

**UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZAN”
ESCUELA DE POST GRADO**



**“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LOS INDICADORES
FINANCIEROS EN LA EFICACIA DE LAS DECISIONES
FINANCIERAS DE LAS MYPES DE LA PROVINCIA DE LEONCIO
PRADO”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
DOCTOR EN CONTABILIDAD**

M. Sc. LUZ VIOLETA INFANTAS BENDEZÚ

HUÁNUCO – PERÚ

2016

III

DEDICATORIA

A:

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

Mis padres Oscar Pedro y María Eudocia, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo. Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

Mi esposo Hugo Alfredo, por su amor y apoyo incondicional y a la razón de mi vida y el mejor regalo de Dios, mis adorables hijos, Katherine Violeta y Hugo Enrique, a quienes los quiero mucho.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Escuela de post Grado de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizan”, por todo el apoyo brindado a lo largo de mi formación profesional, por su tiempo, amistad y por los conocimientos que me transmitieron.

Mi especial agradecimiento a la Dra. Elizabeth Poehlmann Orbezo, por aceptar asesorar esta tesis doctoral. Su apoyo y confianza en mi trabajo y su capacidad para guiar mis ideas ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en mi formación como investigador.

RESUMEN.

La tesis: “La inteligencia emocional y los indicadores financieros en la eficacia de la decisiones financieras de las MYPES de la Provincia de Leoncio Prado”, tuvo el objetivo principal de identificar la inteligencia emocional (IE.) evaluada, por el modelo Bar-On y los indicadores financieros utilizados en la toma de las decisiones financieras. La investigación, utilizó el método cuantitativo, descriptivo y explicativo. La muestra fue de 23 MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado del Departamento de Huánuco y se aplicó el cuestionario de encuesta, a los microempresarios, los datos fueron procesados usando el software SPSS 2.2. Los resultados indicaron que existe relación de la inteligencia emocional evaluada, por el modelo Bar-On y los indicadores financieros utilizados con la eficacia de las decisiones financieras, se determinó que las características de la IE. fue el 56.5% de los microempresarios tienen una capacidad emocional desarrollada desde alta a muy alta y son solo el 4.3% de las personas que manejan las MYPES, necesitan mejorar la IE.; Además se determinó que la IE. evaluados por el modelo Bar-On, es la que explica la eficacia en la toma de decisiones financieras por los microempresarios de la MYPES del distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado. De los cinco componentes de la IE., podemos indicar que, el componente interpersonal, es el de mayor puntaje, con una media de 50.7%. El componente del estado de ánimo en general queda en segundo lugar con un promedio de 26.7%; Así mismo el modelo propuesto sería: La Toma de decisiones de las MYPES, estará en función a la Tolerancia a la Tensión, Control de los impulsos, Empatía y el manejo intrapersonal.

Palabras clave: Inteligencia emocional, MYPES, Ratios financieros, Toma de decisiones.

SUMMARY

The thesis: " Emotional intelligence and financial indicators on the effectiveness of the financial decisions of MYPES in the province of Leoncio Prado", was the main objective of identifying emotional intelligence evaluated by the model Bar- on and financial indicators used in making financial decisions. The research used quantitative descriptive and explanatory method. The sample was 23 MYPES Rupa Rupa District, Province of Leoncio Prado Department of Huanuco and questionnaire survey, microentrepreneurs, data were processed using the SPSS 2.2 software was applied. The results indicated that there was relationship of emotional intelligence evaluated by the Bar-On model and financial indicators used with the effectiveness of financial decisions, it was determined that the characteristics of E.I. was 56.5% of microentrepreneurs have an emotional capacity developed from high to very high and are only 4.3% of people who handle MSEs need to improve EI .; In addition it was determined that the E.I. evaluated by the Bar-On model, that explains the effectiveness in making financial decisions for microentrepreneurs in the MYPES Rupa Rupa District, Province of Leoncio Prado. Of the five components of E.I, We can indicate that the interpersonal component, is the highest score with an average of 50.7%. The component mood in general is second with an average of 26.7%; Likewise, the proposed model would be: Decision Making of MSEs, will depend to stress tolerance, impulse control, empathy and intrapersonal management.

Keywords: Emotional Intelligence, MYPES, financial ratios, Decision making.

INTRODUCCIÓN.

En la ciudad de Tingo María, Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado del Departamento de Huánuco, al igual que la mayoría de países de Latinoamérica, se observó en los últimos años un importante incremento del número de micro y pequeñas empresas (MYPES), debido principalmente a las reformas económicas, reducción del aparato estatal entre otras, jugando un papel prominente en el desarrollo social y económico de nuestro país, al ser la mayor fuente generadora de empleo y agente dinamizador del mercado, es por ello que el rol promotor del Estado es fomentar el empleo a través de la creación de nuevas MYPES y formalizarlas.

Se planteó que la situación de la microempresa en nuestro país, es incierto por su baja rentabilidad y reducido ciclo de permanencia en el mercado. Las causas son: La escasez de una Línea de crédito para financiar sus actividades, en vista que las MYPES son consideradas como de muy alto riesgo porque; tienen una insuficiente documentación contable – financiera, no poseen el nivel y tipo de garantías exigidas y las instituciones financieras no han desarrollado una tecnología adecuada para su atención.

El presente trabajo de Investigación titulado “La inteligencia emocional y los indicadores financieros en la eficacia de las decisiones financieras de las MYPES de la Provincia de Leoncio Prado” tuvo como principal objetivo identificar la inteligencia emocional evaluada, por el modelo Bar-On y los indicadores financieros que pueden utilizarse para facilitar la toma eficaz de las decisiones financieras; lo que contribuyó en la optimización del servicio de las

VIII

MYPES de Leoncio Prado. Para tal efecto, se puso a prueba la siguiente hipótesis: “La Inteligencia emocional, evaluado por el modelo Bar-On, y los indicadores financieros facilitan la toma de decisiones financieras de las MYPES de Leoncio Prado”.

Bajo este contexto, de la operacionalización de las variables de la hipótesis planteada, el trabajo se estructuró de la siguiente manera: El capítulo I.- El problema de la investigación, el capítulo II.- Materiales y métodos, el capítulo III.- Resultados y el capítulo IV.- Discusión de resultados.

Las conclusiones y sugerencias fueron obtenidas de la contrastación de la hipótesis, para cuyo efecto se ha construido una hipótesis principal y cinco hipótesis específicas, ambas correlacionadas con el problema principal, los problemas específicos, el objetivo general y los específicos.

La autora.

ÍNDICE

Dedicatoria.....	III
Agradecimiento.....	IV
Resumen.....	V
Summary.....	VI
Introducción.....	VIII
Índice.....	IX

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

1.1. Descripción del problema.....	01
1.2. Formulación de las interrogantes.....	16
1.3. Objetivos.....	17
1.4. Hipótesis.....	19
1.5. Variables.....	20
1.6. Justificación e importancia.....	22
1.7. Viabilidad.....	23
1.8. Limitaciones.....	24

CAPITULO II

MATERIALES Y MÉTODOS.

2.1. Materiales.....	28
2.2. Antecedentes.....	28
2.3. Teorías básicas.....	30
2.4. Definiciones conceptuales.....	61
2.5. Métodos de la investigación.....	64
2.6. Tipo de investigación.....	64
2.7. Diseño y esquema de la investigación.....	65
2.8. Población y muestra.....	66
2.9. Instrumentos de recolección de datos.....	67
2.10. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.....	68

CAPITULO III:**RESULTADOS**

3.1. Resultados del trabajo de campo.....	70
3.2. Contrastación de las hipótesis secundarias.....	106
3.3. Prueba de hipótesis.....	112

CAPITULO IV:**DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

4.1. Contrastación de los resultados del trabajo de campo.....	116
4.2. Contrastación de la hipótesis general en base a la prueba de hipótesis.....	123
4.3. Contrastación de la hipótesis general en base a la prueba de hipótesis.....	124
CONCLUSIONES.....	126
SUGERENCIAS.....	127
BIBLIOGRAFIA.....	128
ANEXOS.....	131

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 01:	Factores de la Inteligencia Emocional de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.	73
Cuadro 02:	Frecuencia de los resultados de interpretación por escala valorativa de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.	75
Cuadro 03:	Evaluación del Sub componente Comprensión emocional de sí mismo, de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.	76
Cuadro 04:	Evaluación del Sub - Componente Asertividad, de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.	78
Cuadro 05:	Evaluación del Sub - Componente Auto concepto, de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.	80
Cuadro 06:	Evaluación del Sub - Componente Autorrealización, de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.	81
Cuadro 07:	Evaluación del Sub - Componente Independencia, de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.	82
Cuadro 08:	Evaluación del Sub - Componente Empatía, de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.	83
Cuadro 09:	Evaluación del Sub – Componente Relaciones Interpersonales, de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.	84
Cuadro 10:	Evaluación del Sub – Componente Responsabilidad Social, de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.	85
Cuadro 11:	Evaluación del Sub – Componente Solución de problemas, de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.	87
Cuadro 12:	Evaluación del Sub – Componente Prueba de la Realidad, de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.	89
Cuadro 13:	Evaluación del Sub – Componente Flexibilidad, de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.	90
Cuadro 14:	Evaluación del Sub – Componente Tolerancia al estrés, de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.	91
Cuadro 15:	Evaluación del Sub – Componente Tolerancia al estrés, de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.	92
Cuadro 16:	Evaluación del Sub – Componente Felicidad al estrés, de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.	93
Cuadro 17:	Evaluación del Sub – Componente Optimismo, de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa	94

XII

	Rupa, Provincia de Leoncio Prado.	
Cuadro 18:	Uso de los indicadores financieros para la toma de decisiones financieras por los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.	95
Cuadro 19:	Ratios Financieros de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.	96
Cuadro 20:	Ratios Financieros de las MYPES de Tingo María.	97
Cuadro 21:	Nivel de educación de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado..	100
Cuadro 22:	Capital de Inicio de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.	103
Cuadro 23:	Lugar de Aprendizaje de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.	104
Cuadro 24:	Método de Aprendizaje de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.	105
Cuadro 25:	Correlación entre toma de decisión, la inteligencia emocional y los ratios financieros de la MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.	113
Cuadro 26:	Análisis de variancia del modelo matemático de la correlación entre la toma de decisión con la inteligencia emocional y los ratios financieros.	114
Cuadro 27:	Coefficientes del modelo matemático de la correlación entre la toma de decisión con la inteligencia emocional y los ratios financieros.	115

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01:	Operacionalización de las variables.....	21
Tabla 02:	Medición de la inteligencia.....	68

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

1. El problema de Investigación.

1.1. Descripción del problema.

La crisis de liquidez de septiembre de 2008 se convirtió en una prominente crisis en los Estados Unidos y en todo el mundo, el 15 de septiembre de 2008 debido a la decisión de Lehman Brothers Holdings Inc. de declararse en quiebra, la adquisición de Merrill Lynch por el Bank of América, y la preocupación por la American International Group (AIG) que necesito que la empresa fuera "rescatada" por la Reserva Federal el 16 de septiembre.

En conjunto, estos acontecimientos fueron vistos como reflejo del deterioro de los sistemas financieros de EEUU (aparentemente debido a la prevalencia del crédito subprime, lo que llevó a la Crisis de las hipotecas subprime). Esto necesitó grandes inyecciones de dinero en efectivo por los bancos centrales de todo el mundo a los sistemas financieros privados.

“En el primer día, el Dow Jones Industrial Average perdió 504 puntos (4,4%) de su valor, mientras que el S & P 500 cayó 59 puntos (4,7%). Asia y los mercados europeos de préstamos fueron igualmente fuertemente golpeados. Reguladores del Reino Unido anunció una prohibición temporal de la "venta corta" de títulos financieros el 18 de

*septiembre y fueron seguidos por los Estados Unidos el 19 de septiembre”.*¹

El hecho narrado anteriormente marca un punto en la historia de la humanidad donde se observó el afloramiento de una crisis económica mundial del 2008, y se originó en los Estados Unidos. Entre los principales factores que causaron la crisis que mencionaron los técnicos especialistas en la materia, fueron: los altos precios de las materias primas, la crisis alimentaria mundial, la elevada inflación planetaria y la amenaza de una recesión en todo el mundo, así como la crisis crediticia, hipotecaria y de confianza en los mercados.

¿Realmente estas fueron las causas que originaron la crisis o fueron las consecuencias? Y si fueron las consecuencias entonces ¿cuáles fueron las causas? Una de las causas fue el modelo, forma, o la visión de vida la que nos llevó a la crisis económica mundial.

Es decir la ruta que hace referencia a una política económica con énfasis tecnocrático y macroeconómico que considera contraproducente el excesivo intervencionismo estatal en materia social o en la economía y defiende el libre mercado capitalista como mejor garante del equilibrio institucional y el crecimiento económico de un país, salvo ante la presencia de las denominadas fallas del mercado.

¹Wikipedia la Enciclopedia Libre [disponible en Internet]. [actualizada 19 de octubre de 2015; consultado 09 de Marzo del 2015]. Disponible en: http://es.wikipedia.org/wiki/Crisis_de_liquidez_de_septiembre_de_2008.

Baudin² afirma que: *“Este modelo es producto de una corriente de pensamientos, el término de neoliberalismo se acuñó, primero, y se propuso utilizar... el término “neoliberal” para significar precisamente nuestra corriente de pensamiento”*.

Cada era, cada generación, tuvo suposiciones incorporadas, como que el mundo era plano, redondo, etcétera. Hay cientos de suposiciones ocultas, cosas que dimos por válidas, que pudieron ser o no ciertas y que históricamente, en la gran mayoría, estas no fueron ciertas. Así que probablemente, si la historia es un que hacer, mucho de lo damos por cierto de lo que es el mundo, simplemente no es verdad. Pero estamos encerrados en esta perspectiva sin ni siquiera saberlo. Además, estas suposiciones son los ladrillos que sustentan la corriente de pensamiento que en estos últimos siglos se usaron siguiendo a los grandes filósofos como Aristóteles, Platón, Descartes, Bacon, Kant, Engels, Marx, entre otros. Todos ellos aportaron para generar diferentes corrientes de pensamientos cuyo corolario fue la universalización y hegemonización de un solo pensamiento.

Lo curioso fue que toda esta corriente de pensamientos se generó en la mayoría de los casos, a partir del conocimiento científico, haciendo uso de la investigación utilizando el método científico. Si se criticó a la corriente de pensamiento neoliberal que generó la crisis, entonces por añadidura debió ser revisado el método como se obtuvo esta corriente de pensamiento. Lo que vale decir es que el método científico usado hasta ahora no ha podido acercarse a la totalidad del

² Baudin, Louis: *L'Aube d'un Nouveau Libéralisme*. 1ª ed. Francia; 1953.p. 35

ser en sí. Solamente ha investigado parte del ser, que sería el ser real. Mientras que el ser ideal, que conjuntamente con el ser real forma la totalidad del ser, ha sido ignorado en todo proceso de investigación.

Por otro lado, el proceso de toma de decisiones fue uno de los rangos más significativos para caracterizar una organización, porque en él se resumió su cultura y sus paradigmas administrativos. *“La toma de decisiones no es un tema del cual se pueda ejercer con menor conocimiento, por lo que es muy importante que todo gerente o persona que desempeñe puestos similares es necesario que antes de tomar una decisión efectúe un análisis de las variables externas e internas que puede afectar al desarrollo normal de las actividades de una empresa o negocio”*³.

En la toma de decisiones financieros fue importante determinar la forma en que se obtuvieron y se usaron los fondos para los proyectos de inversión. En cualquier caso de toma de decisión se necesitó un buen juicio combinando con una apreciación lógica.

Para la toma de decisiones comerciales fue necesario basarse en un análisis formal; para determinar todas las alternativas posibles evaluando: La capacidad económica de la empresa, ganar o perder, es aquí en donde se tuvo que evaluar el riesgo.

³ QUINTERO, C. (2008) Desventajas de la toma de decisiones financieras [En línea] <http://www.gestiopolis.com/finanzas-contaduria/desventajas-de-la-toma-de-decisiones-financieras.htm>. Consultada el 9 de marzo del 2015.

En estas definiciones, como todas las definiciones técnicas, fueron producto del pensamiento racional, como la corriente de pensamiento de los neoliberales, nos pueden llevar al fracaso. Por lo tanto, ¿La racionalidad pura, practicada en la construcción de los conocimientos científicos, fue el único camino para llegar a la verdad? Hasta aquí se hace ver que la crisis económica, problema mundial, fue generado por la aplicación de un paradigma de vida, que está sustentada por los conocimientos científicos modernos, por lo tanto estos conocimientos también estuvieron en crisis, lo que sugiere la búsqueda de nuevos paradigmas.

Mientras que, en el mundo académico se planteó técnicas que puedan ser pertinentes para una realidad, pero en la mayoría de los casos no fueron aplicables cuando la realidad de la otra zona difirió con las características de la realidad de donde se obtuvieron dichas técnicas. Fue por ello, que en las organizaciones, donde se desarrollaron en mercados más competitivos y dinámicos, redujeron personal por reestructuraciones o comenzaron a ser parte de la globalización; caminaron su propio camino sin tomar en cuenta paradigmas fruto del pensamiento racional logrados por el método científico. Lo que significó fuertes modificaciones en el estilo de gestión.

Debido a lo mencionado anteriormente Robbins señala que: *“los empleados deberán desarrollar nuevas características para adaptarse o mejor aún destacarse para continuar formando parte de las*

*organizaciones empresariales*⁴. Estas características, que son netamente emotivas, son imperceptibles por los investigadores, por lo tanto los resultados de su investigación no lograron objetivar la realidad completa, el ser real en sí.

En las instituciones del Distrito de Rupa Rupa, de la Provincia de Leoncio Prado, por diferentes situaciones: económicas, laborales, sociales, religiosas y otras, se experimentó un clima institucional que no favoreció la adecuada toma de decisiones por parte de los responsables. Se determinó que los responsables de las actividades institucionales no explotaron la capacidad de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales de ellos mismos ni de sus dependientes y en la misma línea se dedicaron a ahogar las emociones de sus subordinados antes que a dirigir y equilibrar dichas emociones para sacarles el mayor provecho en la toma de decisiones institucionales.

Bajo este contexto se hizo visible, la nueva manera de hacer negocios, donde usaron nuevos elementos como la inteligencia emocional que cobraron una importancia crucial para la vida de los empresarios. Posiblemente esta inteligencia emocional es una forma de fotografiar al ser ideal del ser en sí.

Las aptitudes emocionales, referidas al autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y las habilidades sociales

⁴ Robbins Stephen P. Fundamentos de Administración. México. 2ª ed. Prentice Hall. Hispanoamericana SA.; 1990.p. 55.

consideradas por Goleman⁵, no fueron tomadas en cuenta para que contribuyan al desarrollo de los procesos y procedimientos institucionales; por tanto no se obtuvieron resultados financieros y sociales favorables.

“La inteligencia general requiere tiempo y calma, la inteligencia emocional rapidez (oportunidad). Gestionar la inteligencia emocional significa enfatizar lo emocional o lo racional en las relaciones interpersonales y no comportarnos como los primitivos cediendo a nuestro impulso. De este modo los mensajes con contenido emocional-evaluación del desempeño, por ejemplo, son nublados por una reacción emocional que deja el cerebro consciente incapaz de dar una respuesta racional. Comprender esta irracionalidad del cerebro humano es esencial para saber cómo las personas se relacionan, o no lo hacen entre sí, elemento clave para una colaboración con éxito para motivar, dirigir o liderar equilibrios humanos” afirma Goleman⁶.

Por otro lado, en Estados Unidos, la pequeña y mediana empresa creó la totalidad de los 5.8 millones de nuevos puestos laborales que surgieron entre 1987 y 1992, período en el cual firmas con 500 trabajadores o más registraron una pérdida neta de 2.3 millones de empleos, según cálculos de la firma Investigadora Cognetics Inc., con sede en Cambridge, Massachusetts. Para 1994, se estimó que las pequeñas empresas llegaron a generar 1,7 millones de nuevos empleos, mientras que aquellas con 25 mil trabajadores o más

⁵ Goleman, D. Inteligencia emocional. 1ª ed. Bogotá. Javier Vergara Editor: Paidós; 1995. p. 45.

⁶ Idem.

reducirían su fuerza laboral en 300 mil puestos. Además, pese a que los recursos eran más limitados, un estudio reciente publicado muestra que: *“en las empresas de menor magnitud producen 24 veces más innovaciones que las grandes firmas”*⁷.

Tanto es la importancia de este tipo de empresas a nivel de Latinoamérica así como para el mercado argentino que la propia presidenta, Cristina Fernández de Kirchner a principios de año, reconoció su importancia en la economía: *“La cantidad de pymes en 2008 aumentó hasta llegar a 690, con 5.900.000 puestos de trabajo y ventas por 715.000 millones... Esto significa un aumento del 155% en ventas, del 82% en mano de obra y el 23% en cantidad de empresas respecto a 2003”*⁸.

Además, *“en Chile, el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) identificó que el universo de pequeñas empresas llega a 83.347 firmas formales, con 1.208.767 de ocupados, equivalente al 38% del total del empleo nacional. Por tamaño, de las 83.347 empresas formales existentes al 2006, el 86% son pequeñas y el 14% son medianas. Así también, en Colombia: Las PYMES generan cerca del 40% del PBI total y sostienen más del 70% del empleo en la economía. En México, según estudios estadísticos de la CEPAL, las PYMES emplean al 78% de la población económicamente activa, y aportan el 68% del PBI”*⁹.

⁷ BYRNE, John A. (1994) “La Empresa”. Business Week. Edición Semestral McGraww Hill. N°. 1. P.9.

⁸ Información obtenida en la línea el 12 de Noviembre 2012 <http://cisco-pymes.com/2010/08/pymes-Latinoamérica/>

⁹ Idem.

En el Perú, al igual que la mayoría de países de Latinoamérica, se observó en los últimos años un importante incremento del número de pequeñas y micro empresas (PYMES), debido principalmente a los siguientes factores: Las reformas económicas, reducción del aparato estatal.

Es el sector de las pequeñas y micro empresas (PYMES) el que contribuyó a amortiguar eventuales problemas sociales al dirigirse los trabajadores despedidos de empresas públicas y privadas a crear sus propias unidades productivas. *“En los últimos años se observó un fuerte interés de los demás sectores y en especial del gobierno al sector de la pequeña y micro empresa, habiéndose dado disposiciones que buscan por un lado fomentar el empleo a través de la creación de nuevas PYMES y por otro lado enrumbarlas dentro del aspecto formal”*¹⁰.

