
Los inicios de los negocios de Chapinero, con la caracterización de dos (2) de sus propietarios en inteligencia emocional

Autor (es)

Ariane Illera Correal

Psicóloga Universidad Santo Tomás, Especializada en Psicología de Consumidor de la Universidad Konrad Lorenz, Magister en Administración de la Universidad de La Salle, Doctora en Ciencias Empresariales de la Universidad Antonio de Nebrija Madrid- España.

Víctor José Rodríguez Restrepo

Administrador de Empresas de la Universidad Externado de Colombia, especialista en Gerencia de Talento Humano y Pedagogía Universitaria de la Escuela de Administración de negocios (EAN). Profesor investigador de la Universidad De la Salle. Profesor autor de la guía de emprendimiento y creación de empresa para el Politécnico Gran colombiano año 2008.

José Rodrigo Mondragón

Administrador de Empresas, Especialista en Mercadeo y Magister en Organizaciones de la Escuela de Administración de Negocios (EAN) Profesor investigador de la Universidad de la Salle.

Recibido

11 de mayo de 2023

Aceptado

28 de noviembre de 2023

Resumen

El documento pretende analizar cómo ha transcurrido en el tiempo la historia de la ciudad de Bogotá D.C., la vida y obra de los habitantes de la localidad de chapinero, como consecuencia de los cambios socio-culturales y económicos de la zona, en especial los negocios más antiguos, los cuales a través de los años han logrado sobrevivir conservando su tradición y buen nombre, a pesar del paso de varias generaciones. Se presenta una lista de los negocios con sus fundadores, actividad primordial, estrategias de sostenimiento,

duración en el tiempo y ubicación en la localidad.

El artículo trata el tema de la inteligencia emocional basada en cinco ingredientes a saber: la autoconciencia, la autorregulación, la empatía, las habilidades sociales y el liderazgo, en los propietarios entrevistados de los negocios de Chapinero, se evidencia el sostenimiento y comprensión emocional como factores importantes en la búsqueda de la perdurabilidad durante las diferentes generaciones, considerado como un aporte

a la teoría.

Posteriormente se hace una explicación del concepto, con sus componentes y cómo actúa a través de las personas en especial los emprendedores de negocios para el caso en mención. Los investigadores han utilizado y adaptado la matriz de Rensis Likert con el fin de recoger la información, conocer sus resultados en su aplicación, en dos (2) de los propietarios de almacenes de ropa masculina y femenina, con más de cuarenta (40) años de vida comercial.

Palabras clave

Inteligencia emocional, estrategia de negocio, tradición, motivación, matriz de Likert, caracterización.

Abstrac

The document aims to analyze how the history of the city of Bogotá D.C., the life and work of the inhabitants of the town of Chapinero, have passed over time, as a consequence of the socio-cultural and economic changes in the area, especially the businesses. Oldest, which through the years have managed to survive preserving their tradition and good name, despite the passage of several generations. A list of businesses is presented with their founders, primary activity, sustainability strategies, duration over time and location in the locality.

Subsequently, an explanation of the concept of emotional intelligence is made, with its components and how it acts through people, especially business entrepreneurs for the case in question. The researchers have used and adapted the Rensis Likert matrix in order to collect information, know its results in its application, in two (2) of the owners of men's and women's clothing stores, with more than forty (40) years of experience.

Business Life.

Keywords:

Emotional intelligence, business strategy, tradition, motivation, matrix of Likert, characterization.

Cómo citar

Illera Correal, A., Rodríguez Restrepo, V. J., & Rodrigo Mondragón J. (2024). Los inicios de los negocios de Chapinero, con la caracterización de dos (2) de sus propietarios en inteligencia emocional . *Punto de Vista*, 14 (21), 25 - 43.

Introducción

En el contexto de los negocios, el presente trabajo es producto de una investigación orientada primero: describir una breve reseña histórica de los inicios de Bogotá D.C, desde la colonia hasta nuestros días, con los cambios socio-económicos y culturales de sus habitantes así como del entorno ambiental; segundo: en la localidad de chapinero tradicionalmente considerada un lugar típicamente comercial, con sitios de espectáculos, salones de reuniones familiares, servicios bancarios y restaurantes, aún se mantiene la existencia de negocios con una tradición de más de cuarenta (40) años de vida. Tercero: se pensó en realizar la caracterización de algunos de sus propietarios en materia de inteligencia Emocional, complementaria al cociente intelectual y considerada en los tiempos de hoy como una variable de aprendizaje social para los negocios, para ello, se piensa en la utilización de la matriz de Rensis Likert adaptándola a la situación particular de las actividades comerciales de sus actuales propietarios.

Reseña histórica en los inicios de Bogotá D. C.

En los últimos cincuenta años ha cambiado ostensiblemente la vida citadina en la localidad de chapinero, cuando vivir en esta zona era un privilegio porque allí se albergaban las principales familias antiguas, servidoras de ritos y tradiciones emanadas de la pasada colonización de nuestros ancestros españoles. Las casas con grandes solares y bastantes piezas se encontraban de la carrera séptima hacia arriba colindando con los cerros de Bogotá; y de la misma avenida hacia abajo, como un gran callejón se observaba lo que hoy es la carrera trece, era posible recorrerla no hace muchos años en una ca-

rroza tirada por lacayo elegante, con látigo en mano a la postre de hermosos corceles, donde los antiguos bogotanos los fines de semana hacían cola para darse un paseíto de extremo a extremo de la ciudad.

En los primeros años de la colonización de la ciudad, "En las casas de familia se percibía la ausencia de personas, se veían como grandes mansiones solitarias, donde tan solo en las primeras horas de la noche se oía tocar el piano y conversar sobre las mudanzas del tiempo, suspirando muy discretamente por la época pasada en que los jóvenes dedicaban los ratos desocupados a visitar y a gozar del trato familiar, indispensable en las intimas relaciones mantenidas entre personas cultas. En la calle apenas se advertían las pisadas del transeúnte que va para la casa y el pitar de los serenos para avisar que no están dormidos o que los faroles alumbran poco o mucho. Sí la noche está tranquila o hay luna, se alcanzaba a oír los ladridos de los perros que moraban por el barrio Egipto y el Agua nueva, y no es raro que algún alcoholizado asista de dirigirse hacia donde le parece que permanece su habitación. No deja de oírse el ruido de algún coche desvencijado, sin linternas, que va o viene de Chapinero, tirado por delgados caballos conducidos por mugriento y beodo portillón. ¡Imposible mayor movimiento!" (Cordovez, 1949).

Años más tarde, en 1968 quien llegaba a Bogotá "del aeropuerto al perímetro urbano del entonces chapinero, se hacía en automóviles, microbuses y buses. Los automóviles cobraban una tarifa de \$6.50, más lo que marcara el taxímetro desde el aeropuerto hasta los lugares de hospedaje en el centro de la ciudad. Los microbuses recaudaban una tarifa de \$5.00 por persona, desde el aeropuerto El Dorado hasta donde le indicara el pasajero. En la ciudad, usted podía aguardar en los para-

deros para tomar el bus. Generalmente, a lo largo de la vía había tablas con la palabra "paradero". (Castro, 1968). Hoy en día se habla de portales, alimentadores, vagones, rutas circulares, moto - taxis, Transmilenio es un sistema masivo vehicular renovado, que revolucionó vertiginosamente la cultura de los ciudadanos en la capital.

