

Liderazgo, inteligencia emocional y satisfacción laboral en microempresas de Dagua: Una propuesta metodológica

Leadership, emotional intelligence, and job satisfaction in microenterprises in Dagua: A methodological proposal

Leidy V. Ortega-Ramírez^a, Pablo C. Ledesma-Cepeda^b

Abstract:

This research proposal on three concepts in the organizational field: service leadership, emotional intelligence and job satisfaction structurally develops a research methodology, assuming that service leadership has a positive and significant influence on both the emotional intelligence of employees and their level of job satisfaction; this, seeking to characterize personal and contextual factors and analysing how these variables affect the well-being at work. The micro-enterprises of Dagua, Valle del Cauca, present challenges in their work environment, and although service leadership and emotional intelligence are key to improving their satisfaction, there is still little research on this subject. It is therefore hoped that the results of this proposal will contribute to a better understanding of the factors influencing job satisfaction, in order to encourage the development of more empathetic and fair business practices in the municipality. Finally, the methodology considers obtaining positive impacts on quality of working life, local economic strengthening and generation of knowledge useful for public policies.

Keywords:

Service leadership, emotional intelligence, job satisfaction, micro-enterprises.

Resumen:

Esta propuesta investigativa sobre tres concepciones en el ámbito organizacional: liderazgo de servicio, inteligencia emocional y satisfacción laboral desarrolla estructuralmente una metodología de investigación, partiendo de la hipótesis de que el liderazgo de servicio influye positiva y significativamente tanto en la inteligencia emocional de los colaboradores como en su nivel de satisfacción laboral; esto, buscando caracterizar factores personales y contextuales y analizando cómo dichas variables afectan el bienestar laboral. Las microempresas de Dagua, Valle del Cauca, presentan desafíos en su entorno laboral, y aunque el liderazgo de servicio y la inteligencia emocional son claves para mejorar su satisfacción, aún hay pocas investigaciones al respecto, por consiguiente, se espera que los resultados de esta propuesta contribuyan a mejorar la comprensión de los factores que influyen en la satisfacción laboral, para fomentar el desarrollo de prácticas empresariales más empáticas y justas en el municipio. Finalmente, la metodología considera obtener impactos positivos en la calidad de vida laboral, el fortalecimiento económico local y en la generación de conocimiento útil para políticas públicas.

Palabras Clave:

Liderazgo de servicio, inteligencia emocional, satisfacción laboral, microempresas.

Introducción

En el contexto de las microempresas del municipio de Dagua, Valle del Cauca, se observa una carencia de estudios sobre el área empresarial y comercial, impidiendo comprender cómo el liderazgo organizacional

puede impactar el bienestar laboral y social de las personas, y, aunque estudios han demostrado que el liderazgo servicial mejora la ciudadanía organizacional y reduce la intención de rotación, por medio de relaciones de confianza y apoyo (Rashid et al., 2022), estos hallazgos se han obtenido en contextos empresariales de gran escala, con características muy diferentes a

^a Universidad en Roldanillo | Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo | Roldanillo-Valle de Cauca | Colombia, <https://orcid.org/0000-0001-5231-6742>, Email: valeria-ortega-ramirez@hotmail.com

^b Autor de Correspondencia, Universidad en Roldanillo | Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo | Roldanillo-Valle de Cauca | Colombia, <https://orcid.org/0000-0002-9362-1353>, Email: pcledesma_docente@intep.edu.co

municipalidades en donde se continua una rudimentaria e informal dirección de las empresas.

Si bien, Dagua es un municipio especializado en el trabajo agrícola, que con acceso a créditos ha logrado percibir un aumento en sus rendimientos (Ortega et al., 2024), reflejando en el año 2022 un crecimiento económico sobresaliente, reportando ingresos operacionales de 36.4 millones de pesos, sin embargo para el año 2023 se presentó una disminución del 6.8% con un total de 33.9 de ingresos, (CCC, 2024), no obstante, el municipio sigue clasificado como de sexta categoría (DNP, 2014), lo cual evidencia sus limitaciones estructurales para la investigación e incluso para el estudio de prácticas organizacionales que podrían contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS 8, 9 y 11). A pesar de que las microempresas se convierten en un eje fundamental para la economía del país, al permitir el sustento de muchas familias (Ledesma, Muriel & Jiménez, 2022), estas se desarrollan en ambientes familiares, con escasa visión sobre la importancia de mejorar el ambiente laboral. En este sentido, la adopción del liderazgo de servicio surge como una vía posible para fortalecer su competitividad y sostenibilidad, al promover prácticas más humanas y responsables en la gestión empresarial, lo que lleva a plantear una pregunta, ¿cómo influye el liderazgo de servicio y la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de empleados de microempresas de Dagua – Valle?