Finalmente, la situación de las MYPES en nuestro país, fue incierto por su baja rentabilidad y reducido ciclo de permanencia en el mercado. Las causas fueron: La escasez de una Línea de crédito para financiar sus actividades, ya que son consideradas de muy alto riesgo, por la insuficiente documentación contable – financiera, no poseen el nivel y tipo de garantías exigidas y las instituciones financieras no han desarrollado una tecnología adecuada para su atención.

¹⁰ YACSAHUACHE, Ciro. (1998) Análisis del Financiamiento de las Pequeñas Microempresas. Consultado el 09 de Marzo del 2015 [disponible en] [http://www. Monografias .com.Pymes-Perú](http://www.Monografias.com.Pymes-Perú)

1.1.1. Descripción

En general, las *“Las microempresas de Tingo María en un 96.57 % se dedican a la comercialización de bienes y servicios en el ámbito local y el 3.43% en actividades productivas y de transformación de bienes intermedios y finales para su comercialización dentro del mercado Local”*¹¹ El problema de estas microempresas dedicadas a distintas actividades en Tingo María, es su estancamiento y su poca permanencia en el mercado. Cuyo motivo principal de cierre, fue el hecho de no poder enfrentar sus acreencias o deudas, ni poder mejorar su capacidad competitiva ante el nuevo entorno por que no cuentan con instrumentos necesarios para una buena toma de decisiones.

Entonces la toma de decisiones constituyó un problema en las MYPES. Por lo que los microempresarios constantemente tienen que decidir lo que debe hacerse, quién ha de hacerlo, cuándo y dónde, y en ocasiones hasta cómo se hará. Sin embargo, *“la toma de decisiones sólo es un paso de la planeación, incluso cuando se hace con rapidez y dedicándole poca atención o cuando influye sobre la acción sólo durante unos minutos”*¹². La toma de decisiones financieras se presenta a nivel corporativo, a nivel de unidad de negocio y a nivel funcional. Si partimos que este acto va

¹¹ LOPEZ ,R (2001) Análisis Gerencial de la Microempresa en Tingo María: Hacia una Gestión eficaz”.

¹² Monografías.com [disponible en Internet].Toma de decisiones. [actualizada 19 de octubre del 2009; consultado el 19 de Octubre del 2015.Disponible en:. Toma de decisiones [En línea] <http://www.monografias.com/trabajos12/decis/decis.shtml>.

determinar el éxito o fracaso de la misma organización o del departamento de donde se trata la toma en discusión.

Con frecuencia se dice que las decisiones son algo así como el motor de los negocios y en efecto, de la adecuada selección de alternativas depende en gran parte el éxito de cualquier organización. Cuando damos una decisión equívoca, ésta nos puede obligar a tomar otra mala decisión, como dijo Harry Truman: "***Toda mala decisión que tomo va seguida de otra mala decisión***". En conclusión la toma de decisiones es fundamental para cualquier actividad humana. Sin embargo, "*tomar una 'buena' decisión empieza con un proceso de razonamiento*"¹³

1.1.2. Explicación.

Se habla del estancamiento de las microempresas en Tingo María, porque "*el 36.96 % encuentran dificultades para obtener créditos o los intereses son muy elevados, el 32.61 % ignora las herramientas financieras, el 3.91% opina que existe mucha competencia y otros de menor proporción con un 6.25%*"¹⁴.

Por lo tanto, "*Las PYMES son consideradas microempresas como de muy alto riesgo debido a la*

¹³ MARTINEZ, F. Toma de decisiones [En línea] <http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/040921175029-TOMA.html> consultada el 12 de marzo del 2009

¹⁴ "Análisis Gerencial de la Microempresa en Tingo María: Hacia una Gestión eficaz." Autor; Robert López López –2001 Encuesta a pequeñas Empresas de la ciudad de Tingo María.

insuficiente documentación contable – financiera, no posee el nivel y tipo de garantías exigidas para acceder a créditos, y las instituciones financieras no han desarrollado una tecnología adecuada para su atención.”¹⁵

A su vez, El 70% de las PYMES que iniciaron sus actividades desaparecen en el primer año de operación por tener un incipiente desarrollo tecnológico, escasos recursos tecnológicos máquinas y equipos obsoletos, sobre todo no cuentan con datos de “Estados Financieros” para realizar el análisis financiero que son de gran importancia para la toma de decisiones.

El análisis financiero consistió en recopilar los estados financieros para comparar y estudiar las relaciones existentes entre los diferentes grupos de cada uno y observar los cambios presentados por las distintas operaciones de la empresa. *“La interpretación de los datos obtenidos, mediante el análisis financiero, permite a la gerencia medir el progreso comparando los resultados alcanzados con las operaciones planeadas y los controles aplicados, además informa sobre la capacidad de endeudamiento, su rentabilidad y su fortaleza o debilidad financiera, esto facilita el análisis de la situación económica de la empresa para la toma de decisiones”¹⁶.*

¹⁵ BYRNE, John A. “La Empresa”. Business Week. Edición Semestral 1994. McGraww Hill. N°. 1. P.9.

¹⁶ GOMEZ, E.(2001) Análisis financiero para la toma de decisiones [En línea]

<http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/no%2016/analisisfinanciero.htm> consultado el 12 de marzo del 2009.

Otra forma que las personas utilizaron, fue la Toma Intuitiva de Decisiones, como un proceso inconsciente que se crea a partir del filtrado que se hace de la experiencia, y muchas veces constituye un complemento del análisis racional.

La intuición sirve de enlace entre el inconsciente y la conciencia. Esta etapa puede implicar una combinación de factores aparentemente contradictorios a primera vista. En los años veinte, por ejemplo, Donaldson Brown y Alfred Sloan, de General Motors, concibieron la idea de una estructura divisional descentralizada con control centralizado, conceptos que parecerían oponerse entre sí. No obstante, esta idea cobra sentido si se toman en cuenta los principios subyacentes de:

- 1) responsabilizar de las operaciones al gerente general de cada división y

- 2) mantener en las oficinas generales de la compañía el control centralizado de ciertas funciones.

Fue necesaria la intuición de dos grandes líderes empresariales para constatar la posibilidad de interacción entre estos dos principios en el proceso administrativo. La intuición precisa de tiempo para funcionar. Supone para los individuos la detección de nuevas combinaciones y la integración de conceptos e ideas diversos. Para ello es necesario profundizar en el análisis de un problema.

1.1.3. Perspectivas.

Bajo las actuales condiciones, como escasez de datos cuantitativos, o los ratios financieros en la toma de decisiones de las MYPES, la identificación y su caracterización de otra forma de toma de decisiones permitieron explicar el comportamiento de los microempresarios de las MYPES y hacer una gestión eficiente de la misma.

Por lo tanto el presente trabajo de investigación titulado: **“La inteligencia emocional y los indicadores financieros en la eficacia de las decisiones financieras de las MYPES de la Provincia de Leoncio Prado”** permitió descifrar y esclarecer el método de cómo los microempresarios toman sus decisiones financieras.

Los resultados de este son aplicables a cualquier tipo de empresa y en los diferentes lugares del país, ya que el propósito fue contribuir con el mejoramiento de la calidad gerencial, al presentarle al microempresario una herramienta que ayudará a establecer una estructura de financiamiento adecuada y seguir estrategias que le garantizaran el éxito en su gestión como gerente de la empresa.

Por otro lado, la toma de decisiones fue importante porque mediante el empleo de un buen juicio, nos indicó que

un problema o situación es valorado y considerado profundamente para elegir el mejor camino a seguir según las diferentes alternativas y operaciones. También fue de vital importancia para la administración ya que contribuyó a mantener la armonía y coherencia del grupo, y por ende su eficiencia.

En la Toma de Decisiones, considerar un problema y llegar a una conclusión válida, significa que se examinaron todas las alternativas y que la elección fue correcta. Dicho pensamiento lógico aumentó la confianza en la capacidad para juzgar y controlar situaciones. Al determinar si el pensamiento racional o la intuición o la acción conjunta, contribuye a una eficiente toma de decisiones, ayudó a las empresas a obtener el éxito.

Así mismo, la inteligencia emocional fue extremadamente útil para aumentar la efectividad en la gestión financiera; porque facilita el desempeño en la toma de decisiones financieras y aumenta la eficacia de las decisiones en cuanto a la obtención de los recursos y utilización correcta de los mismos en las inversiones necesarias para satisfacer las necesidades del personal y las dependencias de las MYPES.

A través de la inteligencia emocional se captó las necesidades e intereses y se aplicó la persuasión efectiva para

que nos puedan atender nuestras necesidades de recursos para cumplir la misión encomendada por el alto mando institucional. Además es uno de los esquemas futuros más confiables y válidos para saber cuánto vale una empresa u organización.

En contra partida los indicadores financieros son datos cuantitativos que también se vienen usando para la toma de decisiones gerenciales, por lo que al compararlo con la inteligencia emocional determinamos cuál de ellos explica mejor la toma de decisiones financieras de una microempresa.

1.2. Formulación de las interrogantes.

1.2.1. Problema general.

¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional evaluada, por el modelo Bar-On y los indicadores financieros utilizados en la eficacia de las decisiones financieras por los microempresarios del distrito de Rupa Rupa – Provincia de Leoncio Prado.

1.2.2. Problemas específicos.

➤ ¿Cuáles son las características de la inteligencia emocional, evaluados por el modelo Bar-On, en la acción de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.

- ¿En qué medida los indicadores financieros son utilizados en las decisiones financieras por los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado?

- ¿Es la inteligencia emocional evaluado por el modelo Bar-On, o los indicadores financieros, la que explica mejor la eficacia en las decisiones financieras por los microempresarios de la MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado?

- ¿Cómo, el esclarecimiento de la inteligencia emocional, evaluado por el modelo Bar-On, facilitará en la eficacia de las decisiones financieras para los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado?

1.3. Objetivos.

1.3.1. Objetivo general

Identificar la relación de la inteligencia emocional evaluada, por el modelo Bar-On y los indicadores financieros utilizados en la eficacia de las decisiones financieras por los microempresarios del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.

1.3.2. Objetivos específicos.

- Determinar las características de la inteligencia emocional, evaluados por el modelo Bar-On, de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.
- Identificar en qué medida los indicadores financieros son utilizados en las decisiones financieras por los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.
- Determinar si la inteligencia emocional evaluados por el modelo Bar-On, o los indicadores financieros, explican la eficacia en la toma de decisiones financieras por los microempresarios de la MYPES del distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.
- Plantear un modelo de aplicación de la inteligencia emocional, evaluados por el modelo Bar-On, en la eficacia de la toma de decisiones financieras para los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.

1.4. Hipótesis.

1.4.1. Hipótesis general.

Existe una relación entre la Inteligencia emocional, evaluado por el modelo Bar-On, y los indicadores financieros con la eficacia de las decisiones financieras por los microempresarios del distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.

1.4.2. Hipótesis específicas.

- a) Existen ciertas características de la inteligencia emocional, evaluados por el modelo Bar-On, de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.
- b) Los indicadores financieros son utilizados en las decisiones financieras por los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.
- c) Es la inteligencia emocional evaluados por el modelo Bar-On, y no los indicadores financieros, las que explican la eficacia en las decisiones financieras por los microempresarios de la MYPES del distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.

- d) Es posible plantear un modelo de aplicación de la inteligencia emocional, evaluados por el modelo Bar-On, en la eficacia de las decisiones financieras para los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.

1.5. Variables.

El modelo matemático de la investigación.

$$Y = F(X, Z)$$

Variables Independientes (X, Z)

X = Inteligencia emocional

Z = Indicadores financieros

Variable Dependiente (Y)

Y = Decisiones financieras.

Modelo:

$$DF = b_0 + b_1 IE + b_2 IF$$

Dónde:

Decisiones Financieras = D. F.

Inteligencia Emocional = I. E.

Indicadores Financieros = I. F.

Tabla 01:
Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
Variable Independiente X: Inteligencia Emocional	X1: Inteligencia Emocional del Componente Intrapersonal	X1.1: Conocimiento Emocional de sí mismo	
		X1.2: Asertividad	
		X1.3: Auto concepto	
		X1.4: Autorrealización	
		X1.5: Independencia	
	X2: Inteligencia Emocional del Componente Interpersonal	X2.1: Empatía	
		X2.1: Relaciones interpersonales	
		X2.1: Responsabilidad Social	
	X3: Inteligencia Emocional del Componente Adaptabilidad	X3.1: Solución de problemas	
		X3.2: Prueba de la realidad	
		X3.3: Flexibilidad	
	X4: Inteligencia Emocional del Componente Manejo del Estrés	X4.1: Tolerancia a la tensión	
		X4.2: Control de los impulsos	
	X5: Inteligencia Emocional del Componente de Estado de Ánimo en General	X5.1: Felicidad	
		X5.2: Optimismo	
Variable Independiente Z: Indicadores Financieros	Z1: Ratios de Liquidez	Z1.1: Liquidez General	
		Z1.2: Liquidez Restringida	
		Z1.3: Liquidez Absoluta	
	Z2: Ratios de Solvencia	Z2.1: Solvencia General	
	Z3: Ratios de Rentabilidad	Z3.1: Apalancamiento Financiero	
		Z3.2: Rentabilidad de inversión	
		Z3.3: Rentabilidad del patrimonio	
	Variable Dependiente Y: Decisiones Financieras	Y1: Nivel de Educación	Y1.1: Grado de Educación
		Y2: Capital Inicial	Y2.1: Capital mínimo gradual
Y2.2: Capital propio			
Y2.3: Capital ajeno			
Y2.4: Préstamos no bancarizados			
Y3: Lugar y método de Aprendizaje		Y3.1: Lugar de experiencia adquirida	
		Y3.2: Método de aprendizaje	

Fuente: Elaboración propia

1.6. Justificación e importancia.

1.6.1. Justificación.

El presente trabajo de investigación se justificó por las siguientes razones:

- Era necesario precisar si los ratios financieros o la inteligencia emocional, son factores que intervienen en la determinación de la toma de decisiones.
- La inteligencia emocional constituye uno de los pilares fundamentales en los propietarios de las MYPES para tomar decisiones sin tener en cuenta los indicadores financieros, que comúnmente carecen de esta información.
- Los indicadores financieros, son ratios o medidas que tratan de analizar el estado de la empresa desde un punto de vista individual, comparativamente con la competencia o con el líder del mercado.
- Los resultados de esta investigación, facilitará a la implementación de mecanismos que permitan tomar decisiones financieras eficaces en las MYPES de la provincia de Leoncio Prado y por ende a todas las MYPES del país.

1.6.2. Importancia.

- La relevancia del presente trabajo de investigación reside en el hecho de que, se establece como influye la inteligencia emocional y los ratios financieros en la eficacia de las decisiones financieras de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa de la Provincia Leoncio Prado.
- Para las empresas de mayor magnitud económica los indicadores financieros han constituido una herramienta para la toma de decisiones, sin embargo en las MYPES no sabríamos decir si cuentan con los indicadores financieros y de no ser así serían la inteligencia emocional la que estaría priorizándose para la toma de decisiones.
- Servirá de base para que otros investigadores amplíen el tema tratado y abarquen otros temas relacionados con la mejora de la toma de decisiones financieras de las MYPES.

1.7. Viabilidad

El presente trabajo de investigación fue viable por el conocimiento que tiene el investigador de la Ciencia Contable, específicamente en el área de Finanzas y Gestión empresarial, respecto a la evaluación de

los estados financieros para la toma de decisiones de las empresas privadas.

La investigación tiene alcance a las micro y pequeñas empresas (MYPES) de la Provincia de Leoncio Prado pudiéndose generalizar los resultados a nivel del país ya que MYPES hay en todo el territorio Nacional.

1.8. Limitaciones

Las MYPES no formulan presupuestos financieros (flujos de caja) que le permitan medir a priori la rentabilidad proyectada que necesitan para entregar a los accionistas como dividendos o poder reinvertirla en las actividades de la empresa. En tanto cualquier resultado que obtengan no puede ser medido, porque no hay un instrumento de comparación; asimismo los resultados obtenidos tampoco se comparan con las empresas del mismo nivel y giro. Tampoco la empresa hace comparaciones con la rentabilidad obtenida en ejercicios anteriores (rentabilidad histórica). Todo esto se configura como deficiencia en la decisión de dividendos o rentabilidad, lo cual afecta el desarrollo empresarial.

1.8.1. Teórica

Las investigaciones sobre la realidad, nos permitió identificar las causas que las produce; históricamente el acercamiento a la realidad se basó haciendo uso del método

científico. Pero estos nos arribaron solo resultados parciales de la realidad misma. Estos resultados, transformados en conocimientos científicos o en tecnología en algunos casos constituyen una de las causas que originó la crisis económica mundial que vivimos. Tal es el caso los estudios sobre la toma de decisiones, usando razones de liquidez, financieras y de cobertura que se realizaron en el marco del método científico; se usaron para la toma de decisiones. Como tal, posiblemente también esté incompleto y su aplicabilidad no son totalmente confiables en el trabajo cotidiano de los microempresarios.

Daniel Goleman menciona: *“Ninguna criatura puede volar con una sola ala. El liderazgo ejemplar requiere de la adecuada combinación entre el corazón y la cabeza, entre el sentimiento y el pensamiento (Entre la razón y la intuición). Esas son las dos alas que permiten volar a un líder”*¹⁷. Así pues, la corazonada, la intuición, el sentimiento han desempeñado un papel decisivo para la supervivencia de la especie humana a lo largo de todo el proceso evolutivo. Para el caso del presente estudio las actividades que no están ligados a los conocimientos de las ciencias económicas, como son las MYPES; ellas en general han generado una manera de afrontar la toma de decisiones para la gestión de sus MYPES.

¹⁷ Daniel Goleman (2010) en su obra “el poder de la inteligencia emocional, el líder resonante crea” en uno de sus capítulos explica sobre el liderazgo y la estructura del cerebro.

La tipificación de los indicadores financieros o la inteligencia emocional en la toma de decisiones nos permitieron encontrar los aspectos siguientes: Revisar crítica y reflexivamente el conocimiento científico moderno que permite tomar las decisiones financieras; caracterizar, cuantificar las acciones de los MYPES en la toma de decisiones; determinar la influencia de las dos formas en la toma de decisiones; generar nuevo tema de investigación para formular nuevos paradigmas.

En efecto el presente trabajo nos permitió ampliar nuestra visión de lo que puede hacer la contabilidad desde la perspectiva social, toda vez que las conclusiones a que se arribaron sirvieron como bagaje para ampliar la teoría contable. Sobre todo se pretendió acercarse a la totalidad del ser, es decir a la parte real e ideal.

Además, con la fundamentación de la inteligencia emocional e incorporarlos en la actividad académica se logró ampliar nuestra línea y programas de investigación.

1.8.2. Espacial. El presente trabajo de investigación es de dimensión local, toda vez que la unidad de análisis está conformada por la población de MYPES ubicadas en el Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado del Departamento de Huánuco

1.8.3. Temporal. La investigación realizada fue de tipo transversal, se centró en analizar la relación entre las variables en el período de Enero 2014 a Diciembre 2015.

1.8.4. Práctica. Los estados financieros (EE.FF) tienen apariencia de ser una cosa completa, exacta y definitiva, sin embargo los EE.FF. tienen limitaciones definidas, ya que son esencialmente informes provisionales y, por lo tanto no pueden ser definitivos por que la ganancia o pérdida de un negocio solo puede determinarse cuando se vende o es liquidado.

En la medida que se logró identificar las aptitudes emocionales y los indicadores financieros o la combinación de ambos, la toma de las decisiones financieras fue más eficaz.

Por lo tanto el trabajo tuvo utilidad práctica cuando estos nuevos conocimientos se implementaron en el proceso de enseñanza, nuevas líneas de investigación; que contribuyeron a solucionar los problemas cotidianos de los microempresarios, que son los usuarios finales y evidentemente repercutieron en la capacidad gerencial de los mismos.

CAPITULO II

MATERIALES Y MÉTODOS.

2.1. Materiales.

Los materiales usados en la presente investigación son:
Materiales de escritorio, ordenador personal, los locales de las MYPES
donde se efectuaron cada una de las encuestas.

2.2. Antecedentes.

- **Dr. Peter Salovey** y el **Dr. John Maye** “**Inteligencia Emocional**”(1990). En su tesis doctoral acuñaron un término cuya fama futura era difícil de imaginar. Ese término es “**inteligencia emocional**”. Los autores conceptúan a la inteligencia emocional como la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás.

De acuerdo a los autores, la inteligencia emocional no es ahogar las emociones de las personas, sino más bien dirigirlas y equilibrarlas para que contribuyan a la eficiencia y eficacia de las decisiones que deban tomarse a nivel personal, familiar, y especialmente empresarial, etc.

➤ **Daniel, Goleman “Inteligencia Emocional”(1995)**

Quien llevó el tema al centro de la atención en todo el mundo, a través de su obra “La Inteligencia Emocional”. El mundo empresarial no ha sido ajeno a esta tendencia y ha encontrado en la inteligencia emocional una herramienta inestimable para comprender la productividad laboral de las personas, el éxito de las empresas, los requerimientos del liderazgo y hasta la prevención de los desastres corporativos.

➤ **Walter Gregorio, Ibarra Fretell "Incidencia de la gestión empresarial en el desarrollo de las MYPES en el Perú"**

En su tesis doctoral concluyó que las MYPES no llevan a cabo el análisis e interpretación de la información financiera y económica contenida en los estados financieros; por tanto no disponen de información de liquidez, gestión, solvencia y rentabilidad; tampoco de la evolución de las inversiones y deudas; ingresos y gastos de un ejercicio a otro. Todo esto se configura como deficiencias en la gestión financiera que incide negativamente en el desarrollo de las MYPES.

➤ **Hernández Fernández, Maritere (2005) Tesis: "Decisiones financieras para el desarrollo de las empresas".**

Tesis presentada para optar el Grado de Magister en Finanzas en la Universidad Autónoma de México. La autora describe un conjunto de decisiones de financiamiento, que permiten realizar las inversiones que necesitan las empresas para desarrollarse en el marco de un mercado competitivo.

No se ha encontrado evidencias de trabajos de investigación relacionados con el presente, a nivel local, es este sentido es necesario llevar a cabo esta investigación, toda vez que se evidenció que es un problema aun no investigado en el Distrito de Rupa Rupa de la Provincia de Leoncio Prado.

2.3. Teorías básicas.

2.3.1. La inteligencia emocional (I.E.)

Thorndike, Edward. “Intelligence and its issues.” (1920) Libro en el cual define, el concepto de inteligencia emocional, como “la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en la relaciones humanas”.

