

Propuesta de acciones para desarrollar inteligencia emocional en directivos de micro, pequeña y mediana empresa

Proposal of actions for enhance the emotional intelligence in directive of micro, small and medium enterprise

Nolivio López Díaz^{1*}

E-mail: nolivioldgv@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0722-0463>

Idesnel Banguela Pérez²

E-mail: idesnelbp@nauta.cu

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4758-1848>

Gislena de La Caridad Mesa Contreras³

E-mail: gislenamc@uclv.edu.cu

ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-6227-5171>

¹CUM Cruces UCF, Ranchuelo, Cuba.

²ESBU Javier Calvo Formoso, Ranchuelo, Villa Clara, Cuba.

³Centro de Estudios de Dirección, UCLV, Santa Clara, Cuba.

*Autor para correspondencia

Cita sugerida (APA, séptima edición)

López Díaz, N., Banguela Pérez, I., & Mesa Contreras, G. de la C. (2024). Propuesta de acciones para desarrollar inteligencia emocional en directivos de micro, pequeña y mediana empresa. *Revista Científica Cultura, Comunicación y Desarrollo*, 9(2), 207-214. <http://rccd.ucf.edu.cu/index.php/rccd>

RESUMEN

En Cuba con los cambios realizados en su modelo económico, se crean micro, pequeñas y medianas empresas, cuyos directivos deben aplicar los principios de las ciencias contables y administrativas para alcanzar una gestión exitosa. El desarrollo de la inteligencia emocional, dota al individuo de una herramienta para enfrentar las exigencias impuestas por el medio, donde realizan sus actividades. Se trazó como objetivo: potenciar la inteligencia emocional en los directivos de la empresa Primavera del poblado Ranchuelo, a través del diseño de un plan de acciones. Se diagnosticó el nivel de inteligencia emocional de los directivos, mediante el cuestionario Trait Meta-Mood Scale 24, el cual muestra una elevada correlación entre los ítems, lo cual permite afirmar su fiabilidad. En los directivos de la empresa Primavera del poblado Ranchuelo, existen dificultades en el caso de los hombres en dejar que sus sentimientos afecten a sus pensamientos, para definir sus sentimientos, según su autopercepción y cómo se sienten respecto a sus emociones entre otros aspectos, mientras que las mujeres obtuvieron buenas calificaciones en la totalidad de los aspectos analizados, diseñándose un plan de acciones para potenciar la inteligencia emocional de los directivos y trabajadores de la empresa. Las conclusiones obtenidas son que en los directivos de la empresa Primavera del poblado Ranchuelo existe en los hombres una adecuada percepción de las emociones, sin que llegue a ser óptima, mientras que las mujeres tuvieron puntuaciones más homogéneas y superiores a los hombres, existiendo la necesidad de desarrollar la inteligencia emocional dentro de la empresa.

Palabras clave:

Cuba; Pequeñas y medianas empresas; Inteligencia emocional; Acciones.

ABSTRACT

In Cuba, with the changes made to its economic model, the creation of micro, small and medium enterprise have been promoted. The managers should apply the principles of the accounting and administrative sciences in order to achieve successful management. The development of the emotional intelligence, provides individual of a tool to face the demands imposed by the environment in which they carry out its activities. The objective of this study was to enhance the emotional intelligence in the directive of the Primavera enterprise of Ranchuelo town, through the design of a plan of actions. The level of the directive emotional intelligence was diagnosed using the Trait Goal-Mood Scale 24, which shows a high correlation among the items, which allows to affirm its reliability. The results showed that male managers at the Primavera enterprise of Ranchuelo town, difficulties have affect men and their feelings and thoughts, defining their feelings, according to their self-perception, and how they feel about their emotions. On the other hand, female managers obtained good qualifications in all the aspects analyzed. An action plan was designed to enhance the emotional intelligence of the managers and workers of the enterprise. The conclusions reached are that male managers at the Primavera enterprise of Ranchuelo town have an appropriate perception of emotions, but it does not reach an optimal level but, the female managers had more homogeneous and higher scores than men, which indicates the need to develop the emotional intelligence within the enterprise.

Keywords:

Cuba; Small and medium enterprises; Emotional intelligence; Actions.

