



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
CAMPUS LOS ÁNGELES

Efecto mediador de la inteligencia emocional y la resiliencia sobre el éxito del negocio de emprendedores pertenecientes al Centro de Desarrollo de Negocios Los Ángeles

Tesis presentada a la Escuela de Ciencias y Tecnologías de la Universidad de Concepción para optar al Licenciado en Ciencias de la Administración de Empresas, título profesional de Ingeniería Comercial

Por:

Daniel Garcés

Neil García

Lino Roa

Profesor guía

Francisco Díaz

Los Ángeles, 2018



Índice

Resumen	3
Abstract.....	4
1. Introducción	5
1.1 Planteamiento del Problema	5
1.2 Justificación del Problema	5
1.3 Objetivos	6
1.3.1 Objetivo general	6
1.3.2 Objetivos específicos.....	6
1.3 Hipótesis	6
1.4 Pregunta de Investigación	6
2. Marco Referencial	7
2.1 Emprendimiento.....	7
2.1.1 Emprendimiento en Chile	7
2.2 Emprendedor.....	8
2.3 Características emprendedoras	9
2.3.1 Resiliencia	10
2.4 Inteligencia emocional	11
2.5 Éxito del negocio	13
2.5.1 Éxito desde la perspectiva empresarial	13
2.5.2 Éxito desde la percepción personal	14
2.6 Modelo del Centro de Desarrollo de Pequeñas Empresas	14
3. Metodología	17
3.1 Diseño de la Investigación	17
3.2 Tipo de Investigación.....	17
3.3 Instrumentos.....	17
3.4 Población	18
3.5 Análisis de Datos	18
3.6 Modelo econométrico	19
4. Resultados	21
4.1 Análisis descriptivo.....	21



4.2 Correlaciones	29
4.3 Efectos marginales	30
5. Conclusiones, limitaciones y sugerencias	32
Limitaciones.....	33
Sugerencias	33
Referencias	34
Anexos.....	36





Resumen

La presente investigación tiene por finalidad, describir el efecto mediador de la inteligencia emocional y resiliencia sobre el éxito del negocio de emprendedores del Centro de Desarrollo de Negocios de Los Ángeles. Para ello, se evaluó a 152 emprendedores pertenecientes a esta institución.

Para realizar este estudio se estructuró un marco teórico abarcando conceptos tales como emprendimiento, emprendedor, características emprendedoras, resiliencia, inteligencia emocional, éxito del negocio, entre otras.

Además, se utilizaron dos instrumentos de medición, el primero de ellos se utilizó para determinar el nivel de inteligencia emocional, resiliencia y el éxito del negocio. Para ello se aplicó una encuesta sobre la base del Inventario de inteligencia emocional modificado por Maureira et al (2015), el cual consta de 32 ítems de tipo Likert. Este cuestionario nos permitió medir cinco variables fundamentales de la inteligencia emocional, las cuales son; comprensión de emociones propias, sensibilidad emocional, autocontrol emocional, uso de las emociones, empatía y comprensión de las emociones de otros.

El segundo instrumento de medición empleado fue un modelo Probit, el cual se utilizó para determinar la incidencia de dichas variables sobre la percepción de éxito que posee cada emprendedor.

De este modo, se pudo concluir que, bajo la perspectiva de éxito empresarial, la variable correspondiente que incide sobre el éxito emprendedor es la resiliencia. Sin embargo, bajo la perspectiva de éxito personal, se tiene que el uso de las emociones y los ingresos brutos suavizados afecta de manera positiva en el éxito emprendedor y de forma contraria se relaciona la variable empatía.

Palabras claves: Emprendimiento, inteligencia emocional, resiliencia, emprendedor, éxito.



Abstract

The purpose of this research is describe the mediating effect of emotional intelligence and resilience on the success of business of entrepreneurs that belong at Business Development Center of Los Angeles. For this reason, 152 entrepreneurs belonging to this institution were evaluated.

Then, for carry out this study, a theoretical framework was structured that includes concepts such as entrepreneurship, entrepreneurs, entrepreneurial characteristics, resilience, emotional intelligence, business success, among others.

In addition, two measuring instruments are used in this research. Firstly, one instrument was used to determine the level of emotional intelligence, endurance and business success. Thus, a survey was applied on basis of Emotional Intelligence Inventory modified by Maureira et al (2015), which consists of 32 Likert-type items. This questionnaire measures us measuring five fundamental variables of emotional intelligence. This are; understanding of own's emotions, emotional sensitivity, emotional self-control, use of emotions, empathy and understanding of others' emotions.

The second measurement instrument was a Probit model, which was used to determine the incidence of the variables on perception of success that each entrepreneur possesses.

In this way, it was possible to conclude that, under the perspective of business success, the corresponding variable that affects entrepreneurial success is resilience. However, under the perspective of personal success, it has the use of emotions and smooth gross income affects positively in entrepreneurial success and conversely is related to the variable empathy.

Keywords: Enterpreneurship, emotional intelligence, endurance, entrepreneur, success.



1. Introducción

1.1 Planteamiento del Problema

A través de las diversas corrientes de pensamiento económico que se han desarrollado a través del tiempo, se han notado varios autores que han estudiado la figura y relevancia del emprendedor. A pesar de esto, tan sólo a partir de la última década del siglo XX se comenzó a otorgar el auge necesario para realizar investigaciones de mayor complejidad respecto al emprendimiento, la actividad emprendedora y su relación con el crecimiento económico. (Alarcón & Fernández, 2000). En adición, Lupiañez et. (2014) señala que a partir de la última década del siglo XX cuando han empezado a realizarse investigaciones cada vez más complejas acerca del emprendedor, la actividad emprendedora y su relación con el crecimiento económico.

Cabe destacar, que las relaciones en las investigaciones previas respecto al emprendimiento son atribuibles a aspectos cuantitativos. Dichos aspectos reflejan una valorización tangible, pero no reflejan aspectos que atribuyan al éxito del emprendimiento y por ende, no se establece las características blandas que afectan en estos procesos.

Ahora bien, existe una vasta investigación en la cual se estudian los distintos factores que explican y determinan el por qué algunas personas son emprendedores y otros no, sin embargo, los estudios en los cuales se relacione la inteligencia emocional (IE), como un factor determinante y explicativo en relación con el éxito emprendedor es escasa. (García, De la cruz, Cuellar, 2012). Lo anterior es fundamental pues, como lo ha mostrado la investigación en torno a la inteligencia emocional, ésta juega un papel fundamental en la toma de decisiones. (Goleman, 1995).

Además, es preciso establecer una relación directa y significativa respecto al emprendimiento y las habilidades blandas que interfieren para lograr el éxito del negocio.

1.2 Justificación del Problema

En este contexto, dada la escasa información en relación con este tema, y la relevancia que ha cobrado esos últimos años la inteligencia emocional, se considera necesario relacionar estos conceptos y estudiar la relación y el efecto que genera la inteligencia emocional en el éxito emprendedor.

Además, se tiene como pilar fundamental a indagar en el emprendimiento dado a lo señalado por Gary Flor (2016) donde concluye que el capital emprendedor tiene impacto positivo en el crecimiento económico, muy sensible a la diversidad, ambigüedad e insuficiencia de los distintos modos de operacionalizarlo.



En adición, se espera establecer una métrica para obtener la manera adecuada de medir el éxito en un negocio en los emprendedores pertenecientes al Centro de Desarrollo de Negocios de Los Ángeles.

Con todo, se pretende obtener resultados pertinentes al éxito del negocio respecto a los principales rubros económicos ejecutados en la provincia del Bio-bío, específicamente en el Centro de Desarrollo de Negocios Los Ángeles.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar el efecto mediador de la inteligencia emocional y la resiliencia sobre el éxito del negocio de emprendedores perteneciente al Centro de Desarrollo de Negocios Los Ángeles.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel inteligencia emocional del emprendedor.
- Identificar el nivel de resiliencia que posee el emprendedor.
- Evaluar el efecto de la inteligencia emocional y la resiliencia sobre éxito del negocio de emprendedores perteneciente al Centro de Desarrollo de Negocios Los Ángeles.

1.4 Hipótesis

- H1: La inteligencia emocional del individuo influye de forma directa positiva y significativa en el éxito del negocio.
- H2: La resiliencia del emprendedor tienen un efecto directo positivo y significativo sobre el éxito del negocio.

1.5 Pregunta de Investigación

¿Cómo afecta la inteligencia emocional y la resiliencia sobre el éxito del negocio de emprendedores pertenecientes al Centro de Desarrollo de Negocios Los Ángeles?



2. Marco Referencial

2.1 Emprendimiento

El origen de la palabra emprendimiento proviene del término francés *entrepreneur*, el cual significa iniciar algo o estar listo para la toma de decisiones (Rodríguez, 2009), ser pionero en lo que se realiza, donde el individuo posee una actitud innovadora, la cual le permite ir más allá de lo impuesto superando distintos desafíos y barreras con el fin de sobrepasar sus propios límites.

Cantillon (1755); Say (1803) y Mill (1848) proponen el emprendimiento como un proceso en el que se distribuyen factores de producción con el fin de entregar un bien o servicio demandado por el mercado, mientras que para Gartner (1988), el emprendimiento es únicamente la creación de organizaciones.

