múltiples el cual fue que todos los individuos tenemos diferentes inteligencias lo que nos hace diferentes es que no las desarrollamos todas.

Las inteligencias múltiples según Howard Gardner es que todas las personas poseemos por lo menos ocho habilidades, destrezas e inteligencias que nos permite destacar en diferentes actividades, dichas inteligencias trabajan en conjunto lo cual nos diferencia entre las personas de acuerdo a las costumbres, culturas que se hace énfasis la sociedad, de los cuales determinaremos las 8 tipos de inteligencias:

1. Una de las principales es la Inteligencia Lingüística: Se entiende por la capacidad de convencimiento para que otras personas tomen una decisión o realicen una acción por medio de la aplicación de la conversación efectiva.

2. La siguiente Inteligencia es Lógico-matemática: Esta inteligencia permite desarrollarse mediante el uso de los números por ejemplo medir cosas empleando diferentes técnicas como son el uso de indicadores.

3. La Inteligencia Musical: Esta inteligencia permite expresar las diferentes emociones que perciben las personas, transformar los estados de ánimos en formas musicales.

4. La Inteligencia Espacial: Esta inteligencia aplica una habilidad el cual permite percibir las diferentes formas visuales de las personas para encaminar una acción o procedimiento. Un ejemplo son las demostraciones que realizan los líderes en las empresas para que los individuos ejecutar puedan tener las percepciones de las acciones que se deben realizar.

5. La Inteligencia cinético-corporal: Esta inteligencia nos permite expresar por medio del lenguaje corporal como son gestos, mímicas que expresen sentimientos, ideas y acciones.

6. La Inteligencia Interpersonal: Una de las inteligencias más importantes que tienen las personas para poder identificar las emociones, estados de ánimos y acciones que las demás personas desean realizar o influir en otras personas.

7. La Inteligencia Intrapersonal: Un estado de ánimo nace en el pensamiento de la persona por esto la inteligencia intrapersonal permite auto identificarse, disciplinarse y auto motivarse para crecer como individuo día a día.

8. Por último tenemos la Inteligencia Naturalista: Esta inteligencia nos permite identificar los beneficios del mundo que nos rodeas, tal como son las planta animales, el ambiente en definitiva la observación del entorno.

En definitiva esta teoría nos señala las diferentes inteligencias que tienen los individuos las cuales trabajan juntas para el desarrollo de las habilidades destrezas humanas que permiten a las personas sobresalir de otras ya que cada una de las inteligencias se desarrollan dependiendo de las diferentes culturas y segmentos permites enfatizar en cada una de ellas.

Principios e importancia de la inteligencia emocional

Los siguientes principios que señalaremos los define el psicólogo estadounidense Daniel Goleman quien se interesó en la Inteligencia Emocional en el año de 1998.

1. La Percepción: Definió que absolutamente todo puede ser objeto de presentar una percepción por medio de nuestros sentidos los cuales lo identifican.

2. La Retención: Un papel importante en la memoria de las personas la cual permite almacenar todo tipo de información que obtenemos y poder recordar dicha información.

3. El Análisis: Por medio de esta función podemos procesar la información, reconocer datos importantes y procesar la información correspondiente.

4. La Emisión: En este punto podemos expresar la información anteriormente ya analizada que nos permita realizar una acción.

5. Por último el Control: Esta función muy requerida por las demás funciones mentales permite mantener la información ya proceda lista para el momento necesario.

Todos los principios anteriormente mencionados refuerzan de forma significativa la forma de receptar la información procesarla y analizar los datos que influyen en la acción del individuo con relación a la información procesada, este método potencializa la forma de procesar la información.

Autoconciencia: Implica en reconocer los propios estados de ánimo. Las competencias emocionales que se asocian a la autoconciencia son:

- **La conciencia emocional:** Consiste básicamente en asemejar fehacientemente las emociones propias y los efectos que estas pueden tener sobre las personas.
- **Autovaloración correcta:** Implica conocer las fortalezas de uno mismo y las limitaciones que estas pueden tener.
- **Autoconfianza:** Consiste en creer en uno mismo.
- **Autorregulación:** Esta se refiere a tener el control de los estados de ánimo propios, impulsos y recursos.

De la autorregulación dependen las siguientes competencias emocionales:

- **Confiabilidad:** Es mantener estándares adecuados de honestidad e integridad.
- **Conciencia:** Es el asumir las responsabilidades del desempeño laboral propio.
- **Adaptabilidad:** Consiste en mantener la elasticidad en el manejo de los cambios de ambiente.

- **Innovación:** Implica sentirse cómodo con nuevas informaciones, ideas y situaciones.
- **Autocontrol:** Es mantener bajo control las emociones y los impulsos.

Motivación: Se representa en base a las tendencias de las emociones, las mismas que orientan o suministran el cumplimiento de las metas constituidas.

- **Impulso de logro:** Es el esfuerzo por mejorar o alcanzar un estándar en lo que respecta a la excelencia laboral.
- **Compromiso:** matricularse con las metas del grupo u organización.
- **Iniciativa:** disponibilidad para reaccionar ante las oportunidades.
- **Optimismo:** Es el hecho de trabajar con ahínco en la persecución de las metas y objetivos, a pesar de los obstáculos y retrocesos que puedan presentarse.

Empatía: Implica tener conciencia de los sentimientos, preocupaciones y necesidades de los demás.