Introducción

La sociedad moderna está cambiando aceleradamente, para las organizaciones va quedando atrás el modelo tradicional en el que **“los resultados económicos y materiales daban cuenta del éxito alcanzado a nivel personal y de organización, hoy en la sociedad del conocimiento, este es la nueva fuente de producción de la riqueza y de excelencia profesional y organizacional”** (Marteau, 2022, p. 10).

Pérez, et. al. (2022), asevera que **“la globalización ha traído consigo diversos cambios en el mundo del trabajo, relacionados con la flexibilidad, la estabilidad, la satisfacción o la calidad”** (p. 1141).

El conocimiento es un importante activo de una organización, siendo su generación y conservación parte de la cultura de la misma. Debiendo crear las condiciones propicias para desarrollar nuevas potencialidades en este activo.

El capital humano se ha convertido en un activo fundamental para las organizaciones y su gestión por competencias una necesidad. Pues se potencian los saberes de las personas, entre dichas competencias se encuentra la inteligencia emocional.

Las emociones del ser humano, fueron objeto de algunas publicaciones a principios del siglo pasado, pero el desarrollo de la Inteligencia Emocional (IE) se ha ido consolidando desde finales del siglo. Evidencias empíricas han demostrado que la inteligencia emocional influye en el comportamiento de intercambio de conocimientos de los empleados en las organizaciones (Naz, et. al., 2019), el manejo de las emociones (propias y de terceros) es importante en el desempeño de los directivos y empleados de las organizaciones, y que la inteligencia emocional afecta los comportamientos laborales de los empleados (George, et. al., 2021), la inteligencia emocional influye positivamente en el nivel de compromiso laboral y que los empleados con inteligencia emocional poseen niveles más elevados de compromiso (Barreiro, & Treglown, 2020).

Son muchas las investigaciones y datos científicos que ponen en evidencia la importancia que tienen las emociones en la vida de las personas, por lo tanto, disponer de un mayor grado de conocimiento del ámbito emocional del ser humano, así como de la gestión adecuada de las mismas a través del desarrollo de la inteligencia emocional (IE), conduce a las personas hacia comportamientos más respetuosos, empáticos, agradables, positivos y éticos. (Lotito, 2022, p. 72)

A la luz de los planteamientos sobre la necesidad de una convergencia entre el liderazgo emocional, la IE, la calidad profesional y la conducta ética, es factible sostener que la figura del líder con inteligencia emocional es absolutamente relevante y debe conjugar la eficacia, el control de las emociones y los valores en su actuar, por lo cual, requiere de una formación en aspectos técnico-profesionales inherentes a su cargo y a su educación emocional, como así también un fuerte desarrollo con relación a las bases axiológicas que sustentan el ejercicio de su rol de conducción y liderazgo, con un gran objetivo por delante, evitar uno de los grandes flagelos presente en las organizaciones: el abuso y acoso laboral. (Lotito, 2022, p. 81)

Las habilidades y cualidades humanas pueden ser cultivadas durante toda la vida, pues no están escritas en tinta indeleble, por cuanto, no solo los genes y el medio ambiente donde nace, crece y se desarrolla un individuo cooperan en su proceso de maduración y crecimiento, sino que los genes requieren de información desde el medio ambiente, con la finalidad de poder trabajar en ellas de manera correcta. De ahí, la importancia de la influencia que ejercen los padres, la educación, los profesores, las figuras significativas, así como los buenos líderes y referentes en la vida de un ser humano. (Lotito, 2022, p. 82)

El líder con IE y que ejerce un liderazgo emocional sabe apreciar y valorar –en forma explícita y no necesariamente con dinero– el trabajo bien hecho por parte del trabajador, entiende la importancia de dedicarles tiempo a sus colaboradores, de escucharlos con atención y de manera activa, les entrega de forma transparente la información que requieren acerca de las decisiones de la empresa, los involucra en la toma de decisiones, ofrece oportunidades para continuar con el perfeccionamiento y desarrollo personal, reparte premios y recompensas con sentido de justicia, y aprovecha todas las instancias para celebrar –con todo su personal– los hitos y los éxitos alcanzados por la organización. (Lotito, 2022, p. 82)

Mischel (2015), define que el autodomínio o autocontrol de impulsos sería **“la aptitud maestra que subyace en la inteligencia emocional y que es esencial para tener una vida satisfactoria”** (p.14).