Acs et al (2003) define emprendimiento como la transformación de la innovación en resultados económicos. Además, Schumpeter (1934) señala que el emprendimiento posee ciertas características, tales como; perseverancia, creatividad, iniciática, propensión al riesgo, autoconfianza y locus de control interno.

Para Onuoha (2007) (citado en Eroğlu y Piçak, 2011) señala al emprendimiento como la práctica de empezar organizaciones nuevas o revitalizar organizaciones establecidas, en respuesta a la identificación de oportunidades.

Por su parte, Frank H. Knight (1921) y Peter Drucker (1970) (citados en Eroğlu y Piçak, 2011) señalan que “el emprendimiento es tomar riesgos”.

2.1.1 Emprendimiento en Chile

Según EME (2011), los emprendedores en Chile están distribuidos por cuatro macro zonas: Zona Norte, Zona Centro-Sur, Zona Sur y Región Metropolitana (RM), las cuales son estadísticamente representativas. Así, de un total de 1.729.959 emprendedores en Chile, se tiene que un 35% se ubica en la RM, seguido por un 32% en la Zona Centro-Sur, un 20% en la Zona Sur y un 13% en la Zona Norte.

Por otra parte, los principales motivos por el cual se emprende son: Necesidad, Oportunidad y Tradición Familiar (herencia), donde se destaca que la motivación más relevante en todas las zonas es la referida a necesidad, la cual se encuentra entre un 38% y un 40% de los emprendedores. EME (2011)

Además, para el caso de Chile, se constatan muchas barreras higiénicas tanto para el emprendedor como para su capacidad creativa, donde destacan la dificultad para formalizar



los nuevos negocios, la falta de competitividad de los actuales mercados y el limitado acceso al financiamiento.

Respecto al financiamiento los emprendedores han debido recurrir mayormente a fondos propios o de terceros particulares (familia), esto en torno a un 80%. EME (2011). Lo cual da cuenta al limitado acceso al financiamiento tradicional bancario, como así también al financiamiento a través de programas de gobierno.

Con todo, según GEM (2016) la Tasa de Emprendimiento en Etapas Iniciales (TEA) fue de 24.2% en una población entre 18-64 años, lo que da cuenta de una disminución de aproximadamente dos puntos porcentuales respecto al año 2015.

2.2 Emprendedor

Además de las distintas definiciones de Emprendimiento que es posible apreciar, también ocurre lo mismo respecto del Emprendedor y las características que lo definen como tal.

Andy Freire (2005) en su libro “Pasión por emprender” señala que un emprendedor es una persona que detecta una oportunidad y crea una organización (o la adquiere o es parte de un grupo que lo hace) para encararla. Es así como emprender es un proceso meramente basado en la actitud propia de cada persona, la cual al momento de detectar una oportunidad busca los recursos necesarios para concretarla.

Además, para Montes (2010) la capacidad emprendedora de cada individuo es la clave del desarrollo económico y de la mejora de la productividad de una economía, es decir, su idoneidad para favorecer el surgimiento y desarrollo de nuevos emprendedores y empresas.

Conjuntamente, para Ortega (2012) el impacto que los emprendedores causan en la economía se clasifica en cinco categorías: El empleo, crecimiento económico, productividad, innovación y Cohesión social.

Un estudio realizado por Birch (1981) señala que el 80% de los nuevos empleos en Estados Unidos emanan de las empresas de menos de cuatro años de vida. Además, se elaboran diferentes estudios empíricos en otros países que corroboran la importancia de los emprendedores como generadores de empleo EIM (2012).

Por su parte, según Alemany et al (2011) la iniciativa emprendedora es uno de los principales impulsores de la innovación, la competitividad y el desarrollo económico y social.



2.3 Características emprendedoras

Dada la sección previa, se puede considerar las características esenciales de un emprendedor, las cuales pueden ser relacionadas a habilidades blandas o patrones repetidos que determinan al individuo como alguien competente para llevar a cabo un emprendimiento.

Ahora bien, existen investigaciones previas las cuales apuntan a un enfoque clave que define el perfil de un emprendedor o las características claves que determinan a un emprendedor.

Dentro de las primeras colaboraciones al estudio de este aspecto se considera los trabajos de McClelland (1961) quien propone como característica básica de los emprendedores es la necesidad del logro. Luego, McClelland (1971) establece que el emprendimiento y motivación del logro tenía una estrecha relación, y las características que los individuos poseían para emprender son colocarse ante situaciones las cuales se produjera la competitividad, quienes establecían metas reales y alcanzables, además de tener la necesidad de realización.

Posteriormente, Dyer (1994) señala que los rasgos o características de las personas emprendedoras difieren de las no emprendedoras, y que estos rasgos estimulan a las personas emprendedoras a generar negocios y nuevas posibilidades de trabajo. Así, Mosqueda y García (2010) establecen que los rasgos de personalidad son las características habituales de comportamiento o disposiciones internas características que diferencian a una persona de otra, siendo por ende características estables de los individuos.

De lo anterior, se puede apreciar claramente que existen características claves que diferencian a un emprendedor. Es así como dentro de las características de personalidad asociadas al emprendimiento se encuentran la necesidad de logro, el focus de control interno, la toma de riesgos, la necesidad de independencia y la autoeficacia (Antoncic, 2009). Recientemente, por parte de Olmos y Sastre (2011) se destaca la tolerancia a la ambigüedad y la extroversión como rasgos que generan una propensión en las personas a involucrarse en actividades de negocios.

Con todo, se ha considerado al emprendedor como un individuo cuyos comportamientos están determinados por características intrínsecas (Ahmed, 1985; Brockhaus, 1980; Sánchez, 2003; Winslow y Solomon, 1989). Sin embargo, no existe un acuerdo sobre cuáles son los rasgos de personalidad de los emprendedores (Salvador, 2008).

Por ende, en conjunto a la asesoría de Sercotec se procede a determinar la habilidad blanda que más influye sobre un emprendedor. Y esto, por las implicaciones que tiene para la prevención del riesgo y la promoción del desarrollo humano (Becoña, 2006; Cutter et al, 2008; Henderson, 2005; Luthar, 2006; Sánchez-Teruel, 2009; Sánchez-Teruel & Robles-Bello, 2012; Wagnild, 2009).



2.3.1 Resiliencia

La resiliencia se ha abarcado de distintas formas, entre ellas la estabilidad de los ecosistemas (Holling, 1973; Gunderson, 2009), la infraestructura en la ingeniería (Tierney & Bruneau, 2007) y la salud física y mental (Lee, Shen, & Tran, 2009; Medical Research Council-MRC, 2010; Norris, 2011). Sin embargo, el concepto de resiliencia solo puede comprenderse a través de la adversidad, ya que ésta es el motivo por el cual el ser humano desarrolla el proceso de enfrentar, superar y transformar la misma, en una oportunidad que lo lleva a someterla y cuyo proceso es denominado resiliencia (Cyrulnik, 2002; Grotberg, 1996; Henderson et al. 2003; Kotliarenko et al. 2000; Munist et al. 1998 y Walsh 2003b).

Se puede referir a resiliencia en diversos contextos, dada a la investigación que se registra durante las últimas décadas respecto a esta variable. Sin embargo, se centrará en lo expresado por Melillo (2010), donde se refiere a la resiliencia individual cómo aquellas personas que, a pesar de nacer y vivir en situaciones de alto riesgo, se desarrollan psicológicamente sanos y exitosos.

En apoyo a lo anterior, Díaz et al (2015) señala que la resiliencia implica un conjunto de destrezas cognitivas que le posibilitan a una persona, grupo, comunidad o empresa, enfrentar las diferentes adversidades, cambios y contingencias que surgen redefiniendo el contexto en el que se encuentran inmersos estos sujetos sociales.

Ahora bien, como base empírica se tiene la Escala de Resiliencia (ER) diseñada por Wagnild y Young (1993). Dicha escala tenía como objetivo identificar cualidades personales que potenciaban la adaptabilidad resiliente de un individuo. Es por esto, que Wagnild y Young aplicaron como base el relato de 24 mujeres estadounidenses de avanzada edad y se caracterizaban por haber superado favorablemente la mayoría de las situaciones adversas a lo largo de sus vidas. Así, los autores del instrumento definieron a la resiliencia como una característica positiva de la personalidad que favorece la adaptación individual.

Según la traducción efectuada posteriormente por Rodríguez, et al (2009) la ER consta de 25 ítems y se caracteriza por ser de forma Likert, que oscila desde 1=totalmente en desacuerdo, a 5=totalmente de acuerdo. El puntaje total se obtiene por la suma de los puntajes de la escala y los valores teóricos van desde 25 a 175. Los valores mayores a 147 indican mayor capacidad de resiliencia; entre 121-146, moderada resiliencia; y valores menores a 121, escasa resiliencia.