Los primeros negocios que se ubicaron en la localidad de chapinero, fueron los de calzado que recorrían lo que hoy es conocido como la calle 60 abajo de la carrera 7ª, también las ventas de sacos en legítima lana de oveja alrededor de la vieja plazuela de Lourdes, acompañada de ventiscas callejeras de comida que era el atractivo de los visitantes de la capital en el tan mencionado paseo dominical. El Chapinero comercial de la actualidad se caracteriza por contar con negocios de toda índole, en donde una identidad local comercial como tal no existe. "Los chapinerunos" (personas nacidas en chapinero) han sido desplazados por personajes diversos, como los vendedores ambulantes, estudiantes, artistas callejeros, lustrabotas, empleados de almacenes y centros comerciales, trabajadores de servicios bancarios, yuppies, hasta el fotógrafo de agüita del parque de Lourdes, ya no está, el rapero, el ejecutivo de la zona rosa del parque de la 93 o del mirador de la Calera, los cuidadores de carros particulares, los cobradores de peaje de los semáforos, los simples transeúntes, los vendedores de lotería, y hoy en día se cohabita en la ciudad con los tan mal llamados recicladores de basura, indigentes, paseadores de perros, ciclistas, travestis, ladrones callejeros a la orden del día y los tan criticados domiciliarios.

Allí hay sitio para todo, hasta espectáculos, pero no siempre en condiciones de vida favorable para las personas que aún habitan en esa localidad. En lo cultural se han perdido los teatros, cinemas, parques

y en lo lucrativo se encuentran los centros comerciales (El Centro Andino; el Centro comercial El Retiro; la carrera 15, El Centro comercial de la Avenida Chile), estos han sido apropiados por los jóvenes, otros se han constituido en lugares In, como los restaurantes ubicados alrededor del parque de la 93; el parque el Virrey y del World Trade Center (calle 100) la zona G en chapinero alto, donde acude un selecto grupo de ciudadanos, políticos y ejecutivos de clase empresarial. La localidad cuenta con lugares de rumba de carácter metropolitano como tabernas, bares de comunidad gay, casinos, discotecas y restaurantes de diversa gastronomía a lo largo de todo chapinero e incluso compartidos con la localidad de Usaquén.

En chapinero se ha dado origen a muchos negocios importantes que con el pasar del tiempo algunos todavía continúan y otros no, o han cambiado de lugar pero se mantienen como el caso de "Mercados Romí que surge después de la caída del gobierno del general Rojas Pinilla debido al distanciamiento con los gremios y del gobierno y los partidos políticos, temporalmente alejados del control del estado y del congreso, que condujo a las presiones que culminarían en la caída del régimen en Mayo de 1957. Un boyacense, Don Miguel Robles en busca de oportunidades, viene a ocuparse, en primer lugar como empleado en una actividad similar a la desarrollada en su lugar de procedencia, pues ya tenía una experiencia de comerciante y cultivador; era el año de 1957. Logra trabajar como empleado y comerciante, y de esta manera pudo adquirir una experiencia y aprender del negocio de abarrotes, después de algunos años decide independizarse. Aprovechando su experiencia en una actividad similar. Los supermercados para la época no se habían desarrollado, solo había negocios de venta de mostrador. La actividad relacionada con

a tierra es lo que hace que sean sus productos los que se tengan en cuenta para desarrollar un negocio. Abre entonces, Don Miguel un pequeño negocio, una tienda de venta de mostrador en la carrera 4ª con calle 53. La ciudad hace cuarenta años mostraba una acentuada diferencia en la composición social de su población. El nicho escogido para desarrollar el negocio correspondió en primer lugar a la zona de Chapinero alto, sitio habitado en aquel entonces por un estrato medio alto y alto; esto constituyó una buena oportunidad para el almacén Regis, nombre que recibió originalmente, al encontrar clientes con un elevado poder adquisitivo". (Cote, 2003).

Ya en ese entonces se contaba con un local de distribución de alimentos, rancho y licores de excelente calidad Llamado Carulla cuyo fundador es el señor: José Carulla Vidal quien en el año de 1908 obtiene representación exclusiva para Colombia para envase y distribución de varias marcas. Posteriormente se crea como autoservicio en manos uno de sus hijos José Carulla Soler en 1956, se inaugura el primero de ellos, ubicado en la calle 57 con carrera 21 muy cerca al Estadio Nemesio Camacho el Campín, donde ha permanecido allí hasta nuestros días y más aún, después de la fusión Carulla & Vivero del inicio de los años 2000.

Continuando con nuestra historia, "el almacén Regis pasó al barrio Galerías cuando entra años más tarde el concepto de integralidad, en donde muchos comerciantes deciden agruparse casi dentro un mismo techo con la venta de productos especialmente perecederos. Los seis hermanos Robles que llegan después a la ciudad montaron hace ya más de 40 años, con amigos, negocios similares, pero sin crear una sociedad entre ellos, trabajando cada uno de manera indepen-

diente, para hoy en día dar surgimiento a la tan conocida Cooratiendas." (Cote, p. 55).

Con el paso de los años, se logra constatar la permanencia de algunos negocios por su tradición en la localidad de Chapinero, sobre la carrera trece se pueden mencionar los siguientes: Almacenes Tania siempre frecuentado por naturaleza por damas de toda la capital; La pastelería San Fermín de dos (2) antiguos españoles llamados Pepe y Paco llegados a Colombia en los años sesenta quiénes se instalaron en nuestra tierra, el lugar es sitio de tertulia y encuentros. El Restaurante La Navarra frecuentado por los conocedores de la paella valenciana su propietario otro español quien también decidió quedarse en Colombia. Almacenes tan antiguos con más de treinta años de historia como Tejidos El Vencedor ubicado en la carrera trece con calle 64 y el almacén de calzado El Ecuatoriano de Doña Yolanda Chántalo de la calle 60 con 9a frecuentado por damas de la alta sociedad con varias generaciones bogotanas. El tan mencionado Almacenes Only que tuvo una época gloriosa hace ya algunos años de don Clodoveo Rodríguez, también boyacense, con cinco (5) locales inicialmente en el espacio de Chapinero, hoy en día tan sólo se mantienen dos (2), etc.

"El 18 de diciembre de 2000 de nuevo hizo parte de la revolución del transporte en la ciudad, cuando se estrenó el sistema de transporte masivo de Bogotá, Transmilenio, que consiste en carriles exclusivos para vehículos automotores articulados. Las líneas A, Troncal Caracas, y B, Auto norte del sistema sirven a la localidad. En Chapinero han vivido personajes ilustres de la vida colombiana tales como Alberto Lleras, Eduardo Santos, Agustín Nieto Caballero, Carlos Lleras Restrepo, Gabriel Cano, Mariano Ospina P, Misael Pastrana y Julio César Turbay, entre otros.

Hoy Chapinero es considerado, más que el norte, el centro de la nueva metrópoli. Es llamada la "Suiza" bogotana por la prosperidad de su funcionamiento y su diversidad de expresiones. En junio de 2006, el Alcalde Mayor del Distrito Capital, Luis Eduardo Garzón, declaró parte de la localidad como la zona gay de Bogotá a pesar del desacuerdo de muchos con lo que se dio un paso importante en la integración de esta comunidad de Bogotá al ser esta localidad la de mayor densidad de habitantes homosexuales. Con esto se busca a futuro imitar ejemplos de regeneración del sector como el ocurrido en el barrio madrileño de Chueca. En la localidad tiene sede el Centro Comunitario para la comunidad LGBT, único en América Latina" (Informe de gestión Fondo de desarrollo local de Chapinero 2021).