Dr. Gardner, Howard “Estructuras de la mente: La teoría de las inteligencias múltiples” (1993) Quien planteó en su libro, que las personas tenemos 7 tipos de inteligencias que nos relacionan con el mundo: inteligencia lingüística, lógica, musical, visual, kinestésica, interpersonal e intrapersonal.

Daniel, Goleman “La inteligencia emocional en la empresa”(1998) En su libro realiza una profunda investigación acerca del concepto de inteligencia emocional aplicado al trabajo y demuestra que quienes alcanzan altos niveles dentro

de las organizaciones poseen un gran control de sus emociones, están motivadas y son generadoras de entusiasmo. Saben trabajar en equipo, tienen iniciativa y logran influir en los estados de ánimo de sus compañeros. Así mismo aborda tres grandes temas que se relacionan con el trabajo: las capacidades emocionales individuales, las habilidades para trabajar en equipo y la nueva empresa organizada con inteligencia emocional.

JUAN ALBERTO, FORSYTH (2004), en su libro: **“finanzas empresariales rentabilidad y valor”** Menciona que La principal herramienta con la que cuentan las finanzas para poder medir el impacto de las decisiones financieras y determinar si se está consiguiendo el objetivo de maximizar el valor de la empresa, es el valor actual neto (VAN). El VAN es el valor agregado que genera la empresa o el mayor valor que se genera sobre el capital invertido, tomando en cuenta el valor del dinero en el tiempo.

MANUEL CHU RUBIO, “Finanzas para no financieros”, (2009) Nos dice en su libro que “La contabilidad se le conoce como el lenguaje de los negocios. Muchas personas reconocen que la contabilidad y las finanzas son herramientas patrimoniales para disminuir los riesgos de los negocios y oportunidades, establece objetivos, medir resultados y tomar decisiones.”

El concepto de I.E., aunque esté recién de actualidad en nuestro país tiene un claro precursor en el concepto de Inteligencia Social del psicólogo **Edward Thorndike (1920)** quién la definió como “la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas”. Un ilustre cercano de la inteligencia emocional lo constituye también la teoría de “las inteligencias múltiples” del **Dr. Howard Gardner (1999)**, de la Universidad de Harvard, quien plantea que las personas tenemos 7 tipos de inteligencias que nos relacionan con el mundo: inteligencia lingüística, lógica, musical, visual, kinestésica, interpersonal e intrapersonal.

En 1990, dos psicólogos norteamericanos, el Dr. Peter Salovey y el Dr. John Mayer, acuñaron un término cuya fama futura era difícil de imaginar. Ese término es “inteligencia emocional”.

Los autores conceptúan a la I.E. como la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás.

De acuerdo a los autores, la I.E. no es ahogar las emociones de las personas, sino más bien dirigirlas y equilibrarlas para que contribuyan a la eficiencia y eficacia de

las decisiones que deban tomarse a nivel personal, familiar, y especialmente empresarial, etc.

Hoy, a veinticinco años de la invención y tratamiento de la inteligencia emocional, son pocas las o empresariales que ignoran el término o su significado, y esto se debió, fundamentalmente, al trabajo del Investigador y Periodista del New York Times, Daniel Goleman.

D. Goleman en su libro “La inteligencia emocional en la empresa” (1998) manifestó que la I.E. se refirió a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones

La inteligencia emocional, tiene mayor efecto cuando se trata del mundo de las relaciones y esto porque la empresa o las instituciones públicas y privadas es un conjunto de relaciones con los trabajadores, proveedores, clientes, entidades supervisoras, entidades fiscalizadoras, etc.; por tanto es necesario darle la importancia que se merece, porque esto de una u otra forma incide en las decisiones institucionales que se deban tomar o ejecutar.

La inteligencia emocional no puede ser medida fácilmente, a diferencia de la inteligencia cognoscitiva, que se

puede evaluar a través de pruebas psicológicas. La I.E. comprende aspectos de rasgos sociales y de personalidad que pueden ser observados a través del trato diario.

Ambas inteligencias, cognoscitiva y emocional, interactúan en nuestra vida. El ideal sería obtener el balance adecuado entre estos aspectos para lograr el desarrollo eficiente en la actividad laboral y personal.

Es indudable que uno de los aspectos más importantes dentro del clima institucional es el trato diario del jefe al subalterno y de este al jefe, debiendo procurarse la aplicación de la empatía que promueve la inteligencia emocional, para que la toma de decisiones institucionales sea más efectiva y contribuya en la optimización de la gestión.

Otro documento, para nuestra investigación lo constituye el libro denominado "Comportamiento Organizacional" del autor norteamericano **Stephen P. Robbins** (1996). En este libro el autor habla del aspecto psicológico que debe primar para que las organizaciones empresariales planifiquen, organicen, dirijan, coordinen, controlen y especialmente alcancen sus objetivos.

Según Goleman¹⁸ : *“el término emoción se refiere a un sentimiento y sus pensamientos característicos, a estados psicológicos y biológicos y a una variedad de tendencias a actuar. Existen cientos de emociones, junto con sus combinaciones, variables, mutaciones y matices. En efecto, existe en la emoción más sutilezas de las que podemos nombrar”*.

Así mismo, Goleman en su libro La inteligencia emocional en la empresa ha definido a la inteligencia emocional: *“como la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones”*¹⁹. En esta definición, Goleman ha considerado cinco aptitudes emocionales, clasificadas a su vez en dos grandes grupos:

Aptitudes personales o Intrapersonales. Son las que determinan el dominio de uno mismo. Comprenden las siguientes aptitudes: Autoconocimiento, Autorregulación y la motivación.

Autoconocimiento. Consiste en conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones, se enfoca en etiquetar los sentimientos mientras éstos ocurren. Este autoconocimiento comprende, a su vez, tres aptitudes emocionales:

¹⁸ Goleman D. op cit. p. 85

¹⁹ Ib ídem . pp. 63

- Conciencia emocional: Reconocimiento de las propias emociones y sus efectos;
- Autoevaluación: Conocimiento de los propios recursos interiores, habilidades y límites.
- Confianza en uno mismo: Certeza sobre el propio valer y facultades.

Autorregulación. Se enfoca en manejar los propios estados internos, impulsos y recursos. Esta autorregulación está formada por cinco aptitudes emocionales:

- Autodominio: Mantener bajo control las emociones y los impulsos perjudiciales;
- Confiabilidad: Mantener normas de honestidad e integridad;
- Escrupulosidad: Aceptar la responsabilidad del desempeño personal;
- Adaptabilidad: Flexibilidad para reaccionar ante los cambios;
- Innovación: Estar abierto y bien dispuesto para las ideas y los enfoques novedosos y la nueva información.

Motivación. Es la tendencia emocional que guía o facilita la obtención de las metas. La motivación se compone de cuatro aptitudes emocionales. Comprende:

- Afán de triunfo: Afán orientador de mejorar o responder a una norma de excelencia;
- Compromiso: Alinearse con los objetivos de un grupo u organización;

- Iniciativa: Disposición para aprovechar las oportunidades;
- Optimismo: Tenacidad para buscar el objetivo, pese a los obstáculos y reveses.

Aptitudes Sociales o interpersonales. Son las que determinan el manejo de las relaciones. Comprenden las siguientes aptitudes: empatía y habilidades sociales.

Antes de definir cada aptitud, debemos indicar que Goleman señaló que una aptitud emocional es una capacidad aprendida, basada en la inteligencia emocional, que origina un desempeño laboral sobresaliente.

Empatía, es la capacidad de captar los sentimientos, necesidades e intereses. Comprende cinco aptitudes emocionales:

- Comprender a los demás: Percibir los sentimientos y perspectivas ajenas e interesarse activamente por sus preocupaciones;
- Ayudar a los demás a desarrollarse: Percibir las necesidades de desarrollo de los demás y fomentar su capacidad;
- Orientación hacia el servicio: Prever, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente o usuario;
- Aprovechar la diversidad: Cultivar las oportunidades a través de personas diversas; y,

- Conciencia política: Interponer las corrientes sociales y políticas.

Las habilidades sociales, son las habilidades para inducir en los otros las respuestas deseadas. Estas comprenden ocho aptitudes emocionales:

- Influencia: Implementar tácticas de persuasión efectiva;
- Comunicación: Escuchar abiertamente y transmitir mensajes convincentes;
- Manejo de conflictos: Manejar y resolver desacuerdos;
- Liderazgo: Inspirar y guiar a individuos o grupos;
- Catalizador de cambios: Iniciar o manejar los cambios;
- Establecer vínculos: Alimentar las relaciones instrumentales;
- Colaboración y cooperación: Trabajar con otros para alcanzar objetivos compartidos; y,
- Habilidades de equipo: Crear sinergia para trabajar en pos de las metas colectivas.

La Enciclopedia de Psicología Aplicada (Spielberger, 2004) sugirió recientemente que en la actualidad hay tres grandes modelos conceptuales:

- a. El modelo de Salovey-Mayer (Mayer y Salovey, 1997), que define esta construcción como la capacidad de percibir, entender, gestionar y utilizar las emociones para facilitar el pensamiento, medida por una medida basada en la capacidad (Mayer et al., 2002);

- b. El modelo de Goleman (1998) que considera a esta construcción como una amplia gama de competencias y habilidades que impulsan el desempeño gerencial, medido por la evaluación de múltiples evaluadores (Boyatzis et al., 2001); y
- c. El modelo de Bar-On (1997b, 2000), que describe una sección transversal de las competencias emocionales y sociales relacionados entre sí, las habilidades y los facilitadores que afectarán el comportamiento inteligente, medida por su propio informe (1997a, 1997b) dentro de un potencialmente ampliable múltiples enfoque -modal incluyendo entrevista y evaluación multi-rater (Bar-On y Handley, 2003a, 2003b).

2.3.2. Análisis financiero.

El pilar fundamental del análisis financiero está contemplado en la información que proporcionan los estados financieros de la empresa, teniendo en cuenta las características de los usuarios a quienes van dirigidos y los objetivos específicos que los originan, entre los más conocidos y usados son el **Estado de la situación Financiera** y el **Estado de Resultados**, que son preparados, casi siempre, al final del periodo de operaciones por los administradores y en los cuales se evalúa la capacidad del ente para generar flujos favorables según la recopilación de los datos contables derivados de los hechos económicos.

También existen otros estados financieros que en ocasiones no son muy tomados en cuenta y que proporcionan información sutil e importante sobre el funcionamiento de la empresa, entre estos están: el estado de Cambios en el Patrimonio, el de Cambio en la Situación Financiera y el de Flujo de Efectivo.

Razones financieras

Uno de los instrumentos más usados para realizar análisis financiero de entidades es el uso de las Razones Financieras, ya que estas pueden medir en un alto grado la eficacia y comportamiento de la empresa. Estas presentan una perspectiva amplia de la situación financiera, puede precisar el grado de liquidez, de rentabilidad, el apalancamiento financiero, la cobertura y todo lo que tenga que ver con su actividad.

Las Razones Financieras, son comparables con las de la competencia y llevan al análisis y reflexión del funcionamiento de las empresas frente a sus rivales, a continuación se explican los fundamentos de aplicación y cálculo de cada una de ellas.

Razones de liquidez

La liquidez de una organización es juzgada por la capacidad para saldar las obligaciones a corto plazo que se han adquirido a medida que éstas se vencen.

Todas las personas que están circundadas por un entorno socio-económico cambiante, en el cuál la incertidumbre de lo que pueda pasar con sus empresas es una constante, necesitan disponer de métodos o herramientas para evaluar su funcionamiento en cualquiera de los periodos de su existencia, en el pasado para apreciar la verdadera situación que correspondió a sus actividades, en el presente para realizar cambios en bien de la administración y en el futuro para realizar proyecciones para el crecimiento de la organización.

Se pone de manifiesto que la supervivencia de estos entes está íntimamente ligada con la gestión y comportamiento de todos los agentes que intervienen en los procesos de intercambio (tanto internos como externos) de su operación diaria, para ello se han implementado una serie de técnicas para juzgar todos estos aspectos que pueden proporcionar en cualquier instante información útil y precisa de la empresa que ayudarán a tomar decisiones rápidas y eficaces en un momento determinado.

CAPITAL NETO DE TRABAJO (CNT): Esta razón se obtiene al descontar de las obligaciones corrientes de la empresa todos sus derechos corrientes.

CNT = Pasivo Corriente-Activo Corriente

INDICE DE LIQUIDEZ (IL): Este considera la verdadera magnitud de la empresa en cualquier instancia del tiempo y es comparable con diferentes entidades de la misma actividad.

$$IL = \text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$$

INDICE DE LA PRUEBA DEL ACIDO (ACIDO): Esta prueba es semejante al índice de solvencia, pero dentro del activo corriente no se tiene en cuenta el inventario de productos, ya que este es el activo con menor liquidez.

$$ACIDO = (\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}) / \text{Pasivo Corriente}$$

ROTACION DE INVENTARIO (RI): Este mide la liquidez del inventario por medio de su movimiento durante el periodo.

$$RI = \text{Costo de lo vendido} / \text{Inventario promedio}$$

PLAZO PROMEDIO DE INVENTARIO (PPI): Representa el promedio de días que un artículo permanece en el inventario de la empresa.

$$PPI = 360 / \text{Rotación del Inventario}$$

ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR (RCC): Mide la liquidez de las cuentas por cobrar por medio de su rotación.

$$RCC = \text{Ventas anuales a crédito} / \text{Promedio Cuentas por Cobrar}$$

PLAZO PROMEDIO DE CUENTAS POR COBRAR

(PPCC): Es una razón que indica la evaluación de la política de créditos y cobros de la empresa.

$$\text{PPCC} = 360 / \text{Rotación de Cuentas por Cobrar}$$

ROTACION DE CUENTAS POR PAGAR (RCP):

Sirve para calcular el número de veces que las cuentas por pagar se convierten en efectivo en el curso del año.

$$\text{RCP} = \text{Compras a crédito} / \text{Promedio de Cuentas por Pagar}$$

PLAZO PROMEDIO DE CUENTAS POR PAGAR (PPCP):

Permite vislumbrar las normas de pago de la empresa.

$$\text{PPCP} = 360 / \text{Rotación de Cuentas por Pagar}$$

RAZONES DE ENDEUDAMIENTO

Estas razones indican el monto del dinero de terceros que se utilizan para generar utilidades, estas son de gran importancia ya que estas deudas comprometen a la empresa en el transcurso del tiempo.

RAZÓN DE ENDEUDAMIENTO (RE):

Mide la proporción del total de activos aportados por los acreedores de la empresa.

$$\text{RE} = \text{Pasivo total} / \text{Activo total}$$

RAZÓN PASIVO-CAPITAL (RPC): Indica la relación entre los fondos a largo plazo que suministran los acreedores y los que aportan los dueños de las empresas.

$$\text{RPC} = \text{Pasivo a largo plazo} / \text{Capital contable}$$

RAZÓN PASIVO A CAPITALIZACION TOTAL (RPCT): Tiene el mismo objetivo de la razón anterior, pero también sirve para calcular el porcentaje de los fondos a largo plazo que suministran los acreedores, incluyendo las deudas de largo plazo como el capital contable.

$$\text{RPCT} = \text{Deuda a largo plazo} / \text{Capitalización total}$$

RAZONES DE RENTABILIDAD

Estas razones permiten analizar y evaluar las ganancias de la empresa con respecto a un nivel dado de ventas, de activos o la inversión de los dueños.

MARGEN BRUTO DE UTILIDADES (MB): Indica el porcentaje que queda sobre las ventas después que la empresa ha pagado sus existencias.

$$\text{MB} = (\text{Ventas} - \text{Costo de lo Vendido}) / \text{Ventas}$$

MARGEN DE UTILIDADES OPERACIONALES (MO): Representa las utilidades netas que gana la empresa en el valor de cada venta. Estas se deben tener en cuenta

deduciéndoles los cargos financieros o gubernamentales y determina solamente la utilidad de la operación de la empresa.

MARGEN NETO DE UTILIDADES (MN): Determina el porcentaje que queda en cada venta después de deducir todos los gastos incluyendo los impuestos.

ROTACION DEL ACTIVO TOTAL (RAT): Indica la eficiencia con que la empresa puede utilizar sus activos para generar ventas.

$$\text{RAT} = \text{Ventas anuales} / \text{Activos totales}$$

RENDIMIENTO DE LA INVERSION (REI): Determina la efectividad total de la administración para producir utilidades con los activos disponibles.

$$\text{REI} = \text{Utilidades netas después de impuestos} / \text{Activos totales}$$

RENDIMIENTO DEL CAPITAL COMUN (CC): Indica el rendimiento que se obtiene sobre el valor en libros del capital contable.

$$\text{CC} = \frac{\text{Utilidad neta después de imp.} - \text{Dividendos preferentes}}{\text{Capital contable} - \text{Capital preferente}}$$

UTILIDADES POR ACCION (UA): Representa el total de ganancias que se obtienen por cada acción ordinaria vigente.

$$\text{UA} = \frac{\text{Utilidades disponibles para acciones ordinarias}}{\text{Número de acciones ordinarias en circulación}}$$

DIVIDENDOS POR ACCION (DA): Esta representa el monto que se paga a cada accionista al terminar el periodo de operaciones.

$$DA = \frac{\text{Dividendos pagados}}{\text{Número de acciones ordinarias vigentes}}$$

Al terminar el análisis de las anteriores razones financieras, se deben tener los criterios y las bases suficientes para tomar las decisiones que mejor le convengan a la empresa, aquellas que ayuden a mantener los recursos obtenidos anteriormente y adquirir nuevos que garanticen el beneficio económico futuro, también verificar y cumplir con las obligaciones con terceros para así llegar al objetivo primordial de la gestión administrativa, posicionarse en el mercado obteniendo amplios márgenes de utilidad con una vigencia permanente y sólida frente a los competidores, otorgando un grado de satisfacción para todos los órganos gestores de esta colectividad.

2.3.3. Decisiones financieras

En cuanto a las decisiones financieras, se ha determinado que existen muchos libros que estudian en forma general dicho tema, los que han tenido mucha aceptación en nuestro medio son el libro de Van Horne²⁰ denominado Administración Financiera; también está Gitman²¹ con su libro Fundamentos de Administración Financiera.

²⁰ Van Horne. Administración Financiera. México. Cía. Editorial Continental SA.1980. p 39.

²¹ Gitman, Alfred. Fundamentos de Administración Financiera. México. McGraw Hill. 2000. p 48.

En el medio nacional, tenemos a Bellido²² con su libro Administración Financiera; más recientemente tenemos a Collazos²³ con su texto Inversión y Financiamiento de Proyectos, Flores²⁴ con sus obras Administración Financiera, Gestión Financiera, Contabilidad Gerencial y Análisis Financiero; también tenemos a Villacorta²⁵ con su libro Productos y Servicios Financieros; Quispe con su libro Formulación, evaluación, ejecución y administración de proyectos de inversión y Olivera Milla Maribel & Olivera Milla Alberto²⁶ con su libro Manual Financiero.

Todos estos documentos realizan un estudio de las inversiones, financiamiento, dividendos, riesgos, rentabilidad y otros aspectos financieros y han sido tomados en cuenta para desarrollar este trabajo de investigación.

La toma de decisiones no es un tema del cual se pueda ejercer con menor conocimiento, por lo que es muy importante que todo gerente o persona que desempeñe puestos similares es necesario que antes de tomar una decisión efectúe un análisis de las variables externas e internas que puede afectar

²² Bellido Sánchez, Pedro Alberto. Administración Financiera. Lima. Ed. Tico SA. 1989

²³ Collazos Cerrón Jesús. Inversión y Financiamiento de Proyectos. Lima. Editorial San Marcos. 2000

²⁴ Flores Soria Jaime. Administración Financiera. Lima CECOF. Asesores. 2004

²⁵ Villacorta Cavero, Armando. Productos y servicios financieros. Operaciones bancarias. Lima. Pacífico Editores. 2005

²⁶ Olivera Milla, Maribel & Olivera Milla, Alberto. Manual Financiero. Lima. Estudio Caballero Bustamante. 2005

al desarrollo normal de las actividades de una empresa o negocio.

Decidir: Es elegir una entre dos o más alternativas incompatibles entre sí o que se presentan simultáneamente. ¿Cuándo es mejor una alternativa que otra?, ¿Cuándo cuesta menor esfuerzo?, ¿Cuándo produce mayor satisfacción? Y ¿Cuándo es más posible realizarse?

La respuesta de manera general, se señala que son tres las decisiones básicas a ser tomadas en una empresa: De Inversión, de financiamiento y de reparto de dividendos.

En verdad esto involucra a todas las actividades de la empresa. Incluso autores como Harrington y Brent, las reducen a sólo dos, cuando exponen: Las decisiones financieras pueden ser agrupadas en dos grandes categorías: decisiones de inversión y decisiones de financiamiento. El primer grupo tiene que ver con las decisiones sobre qué recursos financieros serán necesarios, mientras que la segunda categoría se relaciona de cómo proveer los recursos financieros requeridos.

De manera más específica las decisiones financieras en las empresas deben ser tomadas sobre: inversiones en planta y equipo; inversiones en el mercado de dinero o en el mercado

de capitales; inversión en capital de trabajo; búsqueda de financiamiento por capital propio o por capital ajeno (deuda); búsqueda de financiamiento en el mercado de dinero o en el mercado de capitales. Cada una de ellas involucran aspectos aún más específicos, como por ejemplo: decisiones sobre el nivel de efectivo en caja o sobre el nivel de inventarios. Es necesario estudiar las diferentes interrelaciones existentes entre estos dos grandes tipos de decisiones financieras.

La forma en que los individuos toman decisiones en las organizaciones y la calidad de opciones que eligen están influidas principalmente por sus percepciones, por sus creencias y por sus valores.

Los procesos de decisión en las organizaciones son muy importantes porque generalmente afectan todos los procesos humanos dentro de las mismas. La comunicación, la motivación, el liderazgo, el manejo de conflictos, y otros más.

Cuando tenemos que tomar una decisión, se presenta un conflicto psicológico, previo a la acción de elegir, este conflicto puede ser de cualquiera de los siguientes tres Tipos de Conflictos de Decisión:

Conflicto de Atracción – Atracción – Cuando todas las alternativas son igualmente atractivas, pero sólo podemos

optar por una. Por ejemplo: tenemos dinero para comprar sólo un vestido y nos gustan tres.

