

Competencias e inteligencia emocional. Herramientas básicas para el desarrollo productivo de los microempresarios: El caso de la Región 5 del Ecuador

Competences and emotional intelligence. Basic tools for the productive development of microentrepreneurs: The case of the Region 5 of Ecuador

Mario A. FERNANDEZ-RONQUILLO [1](#); Xavier LLINAS-AUDET [2](#); Ferran SABATE [3](#)

Recibido: 20/11/2017 • Aprobado: 30/11/2017

Contenido

- [1. Introducción](#)
- [2. Marco teórico](#)
- [3. Metodología](#)
- [4. Resultados](#)
- [5. Discusión](#)
- [6. Conclusiones](#)

[Referencias Bibliográficas](#)

RESUMEN:

Competencias e inteligencia emocional constituyen instrumentos importantes para la gestión de los microempresarios; los beneficios que se obtienen al aplicarlas adecuadamente inciden en su desarrollo productivo. Con esta base, se presenta un listado de competencias para microempresarios, agrupados en tres ámbitos de acción: empresarial, formativo y social, clasificados de acuerdo al nivel de importancia establecido a través de la revisión de literatura y el criterio de expertos. Estos resultados permitirán orientar mejor el correcto uso de las competencias de los microempresarios para coadyuvar al fortalecimiento de su gestión.

Palabras-Clave: Competencias, microempresario, inteligencia emocional, desarrollo productivo, herramientas, Ecuador

ABSTRACT:

Competencies and emotional intelligence are important instruments for the management of microentrepreneurs; the benefits obtained by applying them properly affect their productive development. Based on this, a list of competences for microentrepreneurs is presented, grouped into three areas of action: business, training and social, classified according to the level of importance established through the review of literature and the criteria of experts. These results will better guide the correct use of the competences of microentrepreneurs to help strengthen their management.

Keywords: competencies, microentrepreneur, emotional intelligence, productive development, tools microenterprise management, Ecuador

1. Introducción

La dinámica empresarial del mundo actual requiere administradores con competencias que garanticen

resultados competitivos (Tobón, 2008); el microempresario es considerado detonador del desarrollo, y el fortalecimiento de sus competencias y de la inteligencia emocional se convierten en herramientas necesarias siempre que sean correctamente aplicadas en la gestión micro empresarial (Pacheco et. al, 2016).

Existe una necesidad creciente de investigar la mejor forma de fortalecer al trabajador, sobre todo si se parte del capital humano como actor principal del comportamiento organizacional a través de las competencias, actitudes y roles que deben poseer para generar un ambiente propicio a su desarrollo (Bedoya et. al, 2017). El capital humano con una correcta formación es factor fundamental para garantizar una eficiente gestión y resultados efectivos en el desarrollo de las empresas. (Cancino, et. al, 2012).

Por otro lado, la inteligencia emocional es un factor que influye en la efectividad organizacional (Goleman, 1998), Por lo tanto, las organizaciones, en las que se incluyen las microempresas, para alcanzar mayor rendimiento y lograr una gestión más eficiente deben desarrollar programas de capacitación sobre inteligencia emocional (Acosta et. al, 2016).

La relación de la inteligencia emocional con las competencias es muy estrecha, siendo condición indispensable para un líder utilizarla de manera adecuada según las circunstancias, y teniendo en cuenta sus rasgos fundamentales como: autoconciencia, autorregulación, empatía y capacidad social (Goleman, 2014). Así, dependiendo de la organización y de las funciones de trabajo, el rendimiento es afectado positivamente por las competencias y por el uso de la inteligencia emocional (Fielder, 2011), (Boyatzis, 1982).

Con estas premisas, el propósito principal de este estudio es determinar las principales competencias que inciden en la gestión de los microempresarios, y los beneficios que se obtienen al aplicar la inteligencia emocional en su desarrollo productivo, distribuyendo las competencias en los tres principales ámbitos en que se considera el desempeño de sus actividades tales como el empresarial, el formativo y el social.

Metodológicamente se realizó una investigación de campo mediante la técnica Delphi a dos rondas, basada en una muestra de expertos, centrada en la Región 5 del Ecuador. El listado con la distribución de las competencias relacionadas con el uso de la inteligencia emocional se desarrolló tomando como base los modelos de Boyatzis, Goleman & Rhee (2000) y de Llorens et al (2009; 2012, 2013), agrupando las competencias en tres ámbitos de acción: el empresarial, el formativo y el social.

Los resultados nos muestran que la eficiencia de los microempresarios en la gestión de su actividad empresarial, depende de la aplicación de sus competencias básicas, y que un adecuado uso de su inteligencia emocional, incide de manera positiva en el mejoramiento de su desarrollo productivo, en una mejor organización de sus negocios y en su fortalecimiento profesional.

2. Marco teórico

En esta sección se presentan los principales aportes obtenidos de la revisión de literatura realizados por autores sobre los temas principales de la investigación: competencias, inteligencia emocional y microempresa.

2.1. Competencias: Definición y generalidades

Las competencias son capacidades que tienen las personas para aplicar o utilizar sus conocimientos, habilidades, comportamientos y características a nivel personal en forma exitosa. Les permiten desempeñar funciones y roles específicos en cargos o trabajos para realizar sus tareas. En la década de 1970 McClelland discutió por primera vez su definición, siendo reconocidas como predictores de desempeño de los empleados y del éxito (Lucia y Lepsinger, 1999; McClelland, 1973).