De este modo, Wagnild y Young encontraron dos factores; competencia personal y la aceptación de sí mismo y de la vida. Posteriormente, se procedió a desglosar estos dos factores en cinco áreas de resiliencia; *satisfacción personal, sentirse bien solo, confianza en sí mismo, ecuanimidad y perseverancia.*



Luego, Wagnild y Young (1993) señalan que se entiende por dichas áreas de resiliencia lo siguiente:

- Satisfacción personal: Comprender el significado de la vida y sus contribuciones a esta.
- Sentirse bien solo: Proporciona el significado de la libertad y la noción de que son únicos e importantes.
- Confianza en sí mismo: Habilidad para creer en sí mismo y sus capacidades.
- Ecuanimidad: Denota una perspectiva balanceada de la propia vida y experiencias. Esto reúne tomar las cosas con calma y moderar actitudes ante la adversidad.
- Perseverancia: Persistencia ante la adversidad o desaliento. Implica tener un deseo fuerte de logro y autodisciplina.

De acuerdo a los resultados obtenidos por los autores, este instrumento se puede administrar en forma individual o colectiva, es autoadministrable y sin tiempo límite para completarlo.

2.4 Inteligencia emocional

Existen diversas definiciones avocadas a la inteligencia emocional a lo largo de la historia, impulsado principalmente por el interés que generaba observar el comportamiento de las emociones en diferentes ámbitos. Sin embargo, este tema no tuvo gran repercusión hasta la publicación de Daniel Goleman (1995), el cual en su libro “Inteligencia emocional”, define la inteligencia emocional a través de un modelo compuesto por cinco habilidades:

- El conocimiento de las propias emociones.
- La capacidad de controlar las emociones.
- La capacidad de motivarse uno mismo.
- El reconocimiento de las emociones ajenas.
- El control de las relaciones.

En donde describe que estas habilidades son esenciales para el ser humano, y el mejor manejo de estas genera ciertas ventajas, jugando un papel fundamental a la hora de tomar decisiones. A partir de esta publicación, se han realizado diversos aportes en esta materia, estudiando los distintos efectos que generan el manejo de estas habilidades en diferentes áreas. En este contexto se define la inteligencia emocional como la capacidad de percibir, acceder y generar emociones con exactitud, asistir procesos de pensamiento y regular de forma reflexiva las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual (Mayer, JD, Salovey, P; y Caruso, DR 2004). La cual aborda procesos de auto-regulación de las emociones y la motivación que permiten a las personas hacer ajustes para alcanzar los objetivos individuales, grupales y organizacionales (Magnano, Capraro y Paolillo 2011). Siguiendo esta misma línea, Bermúdez, Álvarez & Sánchez, (2002), señalan que “a mayor inteligencia emocional, mayor bienestar psicológico”, en donde, a partir de la definición efectuada por Goleman



(1995), encuentran que aquellas personas que presentan un mayor autocontrol emocional y conductual poseen un mayor control sobre las demandas del medio, una mayor autoestima, una actitud positiva de sí mismas, permitiéndoles tolerar de mejor manera la frustración. Además, Bermúdez, Álvarez & Sánchez, (2002), también señalan que personas con una mejor inteligencia emocional “aceptan de una mejor manera las críticas de los demás y la incertidumbre”, siendo estas, personas que tienden a la planificación de la acción, actuando de forma eficaz, afrontando las situaciones y aprendiendo de estas aun suponiendo el fracaso.

Por otra parte, Magnano, Capraro y Paolillo (2011) sugieren que “la inteligencia emocional está fuertemente relacionada con el progreso individual y el éxito en un entorno organizacional y el rendimiento individual”, permitiéndole a las personas lidiar de mejor manera con un ambiente laboral estresante y hacer ajustes para lograr los objetivos de la organización.

De esta forma, se puede apreciar el importante rol que juega la inteligencia emocional en nuestras vidas, siendo esta un factor muy importante para la toma de decisiones.

En cuanto a la argumentación empírica de la Inteligencia se tiene lo aportado por Rego y Fernández (2005), quienes crearon el “Inventario sobre inteligencia emocional”, el cual consiste en una encuesta que consta de 41 ítems escala tipo likert con 5 opciones (desde 1 totalmente en desacuerdo hasta 5 totalmente de acuerdo). El inventario busca medir cinco aspectos fundamentales de la IE. Estos son:

- **Comprensión de emociones propias:** La cual se relaciona con el grado en que los individuos comprenden sus emociones y sus causas.
- **Sensibilidad emocional:** Relacionada con la facilitación emocional del pensamiento, la percepción y expresión de emociones y la autoconciencia.
- **Autocontrol emocional:** Relacionada con la capacidad de controlar las emociones en situaciones de fuerte carga emocional.
- **Uso de las emociones:** Que se relaciona con la regulación emocional y la autogestión.
- **Empatía:** Relacionada con el contagio emocional y valorar y respetarlas emociones de los individuos con los que nos relacionamos.
- **Comprensión de las emociones de otros:** Relacionada con la comprensión y evaluación de las emociones de los otros.

Ahora bien, Maureira et al (2015) aplicó dicho inventario en estudiantes de Santiago de Chile, pertenecientes a la carrera de Educación física. Dichos estudiantes provenían de universidades tales como SEK de Chile y Universidad Central.

El inventario fue adaptado de 41 ítems a 32, el cual se aplicó a 211 estudiantes de distintas generaciones. Así, fue validado y confiable.

Cabe destacar, que los resultados obtenidos por Maureira et al (2015) fueron que la empatía es el factor de la inteligencia emocional más desarrollado en la muestra. Además, las mujeres poseen un mayor desarrollo de la sensibilidad emocional, empatía y comprensión de las



emociones de los otros que los varones. También se observa que la inteligencia emocional y sus factores no varían significativamente durante los cinco años de carrera.

Además, los resultados de la investigación de Maureira et al (2015) indican que la empatía es el elemento más desarrollado en la inteligencia emocional de los estudiantes de educación física de la muestra. La empatía es un factor que puede ser observado ya desde la formación universitaria de estos profesionales como se muestra en el presente estudio y que se puede explicar por las características de esta área.

2.5 Éxito del negocio

2.5.1 Éxito desde la perspectiva empresarial

De acuerdo con la literatura, el éxito del negocio es el grado en el que se consigue alcanzar algún tipo de riqueza, la cual puede consistir en beneficios, rentabilidad, valor añadido o crecimiento de la empresa (Junta de Andalucía, 2004).

Por otra parte, existen diversas definiciones las cuales explican los distintos factores que afectan éxito del negocio en distintas áreas, ya sea por su posición tecnológica, innovación y tecnologías de la información (Aragón y Sánchez, 2005), su capacidad de generar beneficios, liquidez inmediata y la dimensión del patrimonio neto (Varsa, Mestre y Abella, 2015), la calidad de su gestión y crecimiento sostenible y recurso humano (Mestre y Abella, 2016). O bien bajo su rendimiento económico (García-Tenorio y Rodríguez, 2010) (citado por Aragón y Sánchez, 2015).

Sin embargo, a pesar de esto, el problema radica en que cada empresa posee características propias y objetivos diferentes, los cuales van cambiando a través del tiempo, por lo que el éxito del negocio puede ser distinto entre empresas en función de la meta u objetivo que cada empresa desee alcanzar.

Dada esta situación, y en conjunto con Centro de Desarrollo de Negocios (2017), se ha determinado establecer los siguientes indicadores para medir el éxito:

- Edad.
- Número de años del negocio.
- Rubro.
- Número de Contrataciones.
- Auto-apreciación de éxito.
- Ingresos brutos.



De esta forma se tendrá una base sólida y clara para lograr una medición eficaz del éxito del negocio.

Cabe destacar, que la red de 50 Centros de Desarrollo de Negocios en Chile, sustenta su asesoría en el modelo SBDC, el cual permite fomentar el éxito del emprendedor en su proceso de crecimiento del negocio.

2.5.2 Éxito desde la percepción personal

De acuerdo al estudio sobre el Éxito y satisfacción laboral y personal: Como lo perciben mujeres que trabajan en Bogotá, realizado por Idrovo y Leyva (2013), se tiene que la percepción de satisfacción personal no solamente se ve afectada por el éxito medido por aspectos cuantitativos, sino que también influye el éxito bajo una percepción personal.

Donde, 213 mujeres colombianas de distintos rubros empresariales fueron encuestadas y los resultados fueron respecto a las siguientes relaciones:

- La satisfacción en los ámbitos personal/familiar o laboral se ve afectada por la percepción de limitación del otro ámbito.
- En la percepción de éxito se identificaron tres tendencias: balance trabajo-familia, éxito personal y crecimiento laboral.
- Las mujeres con mayor edad y antigüedad tienen mayor percepción de satisfacción en los tres ámbitos.

Es así, que, dado al trabajo efectuado por Idrovo y Leyva, se puede decir que es importante realizar una investigación bajo la percepción de éxito y otras variables que reflejen el éxito.

2.6 Modelo del Centro de Desarrollo de Pequeñas Empresas

En esta sección se detallará el modelo para apoyar la gestión de Pequeñas empresas y nuevos emprendimientos, por el cual se basa el Centro de Desarrollo de Negocios en Chile.

Según SBDC Global, el Modelo del Centro de Desarrollo de Pequeñas Empresas (CDE) o Small Business Development Center (SBDC) se centra en tres áreas claves que cubren las necesidades tanto de las startups como de las empresas establecidas:

- Asistencia técnica individual, confidencial, gratuita y de largo plazo.
- Capacitación grupal enfocada en temas de interés para pequeñas empresas y presentada por personal de SBDC y profesionales del sector privado.
- Estudio de mercado adaptado a las necesidades del cliente.