Cabe preguntar, ¿por qué algunos negocios todavía perduran a pesar de tantos virajes ocasionados por los cambios socio - culturales, políticos, urbanísticos de la población bogotana?, el consumismo heredado del modelo norteamericano de los años noventa, las políticas desarrolladas por Fenalco y la Alcaldía Mayor de la capital para hacerle frente a la creciente ola de comerciantes inconstantes venidos de otras ciudades, a participar del comercio desordenado e inseguro que hoy reina en la localidad tan importante para la historia de esta populosa ciudad.

Los llegados exiliados de otras partes al país y además vecinos, para intervenir en el contexto de la ciudad, ocasionado severos traumatismos al comercio en general. La crisis política de gobiernos pasados, que han contribuido a la pérdida de poder adquisitivo de las clases sociales supuestamente con capacidad de compra, en razón de la volatilidad del dólar, la lucha por los recursos naturales entre naciones importantes del orbe, para caer en la Co-

lombia como país de encuentro sublime, ante el crecimiento desmedido de la construcción de viviendas, el atafago de la movilidad por tanto carro recorriendo la urbe, además del rebusque cotidiano por el centavo, llevando a la población a la informalidad; puestos improvisados de ventas en los andenes para transeúntes acompañados de ciclo vías y en general; un derroche de desorden cuando antiguamente era el privilegio de sus moradores recorrer en forma tranquila, segura, las calles de dicha localidad y varias zonas aledañas a la capital.

En vista de todo lo anterior, el grupo investigador analiza lo importante que puede ser un estudio orientado a conocer más de cerca con los actores presentes, una investigación centrada en examinar por qué algunos negocios perduran y otros no, por el contrario, que les ha pasado a los que han ido desapareciendo con el transcurrir del tiempo; ¿Qué factores hacen parte de la gestión directiva en cada uno de estos persistentes negocios para poderse mantener y sostener?

Hablemos de la inteligencia emocional como parte de la caracterología de quienes han sido los fundadores y cabezas de estos negocios prósperos de chapinero. (Ver Tabla 1)

LOS INICIOS DE LOS NEGOCIOS DE CHAPINERO, CON LA CARACTERIZACIÓN DE DOS (2) DE SUS PROPIETARIOS EN INTELIGENCIA EMOCIONAL

Tabla 1.

NEGOCIOS MÁS ANTIGUOS DE CHAPINERO Y CENTRO DE BOGOTÁ D.C.				
NOMBRE DIRECCIÓN	PROPIETARIOS	ACTIVIDAD ECONÓMICA	ESTRATEGIA DE SOSTENIMIENTO Y EDAD	SUCESO IMPORTANTE
1.La Castreña Cra 13 No 58 B -67 Chapinero	Don: Vicente	Churrería. Elaboración y venta de churros (aros de harina con azúcar)	68 AÑOS Nació en 1953 Fórmula original de preparación	Su nombre en honor a un pueblo de la provincia de Cantabria (España)
2. Pastelería y panadería San Fermín Calle 63 No 11 - 53	Don: Pepe y Don: Paco	Salón de onces Fabricación de pan y pastel	50 años Mantener la elegancia y buena atención	Los dueños oriundos de Navarra (España)
3. Almacenes Tania Calle 13 No 58 -30 Chapinero Local del centro comercial Galerías	Don: Luis Felipe Acevedo Tamayo y Don: Ángel Cuervo Vallejo	Fabricación y venta de ropa íntima para mujer	La calidad de las prendas La idea nace en 1946 El primer almacén en 1948 en la calle Palacé de Medellín 74 años	Se considera de las primeras tiendas de ropa interior femenina en Colombia
4.Restaurante Las Margaritas Calle 62 No 13 -Chapinero	Empresa familiar Ángel Arenas, Margarita Arenas y Don: José María Ángel e hijas María, Elisa y Bernarda. Actual dueño: Don: Julio Ríos 3ª generación	Nace como casa de banquetes, Hoy es desayunadero de los días festivos	Nace en 1890 tiene 106 años La calidad y atención en su servicio	Es el negocio más antiguo de Chapinero
5.Almacenes Only Cra 13 N° 62 - 02 Cra 13 N° 59 - 70	Don José Clodoveo Rodríguez F. Casado con Lilia Moncada R.	Nace como Taller: de confección ropa para niñas Comercializa todo lo de hogar	Nace en 1954 Tiene 68 años Volumen y variedad de productos a muy bajo precio	Mantiene sus 12 tiendas en la ciudad de Bogotá D.C.
6. La Puerta Falsa Centro Calle 11 No 6 -50	La tatarabuela de Don: Carlos Eduardo Sabogal Rubio copropietario actual va en la 6ª generación	Se creó como salón de aguapanalería para comer y conversa	Nace el 6 de julio de 1816 tiene más de 200 años. Restaurante abierto las 24 horas, el primero en hacer domicilios	Las mujeres y los niños que visitaban la basílica en la Plaza de Bolívar duraban 8 horas y no tenían donde comer
7. Pastelería El Florida Cra 7ª Calle 21 Centro	Elsa Martínez es la dueña. Don José Granés pastelero español y Don Eduardo Martínez fueron los fundadores	Salón de onces al estilo Republicano Hoy en día es Restaurante y pastelería y Salón de onces, tertuliadero	Nace en 1936 Tiene 76 años Inició como pastelería y con el paso del tiempo se reinventó, volviéndose restaurante	Se vendió por \$3.500.000 de Granés a Martínez en 1970
8. Arturo Calle Calle 13 carrera 14(primer local) En Chapinero Calle 59 Cra 13	Arturo Calle Son sus hijos Eduardo y María Elena Calle	Fabricación y venta de ropa masculina el posicionamiento de marca	Sus inicios en 1968 como Arturo Calle 54 años Hoy en día entró en la línea de ropa femenina	El primer local se llamó Dante de 8 metros costó \$17.000* Trabajó con Don Héctor Correa su suegro como vendedor
9. Restaurante Doña Elvira Calle 50 No 20 - 26 /28 Chapinero	Fundado por Tránsito Nizo de Carvajal. Elvira de Carvajal (propietaria)	Comida criolla tradicional	Nace en 1934 Tiene 78 años La buena atención	Su especialidad es la auténtica cocina criolla
10. Importex Carrera 11 No 61 - 99 Chapinero	Fundado por los hermanos libaneses Alex y Chucrikallad En la actualidad su propietario Don: Oscar Raúl Peña	Importación de ropa de vestir masculina	Nace en 1932 Tiene 90 años Asesoría al cliente	Mantiene la línea del buen vestir de los tiempos antiguos y modernos
11.Almacenes Impacto Cra. 13 No 61 - 15	Actualmente manejado por Don: Oscar Páez	Venta de ropa femenina	Tiene 44 años	Negocio de familia
12. Almacén El Gaetano Cra. 13 No 61 - 87	Don: Álvaro González	Venta de ropa masculina	Tiene 40 años	Sociedad comercial de familia
13.Panadería"El Cometa" de la Calle 22 carrera 8ª Hoy en día una sucursal está ubicada en la calle 63 carrera 13 costado oriental	El polaco Bernardo Szapiro vendió a Tania Stein de Katz e Isidro Katz padres de Leo Katz actual dueño	Fabricación de pan, su especialidad el francés	Nace en 1948 Tiene 72 años El pan se elabora todavía de forma artesanal	Don: Octavio Acevedo ha sido el panadero por 43 años de existencia del negocio.

Fuente: Elaboración propia

Se ha considerado la inteligencia emocional como una habilidad social a través de la cual una persona logra un desarrollo personal y profesional, para el caso de un propietario de empresa o negocio es importante por cuanto el manejo de las emociones, le permite alcanzar un buen trato, tacto, liderazgo con su gente y motivación hacia los clientes, proveedores, público en general alcanzando un gran reconocimiento por las demás personas. Según Peter Salovey y Jhon Mayer (1990) responsables del concepto de "la Inteligencia emocional se organiza según cinco (5) competencias principales a saber.