En resumen, las competencias son cualidades específicas personales que son "causalmente relacionadas con el desempeño eficaz o superior" (Boyatzis, 1982, p. 23), son comunes en muchos entornos y situaciones y soportables durante algún tiempo (Winterton, Delamare-Le Deist y Stringfellow, 2006). En otro contexto para Boyatzis (1982), el rendimiento efectivo es el logro de resultados específicos requeridos para un puesto de trabajo, mediante acciones concretas que al mismo tiempo son consistentes con las políticas, procedimientos y condiciones del ambiente organizacional. Tres elementos habilitan a las personas para desarrollar estas acciones específicas o comportamientos efectivos: 1), las competencias que habilitan al individuo para desarrollar las

acciones específicas adecuadas y producir los resultados esperados, 2) las demandas del puesto que establecen los requerimientos específicos de comportamientos y resultados esperados, 3) todo ese accionar se desarrolla en el contexto de una organización, el cual está determinado por un ambiente interno y otro externo. El ambiente interno lo constituyen: las políticas, los procedimientos y la organización, mientras que el ambiente externo está constituido por el entorno político y social, la industria o industrias y las condiciones económicas.

Considerando el entorno micro empresarial, Capaldo et. al (2004) definieron las competencias como las habilidades para adquirir, usar y desarrollar con éxito los recursos al interior del contexto en que opera la empresa; y complementa Sopo et.al (2017) que para diferenciar el sector de la micro empresa de los demás, es necesario determinar variables operacionales que inciden en su desempeño, como son la generación de empleo y el desarrollo familiar y comunitario. Montoya (2015) relaciona las competencias personales y el desarrollo del espíritu emprendedor con base en cualidades como la comunicación, investigación, trabajo en equipo, liderazgo, pensamiento sistémico, orientación al logro, amplitud perceptual, creatividad e innovación, e inteligencia social.

Las habilidades que un empresario necesita poseer para ejecutar un negocio exitoso ha sido conceptualizado tanto de una manera global como específica. Según Mulder et al (2007), la noción holística de competencia se centra en "la habilidad para satisfacer con éxito exigencias complejas en un contexto particular". Sin embargo, hay también muchos autores que prefirieron determinar que las competencias específicas que los empresarios necesitan poseer para tener éxito son de forma orientada más a lo analítico y al comportamiento (por ejemplo, Chwolka y Raith, 2012; Karlsson y Honig, 2009; Man et al., 2002; Markman y Baron, 2003).

Boyatzis, Goleman & Rhee (2000) clasifican 25 competencias en cinco grupos, de acuerdo al detalle que se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1
Conformación de competencias según grupos

| Grupos | Competencias | Grupos | Competencias |
|-----------------|---|------------------|---|
| Autoconciencia | Conciencia emocional Autoevaluación justa Autoconfianza | Empatía | Comprensión de otros Desarrollo de otros Orientación de servicio Diversidad de aprovechamiento Conciencia Política |
| Auto regulación | Autocontrol Confiabilidad Diligencia Adaptabilidad Innovación | Capacidad social | Influencia Comunicación Manejo de conflictos Liderazgo Catalizador del cambio Estrechar lazos Colaboración y cooperación Capacidades de equipo |
| Motivación | Unidad de logro Compromiso Iniciativa Optimismo | | |

Fuente: Elaboración propia adaptado de Boyatzis, Goleman & Rhee, 2000.

Un segundo listado de competencias genéricas se encuentra en los estudios de Llorens, Llinàs & Sabaté

(2009) y Llorens, Llinàs, Ras & Chiaramonte (2010). Siguiendo el enfoque racionalista orientado al trabajador, éstos establecen diez competencias genéricas esenciales que se deberían adquirir para desarrollar actividades en el sector TIC: 1) Capacidad para trabajar en equipo, 2) Orientación al cliente, 3) Compromiso para aprender, 4) Resolutivo, 5) Iniciativa-Proactivo, 6) Innovador, 7) Compromiso con la empresa, 8) Capacidad de búsqueda de información, 9) Flexible, 10) Capacidad de comunicación.

2.2. Inteligencia emocional: definiciones y su relación con las competencias

La inteligencia emocional: "Es el conjunto de meta habilidades que permiten la adaptación de las personas a las diferentes situaciones de la vida. Estas meta habilidades se categorizan en cinco competencias: 1) conocimiento de las propias emociones, 2) capacidad para controlar emociones, 3) capacidad de motivarse a sí mismo, 4) reconocimiento de emociones ajenas, y 5) control de las relaciones" (Trujillo y Rivas, 2005). Weisinger, H (1998) afirma: "La inteligencia emocional es, en pocas palabras, el uso inteligente de las emociones: de forma intencional, hacemos que nuestras emociones trabajen para nosotros, utilizándolas con el fin de que nos ayuden a guiar nuestro comportamiento y a pensar de manera que mejoren nuestros resultados".

Boyatzis, Goleman y Rhee (2000) definen: "inteligencia emocional es observada cuando una persona demuestra las competencias que constituyen autoconciencia, autogobierno, conciencia social y herramientas sociales en los tiempos apropiados y vías en la frecuencia suficiente para ser efectivo en la situación".

En vista del creciente interés que se observa tanto en el ámbito académico como en el organizacional, en lo que respecta a características y aplicaciones de la inteligencia emocional (Matthews et al., 2002), se puede afirmar que la inteligencia emocional se utiliza en tres sentidos (Mayer et al., 2001): 1) Referida a la capacidad para relacionarse con otras personas, así como a la habilidad para regular la información emocional individual, 2) Referido a la implicancia a nivel organizacional de todos los aspectos de la personalidad que contribuyen al éxito, 3) Utilizado para describir la habilidad para regular y manejar la información emocional.

Así mismo, la inteligencia emocional en su aplicación, ha generado una serie de enfoques nuevos. Por un lado, se ha reconocido la importancia de las emociones como parte integral y real de la vida laboral; y por el otro, en el desarrollo del clima organizacional (Fisher y Ashkanasy, 2000).