La inteligencia emocional **“genera competencias que influyen la habilidad de una persona para enfrentarse a las demandas y presiones del entorno, a su vez, sirven como una herramienta para dar valor agregado a las organizaciones y lograr la eficiencia y eficacia”** (Díaz, 2015, p. 14).

Goleman divide la inteligencia emocional en cinco dimensiones:

a. Autoconocimiento

Es el conocimiento de uno mismo a través de las emociones que experimenta, el saber reconocer cada sentimiento permitirá actuar de forma adecuada frente a las situaciones que se presenten, además servirá como guía en cuanto a las decisiones que se deban tomar. En esta primera dimensión es importante conocer los tipos de emociones que presenta el ser humano. (García, 2023, p. 35)

b. Automotivación

Es la habilidad que tiene el ser humano para orientarse a sus metas a través del correcto manejo de sus emociones, esta automotivación puede desarrollarse por medio de factores internos y externos (Goleman, 2012).

c. Autocontrol

Según Gigato, et. al. (2020) es la **“tendencia a pensar antes de actuar y reservarse los juicios. La tolerancia y la frustración, el manejo de la ira, la capacidad para retrasar gratificaciones, las habilidades de afrontamiento en situaciones de riesgo y el desarrollo de la empatía”** (p. 265). El autocontrol presupone que las emociones del momento no son las predominantes, sino que cada pensamiento o acción respecto a estas son controlados plenamente por la

persona que maneje una adecuada inteligencia emocional (Goleman, et. al., 2017).

d. Empatía

Habilidad para conocer y entender las emociones de los demás. Supone la capacidad de ponerse en el lugar del otro, es captar la emoción que vive la otra persona, a través de gestos, de su expresión corporal y de lo que dice, así como compartir esa emoción. (Gigato, et. al., 2020, p. 265)

e. Habilidades sociales

Capacidad para entablar relaciones sanas con las personas que interactúan diariamente con el ser humano, de igual forma puede escuchar y comunicarse de forma efectiva sin alterar la armonía del grupo (Goleman, 2012).

A juicio de Lorenzo (2022):

Las competencias emocionales son esenciales además para mantener la automotivación en el cumplimiento de metas y estrategias, el autocontrol de impulsos, la capacidad de gestionar las emociones de los demás e involucrarlos en los logros institucionales, el manejo de conflictos, la generación de empatía y la sinergia necesaria desde lo grupal. (p. 184)

Lorenzo (2022) asegura también que *“los directivos emocionalmente inteligentes son más efectivos en el ejercicio de sus funciones, en términos de movilizar a sus colaboradores hacia el logro de metas compartidas”* (p. 175).

Existe el potencial de mejorar la inteligencia emocional, de esta forma, el directivo mejora su calidad de vida, fortifica sus competencias emocionales, incrementa su autodeterminación y empoderamiento, es asertivo, logrando una mejor adaptación y comprensión del entorno donde desempeña su accionar, lo cual incide beneficiosamente en los resultados de su labor.

En Cuba con los cambios realizados en su modelo económico, se crean micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes), cuyos directivos deben aplicar los principios de las ciencias contables y administrativas para alcanzar una gestión exitosa, el directivo se ve expuesto a una serie de exigencias impuestas por el medio, donde realiza sus actividades.

De ello se deriva la situación problemática: la necesidad de perfeccionar la capacidad de gestión de trabajadores y directivos a partir de potenciar la inteligencia emocional en línea con el cumplimiento de la misión de la mipymes.

Todo lo anterior justifica el objetivo que se traza esta investigación, potenciar la inteligencia emocional en los directivos de la mipymes Primavera del poblado Ranchuelo, a través del diseño de un plan de acciones.

Materiales y métodos

Para acometer esta investigación se utilizaron diversos métodos y técnicas que se describen a continuación:

Métodos teóricos:

Método analítico sintético: a partir de este método se logra analizar la inteligencia emocional y sus componentes para el diseño del plan de acciones, examinando los aspectos

más importantes que ayudan a mejorar los niveles de inteligencia emocional.