- 1.El reconocimiento de las propias emociones,
- 2.La capacidad de controlar las emociones,
- 3.La capacidad de auto motivarse,
- 4.El reconocimiento de las emociones ajenas,
- 5.El control de las relaciones con los demás".

La inteligencia emocional no es igual en hombres que en mujeres dado que entra en juego una variable llamada el coeficiente intelectual, cuando este es alto para los dos (2) casos mencionados, en el caso de las mujeres, son introvertidas y predispuestas a la ansiedad y a sentirse culpables por el mal manejo de las preocupaciones se interesan por lo estético y lo intelectual. En el caso de los hombres son ambiciosos, productivos, bastante interesados, poseen habilidad intelectual, son poco expresivos, emocionalmente fríos y tranquilos.

La inteligencia emocional es el uso inteligente de las emociones de forma intencional, es buscar que nuestras emociones trabajen para nosotros, haciéndolas ver de forma positiva en nuestro comportamiento. Su uso más

frecuente se presenta cuando se realizan exposiciones orales con la seguridad al presentar y disertar los temas frente al público, cuando se entregan las respuestas a las preguntas de las personas participantes; otras manifestaciones son: cuando se reduce la ansiedad, se cierra el trato con un cliente; la forma de enfrentar los retos de la vida, perseverar en una tarea hasta entregarla con satisfacción, no permitir que las críticas lo afecten y darle la importancia a la gente que se merece.

Son componentes de la inteligencia emocional los siguientes: 1. La capacidad de percibir, valorar, expresar emociones con precisión, 2. Capacidad de poder experimentar sentimientos a voluntad en la medida que facilitan el entendimiento, 3. Capacidad de comprender las emociones y el conocimiento que de ellas se derivan, 4.Capacidad de regular las emociones para fomentar crecimiento emocional e intelectual.

La inteligencia emocional como elemento fundamental en el trabajo de una persona en su desempeño tiene que ver con el desarrollo de "la autoconciencia" consiste en: saber cuáles son nuestras intenciones, prestar atención a nuestros actos, elevar el tono de voz cuando se requiera, apaciguar la irritación producto de las desavenencias con otros seres humanos, examinar nuestros juicios para saber que tan equilibrados son, el control de lo que se dice por la preocupación, o los tormentos de la mente a causa de dejarse llevar de los problemas de trabajo.

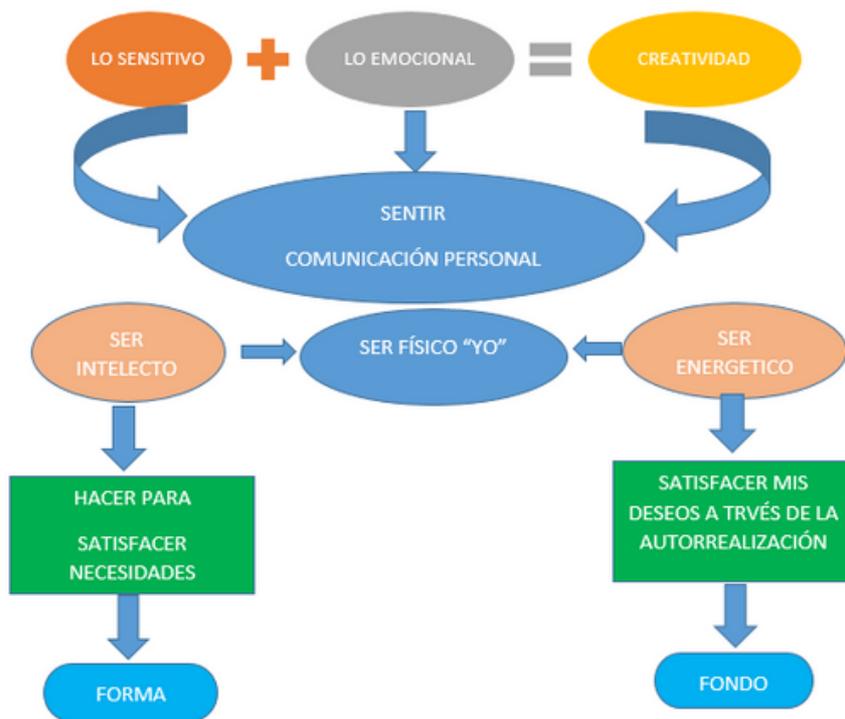
Para aumentar la autoconciencia en los negocios, se debe sostener un dialogo permanente con los interesados o socios del negocio si existen, manejar la automotivación considerando lo positivo de cada acción, en este caso, la solución a los problemas complejos. Realizar una comunicación asertiva (claro-conciso- y

preciso),trate de ayudarle a los demás para ayudarse a sí mismo, valerse de las experiencias “aprendiendo de los errores que vamos cometiendo en el camino. Muchas veces los emprendedores no se paran a analizar los errores que cometen, pero es importante identificar los fallos realizados permite en un futuro tenerlos en cuenta para tratar de no repetirlos.” Cinco cualidades de un emprendedor de negocio para obtener éxito son: el sentido común, la honestidad, la tenacidad, confianza en sí mismo (autoestima) y finalmente sensibilidad (Blanco, 2014).

Son cualidades del cerebro las siguientes:

- 1.Imaginación =Capacidad de soñar dormido y despierto
- 2.Concentración = El manejo de los sentidos a través de la percepción (oir, oler, tocar, ver y gustar)
- 3.Análisis = Entender para comprender y elegir
- 4.Memorizar = Grabar lo presente y recordar lo pasado
- 5.Creatividad = Es la sumatoria de las cuatro anteriores para lograr la visión de ideas e imágenes en la mente.

Figura 1. La inteligencia emocional en los negocios



Fuente: Elaboración propia

¿Qué es la matriz de likert?

LA MATRIZ DE RENSIS LIKERT: Es un instrumento de medición de variables en estudio y recolección de datos, considerada un sistema de gestión con cuatro (4) casillas donde se presentan situaciones previamente determinadas por saberes realizados en empresas norteamericanas, en los años 50 – 60 por el profesor Rensis Likert, Director del Instituto de Investigación Social y profesor de psicología y sociología de la Universidad de Michigan en donde los gestores de los negocios que se ubican en la entrevista más hacia la derecha columnas 1 y 2son menos productivos; a diferencia, de los que se ubican en las casillas 3 y 4 esta

ricanas, en los años 50 – 60 por el profesor Rensis Likert, Director del Instituto de Investigación Social y profesor de psicología y sociología de la Universidad de Michigan en donde los gestores de los negocios que se ubican en la entrevista más hacia la derecha columnas 1 y 2son menos productivos; a diferencia, de los que se ubican en las casillas 3 y 4 esta

LOS INICIOS DE LOS NEGOCIOS DE CHAPINERO, CON LA CARACTERIZACIÓN DE DOS (2) DE SUS PROPIETARIOS EN INTELIGENCIA EMOCIONAL

última, considerada el sistema ideal, donde se muestra la alta productividad de quien toma las decisiones, los costos son más bajos, así como las actitudes del gestor son más favorables y excelentes relaciones laborales con el personal que aquellos otros sistemas que caen más hacia la izquierda en busca del sistema 1. (Likert, 1968).

Para la elaboración de la escala Likert se consideran los siguientes pasos:

1. Conocer la variable a medir.
2. Elaborar las preguntas relacionadas con la variable que se desea medir.
3. Aplicar la escala a una muestra de sujetos (en nuestro caso propietarios o directivos de los negocios), ellos actuarán como jueces.