A diferencia de las décadas pasadas, en las que se tomaba en cuenta tan solo el cociente intelectual, hoy en día se toma en consideración otros aspectos tales como el rendimiento, motivación, talento, superdotación, emociones y aspectos neurofisiológicos. En definitiva, actualmente se busca encontrar la solución de problemas a través del manejo de las emociones del trabajador; por lo tanto, entre las competencias que debe tener un líder es la inteligencia emocional como la condición indispensable para ejercer el liderazgo, además de cuatro rasgos fundamentales: la autoconciencia, la autorregulación, la empatía y la capacidad social (Goleman, 2014).

La capacidad de adaptación e influencia fueron dos competencias distintivas para predecir el liderazgo en el rendimiento. Aspectos como la buena apariencia, un firme apretón de manos, altura, peso, extroversión, ingenio, se han ligado a lo que hace un empresario exitoso (Boyatzis, Good y Massa, 2012), y se ha asociado con el rendimiento efectivo (Rozell, Pettijohn y Parker, 2006). Inteligencia emocional y social (ESI, sus siglas en inglés) también tiene una trayectoria emergente que está vinculada al desempeño de liderazgo (Kerr, Garvin, Heaton y Boyle, 2006). Teorías de contingencias de la eficacia de gestión y liderazgo han argumentado que el líder, además de inteligencia emocional, debe tener las características y el comportamiento adecuado a las demandas de trabajo y clima organizacional (Boyatzis, 1982).

2.3. La microempresa

Existe un creciente interés en el campo de la investigación social hacia la microempresa, considerando que es determinante para la generación de empleo y desarrollo local Neira (2006). Las microempresas son unidades pequeñas de negocios, y absorben gran parte de la población económicamente activa, cuyo detonador es el empresario, considerado ejemplo de la dinámica cultural y agente de cambio importante para la sociedad (Nuño, 2012). La fuerza de trabajo de las empresas informales debe ser

valorada por su aporte e integrarla en la planificación y normativa de los países (Alter, 2012).

La poca disponibilidad de datos de este segmento empresarial, debido -entre otros factores- a su naturaleza informal e intermitente, refuerza el interés para promover estudios centrados en éste segmento empresarial que sean capaces de mejorar los sistemas productivos y operativos de las microempresas, en la línea de lo sugerido por Ramírez, Mungaray & Guzmán (2009).

Si bien las microempresas muestran una gran flexibilidad ante las condiciones cambiantes de la economía, los niveles de producción inherentes a su escala no permiten ser un factor de crecimiento económico importante, a no ser que exista una estrategia de política industrial de país que permita orientar la producción y el comercio en sectores y regiones estratégicas (Mungaray, 1997).

Según Luna (2012) las microempresas han brindado una oportunidad a segmentos de la población con desventajas económicas para iniciarse y consolidarse por méritos propios, proporcionando una de las mejores alternativas para la independencia económica y muchas veces consolidando sectores por regiones que posteriormente pueden vincularse en forma de clúster. Asimismo, ofrecen oportunidad a personal altamente calificado de grandes empresas quienes emprenden negocios tecnológicos a escalas reducidas, constituyéndose en agentes de cambio en la economía debido a la innovación tecnológica (Acs, 1992).

Generalmente las microempresas no se adaptan ni rápida ni fácilmente a los avances tecnológicos, lo cual repercute en su actividad productiva, tal y como se observa en la función de producción (Segura, 1993). Este fenómeno tiende a constituir un entorno donde las actividades se realizan de manera empírica o experimental (prueba y error), en el que capital humano adquiere una importancia y relevancia significativas, especialmente en lo relativo al aporte del crecimiento (Mungaray & Ramírez, 2007).

El aumento en el número de unidades económicas de tamaño micro, establece la necesidad de profundizar en la investigación de la estructura y conformación de este estrato, a fin de promover políticas públicas que mejoren sus posibilidades de crecimiento. Todo ello debido principalmente a que existen problemas que inhiben el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), tales como insuficiente formación de habilidades empresariales, poca producción y escasa comercialización (Quintal & Navarrete, 2010).

La función de las microempresas se resumen en cuatro aspectos: 1) suministradoras de materiales y piezas, 2) agencia de servicio para la gran empresa, 3) agente o distribuidor, 4) clientes (Rodríguez, 2002). Se inician por el trabajo de estudiantes en formación, recién graduados o que abandonan sus estudios; y, desempleados que optan por buscar fuentes de trabajo como autoempleo de manera independiente, soportados en sus experticias adquiridas (Castañeda, 2009).

Medina et al. (2012) reconocen que los procesos que conforman las organizaciones, se encuentren alineados a las estrategias de las mismas y en especial al recurso humano que es el que crea, implementa y mejora permanentemente la estrategia. Pero que lamentablemente este es un aspecto al que las microempresas no prestan la atención debida. En el aspecto económico, para la microempresa lo importante es dirigir sus ahorros al mantenimiento del negocio familiar logrando el sostenimiento, restando importancia a su expansión o diversificación. Este mecanismo visto desde el aspecto social, para la microempresa lo importante es sostener económicamente a la familia más que generar valor en la sociedad (Megginson et. Al, 1998).

Señala Pacheco et. al (2016) que la administración de las microempresas es un factor importante, porque sobre ella recae su supervivencia; y, el desarrollo de habilidades se torna indispensable para responder a las exigencias del entorno a pesar de la limitación de recursos, diferenciándose de esta manera de los otros tipos de organizaciones, porque las microempresas nacen de la iniciativa de personas con formación básica y cuyo objetivo es buscar independencia, sostenibilidad y en lo posible prosperidad económica.