- **Comprensión de los otros:** Es darse cuenta de los sentimientos y apariencias de los demás.
- **Ampliar a los otros:** Es estar informado acerca de las necesidades de desarrollo y vigorizar sus habilidades.
- **Servicio de orientación:** EL ser proactivo, reconocer y satisfacer las necesidades reales de los clientes.
- **Potenciar la diversidad:** Consiste en cultivar las oportunidades laborales a través de distintos tipos de personas.
- **Capacidad política:** Es ser capaz de entender los manifiestos de las corrientes emocionales de los grupos.
- **Destrezas sociales:** Implica ser versado en poder inducir respuestas en los otros. Estas destrezas dependen de las siguientes capacidades emocionales:
- **Influencia:** Mediante tácticas de persuasión hacerlas efectivas.
- **Comunicación:** Este aspecto se refiere básicamente en saber escuchar abiertamente al resto y desarrollar mensajes concluyentes.

- **Manejo de compromisos:** Se basa en saber negociar y solucionar los diferentes desacuerdos que se presenten dentro de los equipos de trabajo.
- **Liderazgo:** Consiste en tener la capacidad de motivar, inspirar, y guiar a las personas.
- **Constructor de lazos:** Se refiere básicamente a fomentar y fortificar las relaciones interpersonales dentro de un equipo.
- **Colaboración y cooperación:** tener la facultad de trabajar con otras personas y de esta forma idealizar las metas compartidas.

Capacidades de equipo: Tener la capacidad de crear sinergia para la persecución de metas colectivas.

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 Objetivo General de la propuesta

Estructurar estrategias que permitan la utilización y el fortalecimiento de las competencias emocionales a través de la Inteligencia Emocional por parte de los microempresarios del sector urbano del Cantón Milagro para potenciar su gestión empresarial.

5.4.2 Objetivos Específicos de la propuesta

Diseñar estrategias que permitan mejorar el nivel de autoconocimiento a través de la IE por parte de los microempresarios del sector urbano del Cantón Milagro para potenciar su gestión empresarial.

Conformar estrategias que permitan mejorar la autorregulación a través de la IE por parte de los microempresarios del sector urbano del Cantón Milagro para potenciar su gestión empresarial.

Estructurar alternativas que permitan superar las barreras vinculadas con el limitado aprovechamiento de la motivación que los limitan a asimilar y enfrentar procesos de cambios a través de la IE por parte de los microempresarios del sector urbano del Cantón Milagro para potenciar su gestión empresarial.

Diseñar estrategias que permitan mejorar la empatía a través de la IE por parte de los microempresarios del sector urbano del Cantón Milagro para potenciar su gestión empresarial.

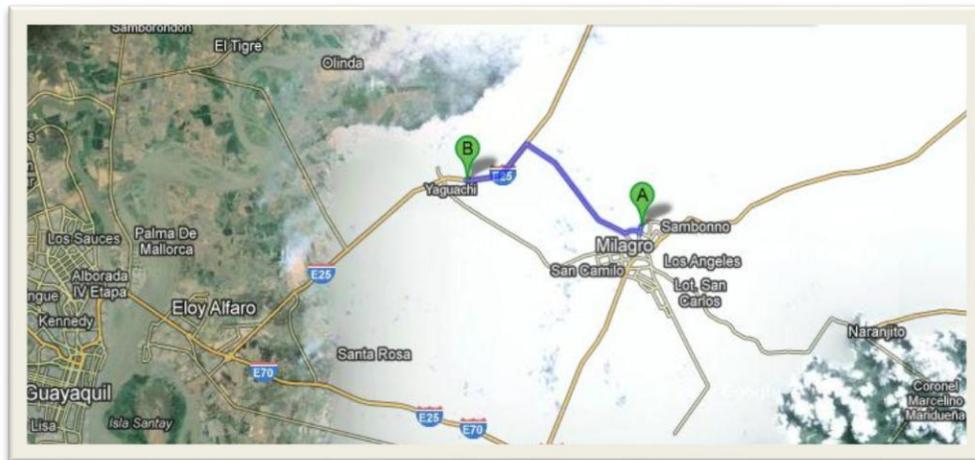
Estructurar alternativas idóneas vinculadas con habilidades sociales a través de la IE por parte de los microempresarios del sector urbano del Cantón Milagro para potenciar su gestión empresarial.

5.5 UBICACIÓN

La ubicación de la propuesta antes mencionada se encuentra en el sector urbano del Cantón Milagro, los cuales se pueden beneficiar con la propuesta planteada para la optimización de sus gestiones empresariales.

Es trascendental reconocer que la aplicación del presente trabajo se lo puede replicar en Cantones y Ciudades de similares características a la de nuestra plaza o zonas de influencias.

Gráfico # 13 Ubicación del Cantón Milagro y su sector urbano.



Fuente: Google Maps

Para el presente estudio se aplicó encuestas dirigida a los microempresarios del sector urbano del Cantón Milagro, en la cual hay mayor influencia de actividad comercial.

5.6 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

El presente tema investigativo ha demostrado la importancia sobre el uso y aprovechamiento de la Inteligencia Emocional en el desarrollo profesional y personal de los microempresarios del Cantón Milagro, lo que ha sido identificado mediante encuestas realizadas a los microempresarios del Cantón así como entrevistas a nuestros expertos: Ing. Miguel Yuqui, Ing. Enrique Robles, Ing. Gabriela Asan.