Conflicto de Evitación – Evitación – Cuando todas las alternativas son igualmente desagradables, pero tenemos que optar por una. Por ejemplo: Quedamos a estudiar o ir a baile, o irnos al baile y reprobamos el examen; ninguna de las dos opciones parecen gratas pero tenemos que elegir.

Conflicto de Atracción – Evitación – Cuando cada una de las alternativas son atractivas y desagradables. Por ejemplo: queremos adelgazar y estamos a dieta, pero vamos a una cena de negocios donde se ofrece un buffet, con comida muy atractiva, pero engordadora, nuestro cliente potencial nos invitó a cenar, y no podemos desairarlo quedándonos sin comer, tenemos que elegir lo que nos afecte menos.

Los problemas en la toma de decisiones individual, se deben principalmente a dos causas al temor para tomar decisiones y a la toma de decisiones irreflexiva.

La primera causa que es el temor a tomar decisiones, se debe a que en toda decisión involucran las Tres “R” que dificultan la toma de decisiones y producen un conflicto psicológico en el que tiene que decidir, situación que algunas personas no han aprendido manejar.

Otras personas prefieren evadir el conflicto psicológico decisonal y lo que hacen es tomar decisiones precipitadas, en forma irreflexiva, y sin analizar las ventajas y desventajas cada una de las opciones, eligen al azar o se guían por lo que otros hacen, lamentablemente aunque algunas veces acierten no asumen el riesgo cuando se equivoque mucho menos la responsabilidad de las consecuencias de su decisión y pretender justificarse culpando a otros o a fuerzas extrañas que los llevaron a fracasar, lanzando pelotita a los demás y tratando de salir siempre bien librados de la situación.

Una de las maneras de definir la racionalidad, utiliza términos económicos y ve a la racionalidad como la forma de optimizar la toma de decisiones maximizando los resultados. En ella el responsable de tomar las decisiones debe ser el hombre, individuo económico quien maximice siempre los resultados.

Otra de la definición de racionalidad se basa en que las decisiones son racionales cuando el individuo elige un curso de acción que maximiza sus ventajas, sin tomar en cuenta si se puede medir en forma objetiva. Por otro lado, Hastie, (2001) plantea una serie de definiciones que sirven perfectamente para aclarar el proceso de toma de decisiones, que es una parte de la resolución de problemas:

Decisiones. Son combinaciones de situaciones y conductas que pueden ser descritas en términos de tres componentes esenciales: acciones alternativas, consecuencias y sucesos inciertos.

Resultado. Son situaciones describibles públicamente que ocurrirían cuando se llevan a cabo las conductas alternativas que se han generado. Como todas las situaciones son dinámicas y suponen que si se continúa la toma la acción el resultado puede variar.

Consecuencias. Son las reacciones evaluativas subjetivas, medidas en términos de bueno o malo, ganancias o pérdidas, asociadas con cada resultado.

Incertidumbre. Se refiere a los juicios de quien toma la decisión de la propensión de cada suceso de ocurrir. Se describe con medidas que incluyen probabilidad, confianza, y posibilidad

Preferencias. Son conductas expresivas de elegir, o intenciones de elegir, un curso de acción sobre otros.

Tomar una decisión se refiere al proceso entero de elegir un curso de acción.

Juicio. Son los componentes del proceso de decisión que se refieren a valorar, estimar, inferir que sucesos ocurrirán y cuáles serán las reacciones evaluativas del que toma la decisión en los resultados que obtenga.

La teoría de decisiones puede definirse como el análisis lógico y cuantitativo de todos los factores que afectan los resultados de una decisión en un mundo incierto y se resuelven según:

- Información perfecta: Toma de decisiones en condiciones de certeza. Se conocen los datos (disponibilidad completa)
- Información imperfecta o parcial: Dos situaciones:
- Decisiones con Riesgo: Disponibilidad intermedia de datos. Los datos se representan a través de las funciones de probabilidad
- Decisiones con Incertidumbre: No se disponen de datos:
 - a. No se conocen los datos y no puede determinarse una función de Probabilidad
 - b. Si el decisor además tiene un oponente inteligente se formularán Teoría de Juegos.

El propósito de la teoría de decisiones es incrementar la probabilidad de obtener buenos resultados en un mundo de incertidumbre.

La desventaja de los Estados Financieros sobre la toma de decisiones.

Es conocido que los estados financieros de una compañía deben ser una herramienta que contribuya a la toma de decisiones en las empresas y así es, de no hacerlo la empresa o, para ser más preciso los ejecutivos, estarían cometiendo un grave error, expliquemos porque.

Es cierto que todos los departamentos de una organización necesitan y proveen datos y que una de las funciones del contador es el recopilarlos, transformarlos y devolverlos como información y que esta información será de gran utilidad para que los departamentos evalúen su desempeño contra lo que tenían estimado y a partir de ahí tomen decisiones para corregir o mejorar.

También es común pensar, aunque se considere que es un error, que al finalizar la función del contador, es decir producir estados financieros, estos son entregados al director de la empresa y entonces el reconocerá cual es la situación de la empresa y empezará a tomar decisiones en un sentido o en otro. No se cree que esto sea así, aquel director que espere a que la contabilidad le brinde información respecto a cómo está su negocio está perdido, la estará recibiendo muy tarde, cuando todo ha pasado. Es por ello que muchos directores no utilizaron la información financiera, porque cuando lo

recibieron ya no la necesitaron, fue extemporáneo para tomar decisiones, e intuitivamente lo hicieron.

Lo saben simple y sencillamente porque todos los días están ahí, trabajando, vendiendo, comprando, motivando a la gente, preguntando en todos los departamentos que pasa, a él le llegan los problemas y las preguntas y él entrega las respuestas, de manera que la situación financiera no solo la conoce si no que la siente

Cuatro Etapas en toma de Decisiones

Laudon y Laudon describió cuatro etapas en la toma de decisiones: inteligencia, diseño, selección e implantación.

Inteligencia: es la primera de las cuatro etapas de Simón sobre la toma de decisiones, cuando la persona recopila información para identificar los problemas que ocurren en la institución. La inteligencia implica identificar los problemas que ocurren en la institución.

La inteligencia indica donde, porque y con qué objeto ocurre una situación. Este amplio conjunto de actividades de recopilación de información se requiere para informar a los administradores que también se desempeñan en la institución y para hacerles saber dónde se presentan los problemas. Los sistemas de información administrativos (SIA) tradicionales que proporcionan una gran cantidad y variedad de información

detallada pueden ser útiles para identificar los problemas, especialmente si estos informan excepciones (con habilidad agregada para cerrar el texto y buscar información adicional).

Diseño: es cuando la persona concibe las posibilidades alternativas de soluciones de un problema. Durante el diseño, la segunda etapa de la toma de decisiones, la persona diseña las posibles soluciones a los problemas. En esta actividad se requiere de mayor inteligencia, de manera que el administrador decida si una solución en particular es apropiada.

La etapa de diseño también puede implicar actividades de información más cuidadosamente especificadas y orientadas. Los sistemas de soportes de decisiones (SSD) son ideales en esta etapa de toma de decisiones, por que operan sobre la base de modelos sencillos, pueden desarrollarse rápidamente y ser operados con información limitada.

Selección: es cuando la persona elige una de las diversas alternativas de solución. Selección, la tercera etapa de la toma de decisiones, consiste en elegir entre las alternativas. En este caso, un administrador puede usar las herramientas de información que calculen y lleven un seguimiento de las consecuencias, costos y oportunidades proporcionadas por cada alternativa diseñada en la segunda fase. Quien toma las decisiones podría necesitar de un SSD mayo para desarrollar mejor la información sobre una amplia

variedad de alternativas y emplear diversos modelos analíticos para tomar en cuenta todas las consecuencias.

Implantación: cuando la persona lleva la decisión a la acción y da su informe sobre el progreso de la información, última etapa en la toma de decisiones es la implantación.

En esta etapa, los administradores pueden usar un sistema de información que emita informes rutinarios sobre el progreso de la solución específica. El sistema también informará sobre algunas dificultades que surjan, indicará restricciones a los recursos y podrá sugerir ciertas posibles acciones de mejora. Los sistemas de apoyo pueden ir desde SIA completos a sistemas mucho más pequeños, así como software de planeación de proyectos operados con micro computadoras.

En general, las etapas en la toma de decisiones no necesariamente siguen una trayectoria lineal: inteligencia, diseño, selección e implantación.

Modelo para la Toma de Decisiones

El Modelo Economicista

Parte de la suposición básica de que las personas son económicamente racionales y tratan de maximizar los resultados siguiendo un proceso ordenado y secuencial.

Se pueden incluir un número mayor o menor de pasos en el Proceso Económico de la Toma de Decisiones, dependiendo de lo detallado que se quiera ser, Hodgetts y Gltman en su obra *Comportamiento en las Organizaciones* incluyen las siguientes:

- Detectar los síntomas del problema.
- Identificar el problema en particular que se debe resolver o la meta que se desea alcanzar.
- Desarrollo del modelo de decisión para fines de evaluación.
- Desarrollar y anotar todas las alternativas de solución.
- Evaluación de las alternativas de solución.
- Seleccionar el mejor curso de acción.
- Implementar la decisión.

Limitaciones del Modelo Economicista:

La dificultad para obtener información completa sobre todas las alternativas disponibles y sus resultados.

La "capacidad de procesamiento". Se requiere que un Gerente para tomar decisiones esté en posibilidad de: Almacenar mentalmente la información en alguna forma estable, Manejarla a través de una serie de cálculos complejos diseñados para proporcionar los valores esperados. Clasificar todas las evaluaciones de alguna manera consistente con el propósito de seleccionar la mejor alternativa.

El Modelo para Optimizar la Toma de Decisiones Describe la forma en que las personas deben comportarse al tomar decisiones para maximizar los resultados. Pasos para optimizar el Modelo:

- Reconozca la necesidad de tomar una decisión
- Identifique los criterios de decisión
- Asigne una ponderación a esos criterios
- Desarrolle las alternativas
- Evalúe las alternativas
- Seleccione la mejor alternativa

Los supuestos en este Modelo: Está orientado a Metas.

- Se conocen todas las opciones
- Las preferencias están claras.
- Las preferencias son constantes
- La selección final maximizar el resultado

El Modelo de Racionalidad Limitada.

Este Modelo que algunos autores llaman también el Modelo Satisfactor, considera al que toma las decisiones como una persona administrativa, que tiene una capacidad limitada para procesar información, que aunque desearía tomar la mejor decisión, no siempre lo hace así, principalmente por dos razones: por una falta de supervisión posterior y porque prefiere la satisfacción. Simón, Herbert (1960)

Etapas del Proceso de Racionalidad Limitada

- Identificación del problema a resolver o el objetivo meta que se persigue.
- Determinación del nivel mínimo o estándar que deberán satisfacer todas las alternativas aceptables.
- Elección de una alternativa factible que resuelva el problema planteado.
- Evaluación de la alternativa.
- Se determina si satisface los niveles mínimos que se establecieron.
- Si la alternativa no es aceptable, se busca otra y se le somete a evaluación.
- Si la alternativa es aceptable, se pone en práctica.
- Después de que se puso en acción se determina la facilidad o dificultad con que se identificaron alternativas factibles, y se utiliza esta información para elevar o reducir el nivel mínimo de aceptabilidad en problemas futuros similares.

Cuando se compara este modelo con los anteriores aparentemente el Modelo de Racionalidad Limitada parece ser un punto de vista más realista de la Toma de Decisiones.

Otros Modelos para la Toma de Decisiones

El Modelo Simplificado de la Realidad

Parece ser conforme a las evidencias existentes, que la mayoría de los encargados de Tomar Decisiones emplean un Modelo Simplificado de la Realidad. Cuando se enfrentan a

situaciones similares a otras que han resuelto en el pasado, utilizan la misma estrategia general si tuvieron éxito, y optarán por un nuevo método si la estrategia anterior no dio buenos resultados.

El Modelo del Favorito Implícito

Otro modelo que se aplica a las decisiones complejas, no rutinarias, es el Modelo del Favorito Implícito. Modelo de toma de decisiones en el cual el que toma la decisión selecciona de manera implícita su alternativa preferida en las primeras etapas del proceso de decisión y desvía la evaluación de todas las otras opciones.

La Toma Intuitiva de Decisiones

Otra forma que las personas utilizan es la Toma Intuitiva de Decisiones, como un proceso inconsciente que se crea a partir del filtrado que se hace de la experiencia, y muchas veces constituye un complemento del análisis racional.

2.4. Definiciones conceptuales.

- a. **MYPES.-** Es una unidad económica que opera una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que desarrolla actividades de extracción,

transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios.²⁷

- b. Indicadores financieros.-** Llamados ratios financieros o contables, son los coeficientes que aportan unidades financieras de medida y comparación. A través de ellos, se establece la relación que presentan dos datos financieros y es posible analizar el estado de una organización en base de sus niveles óptimos.

- c. Inteligencia Emocional.-** Es la capacidad que tiene una persona de manejar, entender, seleccionar y trabajar sus emociones y las de los demás con eficiencia y generando resultados positivos. Es decir, es la habilidad para gestionar bien las emociones. Tanto las nuestras como las de los demás.

- d. Conciencia Emocional de Sí Mismo.-** Es la habilidad para reconocer los propios sentimientos.

- e. Asertividad.-** Es la habilidad para expresar sentimientos, creencias, pensamientos y para defender los propios derechos de una forma no destructiva.

- f. Independencia.-** Es la habilidad para ser autodirigido/a y auto-controlado/a en lo que uno/a piensa y actúa y ser libre de dependencias emocionales.

²⁷ LEY DE PROMOCIÓN Y FORMALIZACIÓN DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA LEY N° 28015, 03/07/2003, http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf. (último acceso 12 de Junio del 2016)

- g. Empatía.-** Es la habilidad para entender y apreciar los sentimientos de otros y otras.
- h. Relaciones Interpersonales.-** Es la habilidad para establecer y mantener relaciones satisfactorias que están caracterizadas por intimidad y afecto.
- i. Responsabilidad Social.-** Es la capacidad para mostrarse uno/a mismo/a como un integrante cooperador/a, contribuyente y constructivo/a en un grupo social.
- j. Resolver Problemas.-** Es la habilidad para conocer y definir problemas así como generar e implementar soluciones potencialmente efectivas.
- k. Tolerancia al Estrés.-** Es la habilidad para resistir eventos adversos y situaciones estresantes sin caer rendido/a, actuando activa y positivamente con el estrés.

2.5. Métodos de la investigación.

En esta investigación se utilizó los siguientes métodos:

- Descriptivo.- Por cuanto se describe o analiza las aptitudes emocionales del personal y su incidencia en la eficacia de las decisiones financieras del Servicio de las MYPES.
- Inductivo.- Se ha utilizado para inferir la información obtenida sobre la incidencia de la inteligencia emocional en las decisiones financieras del Servicio de las MYPES.
- Método de Síntesis: Nos permitirá identificar la relación causa y efecto entre las variables en estudio.

2.6. Tipo de investigación.

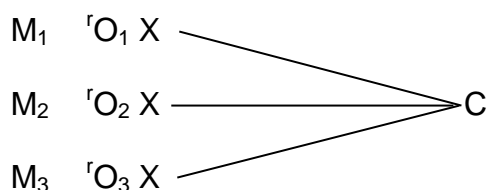
Esta investigación es del tipo aplicada, por cuanto todos los aspectos son teorizados, aunque sus alcances serán prácticos en la medida que sean aplicados por las MYPES del Distrito de Rupa Rupa de la Provincia de Leoncio Prado.

Nivel de investigación.

La investigación es del nivel descriptiva, explicativa y correlativa, por cuanto se analiza la incidencia de la inteligencia emocional en la eficacia de las decisiones financieras de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa de la Provincia de Leoncio Prado.

2.7. Diseño y esquema de la investigación.

Para la presente investigación se usó el diseño correlacional causal; representado de la siguiente manera:



Donde:

M_1, M_2, M_3 : Indican las Unidades específicas que corresponde a los MYPES del Distrito de RUPA RUPA.- Leoncio Prado

O_1, O_2, O_3 : Son los resultados obtenidos en cada unidad de análisis después de la aplicación de las técnicas y los instrumentos de investigación.

r : Relación entre los resultados de la información de las localidades fijadas como unidad de análisis

X : Representa las variables de estudio

C : Las conclusiones a las que se arribarán en el presente estudio.

En síntesis el diseño será $R \longrightarrow O$

2.8. Población y muestra.

La población del presente estudio está conformada específicamente por todas las microempresas del Distrito de Rupa Rupa perteneciente a la Provincia de Leoncio Prado del Departamento de Huánuco. De acuerdo a las indagaciones el Distrito de Rupa Rupa se cuentan con 105 empresas dedicadas a diversas líneas de actividad. Se trabajará con 23 muestras

$$n = \frac{Z^2 (p)(q)}{E^2}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra.

Z = Distribución normal estándar de la tabla. 95%

p = probabilidad del éxito. 95%

q = probabilidad del fracaso. 5%

E= error de precisión. 25%

Fórmula de corrección:

$$n_c = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

Donde:

n_c = tamaño de la muestra.

N = población

Reemplazando:
$$n = \frac{(1.95)^2 \times 0.95 \times 0.5}{(0.25)^2}$$

$$n = 28.22$$

Entonces:

$$n = \frac{n}{N} = \frac{28.22}{105} = 0.27$$

Como 0.27 es mayor a 0.05 debe corregirse.

$$n_c = \frac{28.22}{1 + \frac{28.22}{105}}$$

$$n_c = 22.24 \text{ (Valor corregido)}$$

$$n_c = 23 \text{ MYPES}$$

2.9. Instrumentos de recolección de datos.

Los instrumentos que se han utilizado en la investigación, están relacionados con las técnicas del siguiente modo: Guía de entrevista, Cuestionario y Guía de Análisis Documental.

Para la validación de las muestras estas se someten a un análisis del índice de inconsistencia de los resultados del trabajo. Fernando Rosario indica: *“si el resultado del índice de inconsistencia es mayor a 12 indica que los resultados probablemente no sean válidos como consecuencia de que los encuestados se contradicen o respondieron al azar”*²⁸.

²⁸ FERNANDO, Rosario. [disponible en internet]. Evaluación y diagnóstico de la inteligencia emocional mediante el ICE BAR-ON. On line: es.slideshare.net/.../evaluacion-y-diagnostico-de-la-inteligencia-emocional. Visitada en 22 de julio del 2015.

Para la interpretación de los resultados de la inteligencia total se muestra en la tabla siguiente

Tabla 02:
Medición de la inteligencia

Valores	Interpretación
116 a más	Capacidad emocional muy desarrollada
85 a 115	Capacidad emocional adecuada buena
84 y menos	Capacidad emocional por mejora

Elaboración propia del investigador

2.10. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.

En el marco del diseño de esta investigación de campo, se aplicó la modalidad de encuesta a través de la cual se obtuvieron los datos necesarios, que posteriormente fueron procesados, mediante la aplicación del paquete estadístico computarizado (SPSS), sistematizados haciendo uso de bibliografías y cuyos resultados sirvieron de base para generar las conclusiones y recomendaciones del caso.

Las entrevistas se realizaron a través de fichas previamente elaboradas y luego se llevó al trabajo de campo. Además se realizó entrevistas interactivas.

La sistematización Bibliográfica, entendida como la recolección de libros especializados con el tema a investigar, para luego esquematizar esta información relacionándola con nuestras variables.

La sistematización Hemerográfica consistió en la utilización de publicaciones especializadas, boletines, revistas, memorias, entre otros. Con lo que se pudo comprobar la realidad objetiva en función a dicha información.

Encuesta, a través de ella, se obtuvieron de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa de la Provincia de Leoncio Prado la información relacionada al tema objeto de estudio.

CAPITULO III

RESULTADOS

3.1. Resultados del trabajo de campo.

Los datos recolectados a través de los instrumentos de investigación fueron registrados en tablas, de tal manera que fueran posibles el análisis de cada uno de los mismo, tanto en forma cualitativa como cuantitativa.

3.1.1. Inteligencia Emocional General

Las definiciones de inteligencia, hacen hincapié en los aspectos cognitivos, sin embargo Howard Garner, en su libro *Inteligencias Múltiples: la teoría en la práctica*²⁹, introdujo la idea que los indicadores de inteligencia, no tienen en cuenta ni la inteligencia interpersonal, ni la inteligencia intrapersonal.

El conjunto de habilidades que representa la Inteligencia Emocional, capacita a la persona para escuchar y comunicarse de forma eficaz, para adaptarse y responder de forma creativa a los conflictos, controlarse a sí mismo no actuando con impulsividad, inspirar confianza y motivarse a sí mismo y a los demás. Existen factores no cognitivos, tales como los factores afectivos,

²⁹ Gardner, Howard (2011). *Inteligencias múltiples: la teoría en la práctica* (1a. ed. en la Biblioteca Howard Gardner edición). Barcelona: Paidós.

emocionales, personales y sociales que son capaces de predecir la habilidad de adaptación y de éxito en la vida de la persona.

“Podemos observar en nuestra realidad que las personas que consiguen éxito en la vida no son las que poseen un nivel intelectual muy destacable en comparación con otros individuos. No todo se resume en el expediente académico o en el nivel de coeficiente intelectual. De esta forma, se fue perdiendo el interés del concepto cociente intelectual como la única y principal explicación del éxito del sujeto en su entorno personal, social o profesional”³⁰

En la última década, “El concepto de Inteligencia Emocional ha llegado a prácticamente todos los rincones de nuestro planeta, en forma de tiras cómicas, programas educativos, juguetes que dicen contribuir a su desarrollo o anuncios clasificados de personas que afirman buscarla en sus parejas. Incluso la UNESCO puso en marcha una iniciativa mundial en 2002, y remitió a los ministros de educación de 140 países una declaración con los 10 principios básicos imprescindibles para poner en marcha programas de aprendizaje social y emocional...El mundo empresarial no ha sido ajeno a esta tendencia y ha encontrado en la inteligencia emocional una herramienta inestimable para comprender la productividad laboral de las personas, el éxito de las empresas, los requerimientos del

³⁰ Goleman, D. op cit. p. 45

*liderazgo y hasta la prevención de los desastres corporativos. No en vano, la Harvard Business Review ha llegado a calificar a la inteligencia emocional como un concepto revolucionario, una noción arrolladora, una de las ideas más influyentes de la década en el mundo empresarial*³¹.

Para Daniel Goleman, la Inteligencia Emocional se divide en Inteligencia Emocional Intrapersonal e Inteligencia Emocional Interpersonal. Sin embargo, Reuven Bar – On, clasifica a la Inteligencia Emocional en cinco componentes, tales como: el componente interpersonal, el componente intrapersonal, el componente de adaptabilidad, el componente de manejo del estrés y el componente de estado de ánimo en general.