En el caso del Ecuador, según el Directorio de Empresas y Establecimientos (DIEE, 2016), en colaboración con el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) y la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES), existen un total de 843.745 empresas, distribuidas de acuerdo al detalle de la Tabla 2.

Tabla 2

Estructura de las empresas del Ecuador según su tamaño

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|

| Tamaño de empresa | No. empresas | Porcentaje | Variables de clasificación | |
|-------------------|--------------|------------|----------------------------|------------------------------|
| | | | No. de personas | Volumen de ventas anual |
| Microempresa | 763.636 | 90,51% | De 1 a 9 | Menor a \$ 100,000 |
| Pequeña empresa | 63.400 | 7,51% | De 10 a 49 | De \$100,000 a \$1,000,000 |
| Mediana empresa | 12.846 | 1,52% | De 50 a 199 | De \$1,000,001 a \$5,000,000 |
| Grande empresa | 3.863 | 0,46% | De 200 en adelante | De \$5,000,000 en adelante |
| Total | 843.745 | 100,00% | | |

Fuente: Directorio de Empresas y Establecimientos (DIEE, 2016)

Basado en la revisión de la literatura, y especialmente en los estudios de Boyatzis, Goleman & Rhee (2000), Llorens, Llinàs & Sabaté (2009) y Llorens, Llinàs, Ras & Chiaramonte (2010), se adaptan las competencias al microempresario relacionándolas con la inteligencia emocional según las rasgos fundamentales detallados en el estudio de Goleman (2014) y se las agrupan en un listado que se somete al criterio de expertos para que la proposición que se establece sea analizada y verificada y que demuestre su incidencia en el desarrollo productivo de los microempresarios.

2.4. Proposición

En los inicios del año 1970 McClelland, definió las competencias como predictores del éxito de trabajadores; añade Boyatzis (1982), que la efectividad del rendimiento es cuando se logran los resultados específicos de un trabajo, mediante acciones consistentes con el entorno organizacional; y complementa Montoya (2015) que la relación existente entre competencias y el desarrollo espíritu emprendedor se basa en cualidades propias del empresario.

Por otro lado, la inteligencia emocional se utiliza en la interrelación entre personas, en consecución del éxito a nivel organizacional y en el manejo de las emociones (Mayer et. al, 2001); enfoque coincidente con Fisher y Ashkanasy (2000) quienes reconocen a las emociones como parte de la vida laboral y desarrollo del clima organizacional, y se añade lo que afirma Weisinger (1998), que la utilización de las emociones ayudan a guiar el comportamiento y mejorar los resultados. Estas dos premisas dan lugar a la siguiente proposición:

"El uso adecuado de las competencias y de la inteligencia emocional por parte de los microempresarios, incide positivamente en su desarrollo productivo".

3. Metodología

En tanto que el estudio trata de aportar conocimiento sobre aquellas competencias y el efecto positivo que puedan tener en el desarrollo productivo de los microempresarios, así como el beneficio que se obtiene al momento de aplicar la inteligencia emocional, metodológicamente la investigación exploratoria se basa en un panel de expertos, técnica que se ha constatado de utilidad en este tipo de investigaciones (Okoli & Pawlowski, 2004). Su uso es comúnmente aceptado para estudios basados en alcanzar consensos en alguna problemática o fenómeno en base a la opinión de los expertos (Del Rincon & Arnal, 1995).

La técnica se conceptualiza funcionalmente para evitar posibles sesgos, garantizándose el anonimato de los encuestados y una integración del conocimiento de manera iterativa. Se trata de un proceso intencionalmente dirigido en el que se distinguen tres fases fundamentales: (1) una *fase preliminar*, que sirve para delimitar el contexto, los objetivos y los elementos básicos del trabajo, así como la selección de los expertos; (2) una segunda fase *exploratoria*, que sirve para enviar a los expertos los cuestionarios y procesar sus respuestas, mediante un proceso iterativo que finaliza al alcanzar los objetivos propuestos; y (3) una *fase final* en la que se realiza la presentación de la información y que

puede incorporar un análisis más cuantitativo en base a algunos indicadores estadísticos. Para la aplicación del método a partir de lo expresado anteriormente se tomó en cuenta los siguientes pasos lógicos:

Planificación del criterio de expertos, parte del planteamiento del problema, establecimiento de los objetivos, y la selección-calificación de los expertos que intervienen en dar respuesta al cuestionario pre elaborado para que emitan su criterio. Para ejecutar este primer paso, se establecen los siguientes elementos:

El objetivo a alcanzar, basado en conocer la opinión de un grupo de expertos sobre las características de las competencias e inteligencia emocional de los microempresarios establecidas en las proposiciones, como elementos clave para ofrecer información que servirá para priorizar las competencias de mayor aplicación en su gestión.

La situación actual, dada por los indicadores que clasifican los cantones en las provincias que conforman la Región 5 del Ecuador, tomado como caso de estudio, y la elevada participación que tienen las microempresas en el sector productivo del país, y que sin embargo no alcanzan el desarrollo recomendable para tener sostenibilidad en el tiempo, debido a su bajo rendimiento.

La selección-calificación de los expertos, se realiza tomando en consideración el nivel de conocimiento y la experiencia que tienen sobre el desempeño y el nivel de desarrollo productivo de los microempresarios, la formación profesional, excelentes relaciones con instituciones de reconocido prestigio vinculadas al sector de la microempresa, relacionados con la docencia en educación superior en áreas afines a gestión empresarial y administración, y sobre todo que presenten elevada predisposición a colaborar con las entrevistas, con análisis crítico y pensamiento lógico. Además se tuvo en cuenta el Cálculo del Coeficiente de competencia experta K. Este cálculo se efectúa a partir de la opinión mostrada por el experto sobre su nivel de conocimiento acerca del problema de investigación, así como de las fuentes que le permiten argumentar el criterio establecido. (Barroso & Cabero, 2013). Así mismo, este coeficiente se determina para medir el nivel de conocimientos sobre el tema investigado y las fuentes de argumentación que tienen los expertos seleccionados. De esta manera, los 20 expertos alcanzaron un coeficiente mayor a 0.8 con validación alta.