Mediante la investigación se ha determinado la propuesta de desarrollar estrategias que permitan aprovechar la Inteligencia Emocional como herramienta para optimizar la gestión del microempresario del Cantón Milagro.

5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

Con la realización de este estudio podemos a consideración la estructuración de estrategias que permitan la utilización y el fortalecimiento de la Inteligencia Emocional por parte de los microempresarios sector urbano Cantón Milagro para la optimización en sus gestiones empresariales. La cual estimamos como la propuesta que se debe aplicar en el tema de estudio.

Misión

Ser un proceso que permita a los microempresarios del Cantón Milagro fortalecer sus gestiones empresariales mediante la utilización y el fortalecimiento de la inteligencia emocional.

Visión

Ser identificado en el tiempo como un proceso que permita a los microempresarios del sector urbano del Cantón Milagro la optimización de sus gestiones empresariales mediante la utilización y el fortalecimiento de la Inteligencia Emocional.

Estructuración y análisis del FODA en los microempresarios urbano del Cantón Milagro vinculado con la IE.

Fortalezas

- Un sector de los microempresarios del Cantón Milagro optimizan el rendimiento de su talento humano aplicando las diferentes herramientas que ofrece la I.E.
- Un sector de los microempresarios del Cantón Milagro aplica procesos empáticos para mejorar la I.E.
- Un sector de los microempresarios potencializa el rendimiento del talento humano al desligar paradigmas errados mediante una comunicación eficaz.
- Determinados microempresarios que registran un crecimiento a Pymes demuestran niveles de IE.

Debilidades

- Un segmento minoritario de los microempresarios del Cantón Milagro conocen en un nivel inferior los beneficios de la herramienta de la Inteligencia Emocional limitando la optimización del Talento Humano.
- Un sector minoritario de microempresarios del Cantón Milagro conocen en un nivel inferior el manejo de procesos empáticos.
- El término de IE y sus habilidades como de autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales no son conocidos de manera habitual por determinados microempresarios.
- A pesar de conocer sobre la importancia de la IE y sus competencias no cuentan con conocimiento técnico sobre ellas.
- Determinados microempresarios tienen paradigmas errados respecto a los procesos de capacitación en general.

Oportunidades

- Grupo significativo de microempresarios conocen el beneficio de la aplicación de la IE.
- Grupo significativo de microempresarios conocen el beneficio de la aplicación de las habilidades o competencias de la IE.
- Existen universidades y organizaciones que pueden ofrecer capacitación de IE.
- Los proveedores naturales de los microempresarios desean que estos crezcan para incrementar o mejorar la relación comercial.
- Determinados microempresarios conocen a su manera lo que representa la IE y el beneficio personal y comercial que esta brinda cuando se la aplica.

Amenazas

- Determinados microempresarios pueden presentar resistencias ante procesos de cambios.
- Situación política y económica que afecta al microempresario
- Deficiente difusión hacia el sector microempresarial de las universidades que ofrecen capacitación en IE.
- Que las universidades y los centros de capacitación no consideren como grupo objetivo de capacitación en IE a los microempresarios.
- Determinadas universidades y centros de capacitación no priorizan a la IE como elemento fundamental en la gestión empresarial.

Estrategias FOFADODA

Después de haber realizado la estructuración y análisis del FOFADODA, hemos determinado las siguientes estrategias para la problemática anteriormente mencionada:

Estrategia FO

- Estructuración a través de la Unemi 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.

- Identificar aquellas empresas organizaciones, para aprovechar sus experiencias y fuentes de financiamiento.

Estrategia FA

- Sustentar ante la Unemi la necesidad de la revisión de los programas de capacitación del CAC para lograr que se considere a los Microempresarios y la aplicación de la IE como un grupo objetivo.

Estrategia DO

- Estructuración de un programa de formación y aplicación de IE direccionada al Sector de Microempresarios de Milagro dictado en el CAC de la Unemi para fortalecer a quienes presentan limitaciones respecto del dominio y uso de la IE.
- Plan de seguimiento a egresados de los programas de capacitación de IE aplicado a los microempresarios para retroalimentar los procesos de capacitación.
- Propender de la estructuración de alianzas estratégicas entre la Unemi e Instituciones Especializadas y las empresas privadas para difundir los beneficios de la IE en los Microempresarios.
- Difundir a través de la Unemi el presente trabajo de investigación y sus beneficios así como otras tesis con temas relacionados con la IE para beneficio del sector microempresarial.

Estrategia DA

- Estructuración de seminarios direccionados a los Microempresarios para aceptar el cambio y adaptarse al mismo.
- Encuadrar en un proceso de empatía todos los aspectos relacionados con la estructuración de programas de IE que son direccionados a los Microempresarios.