4. Asignar puntajes o pesos porcentuales a las variables de estudio según su importancia.

5. Asignar puntajes a las respuestas de acuerdo a las posiciones en donde se ubican en la escala las respuestas de los entrevistados.

6. Efectuar análisis de los ítems (validez y confiabilidad).

7. Construir la escala y comparar resultados (Peña, 2006).

A continuación los autores han adaptado la matriz de Likert a las actitudes presentes conocidas en los directivos de empresa para su aplicación.

Tabla 2. La matriz de Rensis Likert

MATRIZ DE RENSIS LIKERT MEDICIÓN ACTITUDES DE PERSONAL DIRECTIVO					
	PREGUNTAS	Sistema 1	Sistema 2	Sistema 3	Sistema 4
LIDERAZGO	¿Cuánta confianza se muestra en los subordinados?	Ninguna	Se es condescendiente	Sustancial	Totalmente
	¿Qué libertad sienten para hablar a sus superiores acerca de su puesto?	Ninguna	No mucha	Algunas veces	Siempre
	¿Se solicitan y utilizan las ideas de los subordinados?; ¿vale la pena hacerlo?	Rara vez	En algunas ocasiones	Generalmente	Siempre
	¿Genero credibilidad y confianza a través de la coherencia entre lo que pienso, digo y hago?	Indiferencia	Algunas veces	Generalmente	Totalmente
MOTIVACIÓN	¿Brindo elogios por una buena labor?	Nunca	Casi nunca	Ocasionalmente	Casi siempre
	¿Delego responsabilidades?	Nunca	Rara vez	Dependiendo del cargo	Siempre
	¿Anima a sus empleados a mostrar sus capacidades?	Nunca	Pocas veces	Generalmente	Siempre
	¿Reconozco ante los demás los aportes y esfuerzos especiales?	Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Siempre
COMUNICACIÓN	¿Cuál es la dirección del flujo de comunicación?	Hacia abajo	Principalmente hacia abajo	Hacia abajo y hacia arriba	Hacia abajo, hacia arriba y lateralmente
	¿Cómo se acepta la comunicación descendente?	Con sospechas	Posiblemente con sospechas	Con recelo	Con mente abierta
	¿En qué medida conocen los superiores los problemas que enfrentan los subordinados?	Muy poco	Algo	Bastante bien	Muy bien
	¿Cuán precisa es la comunicación ascendente?	A menudo equivocada	Censurada para el jefe	Con precisión limitada	Precisa
TOMA DE DECISIONES	¿Cuál es el origen de los conocimientos técnicos y profesionales utilizados en la toma de decisiones?	La alta dirección	Alta gerencia y media	Hasta cierto grado, toda la organización	En gran parte toda la empresa
	¿Participan los subordinados en las decisiones que se relacionan con su trabajo?	De ninguna manera	Se les consulta ocasionalmente	Por lo regular se les consulta	Participan plenamente
	¿Cuál es la contribución del proceso de toma de decisiones a la motivación?	Ninguna	Relativamente poca	Alguna contribución	Su contribución es total
	¿Afecta sus decisiones a otros gerentes de la empresa?	Siempre	Ocasionalmente	Algunas veces	Nunca

LOS INICIOS DE LOS NEGOCIOS DE CHAPINERO, CON LA CARACTERIZACIÓN DE DOS (2) DE SUS PROPIETARIOS EN INTELIGENCIA EMOCIONAL

METAS	¿Cómo se establecen las metas en las organizaciones?	Se emiten ordenes	Se ordena; se pide comentarios	Después de haberse discutido ¿se emiten ordenes?	Por acción de grupo															
	¿Cuánta resistencia disimula las metas organizacionales?	Fuerte resistencia	Resistencia moderada	Poca resistencia	Ninguna															
	¿Si la inasistencia del personal baja en 1% se ha logrado el resultado deseado?	Aceptable	Reducida	Inapropiado	Inaceptable															
	¿Ha sido posible convertir los objetivos organizacionales en metas?	No ha sido posible	Ocasionalmente	Algunas veces	Son cuantificables en el tiempo															
CONTROL	¿Cómo están concentradas las funciones de revisión y control?	En gran parte en la cabeza de la organización	Una buena parte en la cabeza	Delegación moderada a niveles inferiores	Se comparte de manera amplia															
	¿Existe una organización informal que recibe a la formal?	Si existe	Por lo regular	En ocasiones	No tiene las mismas metas que la formal															
	¿Para qué se utilizan los datos de costos, productividad y control presupuestal?	Vigilancia y sanciones	Premios y sanciones	Premios, algo de autodirección	Solución de problemas mediante la autodirección															
	¿Hasta qué grado solicita información estadística para el control de la empresa?	No existe información	Algo de información se solicita	La información se limita a ciertas áreas	La información es totalmente pertinente															
PUNTAJE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

Fuente: Adaptado del texto *El factor humano en la empresa de Rensis Likert*

Tabla 3. Metodología Likert para conocer la inteligencia emocional de los propietarios de los negocios más antiguos de Chapinero de Bogotá D.C.

VARIABLES DE ESTUDIO	SUBVARIABLES	PREGUNTAS
1. AUTOCONCIENCIA		
Es el reconocimiento de sus propios estados de ánimo, nuestras emociones y como nos afectan. Saber si poseemos recursos para enfrentar situaciones difíciles y la intuición como la condición del ser humano de impregnarse de los conocimientos y la experiencia acumulada durante la vida.	Comprenden: La confianza, la autoestima, la credibilidad ante los demás y la intuición.	1. ¿Sufre de miedos? 2. ¿Cómo maneja las preocupaciones? 3. ¿Presenta dificultad para la toma de decisiones? 4. ¿La decisión tomada la lleva a cabo pase lo que pase? 5. ¿Usted y los miembros del negocio han permitido la confianza a terceros? 6. ¿Cómo maneja los conflictos que se presentan en el negocio?
2. AUTOREGULACIÓN		
Es la capacidad de poder controlar nuestros sentimientos y acciones a través de estrategias personales, evitando resultados no deseados	Comprenden: Confiabilidad, integridad, atención al cambio.	7. ¿Se deja llevar por los impulsos? 8. ¿Cuándo siente rabia, la expresa a través de otros? 9. ¿Cuándo se siente estresado, su temperamento lo domina? 10. Cuando se requiere realizar un cambio en los procesos de la empresa ¿Cuál es su actitud? 11. ¿Al delegar en sus subalternos les transmite confianza? 12. ¿Está seguro de la integridad de su grupo de trabajo?
3. MOTIVACIÓN		
Es la disposición de emplear grandes niveles de esfuerzo mental para alcanzar metas personales y organizacionales, condicionadas por la capacidad de esfuerzo humano para satisfacer alguna necesidad individual o colectiva.	Comprenden: Orientación al logro, optimismo, compromiso y poder.	13. ¿Qué nivel de compromiso tiene usted frente a los problemas? 14. En una economía inestable, ¿Cuál sería su actitud para alcanzar las metas? 15. Ante las dificultades de los negocios ¿Cuál es su reacción? 16. Para su grupo de trabajo ¿Usted siente que es vital su accionar en él? 17. ¿Cómo determina Ud. ¿Si las personas están motivadas? 18. Soy motor de mi equipo, sin mí se pierde energía en el negocio.
4. LA EMPATÍA		
Es la capacidad de percibir los sentimientos y emociones de las demás personas para compartir de manera afectiva.	Comprenden: Sensibilidad, servicio al cliente interno y externo y retener los talentos.	19. Cuando un trabajador con experiencia se equivoca en su función; ¿Cuál es su actitud frente a esto? 20. ¿Cómo se realiza el servicio al cliente en el caso de la post - venta? 21. ¿Qué actividades realizaría para motivar a su personal? 22. Ud., desarrolla planes de incentivos personalizados?
5. HABILIDADES SOCIALES		
Son un conjunto de conductas que le permiten al ser humano interactuar con sus semejantes de manera efectiva y satisfactoria a través de una adecuada comunicación.	Comprenden: Eficacia, Persuasión, la pericia y el trato personal	23. ¿Ud., hace lo que se debe hacer para obtener los objetivos deseados? 24. ¿Ha logrado con sus acciones persuadir a su equipo de trabajo? 25. Cuando me encuentro en una cola de personas, alguien que iba detrás pasa por delante de mí. ¿Cuál es mi actitud? 26. Considera la experiencia y/o pericia como un factor no tan importante en el desarrollo de los procesos del negocio. 27. ¿En los temas de trabajo de dirección de personal prefiere escribir correos y enviar a los interesados que asistir a las reuniones de grupo?