El desarrollo de esta propuesta metodológica se fundamenta en bases teóricas, tales como:

1. Cai et al., (2024) mencionaron que servir a otros es invertir en su desarrollo y bienestar, concluyendo que en su estudio de ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM) el enfoque servicial incide positivamente en el compromiso laboral.
2. Agustín et al., (2024) relacionan que implementar un estilo de liderazgo enfocado al servicio, puede generar un ambiente de felicidad y justicia, teniendo efectos positivos en el clima laboral, el desempeño y compromiso.
3. Ullah et al., (2023) en su investigación hallaron que la inteligencia emocional es un factor intermedio, en donde el líder servicial fomenta su aplicación y, por consiguiente, mejoran su desempeño
4. Awasthi y Mastracci (2021) enfatizan en la necesidad de incluir competencias emocionales en la educación de líderes, en especial en el área del servicio público, explicando que son esenciales para enfrentar desafíos del entorno actual, permitiendo deducir que los líderes percibidos con un mayor grado liderazgo de servicio, son capaces de generar mayor inteligencia emocional en sus empleados.
5. Sabry et al., (2023) mencionaron que centrarse en servir a los colaboradores, permite optimizar sus desempeños, pues se produce una relación positiva entre el liderazgo de servicio y la satisfacción laboral.

6. García del Castillo et al., (2024) la inteligencia emocional es un factor clave en el ámbito laboral, evidenciando la relación positiva entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral y que al adicionar a esa relación el liderazgo, el bienestar organizacional se potencia.

La propuesta de estudio presentada en la infografía tiene como objetivo general determinar la influencia que tienen el liderazgo de servicio y la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral de los empleados de las microempresas del municipio de Dagua, Valle del Cauca, esto, desarrollado a través de unos objetivos específicos en donde en primera medida se busca caracterizar los factores contextuales y personales que describen a los empleados de las microempresas de Dagua, en segunda instancia, definir la relación entre el liderazgo de servicio e inteligencia emocional, identificando su grado de significancia, basándose en la percepción de los empleados de las microempresas del municipio de Dagua y en último lugar analizar el grado de influencia que existe entre la relación del liderazgo de servicio y la inteligencia emocional con la satisfacción laboral de los empleados de las microempresas de Dagua.

La metodología de la propuesta se basa en un enfoque descriptivo, ya que busca caracterizar el estado actual de las variables estudiadas en los empleados de microempresas, es un estudio mixto por que combina la medición cuantitativa de las variables, con los datos cualitativos relacionados con el contexto de las microempresas y finalmente, el estudio es no experimental ya que no existen ninguna clase de intervención en las variables, conservando su realidad organizacional ya que su objetivo es brindar una imagen clara y detallada de la situación actual del liderazgo de servicio, la satisfacción laboral y la inteligencia emocional en relación con la población objeto de estudio el cual son los empleados de las microempresas de Dagua, esto, a través de la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos por medio de una encuesta en línea tipo Likert, en donde se busque caracterizar las variables y comprender cómo se manifiestan en el contexto específico de las empresas locales. El método deductivo, fundamentado en bases teóricas existentes permitirá identificar las principales tendencias, patrones y características que definen estas dimensiones en el ámbito empresarial de Dagua, generando una base sólida para futuras investigaciones y comparaciones con otros contextos.

La ejecución y desarrollo de la propuesta metodológica espera contribuir al desarrollo sostenible del municipio con impactos positivos en la calidad de vida de los habitantes, fortalecer las empresas y de esta forma, la investigación también busca convertirse en un insumo útil para la formulación de políticas públicas y programas de formación en liderazgo alineándose con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y de Desarrollo Interior.

Liderazgo, inteligencia emocional y satisfacción laboral en microempresas de Dagua: Una propuesta metodológica.