Es así que, usando como referencia la formulación de Bar – ON, la presente investigación, evaluó la Inteligencia Emocional General y sus componentes, de la población en estudio, a través de un Cuestionario.

Para poder interpretar y discutir los resultados obtenidos en el cuestionario, era necesario someter las respuestas a un índice de inconsistencia, el cual permite identificar a las personas que se contradicen o han respondido al azar.

³¹ Leader Summaries [disponible en Internet]. Madrid: Leader; c2014 [actualizada 16 de octubre de 2014; consultado 15 de Marzo del 2016]. Disponible en: <https://www.leadersummaries.com/ver-resumen/inteligencia-emocional>

Al respecto, Fernando Rosario³² indica que, si el resultado del índice de inconsistencia es mayor a 12, los resultados probablemente no sean válidos, ya que los encuestados se contradicen o respondieron al azar. En la presente investigación, el índice de inconsistencia en promedio fue de 3.78 (Cuadro 01), lo cual indica la validez del trabajo.

Cuadro 01.

Factores de la Inteligencia Emocional de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa Provincia de Leoncio Prado.

Factores de la inteligencia emocional	Media	Desviación estándar	Asimetría	Curtosis
Índice de inconsistencia	3.7826	3	1,317	2,333
Coefficiente de inteligencia emocional total	119.783	19.619	-1,665	4,117
Componente interpersonal	50.7391	8	-1,424	3,444
Componente de adaptabilidad	6.5217	2.35236	-,535	,272
Componente de manejo de estrés	4.5217	3	-,190	-,040
Componente de estado de ánimo en general	26.7826	5.32538	-1,727	3,092
Conocimiento emocional de sí mismo	12.4783	3	-,290	,723
Asertividad	3.2174	1	-1,267	,550
Auto concepto	12.2609	2.56227	-,993	,442
Autorrealización	0.3478	1	-1,025	,976
Independencia	2.913	0.79275	,162	-1,349
Empatía	16.9565	3	-,300	,325
Relaciones interpersonales	14.3478	2.65619	-,938	1,233
Responsabilidad Social	19.4348	4.50077	-1,646	2,943
Solución de problemas	7.3043	1.94082	,427	-,887
Prueba de la realidad	3.5217	1	-,093	-2,190
Flexibilidad	-4.3043	1.10514	-,436	,847
Tolerancia a la tensión	11.4783	1.99703	-,771	1,874
Control de los impulsos	-6.9565	2.09931	-,934	1,175
Felicidad	14.8696	2.9742	-1,337	1,690
Optimismo	11.913	2.92191	-1,271	1,151

Elaboración: Propia del investigador

³² Rosario, F. Evaluación y diagnóstico de la inteligencia emocional mediante el ICE BAR - ON. [disponible en Internet]. Lima: Slideshare; c2008 [actualizada 11 de junio de 2008; consultado 22 de Julio del 2015]. Disponible en: <http://es.slideshare.net/ferospe9/evaluacion-y-diagnostico-de-la-inteligencia-emocional-mediante>.

En el Cuadro 01, aparecen las estadísticas descriptivas de los puntajes directos alcanzados en el ICE BAR - ON para la muestra. Se puede apreciar la media, la desviación estándar, el índice de inconsistencia, de los componentes y de sus respectivos subcomponentes.

- La media del Coeficiente de inteligencia emocional total para la muestra evaluada es 119.783, que corresponde a una Capacidad Emocional Extremadamente Bien Desarrollada Alta. Al respecto, *“cuanto más alta sean las puntuaciones mejor será el funcionamiento para resolver las demandas y desafíos cotidianos, mientras que las puntuaciones bajas indican una mayor probabilidad de tener problemas emocionales, sociales y/o comportamentales”*³³.
- La desviación estándar es 19.619.
- La asimetría³⁴ es de -1.665, la cual indica que la minoría de los datos está en la parte izquierda de la media, es decir, la distribución de los datos tiene a la izquierda una cola más larga que a la derecha³⁵.
- La Curtosis³⁶ es de 4.117, lo cual indica que tiene una distribución leptocúrtica (existe una gran concentración).

³³ Lopez, E. Pulido, M y Berrios P. Adaptación y validación al español del EQ-i en universitarios. Boletín de Psicología N° 100. Jaén; 2014. p. 21 -36.

³⁴ Si $As < 0$: Indica que existe presencia de la minoría de datos en la parte izquierda de la media, aunque en algunos casos no necesariamente indicará que la distribución sea asimétrica negativa

Si $As = 0$: la distribución será simétrica

Si $As > 0$: Indica que existe presencia de la minoría de datos en la parte derecha de la media, aunque en algunos casos no necesariamente indicará que la distribución sea asimétrica positiva

³⁵ Interpretación tomada de <http://www.monografias.com/trabajos87/medidas-forma-asimetria-curtosis/medidas-forma-asimetria-curtosis.shtml#ixzz3dpSF1ggy>.

³⁶ Si $a < 3$: la distribución es platocúrtica; existe una baja concentración.

Si $a = 3$: la distribución es normal o mesocúrtica; existe una concentración normal.

Si $a > 3$: la distribución es leptocúrtica; existe una gran concentración.

Cuadro 02.**Frecuencia de los resultados de interpretación por escala valorativa de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa Provincia de Leoncio Prado**

Escala Valorativa	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Capacidad Emocional Extremadamente Subdesarrollada. Necesita Mejorar	1	4,3	4,3	4,3
Capacidad Emocional Bien Desarrollada promedio	3	13,0	13,0	17,4
Capacidad Emocional Extremadamente Bien Desarrollada Alta	4	17,4	17,4	34,8
Capacidad Emocional Inusualmente Bien Desarrollada muy Alta	9	39,1	39,1	73,9
Marcadamente alta	6	26,1	26,1	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Elaboración: Propia del Investigador

Cuadro 02: Al sumar los valores de la capacidad emocional extremadamente bien desarrollada y la capacidad emocional totalizan 56.5 %. Esta cantidad es apreciable e indicador que la inteligencia emocional, no vista hasta hora, está contribuyendo en la gestión de la MYPES de Tingo María. Sin embargo, el 4.3 % de las personas que manejan las MYPES necesita mejorar su inteligencia emocional.

a. Inteligencia Emocional del Componente Intrapersonal.

La Inteligencia Emocional del Componente Intrapersonal reúne los siguientes sub-componentes: comprensión emocional de sí mismo, asertividad, auto concepto, autorrealización e independencia.

El primer sub componente es la Comprensión emocional de sí mismo, definida como la habilidad para reconocer los sentimientos propios. Es decir, implica la habilidad para percatarse y comprender nuestros sentimientos y emociones, diferenciarlos y conocer el porqué de estos.

Cuadro 03.

Evaluación del Sub componente Comprensión emocional de sí mismo, de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa Provincia de Leoncio Prado

Cualidades	Muy rara vez %	Rara vez %	A menudo %	Muy a menudo %	Total
Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos	8,7	56,5	34,8	0	100,0
Puedo fácilmente describir mis sentimientos	8,7	56,5	34,8	0	100,0
Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.	4,3	52,2	21,7	21,7	100,0
Me es difícil decirle a la gente cómo me siento	13,0	60,9	17,4	8,7	100,0
Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento	8,7	52,2	39,1	0	100,0
Es fácil decirle a la gente cómo me siento	4,3	47,8	43,5	4,3	100,0

Elaboración: Propia del Investigador

Cuadro 03: Más del 45 % de la población en estudio “Rara vez” o “A menudo” pueden identificar y comprender sus emociones. *“Es decir, la persona se percata tanto de su estado ánimos como de sus pensamientos, lo que le da un mayor control sobre su vida”*.³⁷

³⁷ Ugarriza, N. Adaptación y Estandarización del Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn ICE – JA en Jóvenes y Adultos. Lima; 2008. p.10-25 .

Esta medida indica que las decisiones que se deben tomar en la administración de un negocio tienen mucha influencia en el conocimiento emocional y aunque es difícil cuantificarlo, corrobora lo obtenido, las experiencias plasmadas en el libro de Inteligencia Emocional de Goleman, quien afirma que:

“De 60 empresarios sumamente exitosos, vinculados con empresas cuyas utilidades van de Dos a 400 millones de dólares, sólo uno dijo que tomaba sus decisiones comerciales basándose en el método clásico del árbol de las decisiones, y aun añadió que tomaba la decisión final de manera intuitiva. Los otros utilizaban sus sentimientos para confirmar (o desmentir) el análisis racional, o bien se dejaban llevar por sus emociones al principio y, posteriormente, buscaban datos o racionalizaciones que apoyan su corazonada”.

Así mismo, Goleman comenta que un empresario le mencionó que: *“es una falacia tratar de tomar decisiones basándose puramente en lo racional. Lo que él llamó “teoría del bloc de apuntes”: Cuando lo haces eres puramente objetivo, sólo tienes estadísticas frías. Pero adentro es casi como si tuvieras un indicador que mide esos datos. La aguja señala los sentimientos. A veces el cerebro dice: “Bueno eso eliminará a mucha gente”, sin embargo, ese sexto sentido dice: Si, pero siento que está bien. Y ha aprendido a confiar en eso”³⁸.*

³⁸ Goleman D. óp. Cit., p. 75.

El segundo sub – componente evaluado fue la Asertividad, que es la habilidad para expresar los sentimientos, creencias, pensamientos y para defender los derechos propios de una forma no destructiva.

Cuadro 04.

Evaluación del Sub - Componente Asertividad, de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa Provincia de Leoncio Prado

Cualidades	Intento no herir los sentimientos de las personas %
Muy rara vez	13,0
Rara vez	4,3
A menudo	30,4
Muy a menudo	52,3
Total	100,0

Elaboración: Propia del Investigador

Cuadro 04: El 52.3 % de la población en estudio, intenta no herir los sentimientos de las personas muy a menudo. Es decir, hacen uso de la emoción asertiva, para relacionarse con el entorno al negocio, a fin de no ahuyentarlos, lo cual permite que los clientes siempre regresen a usar los servicios que brinda la MYPE. Los resultados obtenidos expresan la habilidad de asertividad de los microempresarios de Tingo María.

Al respecto Goleman afirma que asertividad es: *“La capacidad de concentrarse, identificar los indicadores internos y las señales sutiles para saber lo que estás sintiendo y utilizarlos para orientar constantemente lo que haces... Esta*

habilidad se pone en juego en casi todos los empleos, sobre todo los que requieren tratar con gente sobre cualquier tipo de temas delicados. Por ejemplo, para los Asesores Financieros de American Express, el conocimiento de sus propias emociones es una aptitud fundamental para desempeñarse bien en ese trabajo... Otro aspecto que puede ayudar al asertividad es la sincronía entre dos personas (una relación de atención, bienestar mutuo y coordinación verbal), la atención tiene que ser compartida, cuando dos personas atienden a lo que el otro dice y hace, se genera una sensación de interés compartido, una atención de doble sentido”³⁹.

El tercer sub- componente evaluado fue el auto concepto, que es la habilidad para comprender, aceptar y respetarse a sí mismo, aceptando nuestros aspectos positivos y negativos, así como también nuestras limitaciones y posibilidades; es considerado como auto concepto o autoconocimiento.

³⁹ *Ibíd.* p. 80

Cuadro 05.

**Evaluación del Sub - Componente Auto concepto, de los
microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa Provincia de
Leoncio Prado**

Cualidades	Me siento seguro (a) de mí mismo (a)	Me gusta mi cuerpo	Me gusta la forma como me veo	Me disgusto fácilmente
Muy rara vez	13,0	0	8,7	13,0
Rara vez	0	17,4	4,3	30,4
A menudo	30,4	34,8	56,5	43,5
Muy a menudo	56,5	47,8	30,4	13,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Propia del Investigador

Cuadro 05: El 56,5% de la población en estudio se siente segura de sí mismo y le gusta la forma como se ve y al 47,8% le gusta su cuerpo. Lo cual indica que los microempresarios de las MYPES de Tingo María tienen un buen auto concepto y se conocen a sí mismos.

Este autoconocimiento ofrece un timón seguro para mantener sus decisiones laborales en armonía con valores más profundos. Y es por ello que los microempresarios tienen fuerzas para tomar una decisión difícil o actuar según sus convicciones, pese a la oposición, el desacuerdo y hasta la desaprobación explícita de quienes detentan la autoridad.

La gente segura de sí, es decidida sin mostrarse arrogante ni ponerse a la defensiva; cuando toma una decisión, la mantiene. Los resultados obtenidos se corroboran por Lee

Lacocca citado por Goleman⁴⁰, quien señala: “Si tuviera que resumir en una sola palabra las cualidades que caracterizan a un buen gerente, diría que todas se reduce a la decisión. Para decidir se tiene que tener confianza en sí mismo. Y esto se relaciona con la auto eficiencia, que se trata juzgar positivamente nuestra propia capacidad de desempeño”.

El cuarto sub componente evaluado fue la autorrealización, la habilidad para realizar lo que realmente podemos, queremos y disfrutamos de hacerlo.

Cuadro 06.

Evaluación del Sub - Componente Autorrealización, de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa Provincia de Leoncio Prado.

Cualidades	Me divierte las cosas que hago	No tengo días malos
Muy rara vez	4,3	0
Rara vez	13,0	39,1
A menudo	47,8	43,5
Muy a menudo	34,8	17,4
Total	100,0	100,0

Elaboración: Propia del Investigador

Cuadro 06: El 47% de los microempresarios a menudo se divierte con las cosas que hacen y un 43% a menudo no tienen días malos. Este resultado indica que los microempresarios se sienten auto realizados, para tomar decisiones independientes y luego son lo suficientemente firmes para seguir adelante con estas decisiones personales. Además, son optimistas y positivos.

⁴⁰ Ibídem. p. 75

Cuadro 07.

Evaluación del Sub - Componente Independencia, de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa Provincia de Leoncio Prado.

Cualidades	Pienso que las cosas que hago salen bien
Muy rara vez	0
Rara vez	34,8
A menudo	39,1
Muy a menudo	26,1
Total	100,0

Elaboración: Propia del Investigador

Cuadro 07: El 39% de los Microempresarios a menudo, piensa que las cosas que hace salen bien. Es decir, tiene la habilidad para ser auto dirigido/a y auto controlado/a en lo que uno/a piensa y actúa y ser libre de dependencias emocionales.

El autodomínio se manifiesta principalmente por la ausencia de despliegues emocionales más obvios. Entre sus señales se incluyen al mantenerse impertérrito en situaciones de estrés o manejar a una persona hostil sin devolver los golpes.

b. Inteligencia Emocional del Componente Interpersonal

La Inteligencia Emocional del Componente Interpersonal, reúne los siguientes sub componentes: empatía, responsabilidad social y relación interpersonal.

Cuadro 08.**Evaluación del Sub - Componente Empatía, de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa Provincia de Leoncio Prado.**

Cualidades	Soy muy bueno (a) para comprender cómo la gente se siente	Me importa lo que les sucede a las personas	Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada	Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos	Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste	Hago amigos fácilmente
Muy rara vez	4,3	4,3	4,3	13,0	4,3	8,7
Rara vez	21,7	21,7	30,4	13,0	26,1	26,1
A menudo	52,2	56,5	47,8	52,2	56,5	43,5
Muy a menudo	21,7	17,4	17,4	21,7	13,0	21,7
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Propia del Investigador

Cuadro 08: El 52,2% de la población en estudio, a menudo son muy buenos para comprender como la gente se siente , de igual manera al 56,5% le importa lo que les sucede a las personas, el 47,8% sabe cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada, el 52,2% se siente mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos, e 56,5% se dan cuenta cuando su amigo se siente triste y el 43,5% hacen amigos fácilmente; todos estas atributos emocionales son habilidades para entender y apreciar los sentimientos de otros y otras, es decir son a menudo muy , empáticos.

La empatía viene de nuestro interior, muchas veces se manifiesta con los gestos. La capacidad de percibir esas comunicaciones sutiles nace de aptitudes más básicas, sobre

todo de conocimiento de uno mismo y del autodomio. A la falta de sensibilidad, la gente queda desconectada, la falta de oído emocional conduce a la torpeza social, ya sea por haber interpretado mal los sentimientos ajenos, ya sea por una franqueza mecánica e inoportuna o una indiferencia que aniquila la afinidad.

Cuadro 09.

Evaluación del Sub – Componente Relaciones Interpersonales, de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.

Cualidades	Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos	Me agrada sonreír	Tener amigos es importante	Peleo con la gente	Sé cómo divertirme	Me agradan mis amigos	Pienso bien de todas las personas
Muy rara vez	0	8,7	8,7	56,5	4,3	4,3	0
Rara vez	39,1	17,4	0	39,1	17,4	8,7	17,4
A menudo	39,1	30,4	47,8	4,3	52,2	47,8	52,2
Muy a menudo	21,7	43,5	43,5	0	26,1	39,1	30,4
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Propia del Investigador

Cuadro 09: De la población en estudio, al 39% a menudo le es difícil decirle a los demás sus sentimientos, al 43% les agrada sonreír, el 47% considera que tener amigos es importante, el 59% muy rara vez pelea con la gente, el 52% a menudo sabe cómo divertirse, al 47.8% a menudo le agradan sus amigos y al 52% a menudo piensan bien de todas las personas; todas estas características de los microempresarios

tipifican como la habilidad para establecer y mantener relaciones satisfactorias que están caracterizadas por intimidad y afecto, indicándonos que tienen una buena relación interpersonal.

Los resultados del cuadro 09 explican que los microempresarios tienen la capacidad de interpretar las necesidades de su cliente y no están desesperados para vender, ellos tienen la capacidad de escuchar ya que en cuestión de ventas no hay mejor que, cuando alguien objeta algo, poder decirle: Tiene usted toda la razón; deberíamos tenerlo en cuenta. Y todo sale mejor al escuchar y sobre todo simpatizar con su punto de vista.

Cuadro 10.

Evaluación del Sub – Componente Responsabilidad Social, de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa Provincia de Leoncio Prado.

Cualidades	Me agrada hacer las cosas para los demás	Soy capaz de respetar a los demás	Sé cómo se siente las personas
Muy rara vez	4,3	4,3	4,3
Rara vez	34,8	17,4	30,4
A menudo	52,2	34,8	60,9
Muy a menudo	8,7	43,5	4,3
TOTAL	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Propia del Investigador

Cuadro 10: De la población en estudio, a menudo el 52% de los microempresarios le agrada hacer las cosas para los

demás, al 43.5% muy a menudo es capaz de respetar a los demás y al 60,9% a menudo saben cómo se sienten las personas. Lo cual indica que los microempresarios estudiados en su mayoría tienen la habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona que coopera, contribuye y es un miembro constructivo del grupo social.

La responsabilidad social como compromiso ante sí mismo y con la organización, se trata pues de que los microempresarios unifiquen los propios objetivos con las de su negocio. El compromiso es emocional: Sienten un apego a las metas de su grupo cuando resuenan fuertemente al compás de las nuestras.

Quienes valoran el objetivo de una organización y lo adoptan, no solo están dispuestos a hacer por ella un esfuerzo supremo, si no a efectuar sacrificios personales cuando sea necesario. Ellos trabajan durante largo tiempos del día y de la noche o durante todos los días.

Los microempresarios del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, además de ser empáticos, actúan con responsabilidad, pero para ello crean lazos para alimentar sus interrelaciones, son lazos afectivos y se mantienen conectados con los otros, hacen y mantienen amistades entre sus clientes y entre sus compañeros de trabajo.

Que progresemos laboralmente depende, en mayor o en menor medida, del trabajo de toda una red. Tal como dijo un ejecutivo Shaw: *“aunque parecer que la calidad de su trabajo depende de él, “en realidad, además de mis subordinados directos, hay cientos de personas sobre las que no tengo ningún control directo, pero que pueden afectar la calidad de mi trabajo. Y entre esas personas hay 25 que son cruciales”*⁴¹.

c. Inteligencia Emocional del Componente adaptabilidad.

Cuadro 11.

Evaluación del Sub – Componente Solución de problemas, de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa Provincia de Leoncio Prado.

Cualidades	Puedo comprender preguntas difíciles.	Intento usar diferentes formas de responder las preguntas difíciles	Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero	Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles	Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones
Muy rara vez	13,0	4,3	8,7	13,0	21,7
Rara vez	30,4	30,4	30,4	39,1	43,5
A menudo	30,4	43,5	43,5	26,1	30,4
Muy a menudo	26,1	21,7	17,4	21,7	4,3
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Propia del Investigador

⁴¹ SHAW, L. et al., Empathy Avoidance: Forestalling Feeling for Another in Order to Escape the Motivational Consequences, Journal of Personality and Social Psychology 1994.

La Inteligencia Emocional del Componente de adaptabilidad reúne los siguientes sub - componentes: prueba de la realidad, flexibilidad y solución de problemas.

Cuadro 11: De la población en estudio el 30,4% rara vez y a menudo pueden comprender preguntas difíciles, el 43.5% a menudo intentan usar diferentes formas de responder las preguntas difíciles, el mismo porcentaje de microempresarios pueden tener muchas maneras de responder a una pregunta difícil, cuando ellos quieran, el 39% rara vez pueden dar buenas respuestas a preguntas difíciles y el 43,5% rara vez cuando responde preguntas difíciles trata de pensar en muchas soluciones.

Estos resultados hacen notar más sobre el carácter profundamente emotivo que tienen los microempresarios de Tingo María, ellos están acostumbrados a solucionar problemas inmediatos a la acción, donde no hay separación entre lo que se hace y se soluciona.

Cuadro 12.**Evaluación del Sub – Componente Prueba de la Realidad, de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa Provincia de Leoncio Prado.**

Cualidades	Debo decir siempre la verdad
Muy rara vez	0
Rara vez	0
A menudo	47,8
Muy a menudo	52,2
TOTAL	100 %

Elaboración: Propia del Investigador

Cuadro 12: El 47.8 % de los microempresarios dicen siempre la verdad a menudo, mientras que el 52.2 % de la población en estudio, dicen siempre la verdad muy a menudo. Mostrando que los microempresarios tienen la habilidad para valorar la correspondencia entre lo que se experimenta y que objetivamente existe por un lado y la habilidad para probar esta correspondencia por el otro.

Lo que evidencia una vez más que en la cultura de los microempresarios transmitidas de generación en generación la verdad esta o se traduce cuando existe la unidad imbricada entre lo que experimentamos (lo subjetivo) y lo que en realidad existe (objetivo), sin que esto esté separado.

Cuadro 13.