Elaboración y aplicación de los cuestionarios, se considera la teoría de la comunicación, con mecanismos que reduzcan los sesgos en las respuestas, preguntas claras, precisas e independientes.

Procesamiento y análisis de la información, considerando que la base de datos está conformada con valores no paramétricos, en las dos rondas se procedió a ordenar por jerarquías las respuestas de los expertos asignándoles valores numéricos. El cuestionario consta de 20 preguntas con 5 alternativas de respuesta aplicando la escala de Likert (siempre, a menudo, a veces, rara vez, nunca), a las que se les asignó los valores de 5, 4, 3, 2 y 1 respectivamente, y se procedió al cálculo del Coeficiente de concordancia Kendall (W).

Para el cálculo, se ha utilizado la nomenclatura y fórmulas del libro de consulta de procedimientos estadísticos: David J. Sheskin "Handbook of Parametric and Nonparametric Statistical Procedures" en su cuarta edición (Sheskin, 2007).

Los datos quedan organizados en una matriz donde los expertos corresponden a las filas. Al número de expertos se le asigna la letra **m**. Los elementos juzgados están en columnas y corresponde a las preguntas del cuestionario. Al número de preguntas que se utiliza para el cálculo determinado se lo denomina con la letra **n**.

La fórmula para calcular la W de Kendall es:

$$W = \frac{12 U - 3(m^2 n)(n+1)^2}{m^2 n(n^2 - 1)}$$

De donde, $W = 0.163$

Los valores del coeficiente "W" deben oscilar entre 0 y 1 ($0 < W < 1$), si W alcanza el valor uno ($W = 1$) entonces existe una concordancia total de criterios, mientras mayor sea el valor de W, es decir, cuanto más se acerque a uno, mayor será la concordancia entre los expertos. Luego se aplica la Prueba de Significación de Hipótesis, planteándose la hipótesis nula y la alternativa de la siguiente forma:

H_0 : NO hay concordancia entre el juicio los expertos, $W = 0$

H_a : SI hay concordancia entre el juicio de los expertos $W \neq 0$

Se determina Chi-cuadrado calculado como:

$$\chi^2_0 = J \times (n-1) \times W \text{ cuyo resultado es } \chi^2_0 = 61.94$$

Como p valor = **1,90E-06**, valor inferior al alfa = 0.05.

Entonces se rechaza H_0 y se infiere que SI existe concordancia de criterios preferenciales entre los expertos al considerar válida la hipótesis alternativa H_a .

En la segunda ronda, se reformularon las preguntas de acuerdo a las observaciones que hicieron los expertos en la primera ronda. Con las preguntas reformuladas se aplicó nuevamente el cuestionario, y se realizó el mismo proceso de análisis de la primera ronda, en los que se obtuvieron los siguientes resultados:

$W = 0.188$

$$\chi^2_{\text{cal}} = 71.30$$

p valor = **5,54E-08**

Como se puede observar, los valores entre la primera y segunda ronda no difieren mucho, y en los dos casos se obtiene un coeficiente de concordancia bajo; sin embargo a través de los estadísticos de prueba como son el chi cuadrado calculado que es mayor al chi cuadro de la tabla; y el p valor que es inferior al alfa 0,05, se puede concluir con certeza que se acepta la ***Ha: Si hay concordancia en el juicio de los expertos.***

4. Resultados

Se clasificaron 27 competencias considerando los porcentajes de participación mayores a 50% determinados por los criterios de los expertos entrevistados, seleccionadas en un listado general que contiene 62 competencias resultantes de la revisión de literatura y del modelo de Boyatzis, Goleman & Rhee (2000). Es decir, que las competencias que no alcanzaron la mitad (50%), mínimo de participación, no se las considera de aceptable aplicación.

4.1. Listado de competencias para microempresarios relacionadas con la inteligencia emocional

El listado que se muestra en la Tabla 3, es el resultado de las respuestas de los expertos, ordenados de mayor a menor, según criterio de aplicabilidad y relación con el uso de la inteligencia emocional.

Tabla 3
Listado de competencias que más aplican los microempresarios

| Competencias | Porcentaje | Competencias | Porcentaje |
|--------------|------------|---------------------------|------------|
| Compromiso | 80% | Mentalidad organizacional | 55% |
| Iniciativa | 75% | Disponibilidad al cambio | 55% |

| | | | |
|----------------------------|-----|-------------------------|-----|
| Colaboración y cooperación | 75% | Confiabilidad | 55% |
| Innovación | 70% | Independencia | 55% |
| Auto aprendizaje | 70% | Capacidad cognitiva | 55% |
| Optimismo | 65% | Orientación de servicio | 55% |
| Proactivo | 65% | Logro | 50% |
| Negociación | 65% | Superar obstáculos | 50% |
| Emprendimiento | 60% | Intermediación | 50% |
| Adaptabilidad | 60% | Observador | 50% |
| Apertura al diálogo | 60% | Comunicación | 50% |
| Trabajo en equipo | 60% | Liderazgo | 50% |
| Percepción de problemas | 60% | Oportunismo | 50% |
| Confianza en sí mismo | 55% | | |

Fuente: Elaboración propia

Con la adaptación de: las competencias conformadas por grupos, de Boyatzis, Goleman y Rhee (2000); el listado de competencias propuesto por Llorens, Llinàs & Sabaté (2009); y, las competencias clasificadas por los expertos (Tabla 3), se procede a estructurar la Tabla 4, que muestra las competencias sugeridas para el microempresario, agrupadas por áreas e interrelacionadas con los tres ámbitos de acción 1) Empresarial, 2) Formativo, y 3) Social. La correcta aplicación de estas competencias con el uso adecuado de la inteligencia emocional, pueden incidir positivamente en el desarrollo productivo del microempresario.