Método inductivo: se lleva a cabo la descomposición de la inteligencia emocional en tres factores: atención (percepción), claridad (comprensión) y reparación (regulación), las cuales se desarrollan a través del plan de acciones propuesto.

El método histórico permitió realizar la sistematización relativa al desarrollo teórico existente en torno la inteligencia emocional, a partir de la literatura precedente; así como la obtención de la información requerida para el diagnóstico y valoración de la pertinencia del plan de acciones propuesto.

Métodos Empíricos:

Observación y revisión de documentos de la mipymes, específicamente los relacionados con la recopilación de la información de los indicadores que expresan los conceptos analizados.

Diseño

Se planteó una investigación cuantitativa descriptiva y transversal, con una muestra no probabilística, consistente en los directivos de la mipyme, para la caracterización de factores asociados a la inteligencia emocional. La muestra poblacional fue 6 directivos, (3 de las unidades y 3 de la directiva central), todos radican en el poblado de Ranchuelo. Los datos fueron analizados por medio de la estadística descriptiva.

Instrumento

Se empleó el cuestionario Trait Meta-Mood Scale (TMMS) 24 de Fernández, et. al. (2004), de libre circulación, una versión reducida del TMMS-48, con 8 ítems por cada dimensión (percepción, comprensión y regulación emocional), presentando adecuadas características psicométricas. Las tres dimensiones quedaron representadas en 1) atención emocional con un alfa de Cronbach =0.80; 2) claridad emocional con un alfa de Cronbach= 0.87; y 3) reparación emocional con un alfa de Cronbach= 0.85 para la población (González, et. al., 2020). Dichos resultados demuestran la consistencia interna de este instrumento, debido a la elevada correlación entre los ítems, lo cual permite afirmar su fiabilidad.

Se utiliza una escala Likert para la respuesta, con cinco opciones: 1) totalmente en desacuerdo, 2) en desacuerdo; 3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4) de acuerdo, 5) totalmente de acuerdo. Los directivos realizaron el autorreporte de la escala según las instrucciones.

En la evaluación, el instrumento tiene una corrección y obtención de puntuación, según los ítems determinados pertenecientes a los componentes de la IE (percepción, comprensión y regulación) para tres niveles de posibles puntajes (Extremera, & Fernández, 2003):

1. Debe mejorar sus niveles de percepción, comprensión o regulación de emociones.
2. Posee adecuada mas no óptima percepción, comprensión o regulación de emociones.

3. Presenta excelente nivel de percepción, comprensión o regulación de emociones. (Castro, et. al., 2022, p.7)

Sobre la base de los detectado se elabora un plan de acciones para potenciar la IE de los directivos de la mipyme Primavera.

Análisis de datos

Los resultados finales se obteniendo la media de las respuestas de los ítems de cada una de las dimensiones; debiendo señalarse que el instrumento utilizado presenta diferenciación por sexo con respecto a las puntuaciones en hombres y mujeres.

Para el procesamiento de los datos se utilizó la estadística descriptiva (frecuencias, medias y desviaciones estándar) para caracterizar la muestra evaluada. Se estimaron las medias y desviaciones estándar para los puntajes totales de cada una de las dimensiones del instrumento.

Se utilizó el Microsoft Excel para los análisis y la elaboración de los gráficos correspondientes.

Se analizaron las medidas de tendencia central y se elaboraron tablas de frecuencia e histogramas para los diferentes ítems: 1) totalmente en desacuerdo, 2) en desacuerdo; 3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4) de acuerdo, 5) totalmente de acuerdo

Resultados-discusión

En el estudio participaron 6 directivos (50 % mujeres y 50 % hombres) con edades entre 26 y 42 años.

En la tabla 1, se describen las características sociodemográficas de la población.

Tabla 1: Características sociodemográficas de la población.

| Variable | Total (N=6) | Porcentaje | Media | Desviación estándar |
|----------------|-------------|------------|-------|---------------------|
| Sexo femenino | 3 | 50,00% | | |
| Sexo masculino | 3 | 50,00% | | |
| Edad | | | 35,67 | 5,97 |

Fuente: elaboración propia.

Los análisis se hicieron con el TMMS - 24, para evaluar el metaconocimiento de los estados emocionales a partir de tres dimensiones: percepción, comprensión y regulación. Estos resultados se presentan a continuación para cada una de las dimensiones discriminados por sexo.