Evaluación del Sub – Componente Flexibilidad, de los microempresarios de las MYPES de del Distrito de Rupa Rupa Provincia de Leoncio Prado.

Cualidades	Cuando estoy molesto (a) con alguien, me siento molesto (a) por mucho tiempo	Es fácil para mi comprender las cosas nuevas	No me doy por vencido (a) ante un problema hasta que lo resuelvo	No me siento muy feliz
Muy rara vez	0	0	13,0	17,4
Rara vez	65,2	26,1	8,7	65,2
A menudo	21,7	43,5	17,4	13,0
Muy a menudo	13,0	30,4	60,9	4,3
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Propia del Investigador

La habilidad para ajustarse a los pensamientos, emociones y comportamiento para cambiar situaciones y condiciones. Incluye la capacidad para alterar la rutina; también se constituyen una característica de la cultura emotiva de los microempresarios del Distrito de Rupa Rupa de la Provincia de Leoncio Prado, en vista que en el cuadro 13 los resultados de la encuesta así lo dicen: El 65.2 % de los encuestados, rara vez cuando están molestos (as) con alguien, se sienten molestos (as) por mucho tiempo, Al 43 % de los microempresarios a menudo, le es fácil comprender las cosas nuevas y al 60.9 % muy a menudo no se da por vencido (a) ante un problema hasta que lo resuelve.

d. Inteligencia Emocional del Componente del Manejo del estrés.

La inteligencia emocional del Componente del Manejo del estrés, reúne a los siguientes componentes: Tolerancia al estrés y control de los impulsos.

La tolerancia al estrés es la habilidad para resistir eventos adversos y situaciones estresantes sin caer rendido/a, actuando activa y positivamente con el estrés.

Cuadro 14.

Evaluación del Sub – Componente Tolerancia al estrés, de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa Provincia de Leoncio Prado.

Cualidades	Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas	Demoro en molestarme	Sé cómo mantenerme tranquilo (a)	Puedo mantener la calma cuando estoy molesto	Para mí es difícil esperar mi turno	Me siento mal las personas son heridas en sus sentimientos
Muy rara vez	4,3	8,7	0	4,3	17,4	
Rara vez	21,7	26,1	30,4	17,4	39,1	34,8
A menudo	43,5	43,5	43,5	39,1	26,1	47,8
Muy a menudo	30,4	21,7	26,1	39,1	17,4	17,4
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Propia del Investigador

El cuadro 14 detalla las características emocionales para el manejo del estrés así: El 43 % de los encuestados a menudo, pueden usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas, demoran en molestarse y saben cómo mantenerse tranquilos, sin embargo, el 39 % a menudo y muy

a menudo pueden mantener la calma cuando están molestos, al 39% rara vez les es difícil esperar su turno y al 47,8 % a menudo se sienten mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.

Cuadro 15.

Evaluación del Sub – Componente Control de los Impulsos, de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa Provincia de Leoncio Prado.

Cualidades	Me molesto fácilmente	Cuando me molesto actúo sin pensar	Tengo mal genio	Me molesto demasiado de cualquier cosa	Nada me molesta
Muy rara vez	13,0	8,7	8,7	13,0	13,0
Rara vez	60,9	69,6	65,2	65,2	39,1
A menudo	8,7	4,3	13,0	8,7	39,1
Muy menudo ^a	17,4	17,4	13,0	13,0	8,7
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Propia del Investigador

La habilidad para resistir o disminuir un impulso, manejo o tentación de actuar es mostrada en el cuadro 15, aquí se observa lo siguiente: que el 60.9 % de los microempresarios rara vez se molestan rápidamente, el 69.6 % rara vez cuando se molestan actúan sin pensar, rara vez tienen mal genio al igual no se molestan demasiado de cualquier cosa casi poco se molestan.

Este control del impulso tiene que ver con la emotividad de los microempresarios un carácter fundamental para lograr la

empatía, flexibilidad y los otros temas tratados en los ítems anteriores,

e. Inteligencia Emocional del Componente del Estado de Ánimo en General

La Inteligencia Emocional del Componente del estado de ánimo en general reúne los siguientes sub- componentes: Felicidad y optimismo.

Cuadro 16.

Evaluación del Sub – Componente Felicidad al estrés, de los microempresarios de las MYPES de del Distrito de Rupa Rupa Provincia de Leoncio Prado.

Cualidades	Soy feliz	Me gusta divertirme	No me siento muy feliz	Me siento bien conmigo mismo (a)
Muy rara vez	17,4	4,3	4,3	0
Rara vez	8,7	60,9	17,4	13,0
A menudo	52,2	30,4	52,2	39,1
Muy a menudo	21,7	4,3	26,1	47,8
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Propia del Investigador

No sólo en el Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, si no de manera general nuestro país según Jorge Yamamoto: “*encuentra que América Latina y el Caribe (ALC) es la región más feliz del planeta, mientras que los países del autodenominado primer mundo están entre los más infelices*”⁴²; resultados más coherentes con nuestros hallazgos.

⁴² YAMAMOTO, J. Estudios mundiales de la felicidad y en el Perú. Revisado en línea. El 19,07 2015 blog.pucp.edu.pe/.../17/estudios-mundiales-de-la-felicidad-y-el-Perú

Por lo tanto, estamos en una región de completa felicidad así lo testifica los resultados mostrados en el cuadro 16, Manifestado como la habilidad para sentirse satisfecho con la vida de uno/a y disfrutarse uno/a mismo/a y a los otros y otras, así: el 52 % a menudo son felices, han perdido la capacidad de divertirse es incongruente porque vemos en las calles a diarios muchas actividades festivas. Y es por ello muy a menudo se sienten bien consigo mismo.

Cuadro 17.

Evaluación del Sub – Componente Optimismo, de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.

Cualidades	Sé que las cosas saldrán bien	Espero lo mejor	Aun cuando las cosas sean difíciles, no me doy por vencido	Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago
Muy rara vez	8,7	13,0	17,4	4,3
Rara vez	13,0	0	8,7	43,5
A menudo	39,1	30,4	30,4	47,8
Muy a menudo	39,1	56,5	43,5	4,3
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Propia del Investigador

La habilidad para ver el aspecto más brillante de la vida y mantener una actitud positiva, a pesar de la adversidad y los sentimientos negativos, también es manifestada en los resultados de la encuesta así: el 39.1 a menudo o muy a menudo está seguro que las cosas saldrán bien, el 56.5 % muy a menudo espera lo mejor, el 43.5 % aun cuando las cosas sean difíciles, no se dan por vencido.

3.1.2. Indicadores Financieros

A la pregunta a todos los encuestados si utilizan los indicadores financieros para tomar las decisiones financieras, los resultados obtenidos son:

Cuadro 18.

Uso de los indicadores financieros para la toma de decisiones financieras por los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.

Respuesta	%
SI	0
NO	100
TOTAL	100

Elaboración: Propia del Investigador

La respuesta es que el 100 % de los microempresarios de las MYPES no utilizan los indicadores financieros para la toma de decisiones.

Sin embargo, para la presente investigación, se calcularon los ratios financieros, a partir de los datos proporcionados por los propietarios de los MYPES. Los ratios obtenidos fueron:

Cuadro 19.**Ratios Financieros de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.**

MYPES	de Ratio liquidez general	de Ratio liquidez restringida	de Ratio liquidez absoluta	de Ratio solvencia general	de Ratio apalanc. financiero	de Ratio inversión	de Ratio patrimonio
SERVICENTRO AMAZONAS EIRL	4.13	0	0.61	0.16	0.19	0.0111	0.0133
RACING CLUB MOTORS	1.03	0.14	0.14	1.38	2.65	0.08	-0.56
PROMOTORA ZAVALITA EIRL	1.11	0.03	0.02	7.9	3.89	7.75	0
CARNES Y PARRILLAS EL CARBON	30.6	30.6	30.6	45.74	0.02	0.0037	0.0038
ENVASADORA DE AGUA TOCACHE EIRL	0	113.06	64.99	0.33	2.06	0	0.39
D" COMPRAS	1.35	0.02	0.01	2.19	0.84	0.0149	0.03
ESTACION GAS JKA EIRL	14.22	1.88	0.93	23.98	0	0.083	0.53
ESPIRITU TRADING EIRL	2.14	1.39	0.08	2.86	2.19	9.3	0.11
FERRETERIA CHALAS	10.25	9.65	8.12	3.66	0.38	0.0526	0.0969
INVERSIONES CASA LINDA SRL	1.56	0.55	0.03	1.62	1.62	0.08	0.33
DISTRIBUIDORA JOTA CE EIRL	1.5	0.01	0.01	1.05	0.82	2.03	0.17
AMAZING INVERS. Y NEGOCIOS SAC	0	0	0	0.04	0	0	0
INVERSIONES MARINA EIRL	0	0	0	0.65	0	0	0
RÉPUESTOS PACIFICO EIRL	705	132	132	0.36	0.56	0.08	0
INVERSIONES IMPORT. Y EXPORTACIONES SARCOS EIRL	0	0	0	0	0	0	0
CASA DEL CONSTRUCTOR EIRL	1.01	0.78	0.28	0.58	1.39	0.19	0.45
COMERCIALIZADORA DEL HUALLAGA SAC	1.16	0.66	0.26	1.2	4.9	0.19	0.22
AGROFER DIEGO	6	1.38	1.38	1.5	2.64	1.13	1.13
LEMON SAJAMI MAUEL	1.13	0.52	0.22	1.44	2.26	0.05	0.27
GRIFO HERMANOS ESPINOZA SAC	0	0	0	3.88	0.74	0.12	0.15
MARILYN NORA MENDOZA SILVA	397.44	74.07	74.07	0.0006	0.00056	0.0001	0.01
COMERCIAL SOTOMAYOR	0	0	0	0	0	0	0
NEGOCIACIONES DIAZ	0	0	0	0.0092	0	0	0.2093

Elaboración: Propia del Investigador

Cuadro 20.**Ratios Financieros de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.**

Estadísticos descriptivos	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Error estándar	Desviación estándar	Varianza
Ratio de liquidez general	705	0	705	51.288	34.3142	164.565	27,081,641
Ratio de liquidez restringida	132	0	132	15.945	7.81249	37.46736	1,403,803
Ratio de liquidez absoluta	132	0	132	13.641	6.86685	32.93227	1,084,535
Ratio de solvencia general	45.74	0	45.74	4.3709	2.15232	10.32218	106,547
Ratio de apalancamiento financiero	4.9	0	4.9	1.1805	0.28882	1.38512	1,919
Ratio de inversión	9.3	0	9.3	0.9202	0.5119	2.45497	6,027
Ratio de patrimonio	1.69	-0.56	1.13	0.1545	0.06326	0.3034	,092

Elaboración: Propia del Investigador

Una de las formas de análisis financiero es el uso de ratios financieros, elementos que son cocientes que relacionan diferentes magnitudes extraídas de las partidas componentes de los estados financieros, con la finalidad de buscar una relación lógica y relevante para una adecuada toma de decisiones, por parte de los gestores de la MYPES. Los ratios son importantes porque proporcionan información sobre la gestión del Servicio, proporcionan información sobre si la inversión realizada en el Servicio, está rindiendo los beneficios necesarios; los ratios permiten realizar comparaciones; los ratios determinan los puntos débiles del Servicio, con la finalidad que el gestor de la MYPES tome las medidas correctivas en el momento oportuno.

A través del uso de los ratios, se puede establecer la liquidez, grado de la MYPES, el grado de dependencia del Servicio de sus acreedores (solventia) y la capacidad del Comando para generar beneficios para el Servicio (rentabilidad).

De acuerdo al cuadro 19 y 20, la variación de los ratios financieros es muy diverso para los ratios de liquidez general con una variancia del 27 y el ratio de solventia general de con una variancia de 106.5. Mientras tanto en los demás ratios la variancia es muy bajo.

De manera general en promedio de acuerdo al ratio de liquidez general, por cada S/. 1.00 de deuda corriente, la empresa tiene S/. 51.288 de capital corriente para afrontar sus obligaciones y compromisos. Es decir, la empresa tiene liquidez para afrontar sus obligaciones de corto y mediano plazo, logrando no solo el equilibrio financiero. Así mismo, por su alta liquidez debe procurar invertir al corto plazo.

El ratio de liquidez restringida nos indica que por cada S/. 1.00 de deuda corriente, la empresa tiene S/. 15.945 de liquidez restringida para afrontar sus obligaciones y compromisos. Al no considerar el realizable para la

determinación de este ratio, la empresa mantiene liquidez para afrontar sus obligaciones.

El ratio de liquidez absoluta indica que por cada S/. 1.00 que la empresa debe pagar en el plazo inmediato, dispone de S/. 13.641 de efectivo o liquidez absoluta. Es decir la empresa cuenta con S/.13.641 de capacidad para operar con sus activos más líquidos, el cual debería de ser incrementado.

El ratio de solvencia general indica que por cada S/. 1.00 que la empresa debe pagar en el corto, mediano y largo plazo, la empresa cuenta con S/. 4.3709 soles. Esto quiere decir que en promedio las empresas tienen autonomía financiera, ya que supera al estándar de 1.5.

El ratio de apalancamiento financiero las empresas en promedio tiene un tiene un coeficiente ligeramente superior a 1, por lo que la deuda le es favorable y se encuentra en condiciones de afrontar nuevos préstamos o trabajar con capital ajeno pero en pequeñas cantidades.

El ratio de inversión por cada unidad monetaria invertida en los activos se produjo un rendimiento del 92.02 % sobre la inversión.

Y finalmente el ratio de patrimonio, significa que por cada unidad monetaria que el dueño mantiene, este genera un rendimiento del 15.45 % sobre el patrimonio.

3.1.3. Decisiones Financieras

Cuadro 21.

Nivel de educación de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.

Nivel de Educación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Primaria incompleta	2	8,7	8,7	8,7
Secundaria incompleta	1	4,35	4,35	13,5
Profesional	8	34,8	34,8	47,8
Primaria completa	1	4,35	4,35	52,3
Secundaria completa	10	43,5	43,5	95,7
Titulado	1	4,3	4,3	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Elaboración: Propia del Investigador

El nivel de educación de los dueños o de los que gestionan las MYPES de Leoncio Prado son: al sumar a todos los que tienen secundaria completa estas totalizan 59.9 %, el 39.1 % son profesionales.

Este resultado es casi similar a lo reportado por Vázquez⁴³ (2006) que en su trabajo en un estudio en el sector turismo - rubro restaurantes, hoteles y agencias de viaje del distrito de Chimbote, en su muestra estudiada predomina la instrucción superior universitaria.

Por otro lado Sagastegui⁴⁴ en un estudio en el sector servicios - rubro pollerías del distrito de Chimbote, indica que el 33.3% de los empresarios encuestados tiene grado de instrucción superior no universitaria y universitaria respectivamente, además Mead (1994) citado por Gobierno Regional San Martín concluye que una gran parte de las microempresas, en especial las unipersonales, son ³supply-driven⁴ es decir que responden más bien a la necesidad de sobrevivencia de las personas y, en grado menor, de la demanda. Suelen generar ingresos bajos con una productividad bajísima. Son actividades que tienen bajas barreras a la entrada y también a la salida. Generalmente responden a una estrategia temporal hasta encontrar una mejor opción.

Este resultado, sobre incremento de los dueños o gestores de la MYPES como profesionales, que coincide con los de Mead (1994), Vázquez (2006) y Sagastegui (2010);

⁴³ Vázquez F "Incidencia del Financiamiento y la Capacitación en la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Turismo en los Rubros de Restaurants ,Hoteles y Agencias de viaje del Distrito de Chimbote, periodo 2006-2007".

⁴⁴ Sagastegui M. Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPEs del sector comercio- rubro pollerías del distrito de Chimbote, periodo 2008-2009. Tesis. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; Chimbote, 2010.

pueden ser por tres motivos: el primero, como consecuencia de la influencia de la existencia de instituciones de enseñanza superior tal es el caso de la proliferación de las Universidades en el Distrito de Rupa Rupa de la Provincia de Leoncio Prado, Institutos Tecnológicos Superiores; el segundo motivo es como los recién egresados no cuentan con capital para formar empresas grandes optan por iniciarse como MYPES, un tercer motivo sería las características la ciudad de Tingo María que según Renkow (1998) citado por el Gobierno Regional de San Martín (2005) menciona que las empresas rurales tienden a ser pequeñas o microempresas debido a la distancia económica que las separa del centro de gravedad urbana.

Este concepto incluye no solo a la distancia física sino también a los costos de transacción con los mercados (de trabajo, capital, productos e insumos). Llegándose a la conclusión de que a mayor *distancia económica*, menor es la escala de producción de la actividad no agrícola. Sin embargo para Coleman (2010) la preparación académica tiene poca relevancia.

La nueva medida da por sentado que tenemos suficiente capacidad intelectual y preparación técnica para desempeñarnos en el empleo; en cambio, se concentra en ciertas cualidades personales, tales como la iniciativa y la empatía, la adaptabilidad y la persuasión. Agrega que personas

tales como un importante asesor de empresas le decía que, según su experiencia, no era la pericia técnica ni los estudios académicos, si no la inteligencia emocional lo que más ayuda a la excelencia.

Cuadro 22.

Capital de Inicio de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Gradual	11	47,8	47,8	47,8
Tenía capital	5	21,7	21,7	69,6
Préstamo de terceros	4	17,4	17,4	87,0
Capital de banco	1	4,3	4,3	91,3
Otros	2	8,7	8,7	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Elaboración: Propia del Investigador

Cuando preguntamos sobre el capital de inicio para la formación de las MYPES esto resulta que: El 47.8 % responde que su capital lo obtuvo gradualmente es decir poco a poco, *“son las grandes empresas de hoy empezaron como pequeñas empresas ayer en donde la gran industria no hubiera existido sin la empresa familiar, micro empresa o pequeña empresa”⁴⁵*, hecho que lo hacen sostenible con el tiempo, además *“estas personas guiadas por esa necesidad buscan la manera de poder generar sus propias fuentes de ingresos, y para ello,*

⁴⁵ Santos J. Las MYPEs en los países emergentes y su incidencia en el desarrollo empresarial nacional (2001). [2008 Julio 30]. Disponible desde: <http://www.congreso.gob.pe/congresista/2001/sjaimes/documentos/audiencias/conasan/PEQUENAEMPRESA-2.pdf>

*recurren de diferentes medios para conseguirlo, creando sus propios negocios a través de pequeñas empresas, con el fin de auto-emplearse y emplear a sus familiares*⁴⁶.

El 21% respondió inician el funcionamiento con un capital propio y deciden invertir en la MYPES. El 26.1% inician con capital de otras personas y solo el 4.3% recurren a los Bancos. Este resultado ratifica lo mencionado en el ítem de educación de la MYPES, vale mencionar que los profesionales al no contar condiciones para ejercer su profesión deciden iniciar la formación de MYPES posiblemente sea el paso para llegar a Empresarios.

Cuadro 23.

Lugar de Aprendizaje de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mis padres	13	56,5	56,5	56,5
Mis patrones	5	21,7	21,7	78,3
Colegas de trabajo	1	4,3	4,3	82,6
Docentes de Universidades	3	13,0	13,0	95,7
Otros	1	4,3	4,3	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Elaboración: Propia del Investigador

⁴⁶ Gilberto J. Análisis y propuestas para la formalización de las micro y pequeñas empresas (2009). [2008 Julio. 30]. Disponible desde: <http://www.monografias.com/trabajos41/formalizacion-pymes/formalizacionpymes2.shtml>

Otro aspecto de las características los dueños o gestores de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado es que su formación obedece al legajo de conocimientos heredados de sus padres. Este tipo de transmisión de conocimientos se denomina Educación Comunitaria caracterizada como una educación transmitida de generación en generación, sin contar la escuela o una infraestructura fija de formación, la existencia de una curricular estandarizada para ser administrada en un espacio y tiempo no definido, los profesores son los mismos padres o las personas y acciones propias del aprendizaje basada en la realidad. Solo el 13 % aplican los conocimientos aprendidas en las instituciones superiores pese que 38 % de los MYPES son profesionales.

Cuadro 24.

Método de Aprendizaje de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Negocio de mis padres	15	65,2	65,2	65,2
En mi trabajo anterior	8	34,8	34,8	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Elaboración: Propia del Investigador

En un estudio de las MYPES por el GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTIN (2005) indica que: *“El 78% de las MYPES tienen de 01 a 03 familiares en la propiedad de la*

*MYPE; no hace ver que la transmisión de los conocimientos sobre las actividades inherentes a las MYPES es intergeneracional*⁴⁷. Es por ello que en el presente estudio el 65.2% de los microempresarios aprendieron del negocio de sus padres.

3.2. Contratación de las hipótesis secundarias.

3.2.1. Primera Hipótesis Secundaria

H₁ = “Existen ciertas características de la inteligencia emocional, evaluados por el modelo Bar-On, de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado”.

H₀ = “No existen ciertas características de la inteligencia emocional, evaluados por el modelo Bar-On, de los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado”.

En el cuadro 02, al sumar los valores de la capacidad emocional extremadamente bien desarrollada y la capacidad emocional totalizan 56.5 %. Esta cantidad es apreciable e indicadora de la inteligencia emocional, no vista hasta ahora,

⁴⁷ GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTIN. Diagnóstico de la micro y pequeña empresa en la región de San Martín y recomendaciones para su fortalecimiento y competitividad. 2005.

que contribuye en la gestión de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado y son solo el 4.3 % de las personas que manejan las MYPES que necesitan mejorar la inteligencia emocional.

Dentro de los cinco componentes de la inteligencia emocional, atendiendo a lo mencionado por LOPEZ, podemos indicar que: el componente interpersonal, el de mayor puntaje, con una media de 50.7 nos indica, que los gestores de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado tienen una habilidad de percatarse y comprender apreciar los sentimientos de los demás, así como para establecer relaciones mutuas con los demás.

El componente del estado de ánimo en general queda en segundo lugar con un promedio de 26.7 indicándonos que los que conducen las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado. tienen la habilidad para sentirse satisfecho con la vida, para divertirse y expresar una actitud y sentimientos positivos. Estas características inducen a pensar que el éxito que tiene una persona en el ámbito laboral o la actividad como microempresario está íntimamente relacionado con sus emociones y que, de esta manera, podía trabajar, ser más productiva y desempeñarse mejor.

Por lo tanto, existen ciertas características de la inteligencia emocional en la toma de decisiones de los microempresarios que están relacionados a la actividad empresarial

3.2.2. Segunda Hipótesis Secundaria.

H_1 = “Los indicadores financieros son utilizados en las decisiones financieras por los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado”.