LOS INICIOS DE LOS NEGOCIOS DE CHAPINERO, CON LA CARACTERIZACIÓN DE DOS (2) DE SUS PROPIETARIOS EN INTELIGENCIA EMOCIONAL

6. LIDERAZGO		
Es un proceso dinámico de influir en los demás para seguir tras el logro de un objetivo común.	Comprenden: Conciencia, la inmanencia, pertenencia y transparencia. El carisma.	28. Siente que es una persona carismática 29. ¿Delega autoridad a sus subordinados? 30. ¿Qué prefiere dar órdenes o instrucciones? 31. ¿Se lidera a sí mismo, haciendo de su vida un compromiso verdadero 32. ¿Ud., cree que la transparencia en los negocios existe?

Fuente: Elaboración propia

A continuación el artículo pretende mostrar la importancia del tema en los negocios, para ello se entrevistaron dos (2) propietarios de almacenes antiguos de la localidad de chapinero, para conocer sus comportamientos frente a las preguntas de la matriz de Likert, se les aplicó el cuestionario de preguntas en su orden a cada uno de ellos y aquí presentamos sus resultados:

Almacenes Impacto de Don: Oscar Páez (Entrevista personal)

A. La Autoconciencia: Don Oscar nunca siente miedos, las preocupaciones las recibe de manera normal no dejando que lo afecten mentalmente más allá de lo usual, ocasionalmente se le dificulta la toma de decisiones, una vez visualiza el objetivo a seguir en la decisión lo lleva a cabo pase lo pase. En el almacén alguna vez se pensó en buscar la intervención de terceros por cuanto las cosas no iban tan bien, los conflictos con el personal presentados en el negocio siempre los ha resuelto de manera satisfactoria.

B. La Autorregulación: Ocasionalmente don Oscar, se deja llevar por los impulsos cuando hieren sus sentimientos, cuando está estresado su temperamento lo domina y en el negocio cuando se requiere realizar cambios en la estructura de procesos los asume con responsabilidad. A sus subalternos les transmite confianza porque esto es parte de la seguridad del almacén además de que muestra que las cosas se hacen bien.

C. En la Motivación: Su nivel de compromiso frente al negocio es alto, sobre todo cuando se presentan los problemas. La economía actual afronta múltiples situaciones de inestabilidad, la actitud de don Oscar es la de actuar estratégicamente frente a los escenarios que se plantean, para así mantenernos en el mercado. Uno de los éxitos notables ha sido el de siempre colaborar con el personal para desarrollar habilidades en ellos y así buscar fortalezas para el almacén. En el personal se detecta si están motivados o no a través de la actitud mostrada cuando se les pide alguna colaboración adicional.

D. Empatía: Cuando un trabajador con experiencia se equivoca en su función, la actitud de don Oscar es la de orientarlo para retomar el norte de las cosas y no perder al colaborador. El servicio al cliente en este negocio es el de comunicar y asesorar a los compradores, en el caso de la compra y posterior venta se busca mantener la relación a través del buen trato y conocimiento del producto en la venta. Don Oscar motiva su personal a través de incentivos emocionales y económicos como táctica para mantener un buen clima y actitud positiva para el almacén; siempre se desarrollan planes de incentivos individualizados.

E. Habilidades Sociales: En el almacén impacto ha logrado con sus acciones persuadir al grupo de trabajo. En lo posible considera hacer lo que debe y puede hacer,

LOS INICIOS DE LOS NEGOCIOS DE CHAPINERO, CON LA CARACTERIZACIÓN DE DOS (2) DE SUS PROPIETARIOS EN INTELIGENCIA EMOCIONAL

para participar con el grupo de colaboradores y obtener los objetivos deseados; para don Oscar es fundamental tener en cuenta las normas de comportamiento social buscando que otros lo hagan siempre en beneficio de los procesos del almacén. Cuando se realizan las reuniones de grupo de trabajo prefiere una comunicación directa con cada uno de ellos, para de forma asertiva conocerlos mejor y prestarles apoyo en su función. En el tiempo que lleva dirigiendo el negocio ante los ojos de sus compañeros lo ven co-

mo una persona con carisma.

F. Liderazgo: Como líder que es está siempre pendiente de la gente para efectos de delegar autoridad, lo hace dependiendo del nivel de responsabilidad. Siento que el compromiso es total por consiguiente lidero y me lidero a la par. Al personal lo oriento más con instrucciones no con órdenes. Me considero un buen líder, se que debo realizar los negocios con transparencia porque quien obra bien, bien le va.

Tabla 4. Matriz de Likert para inteligencia emocional Almacén impacto – Oscar Páez

	PREGUNTAS	ESTADO ACTUAL			
AUTOCOENCIA	¿Sufre de miedos?	Siempre	Muchas veces	Ocasionalmente	Nunca
	¿Presenta dificultad para la toma de decisiones?	Siempre	Solicita aprobación de un jefe	Ocasionalmente	En absoluto
	¿La decisión tomada la lleva a cabo pase lo que pase?	Nunca	Depende de la situación	Casi siempre	Siempre
	¿Usted y los miembros del negocio han permitido la acción de terceros?	Nunca	Se pensó en hacerlo	No se pudo	Si
	Cuando se presentan conflictos en la compañía ¿Cuál es su actitud?	Indiferencia	Se apoya en el jefe	Verificar	Solucionar
AUTOREGULACION	¿Se deja llevar por los impulsos?	Si	Algunas veces	Ocasionalmente	Nunca
	¿Cuándo se siente estresado, su temperamento lo domina?	Si	Entro en conflicto	Lo se manejar	Nunca
	Si se requiere realizar cambio en la estructura y procesos de la empresa ¿Cuál es su actitud ante ello?	Pasiva	Indiferente	Asumo los cambios	Actuó
MOTIVACION	¿Qué nivel de compromiso tiene Ud., frente al negocio cuando aparecen los problemas?	Bajo	Indiferente	Medio Alto	Alto
	Frente a situaciones de economía inestable ¿Cuál sería su inmediata actuación?	Ninguna	Irrelevante	Investigar	Estratégico
	¿Colabora con el personal para desarrollar sus habilidades y fortalezas?	De ninguna manera	Pocas veces	Casi siempre	siempre

LOS INICIOS DE LOS NEGOCIOS DE CHAPINERO, CON LA CARACTERIZACIÓN DE DOS (2) DE SUS PROPIETARIOS EN INTELIGENCIA EMOCIONAL

Punto de vista VOL. 14 N°21

Los inicios de los negocios de Chapinero, con la caracterización de dos (2) de sus propietarios en inteligencia emocional