Percepción

Se define como:

la capacidad de sentir y expresar las emociones de forma adecuada. Los puntajes < 21 en hombres y < 24 en mujeres se interpretan como baja percepción a las emociones. Los puntajes de entre 22 a 32 para hombres y 25 a 35 para mujeres significan una adecuada percepción de las emociones. Por último, los puntajes > 33 para hombres y > 36 para mujeres se relacionan con una percepción o atención excesiva a sus emociones (Castro, et. al., 2022, p. 8).

Para ambos grupos, el promedio indica una adecuada percepción de las emociones sin que la atención llegue a ser óptima: 24,33 hombres y 20,00 en las mujeres.

En el análisis de cada ítem se pueden discriminar las preguntas con calificaciones más sesgadas hacia lo negativo que reportaron los hombres, dado que las mujeres tuvieron puntuaciones más homogéneas en el marco de una adecuada percepción emocional. En este sentido, en la tabla 2 se muestra el puntaje con una tendencia negativa en hombres para el ítem 5 y también en el gráfico 2.

Tabla 2: Frecuencia de respuestas para el ítem 5 para los hombres. Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.

| Valor | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa | Frecuencia relativa acumulada | Frecuencia porcentual | Frecuencia porcentual acumulada |
|-------|---------------------|---------------------|-------------------------------|-----------------------|---------------------------------|
| 1 | 2 | 0,67 | 0,67 | 66,67% | 66,67% |
| 2 | 1 | 0,33 | 1,00 | 33,33% | 100,00% |
| Total | 3 | 1,00 | | 100,00% | |

Fuente: elaboración propia.

Estos resultados evidencian que el 100,00 % de los hombres tienen dificultades para dejar que sus sentimientos afecten a sus pensamientos, de acuerdo con la escala que hace referencia a la autopercepción reportada sobre las preguntas referidas a la percepción o atención emocional, encontrándose que esta es la que puntúa más negativamente para la muestra de hombres.

En el caso de las mujeres resalta el ítem 6 *A menudo pienso en mis sentimientos*, por las bajas calificaciones otorgadas.

Estos resultados evidencian que el 100,00 % de las mujeres, dedican poco tiempo en pensar en sus sentimientos, pues dedican su tiempo a los que las rodean (familia, compañeros de trabajo, etc.), siendo este aspecto el que puntúa más negativamente para las féminas.

Comprensión

Esta dimensión es la capacidad de percibir con claridad los diferentes estados emocionales de las personas.

Los puntajes < 25 reflejarían una baja comprensión de las emociones, para el caso de mujeres estos puntajes deben estar < 23. Los puntajes de 26 a 35 para hombres y de 24 a 34 para mujeres se relacionan con una adecuada comprensión de los estados emocionales. Por último, los puntajes > de 36 en hombres y > 35 en mujeres reflejan un alto nivel de comprensión emocional. (Castro, et. al., 2022, p. 10)

Para los hombres, la media fue de 25,33, lo cual es una calificación límite entre una baja y una adecuada comprensión de sus emociones; para las mujeres la media fue de 38,67, lo cual muestra un nivel óptimo de sus estados emocionales.

En el análisis pregunta a pregunta para los hombres el valor más bajo estuvo en el ítem 10 *Frecuentemente puedo definir mis sentimientos*, lo cual se muestra en la tabla 3 y en el gráfico 5.

Tabla 3: Frecuencia de respuestas para el ítem 10 para los hombres. Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.

| Valor | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa | Frecuencia relativa acumulada | Frecuencia porcentual | Frecuencia porcentual acumulada |
|-------|---------------------|---------------------|-------------------------------|-----------------------|---------------------------------|
| 1 | 1 | 0,33 | 0,33 | 33,33% | 33,33% |
| 2 | 1 | 0,33 | 0,67 | 33,33% | 66,67% |
| 3 | | 0,00 | 0,67 | 0,00% | 66,67% |
| 4 | 1 | 0,33 | 1,00 | 33,33% | 100,00% |
| Total | 3 | 1,00 | | 100,00% | |

Fuente: elaboración propia.