5.7.1 Estrategias a implementar

Una vez concluido el análisis FOFADODA se han determinado cinco estrategias que estimamos se deben implementar y que integran a las restantes existentes:

1. Propender a la estructuración de alianzas estratégicas entre la Unemi e Instituciones Especializadas y las empresas privadas para difundir los beneficios de la IE en los Microempresarios.(DO)
2. Estructuración a través de la Unemi 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)
3. Estructuración de un programa de formación y aplicación de IE direccionada al Sector de Microempresarios de Milagro dictado en el CAC de la Unemi para fortalecer a quienes presentan limitaciones respecto del dominio y uso de la IE.(DO)
4. Plan de seguimiento a egresados de los programas de capacitación de IE aplicado a los microempresarios para retroalimentar los procesos de capacitación.(DO)
5. Difundir a través de la Universidad Estatal de Milagro el presente trabajo de investigación y sus beneficios así como otras tesis con temas relacionados con la IE para beneficio del sector microempresarial.(DO)

Plan de Estrategias a implementar

CUADRO 16. MATRIZ PLAN ESTRATEGICO A IMPLEMENTAR – ESTRATEGIA 1

1.- ESTRATEGIA: Propender a la Estructuración de alianzas estratégicas entre la Unemi , Instituciones especializadas y las empresas privadas para difundir los beneficios de la IE en los Microempresarios.							
Eventos Principales	Responsabilidad	Calendario		Recursos-Costos			Mecanismo de Seguimiento
		Inicio	Final	Seminario	Logísticos	Total	
Identificar a las organizaciones que apoyan a los Microempresarios urbanos del Cantón Milagro.	Ejecutivos Interesados	abr-13	may-13	\$0	\$100	\$100	Programación Establecida
Establecimiento de los objetivos que se aspira alcanzar.	Ejecutivos Interesados	may-13	jun-13	\$400	\$200	\$600	Programación Establecida
Suscriba Convenios entre las Instituciones interesadas y la Unemi para aportar al cumplimiento de la estrategia propuesta.	Ejecutivos Interesados	jun-13	jul-13	\$0	\$100	\$100	Programación Establecida
INDICADOR: Hasta el mes de Julio logra la suscripción de los convenios de apoyo entre las organizaciones identificadas y la Unemi.							

Comentario de la primera estrategia

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 facilitara la fusión de los diferentes planes o proyectos que ofrece instituciones especializadas en el desarrollo microempresarial, la Unemi y las empresas privadas que buscan el continuo crecimiento de sus clientes.

Si logramos esta fusión a vemos alcanzado la sinergia necesaria para beneficiar a este noble grupo de ecuatorianos, que importante sería lograr un convenio de preparación técnica de determinados microempresarios y que esta preparación técnica sea el requisito necesario para lograr obtener un servicio en otra institución que puede ser una institución financiera en el que al momento de calificar el riesgo crediticio le aporte la evidencia de haber asimilado un taller o seminario de IE que vuelva más competitivo al microempresario fortaleciendo su carácter y volviéndolo atractivo para financiamiento.

Con lo anterior ante expuesto Identificar a las organizaciones que apoyan a los Microempresarios urbanos del Cantón Milagro, luego se debe generar una reunión que tenga como propósito el establecimiento de los objetivos que se aspira alcanzar y que satisfaga a las partes para de esta manera llegar a un acuerdo que genere la suscripción de convenios .

Plan de Estrategias a implementar

CUADRO 17. MATRIZ PLAN ESTRATEGICO A IMPLEMENTAR – ESTRATEGIA 2

2.- ESTRATEGIA: Estructuración a través de la Unemi 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.							
Eventos Principales	Responsabilidad	Calendario		Recursos-Costos			Mecanismo de Seguimiento
		Inicio	Final	Seminario	Logísticos	total	
Estructuración de un programa de capacitación para fortalecer con IE a los microempresarios que demuestran liderazgo.	Ejecutivos Interesados	jul-13	ago-13	\$300	\$20	\$320	Programación Establecida
Plan piloto, Identificando un grupo de al menos 20 microempresarios que demuestran aplicar IE a pesar de no conocerla de manera técnica, se contara con el apoyo de la Unemi y organizaciones que apoyan a los microempresarios.	Ejecutivos Interesados	ago-13	sep-13	\$0	\$50	\$50	Programación Establecida
Iniciar el programa de capacitación de liderazgo con IE aplicado al grupo que integra el plan piloto (20 horas de duración)	Ejecutivos Interesados	sep-13	oct-13	\$800	\$100	\$900	Programación Establecida
INDICADOR: Que hasta el mes de octubre se encuentre debidamente capacitados los microempresarios que han sido identificados dentro de este plan piloto, aplicando test de Inteligencia Emocional.							

Comentario de la segunda estrategia

Es indudable que existe en el sector microempresarial aquellos que se destacaran y que vienen creciendo y que si continúan lograran su mediano nivel superior que es convertirse en PYMES estas personas que se constituyen en ejemplos a seguir son una fuente natural de información que se convierte en insumo para formar o capacitar a los microempresarios que no han alcanzado el nivel de estos.

Los microempresarios exitosos serán parte de nuestra primera preocupación ya que exploraremos su FODA a efectos de complementar un programa de capacitación de IE que le brinde la posibilidad de elevar su nivel de rendimiento esto permitirá hacer mediante una primera etapa de un plan piloto de al menos veinte personas ya que se lo ha demostrado a través de la encuesta realizada que estos microempresarios formalmente no conozcan el término de IE pero si aplican sus herramientas.

El haber estructurado y posteriormente culminado este taller de IE facilitara la estructuración de un equipo de líderes que aporte con sus gestiones a formar a quienes vienen atrás de ellos, no solamente con sus experiencias si no con su trayectoria que se constituye en un ejemplo a seguir.