Elementos clave del modelo SBDC implementados en el Centro de Desarrollo de Negocios:

Dado a que el Centro de Desarrollo de Negocios se basa en el modelo CDE/SBDC se puede definir que los elementos centrales en los que gestionan y apoyan a los emprendedores de Los Ángeles, se basa en lo siguiente.

- El enfoque en la asistencia a largo plazo: la asistencia de alto valor, uno a uno y a largo plazo es el elemento clave para generar impacto económico en el sector de las PYME.
- El trabajo con múltiples clientes de pequeñas empresas: el modelo SBDC permite a los asesores trabajar con cientos de clientes por año, ampliando la base de clientes y maximizando la eficiencia de los servicios ofrecidos y el impacto generado.
- La creación de impacto económico: la misión de todos los profesionales de SBDC es ayudar a los clientes a generar un impacto económico a largo plazo que establezca nuevos negocios, cree empleos y aumente las ventas y el acceso al capital.
- La cultura orientada a resultados: los profesionales de SBDC se evalúan en términos de impacto generado a través del trabajo con el cliente.
- La inversión conjunta de tres sectores clave: los SBDC requieren que los sectores público, académico y privado inviertan conjuntamente esfuerzos y fondos para garantizar la sostenibilidad del programa y eliminar las ineficiencias y la duplicación del trabajo.
- La simplicidad, la flexibilidad y la capacidad para adaptarse a las necesidades locales: los SBDC tienen la capacidad de adaptar sus servicios de acuerdo con las necesidades económicas y sociales del contexto en el que se encuentran, ofreciendo servicios que son relevantes para el sector de las PYME atendidas.
- El rendimiento positivo de la inversión: el programa SBDC genera un retorno de la inversión positivo, al contribuir con ingresos superiores al costo del programa, beneficiando a todos los interesados y justificando su continuidad.

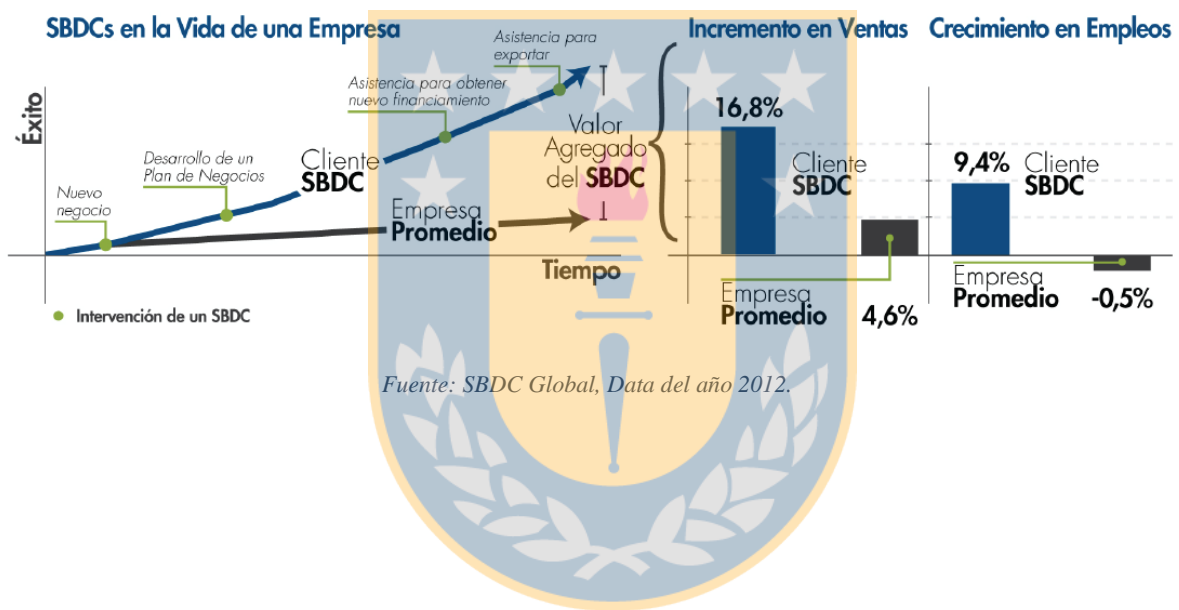


Resultados del modelo SBDC:

Estos servicios benefician a las pequeñas empresas y generan un impacto económico que crea nuevos empleos, aumenta los ingresos, fortalece y diversifica la economía formal y promueve la estabilidad y el crecimiento del país (SBDCGlobal, 2018).

A continuación, se tiene la siguiente figura que refleja el impacto que genera implementar el modelo SBDC sobre los nuevos emprendimientos, dónde se destaca el incremento en el nivel de ventas y la creación de nuevos empleos.

Ilustración 1 Impacto de modelo SBDC





3. Metodología

En esta sección se profundizará en el método por el cual se procederá a medir y obtener los resultados de las variables analizadas. Es decir, se explicarán las herramientas a utilizar para ver la posible relación entre la Inteligencia emocional, las características del emprendedor y el éxito del negocio.

3.1 Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación realizada se da por el propósito de obtener el grado significativo de la relación entre el éxito del negocio y la inteligencia emocional con la resiliencia.

Frente a esto, cabe destacar que la variable dependiente es el éxito del negocio y las variables independientes son: la inteligencia emocional y la resiliencia.

Es así, que se determina la investigación como cuasi-experimental. Esto, dado a que no se puede controlar todas las variables independientes mencionadas por el hecho de que las personas vienen con características cualitativas, las cuales no se pueden manejar del todo.

3.2 Tipo de Investigación

El tipo de investigación a desarrollar será de carácter descriptivas correlacionales, ya que se brindarán datos mediante la obtención de información obtenida de los emprendedores y estas se relacionarán a las variables de inteligencia emocional, las características emprendedoras seleccionadas y el éxito del negocio.

Así, se procederá a determinar el grado de correlación entre los datos recopilados y las variables estudiadas.

3.3 Instrumentos

En primer lugar, se elaborará una encuesta para medir los niveles de inteligencia emocional, la resiliencia y el éxito del negocio. Para esto, se trabajará en conjunto al Centro de Desarrollo de Negocios de la comuna de Los Ángeles, Chile.

Dicho instrumento, será sobre la base del Inventario de Inteligencia emocional modificado por Maureira et al (2015), el cual consta de 32 ítems de tipo likert. La composición de dicha escala es de 1: Totalmente en desacuerdo a 5: Totalmente en acuerdo.



Cabe destacar que al inventario mencionado anteriormente se les agregarán 4 preguntas relacionadas a las cinco áreas de la resiliencia. Además de datos específicos relacionados al emprendedor relacionados al nombre, correo, rango etario y percepción de éxito.

De este modo, el instrumento en total consta de 40 preguntas y fue implementado mediante la herramienta Formulario de Google Drive.

3.3.1 Validación del instrumento

Ahora bien, del Inventario de Inteligencia emocional aplicado por Maureira et al (2015) se obtiene la validación de dicho instrumento, esto pues fue aplicado sobre una muestra no probabilística intencional compuesta por 211 estudiantes de educación física, de los cuales 118 (55,9%) asistían a la Universidad SEK de Chile y 93 (44,1%) a la Universidad Central.

Así, del instrumento diseñado inicialmente por Rego y Fernández (2005) se pudo obtener validación de muestras en Chile, donde los resultados de Alpha de Cronbach fueron de 0.882. Además, Maureira et al (2015) señala que respecto a dicho instrumento no se realizaron cambios semánticos en ninguno de los 41 ítems del inventario original, ya que no hubo confusión ni problemas con su interpretación por parte de la muestra.

Sin embargo, dado a que se se procedió a agregar ítems relacionados a la resiliencia y datos relacionados al éxito del emprendedor perteneciente al Centro de Desarrollo de Negocios Los Ángeles, se prefirió realizar una validación del instrumento de la investigación.

3.4 Población

Dentro de este aspecto, se realizará la investigación sobre una población de 247 empresarios registrados hasta el año 2018 en el Centro de Desarrollos pertenecientes a la provincia del Bio-bío. Datos obtenidos mediante Sercotec (2018)

De lo anterior, se procede a considerar una muestra de 151 emprendedores. Dicha muestra, se estimó con una distribución de 95% de confianza y un margen de error de 5%.

3.5 Análisis de Datos

En primer lugar, para la el óptimo análisis de datos se utilizó el software estadístico SPSS 22.0 para Windows. En la primera parte (confiabilidad y validez del inventario de Rego y Fernández) se aplicó análisis factoriales exploratorios con la prueba de alfa de Cronbach para los niveles de confiabilidad del test.



3.6 Modelo econométrico

En esta sección se considerará el modelo econométrico por el cual se comprenderán las variables de la investigación. Para esto, se procede a desglosar el estudio en dos focos, dónde el primer modelo consta en medir el impacto de la Inteligencia emocional y la resiliencia por sobre el éxito medido desde la perspectiva empresarial.