El ítem 11 *Casi siempre sé cómo me siento*, también obtuvo una calificación baja en el caso de los hombres.

Estos resultados evidencian que el 100,00%, de los hombres tienen dificultades para definir sus sentimientos, de acuerdo con la escala que hace referencia a la autopercepción reportada, sobre las preguntas referidas a la percepción o atención emocional, encontrándose que esta es la que puntúa más negativamente para los hombres.

También el 66,66% de los hombres tiene dificultades para saber cómo se sienten respecto a sus emociones, siendo este el otro aspecto que puntúa más negativamente en su caso.

Regulación

Esta dimensión se refiere a la capacidad para gestionar los estados emocionales de forma acertada.

Con respecto a elementos relacionados con una baja regulación emocional, para hombres y mujeres, se deben encontrar puntuaciones < 23; niveles adecuados de regulación emocional deben considerar puntuaciones de 24 a 35 para hombres y 24 a 34 para mujeres; por último, una excelente regulación emocional debe tener puntajes de > 36 para hombres y > 35 para mujeres. (Castro, et. al., 2022, p. 8)

Para los hombres, la media fue de 27,33, lo cual denota un adecuado nivel de regulación emocional, sin llegar a un nivel óptimo y en el caso de las mujeres poseen una excelente regulación emocional.

En el caso de los hombres los ítems con más baja puntuación (coincidieron) fueron el 20 *Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme* y el 24 *Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo*, lo cual se muestra en el siguiente gráfico.

La puntuación en el ítem 20 y el 24 denotan que los hombres, deben trabajar con su regulación emocional, pues aún no afrontan las situaciones adversas de una forma adecuada, debido a que su respuesta a algunos aspectos (tratar de calmarse y cambiar su estado de ánimo) es pobre.

Hay dos formas de incrementar la IE en una organización: 1) contratar personal emocionalmente inteligente, o 2) fomentar la IE en los trabajadores de la misma. Debe resaltarse que la primera opción eleva rápidamente la IE en la organización.

Propuesta de acciones de intervención:

Para lograr la elevación de la IE en la mipymes se proponen una serie de acciones por cada dimensión, las cuales serán implementadas en el año 2024 y se muestran en la tabla siguiente.

Tabla 4: Propuesta de acciones para potenciar la IE.

| Dimensión | Acciones | Ejecuta | Responsable | Fecha de cumplimiento |
|------------|---|---------------------------|------------------------|-----------------------|
| Percepción | Elaborar un análisis DAFO individual, enfocado al desarrollo. | Trabajadores y directivos | Titular de la MiPy-mes | Enero |
| | Diseñar plan de mejora de las debilidades individuales contrarrestando las amenazas detectadas. | Administrador, psicólogo | Titular de la MiPy-mes | Febrero |
| | Organizar grupos de apoyo psicológico fomentando así el autoconocimiento y aceptación personal. | Psicólogo | Administrador | Febrero |
| | Fomentar el control individual a través de dinámicas de grupo. | Psicólogo | Administrador | Febrero - junio |
| | Impartir talleres de autocontrol, con énfasis en técnicas para manejar los impulsos. | Psicólogo | Administrador | Febrero - junio |
| | Impartir talleres relajación muscular y emocional progresiva, enseñando técnicas de relajación. | Psicólogo | Administrador | Febrero - abril |
| | Fomentar el control de la ansiedad a través de técnicas de relajación. | Psicólogo | Administrador | Febrero - junio |