Semillero de investigación en Gestión Organizacional y Administrativa - SIGOA
Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP

A. PALABRAS CLAVE <ul style="list-style-type: none"> Liderazgo de servicio Inteligencia emocional Satisfacción laboral Microempresas 	B. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>Nota. Tomado de Alcaldía de Dagua</p> <p>Dagua es un municipio de 6º categoría con dinamismo empresarial creciente, pero con limitaciones en infraestructura y recursos para la investigación.</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>Nota. Tomado de Canva</p> <p>A pesar de la importancia del liderazgo de servicio, hay pocas investigaciones sobre este tema en microempresas.</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> <div style="width: 45%;"> <p>Análisis restringido del grado de contribución al desarrollo de los ODI y los ODS</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>¿Cómo influye el liderazgo de servicio y la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los empleados de las microempresas de Dagua?</p> </div> </div>
C. OBJETIVOS <p>Objetivo General Determinar la influencia que tiene la relación liderazgo de servicio y la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los empleados de las microempresas del municipio de Dagua, Valle del Cauca.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Caracterizar los factores contextuales y personales que describen a los empleados de las microempresas del municipio de Dagua, Valle del Cauca. 2 Definir la relación entre liderazgo de servicio e inteligencia emocional, identificando su grado de significancia, basándose en la percepción de los empleados de las microempresas del municipio de Dagua, Valle del Cauca. 3 Analizar el grado de influencia que existe entre la relación del liderazgo de servicio y la inteligencia emocional con la satisfacción laboral de los empleados de las microempresas del municipio de Dagua, Valle del Cauca. 	E. METODOLOGÍA <div style="display: grid; grid-template-columns: 1fr 1fr 1fr; gap: 10px;"> <div> <p>Alcance: Correlacional, se examina la relación entre liderazgo de servicio, inteligencia emocional y su impacto en la satisfacción laboral.</p> </div> <div> <p>Enfoque: Mixto cuantitativo y cualitativo no experimental</p> </div> <div> <p>Instrumento: Encuesta en línea (Google Forms) con preguntas Likert.</p> </div> <div> <p>Población de estudio: Empleados de microempresas en Dagua.</p> </div> <div> <p>Instrumento: Encuesta en línea (Google Forms) con preguntas Likert.</p> </div> <div> <p>Método: Deductivo, basado en teorías existentes para analizar el contexto.</p> </div> <div> <p>Analís: Se utilizará el software Jamovi versión 2.3.28 para Windows.</p> </div> <div> <p>Ética: Se garantizará la confidencialidad y se obtendrá el consentimiento informado.</p> </div> </div>
D. REFERENTE TEÓRICO <div style="display: grid; grid-template-columns: 1fr 1fr 1fr 1fr 1fr; gap: 10px;"> <div>Cai et al., (2024): Servir a otros es invertir en su desarrollo y bienestar.</div> <div>Agustín et al., (2024) usar el liderazgo de servicio genera un ambiente de felicidad y justicia</div> <div>Ullah et al., (2023): el liderazgo servicial fomenta la inteligencia emocional para potencializar el desempeño laboral.</div> <div>Awasthi et al., (2021): Las competencias emocionales son esenciales para el liderazgo de servicio, especialmente en el sector público.</div> <div>Sabry et al., (2023): El liderazgo de servicio optimiza el desempeño de los colaboradores y aumenta la satisfacción laboral.</div> <div>Del Castillo et al., (2024): La inteligencia emocional y el liderazgo servidor influyen positivamente en la satisfacción laboral y bienestar organizacional.</div> </div>	F. RESULTADOS ESPERADOS <p>Perfil detallado de los empleados para entender su contexto.</p> <p>Análisis de la relación entre el liderazgo de servicio y la inteligencia emocional para comprender cómo estas variables impactan la satisfacción laboral.</p> <p>Fuerza y dirección de la relación entre el liderazgo de servicio percibido y la inteligencia emocional en la satisfacción laboral</p>
G. IMPACTOS <p>Mejorará el ambiente laboral y la calidad de vida de los empleados.</p> <p>Fortalecerá las empresas y estimulará la economía local.</p> <p>Generará conocimiento para mejorar la educación y las políticas públicas.</p>	H. RASTREO BIBLIOGRÁFICO <ol style="list-style-type: none"> 1. Agustin, J. A., Villar, M., García, E. E., & Fernández, I. (2024). The Human Side of Leadership: Exploring the Impact of Servant Leadership on Work Happiness and Organizational Justice. <i>Behavioral Sciences</i>, 14(12), 1163. https://doi.org/10.3390/bs14121163 2. Awasthi, P., & Mastracci, S. H. (2021). Integrating emotive competencies in public affairs education. <i>Journal of Public Affairs Education</i>, 27(4), 472–489. https://doi.org/10.1080/15236803.2021.1947072 3. Cai, M., Wang, M., & Cheng, J. (2024). The Effect of Servant Leadership on Work Engagement: The Role of Employee Resilience and Organizational Support. <i>Behav Sci (Basel)</i>, Apr 5;14(4):300. https://doi.org/10.3390/bs14040300 4. García, A., & Pérez, M. (2024). Employees' emotional intelligence and job satisfaction: The mediating role of work climate and job stress. <i>Administrative Sciences</i>, 14(205). https://doi.org/10.3390/admsci14090205 5. Sabry, R., Abd, R., & Elzohairy, M. (2023). The relationship between head nurses' servant leadership and nurses' commitment to work. <i>Nursing Open</i>, 10(3), 1763–1772. https://doi.org/10.1002/nop2.1444 6. Ullah, S., Bano, S., & Mir Saadat Baloch. (2023). Exploring the Relationship Between Servant Leadership and Job Performance with Mediating Role of Emotional Intelligence and Moderating Role of Grit and Compassion. <i>NUML International Journal of Business & Management</i>, 18(1). https://doi.org/10.52015/njbm.v18i1.165