Luego, el segundo modelo busca medir el impacto de la Inteligencia emocional y la resiliencia por sobre el éxito medido desde la percepción personal.

De este modo, para medir el primer foco de la investigación se tiene el siguiente modelo de regresión lineal:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7 + \varepsilon$$

Donde

Y : Éxito empresarial medido por ingresos brutos anuales del emprendedor

β_0 : Promedio de las variables que no están incluidas en el modelo

β_n : Coeficiente de la variable en cuestión. Dónde $n = 1, \dots, 7$

X_1 : Comprensión de emociones propias

X_2 : Sensibilidad emocional

X_3 : Autocontrol de las emociones

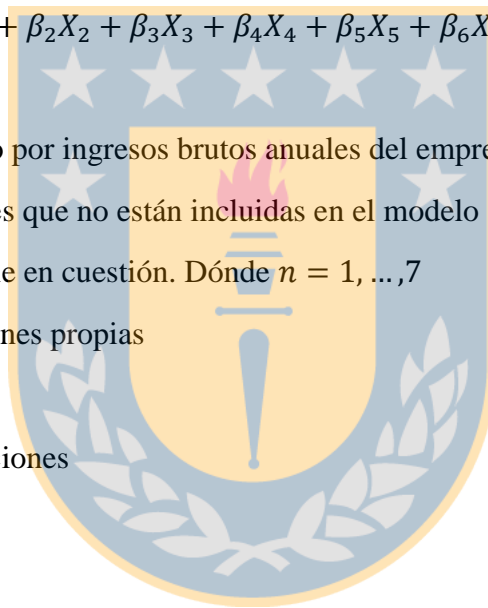
X_4 : Uso de las emociones

X_5 : Empatía

X_6 : Comprensión de las emociones de otros

X_7 : Resiliencia

ε : Factores no observables se consideran como error





Ahora, para el segundo foco de investigación se tiene el siguiente modelo probit:

$$Y^* = \beta X_i + \varepsilon$$

Donde:

Y^* : Percepción de éxito personal

β : Coeficiente de las variables independientes

X_i : Variables independientes (Comprensión de emociones propias, sensibilidad emocional, autocontrol emocional, empatía, comprensión de las emociones de otros, resiliencia, Ln de ingresos brutos)

ε : Factores no observables se consideran como error

Ahora bien, se tiene que la percepción de éxito asume dos valores, los cuales se distribuyen en 0 y 1. Por lo cual cuando Y^* alcanza el umbral de la función se considera el emprendedor exitoso, de caso contrario la percepción de éxito es nula. Para esto, se tiene la siguiente función probabilística.

$$P(Y_1 = 1|X_i) = \phi(X_i\beta)$$

Donde ϕ es la función de densidad acumulada de la distribución normal estándar. Como se mencionó en el inciso anterior, se tiene que la función está limitada entre 0 y 1, lo que la hace apropiada para una probabilidad.



4. Resultados

4.1 Análisis descriptivo.

La muestra consta de 152 emprendedores pertenecientes al centro de desarrollo de negocios de Los Ángeles, entre los 18 y 65 años aproximadamente, de los cuales un 46.1% corresponde a emprendedores de género masculino y un 53.9% correspondiente a emprendedores de género femenino.

Para trabajar con la variable edad, se elaboraron los siguientes rangos etarios, siendo estos los siguientes:

Tabla 1 Rango etario

Respuesta	Tabulación
Entre 18-29 años	0
Entre 30-39 años	1
Entre 40-49 años	2
Entre 50-59 años	3
60 años o más	4

Fuente: Elaboración propia

En relación a la variable rubro, el centro de desarrollo de negocios de Los Ángeles consta con un total de 14 rubros distintos, sin embargo, para efectos de análisis, fue necesario realizar una agrupación de estos rubros, quedando reducidos a un total de 6, agrupados de la siguiente forma:

Tabla 2 Rubro empresarial

Rubro	Composición
1	Servicios, servicios de hospedaje y almacenamiento
2	Comercio minorista
3	Agropecuario
4	Investigación y desarrollo
5	Transporte y construcción, almacenaje y manufactura
6	Servicios educacionales, culturales, salud y administrativos

Fuente: Elaboración propia



Para la variable ingresos, dada la gran cantidad de datos presente, así como también las amplias diferencias entre estos, se realizó una estratificación de ingresos para realizar un análisis más preciso, elaborado de la siguiente manera:

Tabla 3 Rango de ingresos brutos

Escala de ingresos	Rango de ingresos (millones de pesos)
1	0 a 2
2	2 a 7
3	7 a 12
4	12 a 32
5	Más de 32

Fuente: Elaboración propia

Con todo, las variables ya descritas se pueden observar a través de la siguiente tabla de muestra.

Tabla 4 Muestra de la investigación

	Muestra	Género					
		Masculino			Femenino		
		n	%	Edad en promedio	n	%	Edad en promedio
Rango de Ingresos							
De \$0 a \$2.000.000	39	16	41,0%	Entre 30 a 39 años	23	59,0%	Entre 30 a 39 años
De \$2.000.001 a \$7.000.000	40	20	50,0%	Entre 40 a 49 años	20	50,0%	Entre 40 a 49 años
De \$7.000.001 a \$12.000.000	25	13	52,0%	Entre 30 a 39 años	12	48,0%	Entre 40 a 49 años
De \$12.000.001 a \$32.000.000	15	6	40,0%	Entre 30 a 39 años	9	60,0%	Entre 30 a 39 años
De \$32.000.001 o más	33	15	45,5%	Entre 50 a 59 años	18	54,5%	Entre 50 a 59 años
Rango de Rubros							
Servicios	75	33	44,0%	Entre 30 a 39 años	42	56,0%	Entre 30 a 39 años
Comercio	43	21	48,8%	Entre 30 a 39 años	22	51,2%	Entre 30 a 39 años



<i>Agropecuario</i>	4	2	50,0%	Entre 18 a 29 años	2	50,0%	Entre 60 años o más
<i>Investigación y Desarrollo</i>	1	1	100,0%	Entre 40 a 49 años	0	0,0%	-
<i>Trans. almac, const. y manuf.</i>	22	10	45,5%	Entre 30 a 39 años	12	54,5%	Entre 40 a 49 años
<i>Serv. Educ, cult, salud y admin.</i>	7	3	42,9%	Entre 30 a 39 años	4	57,1%	Entre 30 a 39 años
<i>Muestra total</i>	152	70	46,1%		82	53,9%	
<i>Universo</i>	247	133	53,8%		114	46,2%	

Fuente: Elaboración propia

Dentro de los resultados obtenidos a través de esta tabla, se puede apreciar que, tanto para la población femenina como masculina, la mayor proporción de personas se encuentra en el rango etario de 30 a 39 años. En relación a los ingresos recibidos, la mayor cantidad de emprendedores (40) reciben ingresos entre 2 a 7 millones, representando un 50% tanto para la población femenina como masculina. Además, también se puede observar que las personas que reciben una mayor cantidad de ingresos, tanto para la población femenina como masculina, se encuentran en un rango etario mayor (entre 50 y 59 años).

En relación al rubro, se puede apreciar que la mayor cantidad de emprendedores realiza sus actividades dentro del rubro de servicios (75), los cuales se encuentran entre los 30 a 39 años de edad representando un 44% para la población masculina y un 56% para la población femenina.



Ahora bien, para poder aplicar de forma efectiva el cuestionario inventario de inteligencia emocional, es necesario evaluar la fiabilidad de dicho cuestionario. Lo cual se realizó a través del alfa de Crombach. Apreciado a través de la siguiente tabla.

Tabla 5 Fiabilidad del instrumento

<i>Variable o factor</i>	Alpha de Cronbach (Inventario Maureira et al. 2015)	Alpha de Cronbach Inicial	Alpha de Cronbach Final
<i>Comprensión emociones propias</i>	0,839	0,802	0,802
<i>Sensibilidad emocional</i>	0,780	0,528	0,760
<i>Autocontrol emocional</i>	0,817	0,626	0,626
<i>Uso de las emociones</i>	0,758	0,772	0,772
<i>Empatía</i>	0,784	0,897	0,897
<i>Comprensión emociones de otros</i>	0,728	0,723	0,723
<i>Resiliencia</i>	-	0,436	0,626

Fuente: Elaboración propia

En primer lugar, la primera columna representa el instrumento aplicado por (Maureira et al 2015), luego, se presenta los resultados obtenidos en una primera etapa en esta investigación, de los cuales cabe destacar que las variables **resiliencia** y **sensibilidad emocional** presentan una bajo alfa de Cronbach, lo cual gatillaba a una validez parcial del instrumento. Es por esto que se procede a la eliminación de ítems irrelevantes en el cuestionario los cuales mermaban dicha validez.

Así, se procede a obtener el alfa de Cronbach final, el cual se ve reflejado en la última columna. De este se tiene que todas las variables del instrumento poseen una alfa favorable para la validez del instrumento, donde se destaca **empatía** y **comprensión de las emociones propias**.



A continuación, se procede a entregar los resultados en promedio de cada variable relacionada a Inteligencia Emocional(IE). Dónde cada una puede variar desde 1 a 5 y dónde 5 se asocia cómo el índice gatillador para la IE.