| | | | | |
|--|--|----------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Comprensión | Realizar dinámicas de grupo para la sensibilización, mejorando las relaciones entre los miembros de la organización. | Psicólogo | Administrador | Febrero - junio |
| | Practicar juegos de roles para ampliar la visión del sujeto de la panorámica que le rodea. | Psicólogo | Administrador | Febrero - junio |
| Regulación | Resolver casos de estudio donde la persuasión sea la herramienta indicada. | Psicólogo | Administrador | Febrero - junio |
| | Realizar una lluvia de frases empleadas en la persuasión. | Psicólogo | Administrador | Febrero - junio |
| | Impartir taller sobre comunicación interpersonal e interdepartamental, a partir del flujo de información. | Comunicador social | Administrador | Marzo |
| | Resolver ejercicios de comunicación, mediante la difusión de mensajes e interpretación de ideas. | Comunicador social | Administrador | Marzo- abril |
| | Reconocer logros individuales de los trabajadores, potenciando su identificación con la MiPymes. | Administrador de la unidad | Titular de la MiPymes | Mensual |
| | Escuchar las ideas creativas de los trabajadores con relación a la mejora de su desempeño en el puesto de trabajo. | Administrador de la unidad | Titular de la MiPymes | Durante el horario laboral |
| | Revisar sueldos y salarios para compararlos con los vigentes en el mercado laboral. | Administrador | Titular de la MiPymes | Mensual |
| | Fomentar la identificación de cada trabajador con su área, insertándolo en todas las tareas y actividades. | Administrador de la unidad | Titular de la MiPymes | Durante el horario laboral |
| | Desarrollar actividades recreativas permitiendo la interacción entre los trabajadores. | Administrador | Titular de la MiPymes | Trimestre |
| | Impartir talleres sobre el manejo de conflictos y la negociación dentro de una organización. | Psicólogo | Administrador | Marzo - mayo |
| Desarrollar competencias sobre manejo de conflictos. | Psicólogo | Administrador | Marzo - mayo | |

Fuente: elaboración propia.

Discusión

Mediante la aplicación del cuestionario TMMS 24, se constató que en la mipymes Primavera del poblado Ranchuelo existe una adecuada percepción de las emociones sin que llegue a ser óptima. Siendo las calificaciones de los hombres más sesgadas hacia lo negativo, mientras que las mujeres tuvieron puntuaciones más homogéneas en el marco de una adecuada percepción emocional.

La totalidad de los hombres tienen dificultades para dejar que sus sentimientos afecten a sus pensamientos, mientras que las mujeres las mujeres dedican poco tiempo en pensar en sus sentimientos, priorizando otros aspectos.

En la dimensión de la comprensión, los hombres poseen dificultades para definir sus sentimientos, según su auto-percepción y cómo se sienten respecto a sus emociones.

Respecto a la regulación los hombres poseen un adecuado nivel de regulación emocional, sin llegar a ser óptimo y en el caso de las mujeres poseen una excelente regulación emocional.

Se comprobó que los hombres, deben trabajar con su regulación emocional, pues presentan dificultades ante las situaciones adversas al tratar de calmarse y cambiar su estado de ánimo, para enfrentar las mismas.

Se diseñó un plan de acciones para potenciar la IE de los directivos de la mipymes, el mismo está conformado por 20 acciones, desglosadas por cada una de las dimensiones analizadas, el cual se aplicará en el primer semestre del año 2024.

Conclusiones

La inteligencia emocional es una herramienta al servicio de las organizaciones, las cuales la utilizan para incrementar su valor agregado y las habilidades de sus miembros para enfrentar exitosamente las exigencias impuestas por el medio donde realizan sus actividades.

Las organizaciones deben reconfigurarse, para poder enfrentar exitosamente debido los cambios en su entorno, siendo la inteligencia emocional, una de los aspectos a desarrollar. Esto conlleva la existencia de directivos que conduzcan el cambio organizacional, no solo desde la dirección, sino también en la mediación, aplicando la inteligencia emocional en la gestión de la organización, logrando enfrentar la resistencia generada ante las nuevas maneras de realizar el trabajo entre sus miembros.

Se diagnosticó el nivel de inteligencia emocional en los directivos de la mipymes Primavera del poblado Ranchuelo, mediante la aplicación del Trait Meta-Mood Scale 24, determinándose que, en las diferentes dimensiones de forma general, los hombres tuvieron puntuaciones adecuadas, pero sin llegar a ser óptimas, mientras las mujeres mostraron mujeres tuvieron puntuaciones más homogéneas, por lo cual poseen una mayor inteligencia emocional que sus compañeros.

Se diseñó un plan de acciones para potenciar la inteligencia emocional de los directivos y trabajadores de la MiPymes, para ser aplicado en el primer semestre del año 2024, logrando así una mejor toma de decisiones, ofrecer un mejor servicio y ser más competitivos.