Plan de Estrategias a implementar

CUADRO 18. MATRIZ PLAN ESTRATEGICO A IMPLEMENTAR – ESTRATEGIA 3

3.- ESTRATEGIA: Estructuración de un programa de formación y aplicación de IE direccionada al Sector de Microempresarios de Milagro dictado en el CAC de la Unemi para fortalecer a quienes presentan limitaciones respecto del dominio y uso de la IE.							
Eventos Principales	Responsabilidad	Calendario		Recursos-Costos			Mecanismo de Seguimiento
		Inicio	Final	Seminario	Logísticos	Total	
Estructuración de un programa de fundamentos y aplicación práctica de IE dirigido al sector microempresarial.	Ejecutivos Interesados	oct-13	nov-13	\$300	\$20	\$320	Programación Establecida
Plan piloto, Identificando un grupo de al menos 20 microempresarios que demuestren limitaciones respecto del dominio y uso de la IE.	Ejecutivos Interesados	nov-13	dic-13	\$0	\$50	\$50	Programación Establecida
Iniciar el programa de capacitación tendiente a fundamentar y aplicar de manera practica la IE (20 horas de duración)	Ejecutivos Interesados	dic-13	ene-14	\$800	\$100	\$900	Programación Establecida
INDICADOR: Que hasta el mes de diciembre se encuentre debidamente capacitados los microempresarios que han sido identificados dentro de este plan piloto, aplicando test de Inteligencia Emocional.							

Comentario de la tercera estrategia

Una vez culminado el primer plan piloto de capacitación de IE aplicado a microempresarios exitosos en el que hemos obtenido información como insumo, nos allana el camino para ahora 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 la avances significativos.

Resulta interesante en esta etapa identificar los puntos críticos a trabajar con los microempresarios que les permita destrabar esos limitantes que le han impedido desarrollarse y que se aspira eliminarlos.

Plan de Estrategias a implementar

CUADRO 19. MATRIZ PLAN ESTRATEGICO A IMPLEMENTAR – ESTRATEGIA 4

4.- ESTRATEGIA: Plan de seguimiento a las microempresarios que fueron parte de los planes pilotos de capacitación.							
Eventos Principales	Responsabilidad	Calendario		Recursos-Costos			Mecanismo de Seguimiento
		Inicio	Final	Seminario	Logísticos	total	
Aplicación de un plan de seguimiento a los microempresarios que recibieron capacitación en el piloto de liderazgo con IE.	Ejecutivos Interesados	oct-13	nov-13	\$0	\$300	\$300	Programación Establecida
Aplicación de un plan de seguimiento a los microempresarios que recibieron un programa de fundamentos y aplicación práctica de IE	Ejecutivos Interesados	ene-14	feb-14	\$0	\$300	\$300	Programación Establecida
Presentación de informes: Liderazgo de Inteligencia Emocional	Ejecutivos Interesados	nov-13	nov-13	\$0	\$30	\$30	Programación Establecida
Presentación de informes: fundamentos y aplicación práctica de IE	Ejecutivos Interesados	feb-14	feb-14	\$0	\$30	\$30	Programación Establecida
INDICADOR: Que en lo meses de noviembre 2013 y febrero 2014 se cuente con los respectivos informes de seguimiento e informes.							

Comentario de la cuarta estrategia

El emprender un proceso de capacitación tanto al microempresarial exitoso que recibió liderazgo con IE así como el que está iniciando o tiene limitaciones y se le brindo capacitación de fundamentos de IE no culmina al terminar los respectivos seminarios por el contrario se inicia una de las etapas más atractivas y desafiantes que es la de 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.

Plan de Estrategias a implementar

CUADRO 20. MATRIZ PLAN ESTRATEGICO A IMPLEMENTAR – ESTRATEGIA 5

5.- ESTRATEGIA: Difundir a través de la Unemi el presente trabajo de investigación y sus beneficios así como otras tesis con temas relacionados con la IE para beneficio del sector microempresarial.							
Eventos Principales	Responsabilidad	Calendario		Recursos-Costos			Mecanismo de Seguimiento
		Inicio	Final	Seminario	Logísticos	total	
Estructuración de equipo de egresados de ing. Comercial o psicología organizacional para revisar el presente trabajo así como su aplicación y la información existente en otras tesis relacionadas con la IE aplicadas a los microempresarios.	Ejecutivos Interesados	mar-13	may-13	\$0	\$50	\$50	Programación Establecida
Presentación de informes	Ejecutivos Interesados	may-13	may-13	\$0	\$50	\$50	Programación Establecida
INDICADOR: Que hasta mayo del 2014 se presente el informe respectivo por parte del equipo de egresados presentados a los directivos de la unidad académica.							

Comentario de la quinta estrategia

Los resultados de la encuesta así como las valiosas opiniones de los especialistas nos permitieron estructurar varias estrategias que han sido analizadas previamente y que consideramos permitirán un desarrollo en el sector de los microempresarios urbanos de la ciudad de Milagro.

Estimamos que las estrategias brindara como lógica consecuencia resultados positivos que aportaran a nuestro querido Cantón Milagro a través de los microempresarios que han sido técnicamente capacitados en IE. Un modelo exitoso no se debe limitar solo al ámbito académico en las aulas, bajo un esquema de responsabilidad social la Unemi debe difundir el presente trabajo de investigación así como propender aplicar otros trabajos que han sido elaborados por otros egresados

5.7.2 Recursos

Como hemos podido apreciar la aplicación de las cinco estrategias requiere el aporte del recurso humano y financiero, sumando obviamente el técnico, a continuación se detalla el costo total del presente trabajo desglosado por estrategia.