Tabla 6: Resultados

Escala de Ingreso	Rubro empresa	Masculino							Femenino						
		N° Pers	Inteligencia Emocional						N° Pers	Inteligencia emocional					
			1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6
1	1	10	4,7	2,1	4,2	4,5	4,9	4,5	10	4,7	2,0	4,3	4,6	5,0	4,4
	2	2	4,2	2,8	4,5	4,6	4,8	4,5	6	4,4	2,2	3,9	4,3	4,8	4,3
	3	2	4,2	2,4	3,9	3,8	4,5	3,8	0						
	4	1	5,0	1,4	4,6	4,6	5,0	4,3	0						
	5	1	5,0	2,0	4,6	4,4	4,7	4,0	6	4,6	2,1	4,5	4,7	4,8	4,7
	6	0							1	5,0	1,4	5,0	5,0	5,0	5,0
2	1	12	4,5	2,4	4,2	4,3	4,7	4,3	13	4,7	2,1	4,6	4,7	4,9	4,5
	2	5	4,7	2,6	4,7	4,6	4,9	4,5	5	4,4	2,2	4,2	4,5	4,7	4,5
	3	0							0						
	4	0							0						
	5	3	4,8	1,9	4,7	5,0	5,0	4,8	2	4,4	2,2	4,5	4,5	5,0	4,3
	6	0							0						
3	1	5	4,8	1,9	4,8	4,9	5,0	4,7	8	4,5	2,1	4,3	4,5	4,7	4,4
	2	5	4,8	1,8	4,6	4,7	4,7	4,5	1	5,0	1,3	4,8	5,0	5,0	5,0
	3	0							1	4,7	1,8	4,8	5,0	5,0	4,7
	4	0							0						
	5	2	4,5	2,7	4	4,4	4,5	4,2	0						
	6	0							2	4,6	1,6	4,5	4,9	4,8	5,0
4	1	3	4,8	2,3	4,5	4,3	4,8	4,1	2	4,6	1,6	4,5	4,9	4,8	5,0
	2	2	4,5	2,3	4,4	4,8	5	4,3	5	4,6	2,1	4,5	4,8	5,0	4,7
	3	0							3	4,6	2,4	4,2	4,1	5,0	4,3
	4	0							0						
	5	1	4,5	2,3	4	4,2	4,7	3,3	0						
	6	0							1	4,7	1,7	4,4	4,8	5,0	5,0
5	1	1	4,4	2,4	4,2	4,4	4,6	4,3	6	4,8	2,2	4,4	4,6	4,5	4,3
	2	7	4,6	2,3	4,1	4,5	4,8	4,4	7	4,3	2,2	4,2	4,3	4,9	4,3
	3	0							1	5,0	2,1	5,0	5,0	5,0	5,0
	4	0							0						
	5	3	4,4	2,6	4,6	4,5	4,8	3,8	3	4,7	2,1	4,3	4,5	4,6	4,1
	6	2	4,6	2,8	4,2	4,4	4,8	4,3	1	4,7	3,3	5,0	4,6	5,0	4,0

Fuente: Elaboración propia



Del cuadro anterior, se destaca lo siguiente:

En cuanto a los ingresos brutos de 0 a 7 millones de pesos, se conglomeran en el rubro de Servicios, servicios de hospedaje y almacenamiento. Lo anterior, refleja altos índices en empatía y comprensión de emociones propias para los emprendedores.

Ahora bien, para el tramo de ingresos brutos de 2 a 7 millones de pesos se incorpora el alto índice respecto al uso de las emociones para el género femenino. Dicha incorporación, se torna más aguda en el tramo de 7 a 12 millones de ingresos donde la variable en cuestión es relevante para ambos géneros y de mayor nivel en comparación a la comprensión de emociones propias.

Además, para el tramo de ingresos brutos de 12 a más de 32 millones de pesos se concentra un mayor nivel de emprendedores relacionados al Comercio minorista. Donde para el género femenino y masculino las variables Empatía y uso de las emociones cobran una mayor relevancia.

De modo general, se destaca que sensibilidad emocional es la variable con menor índice para los emprendedores.





Tabla 7: Resultados

Rango etario	Rubro empresa	Masculino							Femenino						
		N° Pers	Inteligencia Emocional						N° Pers	Inteligencia emocional					
			1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6
0	1	4	4,5	2,3	4,1	4,4	4,4	4,3	4	4,4	2,1	4,1	4,5	4,8	4,4
	2	3	4,6	2,4	4,5	4,4	4,4	4,2	4	3,9	2,3	3,6	3,9	4,8	3,6
	3	1	4,0	2,2	3,8	4,0	5,0	3,7	0						
	4	0							0						
	5	3	4,5	2,1	4,2	4,3	4,6	3,9	3	4,6	2,2	4,3	4,5	4,3	4,4
	6	1	4,7	2,4	4,6	4,4	4,7	4,3	0						
1	1	14	4,5	2,2	4,2	4,4	4,8	4,2	18	4,5	2,2	4,3	4,6	4,8	4,4
	2	9	4,6	2,1	4,4	4,7	4,9	4,6	8	4,5	2,2	4,2	4,3	4,8	4,3
	3	1	4,3	2,6	4,0	3,6	4,0	4,0	0						
	4	0							0						
	5	3	4,5	2,6	4,5	4,6	4,7	3,6	4	4,4	2,3	4,2	4,6	4,9	4,2
	6	0							2	4,6	1,5	4,6	5,0	4,8	5,0
2	1	9	4,8	2,3	4,4	4,6	5,0	4,7	11	4,8	2,0	4,5	4,7	4,9	4,7
	2	5	4,8	2,2	4,3	4,5	4,9	4,5	5	4,7	2,3	4,3	4,6	4,9	5,0
	3	0							0						
	4	1	5,0	1,4	4,6	4,6	5,0	4,3	0						
	5	0							0						
	6	1	4,7	2,9	4,4	4,0	5,0	4,7	1	5,0	1,6	4,8	4,8	5,0	5,0
3	1	5	4,7	2,2	4,5	4,6	4,5	4,5	7	4,9	2,2	4,6	4,6	4,7	4,5
	2	3	4,5	3,1	4,7	4,5	5,0	4,1	4	4,5	2,2	4,4	4,7	5,0	4,5
	3	0							0						
	4	0							0						
	5	3	4,8	2,3	4,5	4,8	5,0	4,8	1	4,5	1,7	4,6	4,6	5,0	4,3
	6	1	4,5	3,1	3,8	4,4	5,0	4,3	1	4,7	3,3	5,0	4,6	5,0	4,0
4	1	1	5,0	1,8	4,8	5,0	5,0	5,0	2	4,8	1,9	4,7	4,7	5,0	4,8
	2	1	5,0	2,1	5,0	5,0	5,0	5,0	1	4,5	2,1	4,6	4,4	5,0	4,7
	3	0							2	4,8	1,9	4,9	5,0	5,0	4,8
	4	0							0						
	5	1	4,7	1,8	4,8	5,0	5,0	4,7	4	4,9	1,9	4,8	4,9	5,0	4,9
	6	0							0						

Fuente: Elaboración propia



Respecto al cuadro anterior, se destaca lo siguiente:

Para todos los rangos etarios se presenta el mismo comportamiento, donde la Comprensión de emociones propias y empatía tienen un alto índice para ambos géneros. Además, de caso contrario se presenta la Sensibilidad emocional.

Ahora bien, se tiene la Tabla 8 donde se busca medir el impacto de cada variable que compone la Inteligencia Emocional y, además, se incluyó la resiliencia. De este modo, se distingue la diferencia que pudiera existir entre ambos géneros para el éxito emprendedor. Además, se procede a incorporar la variable resiliencia, la cual se procede a medir de la misma manera que IE, es decir, con un rango de 1 a 5, siendo 5 el nivel mayor para reflejar un alto grado de resiliencia en el emprendedor.

Tabla 8: Resultados por género

<i>Factor o variable</i>	<i>Género</i>			
	<i>Masculino</i>		<i>Femenino</i>	
	<i>Promedio</i>	<i>Total</i>	<i>Promedio</i>	<i>Total</i>
<i>Comprensión emociones propias</i>	4,63	1.945	4,58	2.254
<i>Sensibilidad emocional</i>	2,29	1.442	2,13	1.570
<i>Autocontrol emocional</i>	4,37	1.529	4,38	1.794
<i>Uso de las emociones</i>	3,75	1.576	3,82	1.877
<i>Empatía</i>	4,80	1.008	4,83	1.188
<i>Comprensión emociones de otros</i>	4,37	917	4,50	1.108
<i>Resiliencia</i>	4,56	957	4,51	1.110

Fuente: Elaboración propia

De este modo, se puede decir que de modo general se replica las mismas variables con mayor nivel. Estas son, Comprensión de emociones propias, empatía y autocontrol emocional. Además, se puede decir que el nivel de resiliencia es alto tanto para los emprendedores masculinos como femeninos, lo que refleja óptimos resultados.

Finalmente, se puede señalar que en promedio las mujeres presentan mayores niveles en las variables relacionadas a Inteligencia Emocional que los hombres. Sin embargo, esto se da de manera contraria respecto a la Resiliencia, donde el hombre refleja un mayor nivel.