Tabla 4
Distribución de competencias para microempresarios relacionadas con inteligencia emocional

| Ámbitos de acción | Competencias agrupadas por áreas | | | |
|--------------------|----------------------------------|---------------------|--------------------|------------------|
| | Autoconciencia | Autorregulación | Motivación/Empatía | Capacidad Social |
| Empresarial | Compromiso | Iniciativa | Optimismo | Independencia |
| | Innovación | Negociación | Logro | Comunicación |
| | Proactivo | Apertura al diálogo | | |
| | Mentalidad organizacional | Trabajo en equipo | | |
| | Liderazgo | | | |
| | | Disponibilidad al | | Percepción de |

| | | | | |
|------------------|-----------------------|--------------------|-------------------------|----------------|
| Formativo | Auto aprendizaje | cambio | Emprendimiento | problemas |
| | Confianza en sí mismo | Superar obstáculos | Capacidad cognitiva | Intermediación |
| Social | Oportunismo | Colaboración | Confiabilidad | Adaptabilidad |
| | | Observador | Orientación de servicio | |

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 4 muestra las competencias propuestas para que el microempresario las aplique: 1) en el ámbito empresarial se espera que fortalezca su gestión y logre alcanzar el rendimiento efectivo de sus negocios. 2) en el ámbito formativo, la aplicación de las competencias lo motivarán para que emprenda actividades que tiendan a mejorar su preparación profesional. 3) en el ámbito social, el uso adecuado de las competencias pueden lograr una interrelación más estrecha con los demás actores de su entorno.

5. Discusión

Trujillo y Rivas (2005), definen a la inteligencia emocional como meta habilidades; categorizándolas en cinco competencias que se refieren a las capacidades para conocer y manejar las emociones, por lo tanto, están directamente relacionadas entre sí, cuya aplicación se direcciona a alcanzar mejores resultados en una organización o trabajo individual, pudiendo ser más eficaces si la gestión es manejada con liderazgo y comportamientos adecuados a las demandas de trabajo y a la organización (Boyatzis, 2000).

El éxito de una organización es más factible alcanzarlo cuando se ejerce liderazgo, y la competencia que debe tener un líder como condición indispensable es la inteligencia emocional (Goleman, 2014), y se acerca más a la efectividad cuando las competencias que constituyen autoconciencia, autorregulación, motivación y habilidades sociales se demuestran en la gestión. La interacción de estas competencias priorizadas con inteligencia emocional garantiza un rendimiento efectivo y procura un correcto manejo de la organización para lograr mejoras en su desarrollo productivo.

El listado de competencias seleccionado, fue elaborado basado en la experiencia y el conocimiento de los expertos sobre el microempresario, tanto en su ámbito personal como profesional, considerando además, la interacción que han mantenido durante años, gracias a las relaciones de trabajo. Este listado estructurado además a partir de la conformación de competencias de Boyatzis, Goleman & Ree (2000), se convierte en el principal insumo para la determinación de competencias que se relacionan con los rasgos de la inteligencia emocional según Goleman (2014), enfocadas al microempresario como instrumento guía que oriente de manera organizada el desarrollo de su gestión.

Las competencias: trabajo en equipo, compromiso, iniciativa e innovación, constan tanto en el listado presentado por Llorens et al (2009; 2012, 2013), como en el de Boyatzis, Goleman & Ree (2000), competencias directamente vinculadas con la inteligencia emocional, como lo confirman Matthews et. al (2000) al referirse como capacidad para relacionarse con otras personas, que es aplicable en el trabajo en equipo. En el caso de la competencia compromiso, la más valorada, Trujillo y Rivas (2005) la definen como meta habilidad categorizada como conocimiento de las propias emociones, y Fisher y Ashkanasy (2000), la consideran dentro de la inteligencia emocional entre otros aspectos de rendimiento, el talento y la superdotación, muy relacionados con la iniciativa e innovación.

Con análisis crítico y pensamiento lógico, los expertos destacan las competencias vinculadas con la inteligencia emocional priorizándolas según porcentaje de aplicación en la gestión de los microempresarios, siendo el compromiso, la iniciativa y la cooperación, con más del 70%, las competencias con mayor participación, seguidas por la innovación y autoaprendizaje que alcanzan el 70% cada una. Se evidencia resultados coincidentes de la opinión de los expertos con las competencias que señalan Boyatzis, Goleman & Ree (2000), y Llorens et al (2009; 2012, 2013).

6. Conclusiones

La revisión de la literatura sobre competencias e inteligencia emocional enfocados hacia los microempresarios se realizó mediante investigación exploratoria, y como caso práctico se consideró como base la Región 5 del Ecuador, aplicando el método Delphi para el criterio de expertos. Se puntualizan 27 competencias vinculadas a la inteligencia emocional y se las agrupan en 4 bloques, adaptando al modelo de Goleman, Boyatzis & Rhee (2000), y las competencias coincidentes de los estudios de: Llorens, Llinàs & Sabaté (2009) y Llorens, Llinàs, Ras & Chiaramonte (2010): autoconciencia, autorregulación, motivación/empatía y habilidad social, y distribuidas de acuerdo a los principales ámbitos de acción en que los microempresarios se desempeñan: empresarial, formativo, social.