Cuadro# 21 Recursos

ESTRATEGIAS	TOTAL DE RECURSOS COSTOS
1.-Propender a la Estructuración de alianzas estratégicas entre la Unemi, Instituciones especializadas y las empresas privadas para difundir los beneficios de la IE en los Microempresarios.	\$800
2.-Estructuración a través de la Unemi 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.	\$1270
3.-Estructuración de un programa de formación y aplicación de IE direccionada al Sector de Microempresarios de Milagro dictado en el CAC de la Unemi para fortalecer a quienes presentan limitaciones respecto del dominio y uso de la IE	\$1270
4.-Plan de seguimiento a las microempresarios que fueron parte de los planes pilotos de capacitación.	\$660
5.-Difundir a través de la Unemi el presente trabajo de investigación y sus beneficios así como otras tesis con temas relacionados con la IE para beneficio del sector microempresarial.	\$100

5.7.3 Impacto

El presente trabajo se vincula con la gestión del talento humano y el comportamiento humano de las personas en las organizaciones, como estudiantes universitarios despertó en nosotros una inquietud respecto del impacto que tiene el conocimiento y la aplicación de IE en la gestión del microempresario. Muchas personas se pueden aventurar a mencionar que en el sector microempresarial no domina o conoce de IE, nuestra investigación nos permitió determinar mediante una encuesta empática que los microempresarios urbanos de Cantón Milagro si conocen y aplican los elementos de la IE.

En las diferentes preguntas aplicadas a la encuesta se obtuvo como resultado positivo de conocimiento de la IE del 100%, existiendo una subdivisión de aquellos que conocían mucho o poco, pero igual la conocían apreciándose inclusive que quienes demuestran un mejor desempeño que otros son aquellos que manejan de manera óptima el autocontrol, autoestima, motivación, empatía y habilidades sociales. Mediante el contacto que se mantuvo con los especialistas se le consulto en la entrevista si ellos podrían determinar el impacto económico que se aprecia cuando un microempresario cuenta con IE.

Los especialistas coinciden en que la IE tiene un efecto directo en los resultados de los microempresarios pero no pueden establecer de manera exacta un nivel específico para ellos, resumiendo que la IE si tiene un impacto económico en los microempresarios pero adoptando una posición seria, no podríamos fijar de manera cuantitativa una cantidad ya que este es un tema subjetivo. Ampliando lo mencionado en el impacto se podría mencionar que existe una acción directa de la IE cuando los microempresarios la aplican reflejada en:

- El logro en el crecimiento personal.
- Aceptación de nuevas propuestas al haber superado las barreras que lo limitaban, abierto a la capacitación y estudios universitarios.
- Incentivar al desarrollo intelectual y profesional.
- Mejoramiento de la calidad de vida del microempresario y su familia.
- El logro en el crecimiento empresarial ya que un microempresario con conocimiento y aplicación de la IE incrementa sustancialmente su inmediata promoción a convertirse en un PYME.
- Si se logra crecimiento a un PYME podría generar mayores ventas, beneficiando al intermediario mayorista, incrementándose los niveles de pago de impuesto, existiendo la posibilidad de ampliar el número de empleados entre otros temas vinculados con este punto.
- Aporte a la generación de una cultura de liderazgo en las organizaciones.

5.7.4 Cronograma de actividades

Cuadro # 22 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	DURACION	INICIO	FIN
Identificar a las organizaciones que apoyan a los Microempresarios urbanos del Cantón Milagro.	1 MES	01/04/2013	01/05/2013
Establecimiento de los objetivos que se aspira alcanzar.	1 MES	01/05/2013	01/06/2013
Suscriba Convenios entre las Instituciones interesadas y la Unemi para aportar al cumplimiento de la estrategia propuesta.	1 MES	01/06/2013	01/07/2013
Estructuración de un programa de capacitación para fortalecer con IE a los microempresarios que demuestran liderazgo.	1 MES	01/07/2013	01/08/2013
Plan piloto, Identificando un grupo de al menos 20 microempresarios que demuestren aplicar IE a pesar de no conocerla de manera técnica, se contara con el apoyo de la Unemi y organizaciones que apoyan a los microempresarios.	1 MES	01/08/2013	01/09/2013
Iniciar el programa de capacitación de liderazgo con IE aplicado al grupo que integra el plan piloto (20 horas de duración)	1 MES	01/09/2013	01/10/2013

ACTIVIDADES	DURACION	INICIO	FIN
Estructuración de un programa de fundamentos y aplicación práctica de IE dirigido al sector microempresarial.	1 MES	01/10/2013	01/11/2013
Plan piloto, Identificando un grupo de al menos 20 microempresarios que demuestren limitaciones respecto del dominio y uso de la IE.	1 MES	01/11/2013	01/12/2013
Iniciar el programa de capacitación tendiente a fundamentar y aplicar de manera practica la IE (20 horas de duración)	1 MES	01/12/2013	01/01/2014
Aplicación de un plan de seguimiento a los microempresarios que recibieron capacitación en el piloto de liderazgo con IE.	1 MES	01/10/2013	01/11/2013
Aplicación de un plan de seguimiento a los microempresarios que recibieron un programa de fundamentos y aplicación práctica de IE	1 MES	01/01/2014	01/02/2014
Presentación de informes: Liderazgo de Inteligencia Emocional	1 DIA	01/11/2013	01/11/2013
Presentación de informes: fundamentos y aplicación práctica de IE	1 DIA	01/02/2014	01/02/2014
Estructuración de equipo de egresados de Ing. Comercial o psicología organizacional para revisar el presente trabajo así como su aplicación y la información existente en otras tesis relacionadas con la IE aplicadas a los microempresarios.	2 MESES	01/03/2013	01/05/2013
Presentación de informes	1 DIA	01/05/2013	01/05/2013