4.2 Correlaciones

Para el análisis se consideraron las variables Resiliencia, Comprensión de emociones propias, Sensibilidad emocional, Autocontrol emocional, Uso de las emociones, Empatía y Comprensión de las emociones de otros. En primer lugar, se analizó la significancia de estas variables a través de un modelo de regresión lineal, cuyos resultados fueron analizados marginalmente como se observa en la Tabla 9.

Tabla 9: Correlación respecto a éxito empresarial

Variable	Ingreso bruto
Resiliencia	2.41e+07 (0.092)***
Comprensión de emociones propias	-2.04e+07 (0.473)
Sensibilidad emocional	-1.15e+07 (0.460)
Autocontrol emocional	2.16e+07 (0.334)
Uso de las emociones	-6041937 (0.840)
Empatía	1.59e+07 (0.468)
Comprensión de las emociones de otros	2936320 (0.886)

Superíndices ***, **, * indica la significancia estadística 1, 5 y 10 por ciento, respectivamente

Fuente: elaboración propia.

Para el análisis marginal de las dimensiones sobre el Ingreso bruto, se obtuvo lo siguiente:

- Existe una correlación positiva y significativa entre la resiliencia y el ingreso bruto.
- No existen correlaciones estadísticamente significativas para el resto de las variables.

En segundo lugar, se analizó la significancia de estas variables a través de un modelo Probit, cuyos resultados fueron analizados marginalmente como se observa en la tabla 10.



Tabla 10: Correlación del éxito medido por la percepción personal

Variable	Percepción de éxito
Emociones	2.443328 (0.000)***
Ln Ingreso bruto	0.1668154 (0.012)***
Empatía	-0.8148902 (0.047)**

Superíndices ***, **, * indica la significancia estadística 1, 5 y 10 por ciento, respectivamente.

Fuente: Elaboración propia

Para el análisis marginal de las dimensiones sobre la percepción de éxito, se obtuvo:

- Existe una correlación significativa y positiva entre las emociones y la percepción de éxito.
- Existe una correlación significativa y positiva entre Ln ingreso bruto y la percepción de éxito.
- Existe una correlación negativa y estadísticamente significativa entre empatía y la percepción de éxito.

4.3 Efectos marginales

En esta sección, se verá los efectos marginales que se pueden producir en ambos focos de investigación respecto al éxito. Para esto se tiene la Tabla 11 y 12 para reflejar las variables incidentes sobre el éxito del emprendedor dependiendo del foco señalado.

Perspectiva de éxito empresarial:

Tabla 11 Efectos marginales éxito empresarial

Variable	dy/dx
Resiliencia	2.41e+07 (0.090)***

Fuente: Elaboración propia

En el cuadro anterior, se tiene que el efecto marginal mantiene el impacto significativo de la Resiliencia sobre el éxito del emprendedor, mirado desde la perspectiva de éxito empresarial.



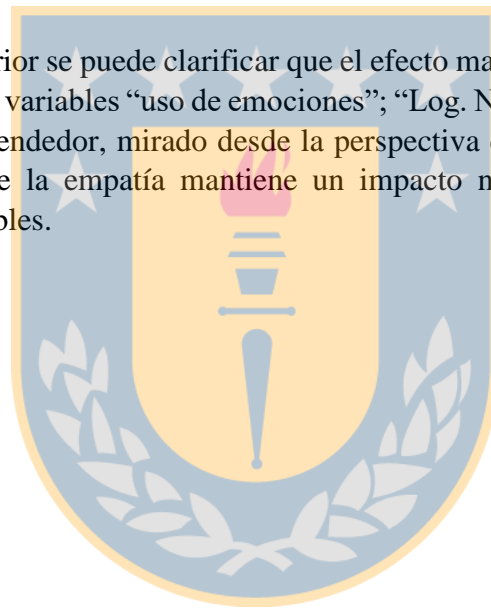
Perspectiva de percepción personal de éxito:

Tabla 12 Efectos marginales éxito personal

Variable	dy/dx
Uso de emociones	0.5959761 (0.000)***
Log. N de Ingresos	0.0406896 (0.012)***
Empatía	-1.987678 (0.045)**

Fuente: Elaboración propia

Ahora bien, del cuadro anterior se puede clarificar que el efecto marginal mantiene el mismo grado de significancia de las variables “uso de emociones”; “Log. N de ingresos” y “empatía” por sobre el éxito del emprendedor, mirado desde la perspectiva de la percepción de éxito personal. Considerando que la empatía mantiene un impacto negativo sobre el éxito a diferencia de las otras variables.





5. Conclusiones, limitaciones y sugerencias

Para el primer objetivo propuesto que es determinar el nivel de inteligencia emocional de cada emprendedor, podemos concluir que de las variables que componen la inteligencia emocional, se encuentra: empatía, comprensión de emociones propias y autocontrol emocional. Estas son las que más impulsan la inteligencia emocional del emprendedor. Donde se puede apreciar que los niveles reflejados en empatía son 4.6 para los emprendedores; para la comprensión de emociones propias es de 4.5 y en cuanto al autocontrol emocional torna en un 4.6.

En relación al segundo objetivo, el cual era identificar el nivel de resiliencia de cada emprendedor, se pudo concluir que existe un nivel de esta variable en emprendedores de género masculino de 4.56. Mientras que las emprendedoras de género femenino, presenta un nivel de 4.51.

Para el tercer objetivo que consiste en **evaluar el efecto mediador** de la inteligencia emocional y la resiliencia sobre el éxito del negocio de emprendedores perteneciente al centro de desarrollo de negocios Los Ángeles, se puede concluir que respecto al primer foco de atención “éxito desde la perspectiva empresarial”, la resiliencia es el único factor relevante para este aspecto, lo cual concuerda con, Díaz et al (2015), el cual señala que la resiliencia implica un conjunto de destrezas cognitivas que le posibilitan a una persona, grupo, comunidad o empresa, enfrentar las diferentes adversidades, cambios y contingencias que surgen redefiniendo el contexto en el que se encuentran inmersos estos sujetos sociales. En relación al segundo foco de atención “éxito desde la percepción personal”, se puede concluir que las variables uso de las emociones, ingresos brutos y son relevantes en forma positiva para sentirse exitoso, lo que también coincide con Magnano, Capraro y Paolillo (2011), quienes sugieren que “la inteligencia emocional está fuertemente relacionada con el progreso individual y el éxito en un entorno organizacional y el rendimiento individual”, en cambio, la variable empatía se manifiesta de una forma significativa pero negativa, lo cual refleja que a medida que el emprendedor es más empático o mejorara su capacidad de colocarse en el lugar de otro individuo, esto generará que el éxito individual se vea afectado por el éxito de otros o colectivo, concertando con Davis (1983), el cual señala que la empatía posee dos componentes:

- a) Preocupación empática: sentimiento de preocupación y tristeza ante la situación de otra persona.
- b) Toma de perspectiva: habilidad para comprender el punto de vista de otro.

Finalmente se puede concluir, a través de los instrumentos y modelos utilizados, que tanto la inteligencia emocional como la resiliencia entregan información que permite encontrar un vínculo parcialmente explicativo entre estas variables y el éxito del negocio. Además, debemos destacar que no necesariamente existirá una relación de causalidad entre las variables utilizadas en este estudio.



Limitaciones

De la investigación que se llevo a cabo, se puede apreciar que se registran limitaciones respecto a las variables para medir el éxito del emprendedor. Esto, pues el éxito según la literatura observada se puede interpretar y/o medir de múltiples formas. Sin embargo, las presentadas en la actualidad se tornan insuficientes para poder obtener resultados concretos como efectos mediadores.

Además, se destaca la limitación respecto a la información relacionada al emprendimiento en Chile y específicamente el índice de emprendedores a nivel provincial. Esto, generó que la investigación debiera acotarse a los registros tangibles obtenidos por el Centro de Desarrollo de Negocios de Los Ángeles.

Finalmente, cabe destacar que el estudio se vio dificultado por la difícil accesibilidad a la información referente a emprendedores. Esto pues, se formaba reticencia al brindar datos referentes a los ingresos recibidos por su emprendimiento y a la cantidad de trabajadores formales y/o informales de la empresa.

Sugerencias

Dado los resultados obtenidos de la investigación respecto al efecto mediador de la inteligencia emocional y la resiliencia sobre el éxito del negocio de emprendedores pertenecientes al Centro de Desarrollo de Negocios Los Ángeles, se sugiere que se investigue en distintas variables que puedan afectar al éxito del emprendedor.