EMPATIA	¿Cuando un trabajador con experiencia se equivoca en su función, ¿Cuál es su actitud frente a esto?	Despido	Sanción	Investigar la causa	Orientar															
	¿Cómo realiza el servicio al cliente en el caso de la posventa?	No se realiza	Pocas veces se realiza	Casi siempre se realiza	Comunicación y asesoría															
	¿Qué actividades realizaría para motivar al personal a su cargo?	Ninguna	No le doy importancia	Actividades deportivas y culturales	Incentivos emocionales y económicos															
	¿Ud. Desarrolla planes de incentivos personalizados?	No	Algunas veces	Casi siempre	Siempre															
HABILIDADES SOCIALES	¿Hace usted lo que se debe hacer para obtener los objetivos deseados?	Nunca	Depende de las circunstancias	En lo posible	Siempre lo logro															
	¿Ha logrado con sus acciones persuadir a su grupo de trabajo?	No persuado	Pocas veces	Oriento con indicaciones	Participo con el grupo															
	¿Cuándo estoy en una cola de personas, alguien que iba detrás pasa por delante de mí y no le digo nada?	No le digo nada	Me es indiferente	Le llamo la atención	Le recuerdo las normas de comportamiento															
	¿Considera la experiencia y/o pericia como un factor no tan importante en el desarrollo de los procesos de la empresa?	No es importante	Su importancia depende de otros factores	Su importancia depende del grado de especialización	Siempre es importante															
	¿En los temas de trabajo de dirección de personal prefiere escribir correos y enviar a los interesados, que asistir a reuniones?	Si	No en todos los casos	Dependiendo la importancia del tema a tratar	Es importante la comunicación directa															
	¿Siente que es una persona carismática?	No	Algunas veces	Con algunas personas	Totalmente															
LIDERAZGO	¿Qué tanta disponibilidad tiene Ud., para estar siempre pendiente de la gente?	Ninguna	Dependiendo de la gente	Casi siempre	siempre															
	¿Delega la autoridad en sus subordinados?	No	Muy pocas veces	Dependiendo del nivel de responsabilidad	Delego de acuerdo al nivel de autoridad															
	¿Se lidera a sí mismo, haciendo de su vida un compromiso verdadero?	No lidero	Lidero sin compromiso	Según la situación	Lidero a sí mismo con compromiso verdadero															
	¿Qué prefiere, dar órdenes o instrucciones?	Ninguna de las dos	Dar ordenes	Revisa instrucciones	Orienta con instrucción para cumplimiento de objetivos															
	¿Ud. cree que la transparencia en los negocios existe?	No	Dependiendo del negocio	Algunas veces	Me aseguro de realizar los negocios con transparencia															
Puntaje	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

Fuente: Matriz de Inteligencia emocional aplicada a Don: Oscar Páez de Almacenes Impacto

PUNTAJE MATRIZ DE LIKERT OSCAR PÁEZ		
VARIABLES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL	VALOR PORCENTUAL ESTIMADO	PORCENTAJE OBTENIDO
AUTOCONCIENCIA	15%	14%
AUTOREGULACION	15%	8%
MOTIVACION	20%	20%
EMPATIA	15%	15%
HABILIDADES SOCIALES	15%	13%
LIDERAZGO	20%	18%
TOTAL	100%	88%

Almacén GAETANO de Don: Álvaro González (entrevista personal)

A. La Autoconciencia: Ocasionalmente sufre de miedos dependiendo de su estado emocional, en la toma de decisiones no presenta dificultad para ejercerla, aunque depende en gran medida de la situación en la cual se encuentre. Nunca el negocio se ha visto con intervención de terceros, siempre ha sido manejado por la familia. Cuando se presenta un conflicto, la actitud de todos ha sido el de darle solución de manera equilibrada.

B. La Autorregulación: Algunas veces don Álvaro se deja llevar por los impulsos cuando la carga emocional es muy grande, más, sin embargo, cuando está estresado maneja apropiadamente su temperamento. Cuando en el almacén Gaetano requiere de efectuar algunos cambios en los procesos, don Álvaro los sume estudiando el nivel de conveniencia.

C. En la Motivación: EL nivel de compromiso frente al negocio es alto más cuando aparecen las dificultades, como la economía es cada vez más inestable por la pandemia, los cambios del entorno local y mundial esto ha llevado al comercio de los vestidos de ropa masculina a tener recesos en consecuencia, las decisiones a tomar tienen que ver de manera estratégica con la utilización de materiales, la moda informal, el precio, etc.

D. Empatía: Don Álvaro siempre está presto a colaborar con el personal del almacén en

busca el desarrollo de habilidades y destrezas de su grupo de colaboradores, orientándolos y llevando a cabo un plan de trabajo, cuando se equivocan u olvidan, las indicaciones don Álvaro los reorienta para mejorar. El almacén tiene como premisa realizar buen servicio tanto en la venta como posterior a ella, el personal se incentiva tanto emocional como económicamente de forma individual.

E Habilidades Sociales: Son acciones como Director de Almacenes Gaetano, persuadir al grupo de trabajo para que participe colectivamente. Cuando se establecen los objetivos las circunstancias del entorno deben ser estudiadas con mucho cuidado para no fracasar. En los integrantes del almacén la experiencia se ha considerado importante para el desarrollo de los procesos; de igual forma, el atender las normas de comportamiento, la comunicación fluida y directa es importante para evitar malos entendidos. Don Álvaro se considera una persona carismática.

F. Liderazgo: Siempre don Álvaro está pendiente de la gente, delegando autoridad de acuerdo al nivel jerárquico en el cual se encuentre el colaborador. Lidera de cuerdo a la situación presentada, orienta con instrucciones para dar cumplimiento con los objetivos del negocio. Con respecto a transparencia en los negocios don Álvaro comenta que hoy en día es muy difícil pensar en eso.

LOS INICIOS DE LOS NEGOCIOS DE CHAPINERO, CON LA CARACTERIZACIÓN DE DOS (2) DE SUS PROPIETARIOS EN INTELIGENCIA EMOCIONAL

Tabla 4. matriz de Likert para inteligencia emocional Almacén vestidos gaetano – Álvaro González