H_0 = “Los indicadores financieros no son utilizados en las decisiones financieras por los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado”.

Tal como se muestra en el cuadro 18, el 100% de los encuestados no utilizan los ratios financieros para la toma de decisiones financieras, por lo tanto, rechazamos la hipótesis planteada.

Sin embargo, para efectos del trabajo, los cálculos de los ratios lo hizo el propio investigador. A través del uso de los ratios, se puede establecer la liquidez, grado de capacidad de pago a corto plazo, de las MYPES, el grado de dependencia del Servicio de sus acreedores (solventía) y la capacidad del

Comando para generar beneficios para el Servicio (rentabilidad).

3.2.3. Tercera Hipótesis Secundaria

H₁ = “Es la inteligencia emocional evaluados por el modelo Bar-On, y no los indicadores financieros, las que explican la eficacia en las decisiones financieras por los microempresarios de la MYPES del distrito de Rupa Rupa – Provincia de Leoncio Prado”.

H₀ = “No es la inteligencia emocional evaluados por el modelo Bar-On, y son los indicadores financieros, las que explican la eficacia en las decisiones financieras por los microempresarios de la MYPES del distrito de Rupa Rupa – Provincia de Leoncio Prado”.

De acuerdo a los resultados de la investigación determinamos que el 100 % de las MYPES no trabajan con los indicadores financieros. Por lo tanto, son las aptitudes emocionales (inteligencia emocional) las que son usadas para la toma de decisiones por los microempresarios del Distrito de Rupa Rupa de la provincia de Leoncio Prado.

3.2.4. Cuarta Hipótesis Secundaria

$H_1 =$ “Es posible plantear un modelo de aplicación de la inteligencia emocional, evaluados por el modelo Bar-On, en la eficacia de las decisiones financieras para los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado”.

$H_0 =$ “No es posible plantear un modelo de aplicación de la inteligencia emocional, evaluados por el modelo Bar-On, en la eficacia de las decisiones financieras para los microempresarios de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado”.

Toma de decisiones = Tolerancia a la Tensión, Control de los impulsos, Empatía, manejo intrapersonal

El modelo operativo en la toma de decisiones está influenciado por la capacidad de manejo de la tensión descrita como la fatiga física, emocional y mental que para muchos sería arruinar la jornada laboral.

La intensa preocupación por alcanzar los objetivos organizacionales trazados, por obtener los resultados financieros para búsqueda del éxito no repercute en las emociones de los conductores de la MYPES del Distrito de

Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, porque tienen una capacidad de sobreponerse a estas adversidades.

Otro aspecto que está asociado a la toma de decisiones es el manejo del impulso de los microempresarios del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, que consiste en la habilidad para resistir o retardar un impulso, motivo o tentación actual que implica la capacidad para aceptar nuestros impulsos agresivos y controlar la agresión, la hostilidad y la conducta irresponsable.

El manejo de los impulsos está asociado a la capacidad de experimentar las emociones de los otros como si fueran propias, demostrando su capacidad de empatía de los Microempresarios con sus clientes. El manejo de las relaciones Intrapersonal ratifica lo descrito hasta ahora y se confirma el papel de la inteligencia emocional en la toma de decisiones de los Microempresarios del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado. Por qué el Microempresario maneja los problemas internos que tiene consigo mismo.

Este tipo de conflictos se crea cuando las necesidades de las personas chocan con las del grupo social al que pertenece o bien el medio en el que se desarrolla.

3.3. La prueba de hipótesis.

3.3.1. Hipótesis General

H_1 = “Existe una relación entre la Inteligencia emocional, evaluado por el modelo Bar-On, y los indicadores financieros con la eficacia de las decisiones financieras por los microempresarios del distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.”.

H_0 = “No existe una relación entre la Inteligencia emocional, evaluado por el modelo Bar-On, y los indicadores financieros con la eficacia de las decisiones financieras por los microempresarios del distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.”.

De acuerdo a los resultados de la investigación, obtuvimos que el 100 % de los microempresarios de las MYPES no trabajan con los indicadores financieros y que la inteligencia emocional, facilita la toma de decisiones financieras. Por lo tanto las aptitudes emocionales serían las que más facilitan para la toma de decisiones por los microempresarios del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado. Esta conclusión se refuerza por las características propias de la MYPES mostrada en el cuadro 21 donde el 60.9 % de la educación de los conductores de la MYPES están por debajo de la secundaria completa.

Y el lugar de aprendizaje no es producto de una institución educativa si no es por la trasmisión de conocimientos de generación en generación, o lo aprendieron en el trabajo.

El cuadro 25 demuestra que existe mayor correlación entre grado de Instrucción y la inteligencia emocional con $r = 0.286$ que en relación a los ratios financieros.

Otra lectura en este mismo cuadro es que los ratios financieros están más asociados entre la inteligencia emocional que el grado de instrucción. Este resultado respalda la aceptación de la hipótesis planteada.

Cuadro 25

Correlación entre toma de decisión, la inteligencia emocional y los ratios financieros de la MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.

		TOMA DE DECISIÓN	INTELIGENCIA EMOCIONAL	RATIOS FINANCIEROS
TOMA DE DECISIÓN	Correlación de Pearson	1	,286	-,103
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Correlación de Pearson	,286	1	,203
RATIOS FINANCIEROS	Correlación de Pearson	-,103	,203	1

El cuadro 25 demuestra que existe mayor correlación entre grado de Instrucción y la inteligencia emocional con $r =$

0.286 que en relación a los ratios financieros. Otra lectura en este mismo cuadro es que los ratios financieros están más asociados entre la inteligencia emocional que el grado de instrucción. Este resultado respalda la aceptación de la hipótesis planteada.

El modelo que explica la relación entre toma de decisión (TD) con la inteligencia emocional (EM) y los ratios financieros (RF) queda expresada bajo la siguiente ecuación:

$$TD = 1.178 + 0.023 EM - 0.001 RT$$

En la ecuación observamos que el que contribuye más en la toma de decisión es la inteligencia emocional respecto a los ratios financieros. Corrobora lo obtenido, los cuadros 26 y 27 donde se muestra el análisis de variancia del modelo y los coeficientes respectivamente.

Cuadro 26.

Análisis de variancia del modelo matemático de la correlación entre la toma de decisión con la inteligencia emocional y los ratios financieros.

	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	4,704	2	2,352	1,219	,317b
Residuo	38,600	20	1,930		
Total	43,304	22			

Cuadro 27.

Coefficientes del modelo matemático de la correlación entre la toma de decisión con la inteligencia emocional y los ratios financieros.

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	T	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	1,178	1,849		,637	,532
EM	,023	,015	,320	1,484	,154
RA	-,001	,001	-,167	-,777	,446

CAPITULO IV

DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

4.1. Contrastación de los resultados del trabajo de campo.

1. Características en la toma de Decisiones de la MYPES. del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.

El nivel de educación de los dueños o de los que gestionan las MYPES de Leoncio Prado tiene secundaria completa (59.9 %), el 38.1 % son profesionales, este resultado es casi similar a lo reportado por Vásquez (2006) que en su trabajo en un estudio en el sector turismo - rubro restaurantes, hoteles y agencias de viaje del distrito de Chimbote, en su muestra estudiada predomina la instrucción superior universitaria.

Por otro lado Sagastegui, en un estudio en el sector servicios - rubro pollerías del distrito de Chimbote indica que el 33.3% de los empresarios encuestados tiene grado de instrucción superior no universitaria y universitaria respectivamente, además Mead (1994) citado por Gobierno Regional San Martín concluye que una gran parte de las microempresas, en especial las unipersonales, responden a la necesidad de sobrevivencia de las personas y, en grado menor, de la demanda. Suelen generar ingresos bajos con una productividad bajísima. Son actividades que tienen bajas barreras a la entrada y también a la salida. Generalmente responden a una estrategia temporal hasta encontrar una mejor opción.

Los dueños o gestores de la MYPES como profesionales, casi en la misma proporción mostradas por Mead (1994), Vásquez (2006) y Sagastegui (2010); pueden ser por tres motivos: el primero, como consecuencia de la influencia de la existencia de instituciones de enseñanza superior tal es el caso de la proliferación de las Universidades en el Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado., Institutos Tecnológicos Superiores; el segundo motivo es como los recién egresados no cuentan con capital para formar empresas grandes optan por iniciarse como MYPES, un tercer motivo sería las características del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado. que según Renkow (1998) citado por el Gobierno Regional de San Martín (2005) menciona que las empresas rurales tienden a ser pequeñas o microempresas debido a la distancia económica que las separa del centro de gravedad urbana.

Este concepto incluye no solo a la distancia física sino también a los costos de transacción con los mercados (de trabajo, capital, productos e insumos). Llegándose a la conclusión de que a mayor distancia económica, menor es la escala de producción de la actividad no agrícola.

Sin embargo para Goleman, la preparación académica tiene poca relevancia. La nueva medida da por sentado que tenemos suficiente capacidad intelectual y preparación técnica para desempeñarnos en el empleo; en cambio, se concentra en ciertas cualidades personales,

tales como la iniciativa y la empatía, la adaptabilidad y la persuasión. Agrega que personas tales como un importante asesor de empresas le decía que, según su experiencia, no era la pericia técnica ni los estudios académicos, si no la inteligencia emocional lo que más ayuda a la excelencia.

En relación al capital de inicio para la formación de las MYPES el hecho que el 47.8 % de su capital lo obtuvo gradualmente es decir poco a poco, posiblemente esto es lo que lo hacen sostenibles. Así iniciaron las grandes empresas de hoy, ellos empezaron como pequeñas empresas ayer en donde la gran industria no hubiera existido sin la empresa familiar, micro empresa o pequeña empresa (SANTOS 2001). Además estas personas guiadas por esa necesidad de buscar la manera de poder generar sus propias fuentes de ingresos, y para ello, recurren de diferentes medios para conseguirlo, creando sus propios negocios a través de pequeñas empresas, con el fin de auto-emplearse y emplear a sus familiares (GILBERTO 2009).

Otro aspecto de las características los dueños o gestores de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado es que su formación obedece al legajo de conocimientos heredados de sus padres. Este tipo de transmisión de conocimientos se denomina Educación Comunitaria caracterizada como una educación transmitida de generación en generación, sin contar la escuela o una infraestructura fija de formación, la existencia de una curricular estandarizada para ser administrada en un espacio y tiempo no

definido, los profesores son los mismos padres o las personas y acciones propias del aprendizaje basada en la realidad. Solo el 13 % aplican los conocimientos aprendidas en las instituciones superiores pese que 38 % de los MYPES son profesionales.

En un estudio de las MYPES por el GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTIN (2005) al indicar que El 78% de las MYPES tienen de 01 a 03 familiares en la propiedad de la MYPE; nos hace ver que la transmisión de los conocimientos sobre las actividades inherentes a las MYPES intergeneracional. Es por ello que en el presente estudio el 65.2 % de los microempresarios aprendieron en el negocio de sus padres.

La enseñanza y el aprendizaje intergeneracional es un sistema de educación típica de una cultura de la oralidad que a diferencia de la cultura de la escritura, en la cultura de la oralidad la transmisión de los conocimientos es un acto no solo para que continúe la práctica de los oficios o se preserve los conocimientos si no para mantener en vida al ser humano, es un acto de cariño, tal como lo señala Goleman (2000) que nuestros sentimientos más profundos, nuestras pasiones y anhelos, son guías esenciales y que nuestra especie debe gran parte de su existencia al poder que aquellos tienen sobre asuntos humanos.

Así mismo este autor en el año 2010 nos indica que estas habilidades “intergeneracional” se basa en nuestra herencia evolutiva destinada a la supervivencia y a la adaptación. Esta parte emocional

del cerebro, según la neurociencia, aprende de modo diferente a la del cerebro pensante. Lo que indica que no solo la meritocracia basada en la educación y la pericia técnica no es el pasaje para llegar el éxito, esta manera de pensar puede ser una desagradable sorpresa. La gente comienza a comprender que, para alcanzar el éxito, necesitamos otro tipo de habilidades sólo para sobrevivir y mucho más para prosperar en el mercado laboral del futuro cada vez más turbulento.

2. Los Indicadores financieros

A la pregunta a todos los encuestados si cuentan con información de los ratios financieros para tomar las decisiones financieras. La respuesta es que el 100 % de las MYPES no cuentan con la información financiera para toma las decisiones. Estos indicadores son propias de la empresas que mueven grandes capitales, al ser un producto, de establecer resultados numéricos basados en relacionar dos cifras o cuentas bien sea del Estado de la Situación Financiera y/o del Estado de Resultados, necesariamente lo tienen que realizar personas capacitadas. Esta es la razón por que en las MYPES no cuentan con esta información, la mayoría de ellos solo tienen secundaria completa y si son profesionales ellos no tienen la preparación para realizar los cálculos.

Una de las formas de análisis financiero es el uso de ratios financieros, elementos que son cocientes que relacionan diferentes magnitudes extraídas de las partidas componentes de los estados

financieros, con la finalidad de buscar una relación lógica y relevante para una adecuada toma de decisiones, por parte de los gestores de la MYPES. Los ratios son importantes porque proporcionan información sobre la gestión del Servicio, proporcionan información sobre si la inversión realizada en el Servicio, está rindiendo los beneficios necesarios; los ratios permiten realizar comparaciones; los ratios determinan los puntos débiles del Servicio, con la finalidad que el gestor de la MYPES tome las medidas correctivas en el momento oportuno.

A través del uso de los ratios, se puede establecer la liquidez, grado de la MYPES, el grado de dependencia del Servicio de sus acreedores (solventía) y la capacidad del Comando para generar beneficios para el Servicio (rentabilidad).

De acuerdo al cuadro 19 y 20, la variación de los ratios financieros es muy diverso, para los ratios de liquidez general la empresa tiene liquidez para afrontar sus obligaciones de corto y mediano plazo, para afrontar sus obligaciones, teniendo una capacidad para operar con sus activos logrando no solo el equilibrio financiero sino también una autonomía financiera.

3.- Inteligencia Emocional General (IEG)

El puntaje obtenido del coeficiente de 119.78 corresponde a una “Capacidad Emocional Extremadamente bien Desarrollada Alta”. Este valor cuanto más alta sean las puntuaciones mejor será el funcionamiento para resolver las demandas y desafíos cotidianos, mientras que puntuaciones bajas indican una mayor probabilidad de tener problemas emocionales, sociales y/o comportamentales

Dentro de los cinco componentes de la inteligencia emocional, atendiendo a lo mencionado por LOPEZ, podemos indicar que: el componente interpersonal, el de mayor puntaje, con una media de 50.7 nos indica que los gestores de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado. tienen una habilidad de percatarse y comprender apreciar los sentimientos de los demás, así como para establecer relaciones mutuas con los demás.

El componente del estado de ánimo en general queda en segundo lugar con un promedio de 26.7 indicándonos que los que conducen las MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado. tienen la habilidad para sentirse satisfecho con nuestra vida, para divertirse y expresar una actitud y sentimientos positivos. Expertos han investigado y estudiado este fenómeno durante años. Daniel Goleman, por ejemplo, afirmó en 1999 que el éxito que tuviera una persona en el ámbito laboral estaba íntimamente relacionado con sus emociones y que, de esta manera, podía trabajar, ser más productivo y desempeñarse mejor en equipo.

El conjunto de habilidades que representa la IE capacita a la persona para escuchar y comunicarse de forma eficaz, para adaptarse y responder de forma creativa a los conflictos, controlarse a sí mismo no actuando con impulsividad, inspirar confianza y motivarse a sí mismo y a los demás. Existen factores no cognitivos, como por ejemplo, afectivos, emocionales, personales y sociales que son capaces de predecir la habilidad de adaptación y de éxito en la vida de la persona.

Podemos observar en nuestra realidad que las personas que consiguen éxito en la vida no son las que poseen un nivel intelectual muy destacable en comparación con otros individuos. No todo se resume en el expediente académico o en el nivel de coeficiente intelectual. De esta forma, se fue perdiendo el interés del concepto cociente intelectual como la única y principal explicación del éxito del sujeto en su entorno personal, social o profesional (Gallego y gallego, 2004; Coleman, 1995)

4.2. Contrastación de la hipótesis general en base a la prueba de hipótesis.

Con la finalidad de conocer si los datos son verdaderos y no al azar se correlacionó la toma de decisión, la inteligencia emocional y los indicadores financieros, tal como se muestra en el cuadro 25, existe una correlación entre grado de Instrucción y la inteligencia emocional con $r = 0.286$ que en relación a los ratios financieros.

Por lo tanto se rechaza la hipótesis alterna que niega la existencia de relaciones entre las variables y se acepta la hipótesis nula, ya que la inteligencia emocional y los indicadores financieros, facilitan la toma de decisiones de los microempresarios de las MYPES de Tingo María.

4.3. Aporte científico de la investigación.

En materia a Toma de decisiones se propone lo siguiente:

1. Propuestas de la inteligencia emocional que se deban tomar para una mejor toma de decisiones.
 - a. Se requiere, que los microempresarios desarrollen plenamente los diferentes componentes de la Inteligencia Emocional, de tal manera que puedan tomar mejores decisiones.
 - b. También se podría agrupar a los microempresarios del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, a fin que pueda compartir sus diferentes experiencias, poniendo en práctica las habilidades desarrolladas por la inteligencia emocional.
2. Propuestas de los indicadores financieros, para una mejor toma de decisiones.
 - a. Ratio de Liquidez.- Les permitirá a los dueños de las MYPES conocer con exactitud el capital de trabajo disponible para los pagos

a corto plazo y podrá utilizar los fondos tomando en cuenta el costo de oportunidad en inversiones a corto plazo.

b. Ratio de solvencia.- Le permitirá saber si su MYPE tiene capacidad de pago en el largo plazo, pudiendo hacer inversiones para expandir su negocio o incrementar sus ventas con tecnología de punta.

c. Ratio de rentabilidad. Al conocer si la MYPE es rentable, podremos comparar con la tasa efectiva anual del banco y en forma rápida decir si continuo con el negocio o mejor invierto mis fondos en las entidades bancarias en instrumentos financieros que me permitirán tener mayor rentabilidad.

CONCLUSIONES

1. Se identificó que existe la relación de la inteligencia emocional evaluada, por el modelo Bar-On y los indicadores financieros utilizados con la eficacia de las decisiones financieras por los microempresarios del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.
2. Se determinó que las características de la inteligencia emocional fue: El 56.5%. De los microempresarios tienen una capacidad emocional desarrollada desde alta a muy alta, que deben estar contribuyendo en la gestión de la MYPES del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado.. Y son solo el 4.3 % de las personas que manejan las MYPES, necesitan mejorar la inteligencia emocional.
3. Se determinó que la inteligencia emocional evaluado por el modelo Bar-On, es la que explica la eficacia en la toma de decisiones financieras por los microempresarios de la MYPES del distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado. De los cinco componentes de la inteligencia emocional, podemos indicar que el componente interpersonal, es el de mayor puntaje, con una media de 50.7%. El componente del estado de ánimo en general queda en segundo lugar con un promedio de 26.7%.
4. El modelo propuesto sería: La Toma de decisiones de las MYPES, estará en función a la Tolerancia a la Tensión, Control de los impulsos, Empatía y el manejo intrapersonal.

SUGERENCIAS

1. Profundizar la investigación de la relación de la inteligencia emocional evaluada, por el modelo Bar-On y los indicadores financieros utilizados en la eficacia de las decisiones financieras en otros contextos.
2. Profundizar la investigación sobre la inteligencia emocional de los microempresarios, evidenciarlos y capacitar emocionalmente en el manejo de la tolerancia a la tensión, control de los impulsos, empatía y manejo intrapersonal.
3. Incorporar en el currículo de la facultad de ciencias económicas cursos que conduzcan a formación de la inteligencia emocional en su formación
4. Validar a través de más investigaciones el modelo propuesto: La Toma de decisiones de las MYPES, estará en función a la Tolerancia a la Tensión, Control de los impulsos, Empatía y el manejo intrapersonal

BIBLIOGRAFÍA

- Bar-On, R. La inteligencia emocional y social: Perspectivas del Inventario de Cociente Emocional (EQ-i). En R. Bar-On y JDA Parker (Eds.), *Manual de la inteligencia emocional*. San Francisco – USA. 2000.
- Boyatzis, RE, & Sala, F. El Inventario de Competencia Emocional (ECI). En Glenn Geher (Ed.), *Medición de la inteligencia emocional: Masa común y controversia*. Hauppauge, NY: Nova Science Publishers. 2004.
- Brackett, MA, y Mayer, JD. Convergente, discriminante y validez incremental de las medidas de la inteligencia emocional. *Competir Personalidad y Psicología Social Boletín*, 29 (9), 1147-1158. 2003.
- Fernando, Rosario. Evaluación y diagnóstico de la inteligencia emocional mediante el ICE BAR-ON. On line: es.slideshare.net/.../evaluacion-y-diagnostico-de-la-inteligencia-emocional. Visitada en 22 de julio del 2015. 2008.
- Freedman, J. (2003). Lecciones clave de 35 años de educación socio-emocional.: ¿Cómo Auto-Ciencia construye la auto-conciencia, relaciones positivas, y la toma de decisiones saludables *Perspectivas en Educación* , 21 (4), 69-80.
- Gardner, Howard. *Multiple Intelligences: The Theory in Practice*. New York: Basic, 1993.
- Geher, G. *La medición de la inteligencia emocional : Masa común y controversia* . Hauppauge, NY: Nova Science Publishers. 2004.
- GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTIN. Diagnóstico de la micro y pequeña empresa en la región de San Martín y recomendaciones para su fortalecimiento y competitividad. 2005.
- Goleman, D. *La inteligencia emocional*. Nueva York: Bantam Books. 1995.
- Gilberto J. Análisis y propuestas para la formalización de las micro y pequeñas empresas. 2009.
- Gregorio W, Ibarra Fretell "Incidencia de la gestión empresarial en el desarrollo de las MYPES en el Perú".
- Handley. R. AFRS valora la inteligencia emocional. *Fuerza Aérea Reclutador Noticias*. 1997.