Referencias

- Acs, Z.J.; Audretsch, D.B.; Braunerhjelm, P. y Carlsson, B. (2003) *The missing link the knowlegde filter and entrepreneurship in endogenous growth.*
- Antonic, B. (2009) *The entrepreneur's general personality traits and technological developments. World Academy of Science, Engineering and Technology, 53, 236-241.*
- Aragón y sánchez (2005) *Factores explicativos del éxito competitivo: el caso de las PYMES del estado de Veracruz*
- Báez, L. (2010) *La Resiliencia de los Empresarios en el Sector Foresto Industrial de la Provincia de Misiones, Vis. futuro vol.14 no.2 Miguel Lanus*
- Bermúdez, Álvarez & Sánchez, (2002) *Análisis de la relación entre inteligencia emocional, estabilidad emocional y bienestar psicológico.*
- Carvalho, C. L. (2009) *Políticas públicas no turismo brasileiro: a cidade de São Paulo e a construção de sua identidade turística.*
- Corvalán, J. (2012) *Construcción de instrumento para evaluar emprendimiento en estudiantes de pregrado de la Universidad de Talca.*
- De Miguel Sanz, A. (2013) *Políticas Públicas para emprendedores: Análisis del proyecto de ley de apoyo al emprendedor.*
- De Souza, et al. (2016) *Entrepreneurial potential and success in business: a study on elements of convergence and explanation, RAM, REV. ADM. MACKENZIE (Mackenzie Management Review), 17(5), 188-215*
- Díaz, et al. (2015) *Caracterización de dos experiencias exitosas de negocios inclusivos en Colombia, Civilizar, 197-212*
- Dolabela, F. (2011) *Oficina do empreendedor*
- Eroğlu, O. y Piçak, M. (2011) *Entrepreneurship, National Culture and Turkey.*
- Fernandes, D. V. D. H. & Santos, C. P. (2008) *Orientação empreendedora: um estudo sobre as consequências do empreendedorismo nas organizações.*
- Gartner, W. B. (1988) *Who is an Entrepreneur? Is the wrong question.*
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional, Barcelona.*
- Junta de Andalucía (2004) *Tejido empresarial y factores del éxito.*
- Lupiáñez, L. C.; Priede, T. B. y López-Cózar, C.N. (2014) *El emprendimiento como motor del crecimiento económico.*
- Magnano, Capraro y Paolillo (2011) *Resiliencia e inteligencia emocional: qué rol tiene en la motivación al logro.*
- Mayer, Salovey, y Caruso, (2004) *Emotional intelligence: Theory, findings and applications.*
- Mestre y Abella (2016) *Factores de gestión asociados al éxito o al fracaso económico de las empresas que gestionan instalaciones deportivas en la comunidad valenciana.*
- Moncayo (2009) *Profesor de los programas de emprendimiento del MBA del IDE business school.*



- McClelland, D. C. (1971) *Entrepreneurship and achievement motivation: approaches to the science of sócio-economic development*
- Mota, G. (2016) *El perfil emprendedor y la predisposición para innovar.*
- Olmos, R y Sastre, M. (2011) *Actitud emprendedora en los estudiantes universitarios: un análisis de factores explicativos en la Comunidad de Madrid.*
- Rodrigues, G. J. M. (2015) *Inovação e empreendedorismo: percepção das MPE's turísticas no bairro da Praia Grande, Centro Histórico de São Luís-MA.*
- Rodriguez, A. R. (2009) *Nuevas perspectivas para entender el emprendimiento empresarial*
- Salvador, C. (2008) *Impacto de la inteligencia emocional percibida en la autoeficacia emprendedora Boletín de Psicología, No. 92, 65-80*
- Schumpeter, J.A. (1934) *The Theory of Economic Development.*
- Varsa, Mestre y Abella (2015) *Principales ratios del éxito económico de las empresas que gestionan instalaciones deportivas.*





Anexos

I. Encuesta aplicada

Formulario aplicado a emprendedores pertenecientes al Centro de Desarrollo de Negocio Los Ángeles

Estimado/ empresario/a:

Junto con saludar, les comentamos que se está llevando a cabo una Investigación acerca de “La Inteligencia emocional y el éxito emprendedor” por parte de alumnos de Ingeniería Comercial de la Universidad de Concepción. Dicha investigación se realiza de manera mancomunada con el Centro de Desarrollo de Los Ángeles.

Es de suma importancia que usted pueda formar parte de esta investigación respondiendo la siguiente encuesta (duración 08 minutos): <https://goo.gl/forms/OjZWAKZy8bAxosGo2>

Cabe destacar, que la encuesta tiene como fin de poder brindarle a Ud. cómo empresario/a una retroalimentación que pueda beneficiarle aún más a su negocio.

La información recopilada es de carácter confidencial y está siendo sustentada por el Docente y Director de Asuntos estudiantiles de la Universidad de Concepción, Sr. Francisco Díaz.

			1	2	3	4	5
Inventario de Inteligencia Emocional	1	Comprendo mis sentimientos y emociones					
	2	Conozco bien lo que siento					
	3	Cuando le he puesto atención a mis sentimientos, he podido aprender de mí					
	4	Cuando estoy triste, sé cuáles son los motivos					
	5	Puedo comprender cuales son las razones de mis emociones					
	6	Generalmente tengo conciencia de mis sentimientos					
	7	No reflexiono acerca de mis reacciones emocionales					
	8	Cuando las personas hablan conmigo, tiendo a pensar en otras cosas					
	9	El sufrimiento de otros no me afecta					
	10	No me gusta ir a fiestas de cumpleaños de niños					



11	Me dificulta conversar con personas que tienen un diferente punto de vista al mío					
12	Me irrito cuando alguien me critica, aun sabiendo que la otra persona tiene la razón					
13	Me cuesta asumir las críticas que me hacen					
14	Es difícil para mí aceptar una crítica					
15	En situaciones con alta tensión, me mantengo con calma					
16	Cuando otros se irritan, permanezco calmado					
17	Soy capaz de controlar mis propias emociones					
18	Siempre que estoy furioso, puedo volver a la calma					
19	Raramente me pongo furioso					
20	Soy una persona automotivada					
21	Es común que me anime a mí mismo para dar lo mejor					
22	Cuando requiero concentración, me alejo de las emociones que puedan perjudicarme					
23	Puedo completar la mayor parte de las cosas que empiezo					
24	Para alcanzar los objetivos que me propongo, doy lo mejor de mí mismo					
25	Es común que establezca objetivos para mí mismo					
26	Me alegro cuando veo felices a las personas de mi alrededor					
27	Me siento feliz cuando un amigo mío obtiene un premio					
28	Me siento bien cuando un amigo mío recibe un reconocimiento					
29	Me preocupo cuando un amigo está enfermo					
30	La mayor parte de las personas habla conmigo sobre sus sentimientos					
31	Puedo percibir los sentimientos de las personas con quién me relaciono					
32	Cuando planifico algo, lo realizo					
33	Generalmente puedo sobresalir a cualquier circunstancia de alguna manera u otra					



Resiliencia	34	Dependo más de mí mismo que de otras personas					
	35	Es fundamental que yo mantenga el interés en las cosas que estoy realizando					
	36	Puedo estar y realizar algo solo sí es necesario hacerlo					
	37	Edad	Entre 18-29 años				
			Entre 30-39 años				
			Entre 40-49 años				
			Entre 50-59 años				
			60 años o más				
	38	¿Se considera un emprendedor exitoso?	Si: ___ No: ___				
	39	Nombre y apellido					
	40	Correo electrónico					





II. Solicitud de base de Datos al Director de CDN Los Ángeles

Estimado Director

Los Ángeles, Mayo 2018

Sr. Manuel Velásquez

Presente

Junto con saludar, a través de la presente, se dirige a usted Neil García, alumno de la Carrera Ingeniería Comercial.

Ante usted expone lo siguiente:

Desde el segundo semestre del año 2017 se está llevando a cabo la Tesis en torno a “Cómo se relaciona la Inteligencia emocional y características emprendedoras con el éxito del emprendedor”, la cual está siendo realizada por alumnos de Ingeniería Comercial de la Universidad de Concepción. Dicha investigación se ha podido realizar con el trabajo mancomunado de asesores pertenecientes al Centro de Desarrollo de Negocios Los Ángeles, pues facilitaron las determinantes de cómo poder medir el éxito emprendedor.

Actualmente, la Tesis señalada se encuentra ad portas a la implementación de la encuesta a emprendedores pertenecientes a vuestra institución. De este modo, se solicita a usted que pueda brindar la base de datos pertinente y así, poder continuar con la culminación de la investigación señalada.

Cabe destacar, que lo mencionado anteriormente es respaldado por el Profesor guía de la Universidad de Concepción, Sr. Francisco Díaz, quién mediante la presente respalda los fines investigativos de la solicitud efectuada en el inciso anterior.

Ante lo expuesto, ruego su comprensión y agradezco de antemano su acogida.

Sin ningún otro particular, se despide.

Neil García Campos

Correo: neilthomasg@gmail.com; neilgarcia@udec.cl

**Profesor guía de Tesis
Tesis**

Francisco Díaz

Alumno representante de

Neil García



III. Recopilación de variables del Centro de Desarrollo de Negocios.

Clasificación rubro empresa	
Servicios	1
Servicio de hospedaje y alimentación	2
Comercio minorista	3
Comercio mayorista	4
Agropecuario	5
Investigación y desarrollo	6
Manufactura	7
Transporte y almacenamiento	8
Construcción	9
Profesional/ Técnico	10
Salud	11
Servicio educacional	12
Administrativa/suporte	13
Artísticas/culturales	14

Cantidad total de trabajadores	
Número de trabajadores informales	
Número de trabajadores formales	

Ingresos Brutos	
Ingresos brutos percibidos en un año	

Género del emprendedor	
Masculino	
Femenino	