Enmarcándose en el mejoramiento del desarrollo productivo de los microempresarios, se destacan las competencias agrupadas en el ámbito empresarial, especialmente las que priorizaron los expertos y que coinciden con los otros autores: compromiso, innovación, trabajo en equipo e iniciativa. Estas competencias aplicadas con un adecuado uso de la inteligencia emocional garantizarían un rendimiento efectivo, fortalecimiento de la gestión y mejoras en el desarrollo productivo de los microempresarios.

Es importante considerar también las competencias agrupadas en los otros ámbitos: formativo y social, como complemento para fortalecer la superación profesional del microempresario, a través de la confianza en sí mismo, superación de obstáculos y la capacidad cognitiva. Además, potenciar las relaciones interpersonales, como factor indispensable en las negociaciones, mediante el aprovechamiento de oportunidades, la confiabilidad, colaboración y adaptabilidad.

Si bien es cierto que, existe abundante literatura sobre competencias e inteligencia emocional, sin embargo, hay pocos estudios relacionando estos dos elementos con la microempresa, abriéndose por lo tanto, un campo muy amplio para futuras investigaciones sobre este tema, y que constituirán de enorme interés porque como se ha puntualizado, la microempresa es considerada como generador de empleo y motor del desarrollo económico de los países.

Referencias Bibliográficas

- Acosta-prado, J. C., Torres, R. A. Z., & Catrillón, M. A. G. (2016). Attributes and emotional intelligence in Colombian followers. *Revista ESPACIOS* | Vol. 37 (Nº 25) Año 2016. Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a16v37n25/16372518.html>
- Acs, Z. (1992); "Small Business Economics: A Global Perspective", *Challenge*, 38-44.
- Aguilar-Barceló, J. G., Taxis-Flores, M., & Ramírez-Angulo, N. (2011). Conformación de la expectativa de formalización de la microempresa marginada en México. *Innovar*, 21 (41), 63-76.
- Alter, M. (2012); "Women in informal employment globalizing and organizing", WIEGO Working Paper N1, 1-23.
- Barroso Osuna, J. M., & Cabero Almenara, J. (2013). La utilización del juicio de experto para la evaluación de TIC: el coeficiente de competencia experta. Bordón. *Revista de Pedagogía*, 65 (2), 25-38.
- Bedoya, M. A., Toro, I. D., & Arango, B. (2017). Emprendimiento Corporativo e Innovación: Una Revisión y Futuras Líneas de Investigación. *Revista ESPACIOS*, 38(17). Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a17v38n17/17381720.html>
- Boyatzis, R.E. (1982). *The competent manager: A model for effective performance*. New York: John Wiley and Sons
- Boyatzis, R. E., Goleman, D., & Rhee, K. (2000). Clustering competence in emotional intelligence: Insights from the Emotional Competence Inventory (ECI). *Handbook of emotional intelligence*, 343-362.
- Boyatzis, R. E., Good, D., y Massa, R. (2012). Emotional, social, and cognitive intelligence and personality as predictors of sales leadership performance. *Journal of Leadership y Organizational Studies*, 19(2), 191-201. ISSN 1548-0518.
- Cancino, C. A., Coronado, F., & Farias, A. (2012). Background and Results of Dynamic Enterprises in Chile: Five Success Cases. *Innovar*, 22 (43), 19-32.

- Capaldo, G., Iandoli, L., & Ponsiglione, C. (2004, July). Entrepreneurial competencies and training needs of small firms: A methodological approach. In *14th Annual IntEnt Conference, Napoli*.
- Castañeda, L. (2009); *Alta dirección en las PYME*; México, Poder, 161 p
- Chwolka, A., y Raith, M. G. (2012). The value of business planning before start-up: A decision-theoretical perspective. *Journal of Business Venturing*, 27(3), 385–399.
- Del Rincón, D., Arnal, J., Latorre, A., & Sans, A. (1995). *Técnicas de investigación en ciencias sociales*. Dykinson. Madrid. ISBN: 848155104X ISBN-13: 9788481551044.
- Fielder, D. (2011). *Defining command, leadership, and management success factors within stability operations*. Strategic Studies Institute.
- Fisher, C. D., y Ashkanasy, N. M. (2000). The emerging role of emotions in work life: An introduction. *Journal of organizational Behavior*, 21(2), 123-129
- Goleman, D. (2014). *Liderazgo. El poder de la inteligencia emocional*. Ediciones Grupo Z. Barcelona. ISBN: 978-84-666-5217-9.
- Goleman, D. (1998). What Makes a Leader? *Harvard Business Review*, 76(6), 93-102.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, INEC (2016). Directorio de Empresas y Establecimientos. Tomado de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Empresas_2016/Principales_Resultados_DIEE_2016.pdf
- Kerr, R., Garvin, J., Heaton, N., y Boyle, E. (2006). Emotional intelligence and leadership effectiveness. *Leadership y Organization Development Journal*, 27, 265-279. ISSN 0143-7739.
- Karlsson, T., y Honig, B. (2009). Judging a business by its cover: An institutional perspective on new ventures and the business plan. *Journal of Business Venturing*, 24, 27–45
- Llorens, A., Llinàs, X., Ras, A., and L. Chiaramonte, (2010). "ICT skills gap facing Bologna process: Industry expectations versus university preparation in Spain", *Comput. Appl. Eng. Educ.*, iFirst, DOI 10.1002/cae.20467
- Llorens-Garcia, A., Llinas-Audet, X., & Sabate, F. (2009). Professional and interpersonal skills for ICT specialists. *IT professional*, 11(6), 23-30
- Lucia, A. D., & Lepsinger, R. (1999). "Art & Science of Competency Models". San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Luna, J. (2012); *Capital humano de las PYMES. Influencia del capital humano para la competitividad de las pymes en el sector manufacturero de Celaya*. Tesis Doctoral. Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso Guanajuato, México. Disponible en la World Wide Web: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2013/jelc/index.htm>
- Man, T. W. Y., Lau, T., & Chan, K. F. (2002). The competitiveness of small and medium enterprises. A conceptualization with focus on entrepreneurial competencies. *Journal of Business Venturing*, 17, 123–142
- Markman, G. D., y Baron, R. A. (2003). Person–entrepreneurship fit: Why some people are more successful than others. *Human Resource Management Review*, 13, 281–301
- Matthews, G., Zeidener, M., y Roberts, R. (2002). Emotional Intelligence Science and Myth. Massachusetts Institute of Technology
- Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. R., y Sitarenios, G. (2001). Emotional intelligence as a standard intelligence
- McClelland, D.C. (1973), Testing for competence rather than intelligence, *American Psychologist*, 28(1), pp. 1-40.
- Medina, A., Delgado, A., & Lavado, P. (2012); "Fundamentos de un sistema de gestión humana por competencias para soportar la estrategia organizacional en una Pyme del sector de la industria de las artes gráficas en Cali (Colombia)", *Estudios Gerenciales*, 121-138.
- Megginson, L., Mosley, C., Pietri, P. (1988); *Administración, conceptos y aplicaciones*; Mexico, CECSA. 682 p.
- Montoya, A. M. H., (2015). La lúdica en la formación de empresarios, convierte al docente en conductor del proceso de enseñanza-aprendizaje. *Desarrollo, Innovación y Cultura Empresarial*, 64.