- Hernández Fernández, Maritere. Tesis: "Decisiones financieras para el desarrollo de las empresas " [disponible en] [http://www.monografias.com/trabajos101/gestion-empresarial-desarrollo-mypes-peru.shtml.#ixzz4BhBcJaV0](http://www.monografias.com/trabajos101/gestion-empresarial-desarrollo-mypes-peru/gestion-empresarial-desarrollo-mypes-peru.shtml.#ixzz4BhBcJaV0). 2005.
- Huamán Balbuena Joel. Las Mypes en el Perú. [disponible en] <http://www.gestiopolis.com/las-mypes-en-el-peru>. 2009.
- LEY DE PROMOCIÓN Y FORMALIZACIÓN DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA LEY N° 28015, 03/07/2003, http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf. (último acceso 12 de Junio del 2016)
- Lopez,E.Pulido,M.y Berrios P. EQI-Versión corta (EQI-C) Adaptación y validación al español del EQ-i en universitarios. Boletín de Psicología, N0.110, Marzo 2014, 21-36
- MORRIS, J.S: et al., Differential Extrageniculostiate and Amygdala Responses to Presentation os Emotional faces in a Cortically Blind Field. Brain 124 N 6. 2001.
- Orme, G. Inteligencia emocional: El filo de las intervenciones en los entornos corporativos y educativos. Ponencia presentada en el 29 de mayo de 2003 en la Conferencia Nexus EQ, Halifax, Nueva Escocia, Canadá. 2003.
- Parker, JDA, Creque, RE, Barnhart, DL, Harris, JI, Majeski, SA, Madera, LM, Bond, BJ, y Hogan, MJ (2004). El rendimiento académico en la escuela secundaria: ¿Tiene la inteligencia emocional importa *Personalidad y Diferencias Individuales* , 37 , 1321-1330.
- Petrides, KV, y Furnham, A. Sobre la estructura tridimensional de la inteligencia emocional. *Personalidad y Diferencias Individuales* , 29 , 313-320. 2000.
- Plake, BS, y Impara, JC (Eds.). *Suplemento a la decimotercera medición anuario mentales* . Lincoln, NE: Instituto Buros de Medición Mental. 1999.
- RIVERA, Emir; PONS, José I.; ROSARIO-HERNANDEZ, Ernesto e ORTIZ, Nydia. Traducción y adaptación para la población puertorriqueña del Inventario Bar-On de Cociente Emocional (Bar-On EQ-i): análisis de

propiedades psicométricas. Rev. Puertorriq. Psicol. [online]. 2008, vol.19, pp. 148-182. ISSN 1946-2026

- Saarni, C. Competencia emocional: Cómo las emociones y las relaciones se integran. En la AR Thompson (Ed.), *el desarrollo socioemocional. Nebraska simposio sobre la motivación (vol. 36 , pp. 115-182)*. Lincoln, NE: University of Nebraska Press. 1990.
- Salovey, P., y Mayer, JD. Inteligencia emocional. *La imaginación, la cognición y la personalidad, 9 , 185-211*. En JW Pennebaker (Ed.). Washington DC: Asociación Americana de Psicología. 1990.
- Sagastegui M. Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPEs del sector comercio- rubro pollerías del distrito de Chimbote, periodo 2008-2009. Tesis. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; Chimbote, 2010.
- Santos J. Las MYPEs en los países emergentes y su incidencia en el desarrollo empresarial nacional (2001). [2008 Jul. 30]. Disponible desde: <http://www.congreso.gob.pe/congresista/2001/sjaimes/documentos/audiencias/conasan/PEQUENAEMPRESA-2.pdf>
- SAKS, A. Longitudinal Field Investigation of the Moderating and Mediating Effects of Self-efficacy on the Relationship Between Training and Newcomer Adjustment. *Journal of Applied Psychology*.1995.
- Thorndike, Edward. 1920. Intelligence and its issues. New York: Harper's Magazine, 1920. 140.
- Vásquez F "Incidencia del Financiamiento y la Capacitación en la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Turismo en los Rubros de Restaurants ,Hoteles y Agencias de viaje del Distrito de Chimbote, periodo 2006-2007".
- Walter Gregorio, Ibarra Fretell "Incidencia de la gestión empresarial en el desarrollo de las MYPES en el Perú"
- Wechsler, D. *La medición y evaluación de la inteligencia del adulto (4ª ed.)* . Baltimore, MD: El Williams & Wilkins Company. 1958.

ANEXOS**ANEXO 01.****I.-DATOS GENERALES****1.1.Nombre de la MYPES**
.....

1.2 Grado de estudio del dueño de la empresa; (Marque con una X donde corresponda)

Primaria incompleta	(SI)	(NO)	Primaria completa	(SI)	(NO)
Secundaria incompleta	(Si)	(NO)	Secundaria completa	(SI)	(NO)
Profesional	(SI)	(NO)			

1.3 Como inicio la actividad de la empresa (Marque con una X donde corresponda)

Poco a poco () Tenía un Capital () Préstamo de terceros ()
Con capital del Banco (....) Otros escriba

1.4 Quién le enseñó manejar su MYPES

Aprendí de mis padres ()
Mis patrones ()
Mis colegas de trabajo ()
Los docentes de una institución Educativa ()

1.5. Dónde aprendiste el negocio

En el negocio de mis padres o familiares ()
En mi trabajo anterior ()
En un institución Educativa ()
En la Universidad ()
Los docentes de la Universidad ()

INVENTARIO EMOCIONAL Bar-On ICE: NA

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

1. Muy rara vez
2. Rara vez
3. A menudo
4. Muy a menudo

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES. Elige una, y solo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

		Muy rara vez	Rtara vez	A menudo	Muy a menudo
1	Me gusta divertirme.	1	2	3	4
2	Soy muy bueno (a) para comprender cómo la gente se siente	1	2	3	4
3	Puedo mantener la calma cuando estoy molesto.	1	2	3	4
4	Soy feliz.	1	2	3	4
5	Me importa lo que les sucede a las personas.	1	2	3	4
6	Me es difícil controlar mi cólera.	1	2	3	4
7	Es fácil decirle a la gente cómo me siento.	1	2	3	4
8	Me gustan todas las personas que conozco.	1	2	3	4
9	Me siento seguro (a) de mí mismo (a).	1	2	3	4
10	Sé cómo se sienten las personas.	1	2	3	4
11	Sé cómo mantenerme tranquilo (a).	1	2	3	4
12	Intento usar diferentes formas de responder las preguntas difíciles	1	2	3	4
13	Pienso que las cosas que hago salen bien.	1	2	3	4
14	Soy capaz de respetar a los demás.	1	2	3	4
15	Me molesto demasiado de cualquier cosa.	1	2	3	4
16	Es fácil para mí comprender las cosas nuevas.	1	2	3	4
17	Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.	1	2	3	4
18	Pienso bien de todas las personas.	1	2	3	4
19	Espero lo mejor.	1	2	3	4
20	Tener amigos es importante.	1	2	3	4
21	Peleo con la gente.	1	2	3	4
22	Puedo comprender preguntas difíciles.	1	2	3	4
23	Me agrada sonreír.	1	2	3	4
24	Intento no herir los sentimientos de las personas.	1	2	3	4
25	No me doy por vencido (a) ante un problema hasta que lo resuelvo	1	2	3	4
26	Tengo mal genio.	1	2	3	4
27	Nada me molesta.	1	2	3	4
28	Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.	1	2	3	4
29	Sé que las cosas saldrán bien.	1	2	3	4
30	Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.	1	2	3	4
31	Puedo fácilmente describir mis sentimientos.	1	2	3	4
32	Sé cómo divertirme.	1	2	3	4
33	Debo decir siempre la verdad.	1	2	3	4
34	Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero	1	2	3	4
35	Me molesto fácilmente.	1	2	3	4
36	Me agrada hacer cosas para los demás.	1	2	3	4
37	No me siento muy feliz.	1	2	3	4
38	Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas	1	2	3	4
39	Demoro en molestarme.	1	2	3	4
40	Me siento bien conmigo mismo (a).	1	2	3	4
41	Hago amigos fácilmente.	1	2	3	4
42	Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.	1	2	3	4
43	Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.	1	2	3	4
44	Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones	1	2	3	4
45	Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos	1	2	3	4
46	Cuando estoy molesto (a) con alguien, me siento molesto (a) por mucho tiempo	1	2	3	4
47	Me siento feliz con la clase de persona que soy.	1	2	3	4
48	Soy bueno (a) resolviendo problemas.	1	2	3	4
49	Para mí es difícil esperar mi turno.	1	2	3	4
50	Me divierte las cosas que hago.	1	2	3	4
51	Me agradan mis amigos.	1	2	3	4
52	No tengo días malos.	1	2	3	4
53	Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.	1	2	3	4
54	Me disgusto fácilmente.	1	2	3	4
55	Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.	1	2	3	4
56	Me gusta mi cuerpo.	1	2	3	4
57	Aun cuando las cosas sean difíciles, no me doy por vencido	1	2	3	4
58	Cuando me molesto actúo sin pensar.	1	2	3	4
59	Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada	1	2	3	4
60	Me gusta la forma como me veo.	1	2	3	4

ANEXO 02 .- Análisis de Chi cuadrado de las diferentes interrogantes.

	GRIN	INICIO	QUIEN	DONDE	Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos	Puedo fácilmente describir mis sentimientos	Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.	Me es difícil decirle a la gente cómo me siento	Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento
Chi-cuadrado	28,435 ^a	13,304 ^b	21,565 ^b	2,130 ^e	7,913 ^d	7,913 ^d	10,913 ^e	16,130 ^e	6,870 ^d
gl	6	4	4	1	2	2	3	3	2
Sig. asintótica	.000	.010	.000	.144	.019	.019	.012	.001	.032
Significación exacta	.000	.009	.000	.210	.024	.024	.011	.001	.029
Probabilidad en el punto	.000	.002	.000	.117	.010	.010	.002	.000	.005

	Es fácil decirle a la gente cómo me siento	Intento no herir los sentimientos de las personas	Me siento seguro (a) de mí mismo (a)	Me gusta mi cuerpo	Me gusta la forma como me veo	Me disgusta fácilmente	Me divierte las cosas que hago	No tengo días malos	Pienso que las cosas que hago salen bien
Chi-cuadrado	15,783 ^e	12,304 ^e	6,609 ^d	3,217 ^d	15,783 ^e	6,043 ^e	10,913 ^e	2,696 ^d	6,609 ^d
gl	3	3	2	2	3	3	3	2	2
Sig. asintótica	.001	.006	.037	.200	.001	.110	.012	.260	.738
Significación exacta	.001	.007	.038	.222	.001	.112	.011	.275	.810
Probabilidad en el punto	.000	.001	.009	.043	.000	.013	.002	.052	.156

	Soy muy bueno (a) para comprender cómo la gente se siente	Me importa lo que les sucede a las personas	Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada	Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos	Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste	Hago amigos fácilmente	Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos	Me agrada sonreír	Tener amigos es importante
Chi-cuadrado	10,913 ^e	13,696 ^e	9,522 ^e	9,522 ^e	14,391 ^e	5,696 ^e	1,391 ^d	6,391 ^e	6,348 ^d
gl	3	3	3	3	3	3	2	3	2
Sig. asintótica	.012	.003	.023	.023	.002	.127	.499	.094	.042
Significación exacta	.011	.003	.024	.024	.002	.142	.529	.098	.043
Probabilidad en el punto	.002	.001	.004	.004	.000	.030	.052	.013	.006

	Peleo con la gente	Sé como divertirme	Me agradan mis amigos	Pienso bien de todas las personas	Me agrada hacer las cosas para los demás	Soy capaz de respetar a los demás	Sé como se sienten las personas	Puedo comprender preguntas difíciles.	Intento usar diferentes formas de responder las preguntas difíciles
Chi-cuadrado	9,739 ^d	11,261 ^e	13,000 ^e	4,261 ^d	14,043 ^e	8,478 ^e	19,957 ^e	1,870 ^e	7,435 ^e
gl	2	3	3	2	3	3	3	3	3
Sig. asintótica	.008	.010	.005	.119	.003	.037	.000	.600	.059
Significación exacta	.007	.009	.005	.140	.002	.037	.000	.626	.065
Probabilidad en el punto	.001	.001	.001	.039	.000	.003	.000	.040	.015

	Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero	Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles	Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones	Debo decir siempre la verdad	Cuando estoy molesto (a) con alguien, me siento molesto (a) por mucho tiempo	Es fácil para mí comprender las cosas nuevas	No me doy por vencido (a) ante un problema hasta que lo resuelvo	No me siento muy feliz	Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas
Chi-cuadrado	6,391 ^e	3,261 ^e	7,435 ^e	.043 ^c	10,783 ^d	1,130 ^d	16,130 ^e	20,652 ^e	7,435 ^e
gl	3	3	3	1	2	2	3	3	3
Sig. asintótica	.094	.353	.059	.835	.005	.568	.001	.000	.059
Significación exacta	.098	.388	.065	1.000	.005	.654	.001	.000	.065
Probabilidad en el punto	.013	.053	.015	.322	.002	.125	.000	.000	.015

	Demoro en molestar me	Sé como mantengo tranquilo (a)	Puedo mantener la calma cuando estoy molesto	Para mí es difícil esperar mi turno	Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos	Me molesto fácilmente	Cuando me molesto actúo sin pensar	Tengo mal genio	Me molesto demasiado de cualquier cosa
Chi-cuadrado	5,696 ^e	1,130 ^d	8,130 ^e	2,913 ^e	3,217 ^d	16,130 ^e	25,174 ^e	19,957 ^e	19,957 ^e
gl	3	2	3	3	2	3	3	3	3
Sig. asintótica	.127	.568	.043	.405	.200	.001	.000	.000	.000
Significación exacta	.142	.654	.039	.417	.222	.001	.000	.000	.000
Probabilidad en el punto	.030	.125	.002	.029	.043	.000	.000	.000	.000

	Nada me molesta	Soy feliz	Me gusta divertirme	No me siento muy feliz	Me siento bien conmigo mismo (a)	Soy bueno (a) resolviendo o problemas	Sé que las cosas saldrán bien	Espero lo mejor	Aun cuando las cosas sean difíciles, no me doy por vencido
Chi-cuadrado	7,435 ^e	9,870 ^e	19,957 ^e	11,261 ^e	4,522 ^d	7,913 ^d	7,435 ^e	6,609 ^d	6,391 ^e
gl	3	3	3	3	2	2	3	2	3
Sig. asintótica	.059	.020	.000	.010	.104	.019	.059	.037	.094
Significación exacta	.065	.020	.000	.009	.101	.024	.065	.038	.098
Probabilidad en el punto	.015	.005	.000	.001	.019	.010	.015	.009	.013

	Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago	LGEN	LRES	LABS	SGEN	SAPALFI	RINV	RPATR
Chi-cuadrado	15,783 ^e	25,043 ^f	25,043 ^f	17,652 ^f	,913 ^g	17,652 ^f	16,783 ^h	18,478 ⁱ
gl	3	16	16	16	21	16	14	17
Sig. asintótica	.001	.069	.069	.345	1.000	.345	.268	.359
Significación exacta	.001	.077	.077	.380	1.000	.380	.292	.397
Probabilidad en el punto	.000	.023	.023	.092	.000	.092	.071	.098

ANEXO 03. Cuadros de datos de las diferentes variables estudiadas

NOMBRE	DS GENERALES				CM	CM17	CM31	CM28	CM6	CM43	CM7	AS24	AC9	AC56	AC60	AC54	AR50	ARS2	IN13	EM2	EM5	EM59	EM45	EM55
	1.3	1.4	1.5	1.6	17	31	28	6	43	7	24	9	56	60	54	50	52	13	2	5	59	45	55	
SERVICENTRC	4	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
RACING CLUB	3	2	1	1	1	1	2	4	1	1	1	1	2	2	2	1	4	4	3	3	1	1	1	1
PROMOTORA	6	5	6	1	2	2	4	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4
CARNES Y PARRILLAS EI	1	5	2	2	2	2	2	2	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2
ENVASADORA	3	2	2	3	2	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3
D* COMPRAS	5	1	1	1	2	2	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
ESTACION GA	5	1	1	1	2	2	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	2	2
ESPIRITU TRA	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	3	3	3	2	4	4	4	4
FERRERIA C	1	1	2	2	3	3	3	1	3	1	3	1	3	4	4	1	4	3	2	3	3	3	3	3
INVERSIONES	5	5	2	1	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	1	2	4	2	3	3	2	3	2	2
DISTRIBUIDO	3	2	3	1	3	3	2	1	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3
AMAZING INV	5	3	5	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
INVERSIONES I	5	3	5	1	3	3	2	2	2	2	3	1	3	1	2	3	2	2	3	3	3	3	1	3
REPUESTOS P	3	1	1	1	2	2	3	4	2	2	4	3	2	3	1	3	4	4	4	4	4	3	2	3
INVERSIONES	3	1	2	2	1	1	4	2	3	2	2	1	2	1	3	2	3	3	1	1	2	1	3	3
CASA DEL COI	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
COMERCIALIZ	5	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	4	2	2	3	2	3	2	3	2
AGROFER DIE	3	3	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3
LEMOS SAJAN	5	3	1	1	2	2	4	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
GRIFO HERM/	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	4	4	4	3	3	4	2	4	2	2	2	2	4	2
MARILYN NOI	5	1	1	2	3	3	4	1	2	3	4	4	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3
COMERCIAL S	5	1	1	1	3	3	4	2	3	3	4	4	2	3	3	4	2	2	3	2	4	4	4	4
NEGOSIACION	5	1	1	1	2	2	1	3	2	2	1	4	3	3	2	3	4	4	2	3	2	3	2	2

NOMBRE	EM11	RI53	RI23	RI20	RI21	RI32	RI51	RI18	RS36	RS14	RS10	SP22	SP12	SP34	SP30	SP44	PR33	FL46	FL16	FL25	FL37	TE38	TE39	TE11	TE3	TE48	
	41	53	23	20	21	32	51	18	36	14	10	22	12	34	30	44	33	46	16	25	37	38	39	11	3	48	
SERVICENTRC	4	2	3	3	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2
RACING CLUB	3	4	4	4	1	4	4	3	1	2	4	2	4	2	2	3	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4
PROMOTORA	3	4	4	4	2	4	3	2	4	3	4	2	2	3	2	4	2	4	2	4	4	2	4	3	4	4	1
CARNES Y PAF	4	2	2	3	1	3	4	3	3	2	2	2	2	3	2	1	3	3	2	4	3	4	4	2	2	2	4
ENVASADORA	3	4	4	1	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	1	4	2	4	4	2	3	4	3	4	3	3
D* COMPRAS	2	3	3	3	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	4	2	2	4	3	3	3	2
ESTACION GA	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3
ESPIRITU TRA	3	2	4	3	2	4	3	3	2	4	2	4	3	4	4	2	3	2	4	4	2	4	3	2	2	2	2
FERRERIA C	3	3	4	1	2	3	1	2	2	4	3	2	2	2	2	3	4	4	2	4	2	2	2	3	2	2	2
INVERSIONES	4	3	3	4	1	2	4	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	2	2	2	3	4	4	3
DISTRIBUIDO	2	3	2	3	1	4	2	3	4	3	4	3	1	2	3	1	3	4	2	3	2	2	3	2	2	3	1
AMAZING INV	3	2	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
INVERSIONES I	3	2	1	3	2	2	3	3	4	3	3	1	2	3	1	1	4	2	3	1	2	3	3	4	4	2	
REPUESTOS P	4	2	4	4	1	3	4	2	2	3	4	3	1	3	2	4	2	3	3	1	4	4	4	4	4	2	2
INVERSIONES	2	4	1	1	2	1	2	4	2	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	1	4	1	3	2	1	2	1
CASA DEL COI	1	4	3	4	1	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	1	3	2	4	3	1	3	2	3	3	3	2
COMERCIALIZ	1	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	4	4	2	3	1	4	4	4	2
AGROFER DIE	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	4	2	3	2	2	3	3	2	3	1	2
LEMOS SAJAN	2	3	4	3	1	3	3	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	2	3	4	2	4	1	3	4	2	2
GRIFO HERM/	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	2	4	3	2	2	2	2	4
MARILYN NOI	3	4	4	4	1	4	3	3	3	4	3	4	2	2	4	2	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	1
COMERCIAL S	3	3	4	4	1	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4
NEGOSIACION	4	2	4	4	2	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	2	3	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3

NOMBRE	TE11	TE3	TE48	TE45	CI35	CI58	CI26	CI15	CI27	FE4	FE1	FE37	FE40	FE47	OP29	OP19	OP57	OP42	LGEN	LRES	LABS	SGEN	SAPALFI	RINV	RPATR	TOTAL	
	11	3	48	49	35	58	26	15	27	4	1	32	40	47	29	19	57	42									
SERVICENTRC	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	4.13	0	0.61	0.16	0.19	0.0111	0.0133	106	
RACING CLUB	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	4	4	2	1	1	3	1.03	0.14	0.14	1.38	2.65	0.08	-0.56	93	
PROMOTORA	4	4	1	3	1	2	2	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	1.11	0.02	7.9	3.89	7.75	0	141	
CARNES Y PAF	2	2	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	4	2	4	4	4	2	30.6	30.6	45.74	0.02	0.0037	0.0038	114	
ENVASADORA	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	4	3	0	113.06	64.99	0.33	2.06	0	0.39	139	
D* COMPRAS	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	1.35	0.02	0.01	2.19	0.84	0.0149	0.03	120	
ESTACION GA	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	14.22	1.88	0.93	23.98	0	0.083	0.53	117	
ESPIRITU TRA	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	2.14	1.39	0.08	2.86	2.19	9.3	111	138
FERRERIA C	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	10.25	9.65	8.12	3.66	0.38	0.0526	0.0969	112
INVERSIONES	3	4	3	2	4	2	3	2	2	3	2	2	4	3	4	4	4	4	2	1.56	0.55	0.03	1.62	1.62	0.08	0.33	127
DISTRIBUIDO	2	3	1	3	2	2	2	1	2	4	3	4	4	4	3	3	3	1	1.5	0.01	0.01	1.05	0.82	2.03	0.17	123	
AMAZING INV	3	3	3	2	2	3	2	2	4	1	2	3	3	3	3	3	3	2	0	0	0	0	0.04	0	0	121	
INVERSIONES I	4	4	2	4	2	2	2	2	3	1	2	2	2	1	1	1	1	2	0	0	0.65	0	0	0	0	92	
REPUESTOS P	4	4	2	3	1	2	2	2	1	3	1	3	3	3	4	4	3	2	705	132	132	0.36	0.56	0.08	0	125	
INVERSIONES	2	1	2	3	3	4	1	3	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	56	
CASA DEL COI	3	3	2	2	2	2	2	2	1	4	2	3	4	4	4	4	1	3	1.01	0.78	0.28	0.58	1.39	0.19	0.45	125	
COMERCIALIZ	4	4	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4	2	3	1.16	0.66	0.26	1.2	4.9	0.19	0.22	121	
AGROFER DIE	2																										