Figure 1. Plantillas e imágenes derecho de CANVAS

Referencias

- [1] Agustín-Silvestre, J. A., Villar-Guevara, M., García-Salirrosas, E. E., & Fernández-Mallma, I. (2024). The Human Side of Leadership: Exploring the Impact of Servant Leadership on Work Happiness and Organizational Justice. *Behavioral Sciences*, 14(12), 1163. <https://doi.org/10.3390/bs14121163>
- [2] Awasthi, P., & Mastracci, S. H. (2021). Integrating emotive competencies in public affairs education. *Journal of Public Affairs Education*, 27(4), 472–489. <https://doi.org/10.1080/15236803.2021.1947072>
- [3] Cai M, Wang M. & Cheng J. (2024). The Effect of Servant Leadership on Work Engagement: The Role of Employee Resilience and Organizational Support. *Behav Sci (Basel)*. Apr 5;14(4):300. . <https://doi.org/10.3390/bs14040300>
- [4] CCC – Cámara de Comercio de Cali. (2024). Perfil Económico, social y empresarial de Dagua. <https://www.ccc.org.co/file/2024/03/Perfil-Dagua-CCC.pdf>
- [5] Departamento Nacional de Planeación (DNP). (2014). Clasificación territorial por categorías municipales. <https://www.dnp.gov.co>
- [6] García del Castillo-López, A., & Pérez Domínguez, M. (2024). Employees' emotional intelligence and job satisfaction: The mediating role of work climate and job stress. *Administrative Sciences*, 14(205). <https://doi.org/10.3390/admsci14090205>
- [7] Ledesma, P. C., Muriel, D. M. y Jiménez, V. (2022). Modelo de generación de valor en las microempresas de la comuna 1 de la ciudad de Santiago de Cali, Colombia. *Revista Científica Hermes*, 32, 271–291. <https://doi.org/10.21710/rch.v32i.665>
- [8] Ortega, L. V., Lucio, L. G., & Ledesma, P. C. (2024). Liderazgo transformacional y rasgos del liderazgo en las MiPymes de Dagua, Valle del Cauca, Colombia. *Revista Actitud*, 20(1), 52-58. <https://doi.org/10.54278/ra.v20i1.253>
- [9] Rashid AMM & Ilkhanizadeh S (2022) The Effect of Servant Leadership on Job Outcomes: The Mediating Role of Trust in Coworkers. *Front. Commun.* 7:928066. doi: <https://doi.org/10.3389/fcomm.2022.928066>
- [10] Sabry, R., Abd, R., & Elzohairy, M. (2023). The relationship between head nurses' servant leadership and nurses' commitment to work. *Nursing Open*, 10(3), 1763–1772. <https://doi.org/10.1002/nop2.1444>
- [11] Ullah S., Bano, S., & Mir Saadat Baloch. (2023). Exploring the Relationship Between Servant Leadership and Job Performance with Mediating Role of Emotional Intelligence and Moderating Role of Grit and Compassion. *NUML International Journal of Business & Management*, 18(1). <https://doi.org/10.52015/njbm.v18i1.165>