Referencias bibliográficas

Barreiro, C. A., & Treglown, L. (2020). What makes an engaged employee? A facet-level approach to trait emotional intelligence as a predictor of employee engagement. *Personality and Individual Differences*, 159, 1-8. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2020.109892>

Castro Castiblanco, Y. M., Guayacundo Ramos, M. J., Giraldo León, C. I., & Caro Delgado, A. G. (2022). Caracterización de la inteligencia emocional mediante el TMMS-24 en estudiantes de secundaria de Bogotá. *Psicoespacios*, 16(29), 1-18. <https://doi.org/http://doi.org/10.25057/21452776.1451>

Díaz, J. A. (2015). *Manejo de la inteligencia emocional en el ámbito laboral de la empresa de servicios temporales "humanos internacional EU" de la ciudad de Ibagué 2015* (Trabajo de grado. Universidad Nacional Abierta y a Distancia). CEAD IBAGUE

Extremera, N., & Fernández Berrocal, P. (2003). La inteligencia emocional en el contexto educativo: hallazgos científicos de sus efectos en el aula. *Revista de Educación*, 332, 97-116. <https://www.educacionyfp.gob.es/revista-de-educacion/numeros-revista-educacion/numeros-antecedentes/2003/re332/re332-06.html>

Fernández Berrocal, P., Extremera, N., & Ramos, N. (2004). Validity and reliability of the Spanish modified version of the trait meta-mood scale. *Psychological Reports*, 94, 751-755. <https://journals.sagepub.com/doi/10.2466/pr0.94.3.751-755>

García Córdova, M. A. (2023). *Estrategias lúdicas para el desarrollo de la inteligencia emocional en los niños de cinco años de la cuna jardín particular "Hakuna Mata-ta"-Huancavelica-Perú, 2021* (Tesis de grado, Universidad Nacional de Piura).

George, O. J., Okon, S. E., & Akaiqhe, G. (2021). Emotional intelligence and work engagement: a serial mediation model. *Journal of Organizational Effectiveness*, 9(2), 193-211. <https://doi.org/10.1108/JOEPP-02-2021-0025>

Gigato, Y., Labañino, I., & Cordero, C. Y. (2020). Potenciar la inteligencia emocional en jóvenes pertenecientes a la Policía Nacional Revolucionaria. *Avances*, 22(2), 262-276. <http://www.ciget.pinar.cu/ojs/index.php/publicaciones/article/view/540/1612>

Goleman, D. (2012). *Inteligencia emocional*. Kairós.

Goleman, D., Richard, B., & Mckee, A. (2017). *El poder de la inteligencia emocional: El líder resonante crea más*. Debolsillo.

González, R., Custodio, J. B., & Abal, F. J. P. (2020). Propiedades psicométricas del Trait Meta-Mood Scale-24 en estudiantes universitarios argentinos. *Psicogente*, 23(44), 1-26. <https://doi.org/10.17081/psico.23.44.3469>

Lorenzo, Y. (2022). Problemas sociales de la ciencia en torno al desarrollo de competencias emocionales en directivos universitarios. *Revista Chakiñan de Ciencias Sociales y Humanidades*, (17), 172-187. <https://doi.org/10.37135/chk.002.17.11>

Lotito, F. (2022). Liderazgo e inteligencia emocional: las emociones como parte relevante del negocio. *Revista Academia & Negocios*, 8(1) 2022 pp. 71-86. <https://doi.org/10.29393/RAN8-2LIFL10002>

Marteau, S. M. (2022). *Propuesta para Fortalecer las Competencias Administrativas de los Directivos de las Unidades Ejecutoras de I+D. El caso de la UNLP – CONICET* (Tesis doctoral, Universidad Nacional de La Plata). <https://www.researchgate.net/publication/360401032>

- Mischel, W. (2015). *El test de la golosina: cómo entender y manejar el autocontrol*. Editorial Debate.
- Naz, S., Li, C., Nisar, Q. A., & Rafiq, M. (2019). Linking emotional intelligence to knowledge sharing behaviour: mediating role of job satisfaction and organizational Commitment. *Middle East Journal of Management*, 6(3), 18-34. <https://doi.org/10.1504/MEJM.2019.098598>
- Pérez Correa, K., Pedraza Álvarez, L., & Vilorio-Escobar, J. (2022). Inteligencia emocional y compromiso laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(99), 1140-1150. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.99.18>