CONCLUSIONES

- Gratamente a través de la investigación realizada se determinó que la Inteligencia Emocional y su aplicación no es un tema desconocido para los microempresarios, lo que se desconoce es los términos como Inteligencia Emocional, empatía, autorregulación, entre otros pero si se asimila correctamente lo que los mismos comprenden.
- Al haberse establecido el punto anterior se cuenta con un terreno fértil para aplicar las cinco estrategias propuestas en el presente trabajo.
- 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, permitirá a los microempresarios controlar sus emociones, lo cual les ayudara a poder actuar con la energía correcta en situaciones que no se presenten favorables.
- La elaboración de un plan estratégico personal aportado con IE permitirá a los microempresarios superar las barreras vinculadas con el limitado aprovechamiento de la motivación que los limitan a asimilar y enfrentar procesos de cambios.
- El presente trabajo de investigación se sustenta en la ejecución de las cinco estrategias resultando vital el aporte de la Unemi dentro de un contexto de responsabilidad social y vinculación con la comunidad.

RECOMENDACIONES

- Difundir de manera oportuna la existencia del presente trabajo investigativo mediante el respaldo y colaboración de la Universidad Estatal de Milagro y otras organizaciones relacionadas con este proceso.
- Que la Universidad Estatal de Milagro incluya en sus diferentes programas de estudio, módulos de Inteligencia Emocional para beneficio de nuestra comunidad.
- Que la Universidad Estatal de Milagro a través de departamentos como el CAC ofrezcan capacitaciones continuas de Inteligencia Emocional.
- Que la Unemi refuerce los procesos de capacitación empresariales con temas vinculados con IE que se enmarcan en la gestión del talento humano y que los mismos al sumarse sinérgicamente con temas cuantitativos, financieros o lógicos matemáticos aportaran a la formación de un estudiante con una visión holística y sistémica.
- Los autores del presente trabajo consideramos que se debería aplicar a la brevedad posible las estrategias anteriormente mencionadas para beneficio del sector.

BIBLIOGRAFÍA

MARTÍNEZ, Pascual: *La importancia del conocimiento*, Editorial Netbiblo, La Coruña-España, 2007.

GOLEMAN, Daniel: *La práctica de la Inteligencia Emocional*, Editorial Kairós, Barcelona- España, 1995.

OLVERA, Yolanda, DOMINGUEZ, Benjamín y CRUZ, Alexandra: *Inteligencia Emocional Manual para profesionales en el ámbito industrial*, Editorial Plaza & Valdez, México DF, Primera Edición 2002.

RAMOS, Natalia, ENRÍQUEZ, Héctor y RECONDO, Olivia: *Inteligencia Emocional plena*, Editorial Kairos, Barcelona- España, Primera Edición 2012.

CÓRCOLES, Ana Isabel: *Ponte en su lugar*, Editorial FC, Madrid-España, 2008.

TERVEL, Antón: *Inteligencia Emocional para todos-El poder del autoconocimiento*, Editorial Lectorum S.A de CV, México, 2004.

POWEL John: *El enigma del yo- Guía del autoconocimiento*, Editorial Sal terrae, España, 1995.

REPETTO, Elvira: *Formación en competencia socioeconómica*, Editorial Muralla, Madrid-España, 2009.

GOLEMAN, Daniel y CHERNISS, Cary: *Inteligencia Emocional en el trabajo*, Editorial Karios, Barcelona-España, 2005.

MARTIN, Doris y BOECK, Karin: *Que es Inteligencia Emocional*, Editorial Edaf S.A, Madrid-España, 1997.

REPETTO, Elvira: *Fundamentos de Orientación- La Empatía en el proceso orientador*, Editorial Morata S.A, Madrid-España, 1992.

COOPER, Robert y SAWAF, Ayman: *La Inteligencia Emocional aplicada al liderazgo y las organizaciones*, Editorial Norma S.A, Alemania, 1998.

SEGURA, Manuel: *Ser Persona y Relacionarse*, Editorial Narcea S.A, Madrid-España, 1992.

MACBELLAND, David: *Estudio de la Motivación Humana*, Editorial Narcea S.A, Madrid España, 1989.

ROSETREE, Rosa: *El Poder de la Empatía*, Editorial Sircio, Buenos Aires-Argentina, 2009.

LINKOGRAFÍA

<http://www.coachingexito.com/inteligencia-emocional/historia-de-la-inteligencia-emocional>

<http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/5053/Tesis%20Doctoral%20de%20H%C3%A9ctor%20Arturo%20Enr%C3%ADquez%20Anchondo.pdf?sequence=1>

<http://www.rosario.org.mx/biblioteca/inteligencia%20emocional.htm>

<http://www.psicologia-online.com/foros/viewtopic.php?t=61175&p=760780>

<http://www.sht.com.ar/archivo/liderazgo/emocional.htm>

<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5111/5/Capitulo3.pdf>

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN7774.pdf>

<http://www.supertel.gob.ec/index.php/Articulos/ley-organica-de-defensa-del-consumidor/Derechos-y-Obligaciones-de-los-consumidores.html>