- Mulder, M., Lans, T., Verstegen, J., Biemans, H., y Meijer, Y. (2007). Competence development of entrepreneurs in innovative horticulture. *Journal of Workplace Learning*, 19, 32-44.
- Mungaray, A. (1997). Organización industrial de redes de subcontratación para pequeñas empresas en la frontera norte de México, México: *Nafin*, pp. 18- 41.
- Mungaray, A. y Ramírez, M. (2007). Capital humano y productividad en microempresas, *Investigación Económica*, 66(260): 81-115.
- Neira, F. (2006); "Elementos para el estudio de la microempresa latinoamericana", *Revista de Estudios Latinoamericanos*, 153-174
- Nuño, P. (2012); Administración de pequeñas empresas; Tlalnepantla, Red Tercer Milenio S.C.
- Okoli, C., y Pawlowski, S. D. 2004. The Delphi method as a research tool: an example, design considerations and applications, *Information & Management*, 42, 15-29
- Pacheco, G. V., Fernández, L. H., Medina, R. P., Montoya, L. A., & Borrero, T. C. (2016). Rasgos de la administración de la microempresa en Barranquilla, Colombia. *Revista ESPACIOS| Vol. 37 (Nº 09) Año 2016*. Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a16v37n09/16370907.html>
- Quintal, A.; Sansores, E. A. y Navarrete, J. E. (2010). El sistema nacional de garantías PYME y su contribución al crecimiento económico en México 2003-2008, *Revista de Economía*, 27(74): 67-87.
- Ramírez-Urquidy, M., Mungaray, A., & Guzmán Gastelum, N. Z. (2009). Restricciones de liquidez en microempresas y la importancia del financiamiento informal en Baja California. *Región y sociedad*, 21(44), 71-90. ISSN 0188-7408.
- Rodríguez, J. (2002); Administración de pequeñas y medianas empresas; México D.F, Thompson, 340 p
- Rozell, E. J., Pettijohn, C. E., y Parker, R. S. (2006). Emotional intelligence and dispositional affectivity as predictors of performance in salespeople. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 14, 113-124. ISSN 1069-6679.
- Segura, J. (1993). Teoría económica de la organización industrial. *Revista de Economía Aplicada Civitas, Madrid*. 1(1). 209-214. ISSN 1133-455X
- Sheskin, D. J. (2007). Spearman's rank-order correlation coefficient. *Handbook of parametric and nonparametric statistical procedures*, 1353-1370.
- Sopo, G. R., Salazar, M. B., Guzmán, E. A., & Vera, L. G. (2017). Liderazgo como competencia emprendedora. *Revista ESPACIOS*, 38(24). Recuperado de: <http://ww.revistaespacios.com/a17v38n24/17382424.html>.
- Tobón, S. (2008). La formación basada en competencias en la educación superior: el enfoque complejo. México: *Universidad Autónoma de Guadalajara*.
- Trujillo Flores, M. M., y Rivas Tovar, L. A. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *Innovar*, 15(25), 9-24.
- Weisinger, H. D. (1998). Emotional intelligence at work: The untapped edge for.
- Winterton, J., Delamare-Le Deist, F., & Stringfellow, E. (2006). "Typology of knowledge, skills and competences: clarification of the concept and prototype". Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

1. Doctorando en Universitat Politècnica de Catalunya – Barcelona Tech, Profesor investigador de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales, Universidad Estatal de Milagro, Ecuador, Magister en Administración y Dirección de empresas. Correo electrónico: mariofernandez57@hotmail.com; mfernandezr@unemi.edu.ec

2. Profesor investigador Departamento de Organización de empresas, Universitat Politècnica de Catalunya – Barcelona Tech, Doctor en Administración de empresas, docente en la Facultad de Informática de Barcelona. E-mail: xavier.llinas@upc.edu

3. Doctor en Administración de empresas, profesor investigador de la Universitat Politècnica de Catalunya – Barcelona Tech. Ingeniero en informática. E-mail: ferran.sabate@upc.edu