	PREGUNTAS	ESTADO ACTUAL			
AUTOCONCIENCIA	¿Sufre de miedos?	Siempre	Muchas veces	Ocasionalmente	Nunca
	¿Presenta dificultad para la toma de decisiones?	Siempre	Solicita aprobación de un jefe	Ocasionalmente	En absoluto
	¿La decisión tomada la lleva a cabo pase lo que pase?	Nunca	Depende de la situación	Casi siempre	Siempre
	¿Usted y los miembros del negocio han permitido la acción de terceros?	Nunca	Se pensó en hacerlo	No se pudo	Si
	Cuando se presentan conflictos en la compañía ¿Cuál es su actitud?	Indiferencia	Se apoya en el jefe	Verificar	Solucionar
AUTOREGULACION	¿Se deja llevar por los impulsos?	Si	Algunas veces	Ocasionalmente	Nunca
	¿Cuándo se siente estresado, su temperamento lo domina?	Si	Entro en conflicto	Lo se manejar	Nunca
	Si se requiere realizar cambio en la estructura y procesos de la empresa ¿Cuál es su actitud ante ello?	Pasiva	Indiferente	Asumo los cambios	Actuó
MOTIVACION	¿Qué nivel de compromiso tiene Ud., frente al negocio cuando aparecen los problemas?	Bajo	Indiferente	Medio Alto	Alto
	Frente a situaciones de economía inestable ¿Cuál sería su inmediata actuación?	Ninguna	Irrelevante	Investigar	Estratégico
	¿Colabora con el personal para desarrollar sus habilidades y fortalezas?	De ninguna manera	Pocas veces	Casi siempre	siempre
EMPATIA	Cuando un trabajador con experiencia se equivoca en su función, ¿Cuál es su actitud frente a esto?	Despido	Sanción	Investigar la causa	Orientar
	¿Cómo realiza el servicio al cliente en el caso de la posventa?	No se realiza	Pocas veces se realiza	Casi siempre se realiza	Comunicación y asesoría
	¿Qué actividades realizaría para motivar al personal a su cargo?	Ninguna	No le doy importancia	Actividades deportivas y culturales	Incentivos emocionales y económicos
	¿Ud. Desarrolla planes de incentivos personalizados?	No	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
HABILIDADES SOCIALES	¿Hace usted lo que se debe hacer para obtener los objetivos deseados?	Nunca	Depende de las circunstancias	En lo posible	Siempre lo logro
	¿Ha logrado con sus acciones persuadir a su grupo de trabajo?	No persuado	Pocas veces	Oriento con indicaciones	Participo con el grupo
	¿Cuándo estoy en una cola de personas, alguien que iba detrás pasa por delante de mí y no le digo nada?	No le digo nada	Me es indiferente	Le llamo la atención	Le recuerdo las normas de comportamiento
	¿Considera la experiencia y/o pericia como un factor no tan importante en el desarrollo de los procesos de la empresa?	No es importante	Su importancia depende de otros factores	Su importancia depende del grado de especialización	Siempre es importante
	¿En los temas de trabajo de dirección de personal prefiere escribir correos y enviar a los interesados, que asistir a reuniones?	Si	No en todos los casos	Dependiendo la importancia del tema a tratar	Es importante la comunicación directa
	¿Siente que es una persona carismática?	No	Algunas veces	Con algunas personas	Totalmente

Punto de vista VOL. 14 N°21

Los inicios de los negocios de Chapinero, con la caracterización de dos (2) de sus propietarios en inteligencia emocional

LOS INICIOS DE LOS NEGOCIOS DE CHAPINERO, CON LA CARACTERIZACIÓN DE DOS (2) DE SUS PROPIETARIOS EN INTELIGENCIA EMOCIONAL

LIDERAZGO	¿Qué tanta disponibilidad tiene Ud., para estar siempre pendiente de la gente?	Ninguna	Dependiendo de la gente	Casi siempre	siempre																
	¿Delega la autoridad en sus subordinados?	No	Muy pocas veces	Dependiendo del nivel de responsabilidad	Delego de acuerdo al nivel de autoridad																
	¿Se lidera a sí mismo, haciendo de su vida un compromiso verdadero?	No lidero	Lidero sin compromiso	Según la situación	Lidero a si mismo con compromiso verdadero																
	¿Qué prefiere, dar órdenes o instrucciones?	Ninguna de las dos	Dar ordenes	Revisa instrucciones	Orienta con instrucción para cumplimiento de objetivos																
	¿Ud. cree que la transparencia en los negocios existe?	No	Dependiendo del negocio	Algunas veces	Me aseguro de realizar los negocios con transparencia																
Puntaje		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

Fuente: Matriz de Inteligencia emocional aplicada a Don: Álvaro González de Almacén Gaetano

PUNTAJE MATRIZ DE LIKERT ÁLVARO GONZÁLEZ		
VARIABLES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL	VALOR PORCENTUAL ESTIMADO	PORCENTAJE OBTENIDO
AUTOCONCIENCIA	15%	9%
AUTOREGULACION	15%	11%
MOTIVACION	20%	20%
EMPATIA	15%	14%
HABILIDADES SOCIALES	15%	14%
LIDERAZGO	20%	18%
TOTAL	100%	86%

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

Una vez aplicada la matriz y analizada la información recolectada, se puede concluir lo siguiente: los dos (2) propietarios de los almacenes de ropa tanto masculina como femenina poseen buena calificación final Don Álvaro 86% y Don Oscar 88% ambos manejan perfectamente bien las habilidades sociales, la motivación, la empatía y el liderazgo, como componentes primordiales de la inteligencia emocional, pero deben atender cuidadosamente la autoconciencia y la autorregulación como variables propias del estado de ánimo, las emociones y el control de los sentimientos y acciones hacia el negocio, el futuro del comercio es cambiante en el tiempo, por

consiguiente, el mantener la inteligencia emocional en situaciones difíciles requiere de una cuidadosa atención.

Se realizó una descripción sucinta de los negocios más antiguos de la localidad del centro y chapinero, indagando aspectos particulares de la vida de sus propietarios. Se contó la existencia de la antigua Santa Fe de Bogotá y lo que hoy es la localidad comercial más recordada por todos los ciudadanos.

“La inteligencia emocional es la que nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, incrementar nuestra capacidad de

LOS INICIOS DE LOS NEGOCIOS DE CHAPINERO, CON LA CARACTERIZACIÓN DE DOS (2) DE SUS PROPIETARIOS EN INTELIGENCIA EMOCIONAL

empatía y nuestras habilidades sociales, para aumentar y mejorar nuestras posibilidades de desarrollo social". (Goleman, 2012).

Referencias

BLANCO Carlos (2013), Los principales errores de los emprendedores, 1ª Ed, Editorial Gestión 2000 Grupo Planeta Colombiana S.A., Bogotá D.C., Colombia.

CASTELBLANCO De CASTRO Beatriz & CASTRO José Félix (1968) Guía – recuerdo de Bogotá Editorial publicitaria de Bogotá; información para el turista. Registro Mini gobierno; Bogotá D.C., Colombia.

CORDOVEZ MOURE, José María; Primer festival del libro colombiano; Reminiscencias de Santafé y Bogotá; Biblioteca básica de cultura colombiana. Impreso en los talleres gráficos Torres Aguirre S.A., para la Editora Latinoamericana S.A.

EL TIEMPO, Crónicas Bogotanas "En la Castreña venden churros desde hace 57 años" octubre 28 del 2010, p. 17.

GOLEMAN, Daniel (2012), La Inteligencia Emocional; 22 Edición, Ediciones. S.A., de C.V. México, D.F.

LIKERT Rensis (1969) El factor humano en la empresa; 1ª Edición octubre de 1968, Ediciones Deusto, Bilbao (España)

MANRIQUE De Llinás Hortensia (2004), Una aproximación al pensamiento de los gerentes colombianos respecto a la práctica gerencial, Universidad Externado de Colombia, 1ª Edición, Editorial Kimpres Ltda. Bogotá D.C., Colombia.

MENDEZ HINOJOSA Luz Marina & PEÑA MORENO José Armando (2006); Manual práctico para el diseño de la Escala Likert, 1ª Ed. Editorial Trillas, México D.F.

QUINTANILLA, P. (2003) Empresas y Personas Gestión del Conocimiento y Capital Humano; Ediciones Díaz De Santos, Madrid (España).

REVISTA CAFAM, Vive Más. Una charla con Arturo Calle, p. 20 junio – julio de 2017. Edición No 55; ISSN 2011 - 5601

TAPIAS C, (2003) Cinco empresarios de la segunda mitad del siglo XX en Bogotá experiencias y realizaciones; Universidad Externado de Colombia, 1ª Ed, Bogotá D.C., Colombia.

Webgrafías

<http://www.chapinero.gov.co>

<http://www.las2orillas.co>

<https://www.restaurantelasmargaritas.com>

<https://www.pasteleriaflorida.com.co>>historia florida 1051

<https://www.restaurantedonaelvira.com>

<https://www.arturocalle.com>>historia (culturas de moda).