<http://plan.senplades.gob.ec/fundamento6>

<http://es.thefreedictionary.com/abstracto>

<http://www.proyectopv.org/1-verdad/altruismo.htm>

<http://autorregulacionemocional.blogspot.com/2008/11/pasos-siguientes.html>

<http://es.thefreedictionary.com/cong%C3%A9nito>

<http://es.thefreedictionary.com/consensuado>

<http://www.wordreference.com/espt/consensuar>

<http://definicion.de/constructo/>

<http://www.wordreference.com/definicion/descifrar>

<http://es.thefreedictionary.com/emp%C3%ADrica>

<http://www.grafoespecialistas.es/que-es-la-empatia/>

<http://definicion.de/gestion/>

http://www.consultacartas.com/articulo_introvertido_extrovertido.html

<http://www.wordreference.com/definicion/fiable>

<http://www.wordreference.com/definicion/fruct%C3%ADfer>

<http://es.wikipedia.org/wiki/Taxonom%C3%ADa>

A

Z

E

X

O

S



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
ENTREVISTA DIRIGIDA A ESPECIALISTAS EN INTELIGENCIA EMOCIONAL
VINCULADOS AL SECTOR MICROEMPRESARIAL DE LA CIUDAD DE MILAGRO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

APORTACION

La respuesta de las preguntas es de gran importancia para el presente proyecto por lo que toda la información recopilada se mantendrá en absoluta reserva.

OBJETIVO

Obtener información del uso y aprovechamiento de la Inteligencia Emocional como herramienta para optimizar la gestión del microempresario en el Cantón Milagro, año 2012.

INSTRUCCIÓN

Le agradecemos muy encarecidamente por la contestación de cada una de las preguntas de manera precisa y sincera.

NOMBRE

EMPRESA

TÍTULO DE PROFESION

CARGO

PREGUNTAS

¿Considera usted que el uso y aprovechamiento de la inteligencia emocional por parte de los microempresarios del cantón Milagro les permite optimizar las gestiones empresariales?

¿Considera usted que el uso del autoconocimiento emocional por parte de los microempresarios del cantón Milagro mejoran las actividades empresariales y su desempeño?

¿Considera usted que la autorregulación emocional permite que los microempresarios del cantón Milagro logren optimizar sus gestión empresarial?

¿Considera usted que determinados microempresarios del cantón Milagro alcanzan asimilar y enfrentar procesos de cambios mediante superación de barreras vinculadas con la motivación que los limitan?

¿Considera usted que el uso de procesos empáticos por parte de determinados microempresarios del cantón Milagro mejoran las relaciones interpersonales y la optimización de su gestión empresarial?

¿Considera usted que el correcto uso de las habilidades sociales por parte de los microempresarios del cantón Milagro les permite optimizar su gestión empresarial?

¿Considera usted que se puede cuantificar el impacto económico de la IE en las personas y de manera específica en los Microempresarios?



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
ENCUESTA DIRIGIDA A LA POBLACIÓN MICROEMPRESARIA ACTIVA
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

OBJETIVO: Identificar las causas que conlleva la inteligencia emocional como herramienta para optimizar la gestión del microempresario en el Cantón Milagro, año 2012, mediante una investigación de mercado, como aporte a los microempresarios para optimizar sus gestiones empresariales.

COOPERACIÓN: Le agradecemos muy encarecidamente por la contestación de cada una de las preguntas de manera precisa y sincera, ya que las respuestas de las preguntas son de gran importancia para el presente proyecto por lo que toda información recopilada se mantendrá en absoluta reserva.

1.- ¿Considera usted que tener un alto nivel de madurez le permita mejorar las gestiones empresariales

mejora en alto nivel	
mejora	
no mejora	

2.- ¿Considera usted que un microempresario cuando se conoce emocionalmente le beneficia en su desempeño productivo o de negocio?

le beneficia en alto nivel	
le beneficia	
no le beneficia	

3.- ¿Considera usted que el autocontrol emocional aporta o beneficia a su gestión comercial?

Mucho	
Poco	
nada	

4.- ¿Considera usted que la motivación permite asimilar y enfrentar retos u obstáculos relacionados con un cambio?

Mucho	
Poco	
Nada	

5.- ¿Considera usted que para entender a una persona es conveniente primero conocer detenidamente su punto de vista?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	

6.- ¿Cree usted que contar con una muy buena comunicación con otras personas le permite mejorar su gestión empresarial?

Mejora en alto nivel	
mejora	
No mejora	

7.- ¿Considera usted que su madurez lo beneficia en su gestión empresarial?

Le beneficia en alto nivel	
le beneficia	
no le beneficia	

8.- ¿Ante una situación difícil, contar con autocontrol influye en su nivel de rendimiento empresarial?

Alta influencia	
influye	
Poco influye	
No influye	

9.- ¿Ante una situación difícil emocionalmente usted conoce hasta donde puede resistir?

Mucho	
poco	
nada	

10.- ¿Cree usted que la motivación le permite superar problemas o barreras en su gestión empresarial?

Le permite en alto nivel	
Le permite	
No le permite	

11.- ¿Cuando usted logro una comunicación eficaz primero procuró conocer la opinión o propuesta de la otra persona?

totalmente de acuerdo	
de acuerdo	
En desacuerdo	

12.- ¿considera usted que una comunicación directa-personalizada mejora los resultados de sus negocios?

Mejora en alto nivel	
Mejora	
No mejora	

Fotos de Entrevistas con Especialistas





