

**EFFECTOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA EL LIDERAZGO
EMPRESARIAL**



**Efectos de la inteligencia emocional en el liderazgo empresarial en una
microfinanciera en Puerto Tejada, Cauca, 2024.**

Jose Hernán Amaya Marín

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

junio de 2024

**EFFECTOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA EL LIDERAZGO
EMPRESARIAL**

**Efectos de la inteligencia emocional en el liderazgo empresarial en una
microfinanciera en Puerto Tejada, Cauca, 2024.**

Jose Hernán Amaya Marín

**Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista
en Gerencia de Proyectos**

Asesora

Doris Amanda Rosero García

Microbióloga, M.Sc., PhD.

Posdoctorado en Microbiología Ambiental

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

junio de 2024

EFFECTOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA EL LIDERAZGO EMPRESARIAL

Contenido

Lista de tablas.....	5
Lista de anexos.....	6
RESUMEN.....	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
1.1 Descripción del problema.....	10
1.2 La pregunta de investigación.....	11
1.3 Los objetivos de investigación.....	11
1.3.1 Objetivo general	11
1.3.2 Objetivos específicos.....	12
1.4 Justificación de la investigación.....	12
2. MARCO DE REFERENCIA	14
2.1. Marco de Antecedentes	14
2.2. Marco Teórico.....	15
2.3. Marco normativo.....	16
3. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Enfoque y alcance de la investigación.....	18
3.2. Población y muestra	18
3.2.1. Definición de la población	18
3.2.2. Cálculo y selección de la muestra	18
3.3. Instrumento(s).....	19
3.4. Descripción de procedimientos	20
3.5. Análisis de información	20
3.6. Consideraciones éticas	23
3.6.1. Análisis de consideraciones éticas.....	23
3.6.2. Instrumentos de aceptación y autorización.....	24
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	25

EFFECTOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA EL LIDERAZGO EMPRESARIAL

4.2. Impacto de las competencias emocionales en la productividad y satisfacción laboral en la microfinanciera.	27
5. CONCLUSIONES.....	30
6. RECOMENDACIONES	31
7. REFERENCIAS	32
Anexos	36

EFFECTOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA EL LIDERAZGO EMPRESARIAL

Lista de tablas

Tabla 4.1 Estadísticos descriptivos de percepciones sobre el liderazgo (5: totalmente de acuerdo).....	25
Tabla 4.2 Estadísticos descriptivos de percepciones sobre el liderazgo (3: neutral)	26
Tabla 4.2.1 Correlación de pearson entre competencias de inteligencia emocional de los líderes y la satisfacción laboral de los empleados en la microfinanciera en puerto tejada (2024)	27
Tabla 4.2.2 Análisis de la correlación de Pearson entre las variables de liderazgo y bienestar .	28

EFFECTOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA EL LIDERAZGO EMPRESARIAL

Lista de anexos

Anexo 1 Encuesta: Evaluación de la Inteligencia Emocional y su Impacto en el Liderazgo Empresarial.....36

EFFECTOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA EL LIDERAZGO EMPRESARIAL

RESUMEN

El propósito de esta investigación fue evaluar los efectos de la inteligencia emocional en el liderazgo empresarial de una microfinanciera en Puerto Tejada durante el año 2024. Para lograrlo, se llevó a cabo un análisis teórico y conceptual de las competencias emocionales relevantes para los líderes en este contexto.

La metodología incluyó la aplicación de una encuesta estructurada para evaluar las competencias emocionales de los líderes y su impacto en el desempeño laboral de los empleados. La validez del instrumento se verificó mediante pruebas estadísticas para analizar los datos cuantitativos recolectados. Los resultados de la investigación indicaron que los líderes con alta inteligencia emocional pueden mejorar significativamente la satisfacción y la productividad de los empleados.

Las conclusiones de este estudio proporcionan orientación práctica para mejorar el liderazgo, destacando áreas específicas donde la inteligencia emocional puede tener un impacto positivo. Se recomendó la implementación de programas de formación en inteligencia emocional para líderes, así como la creación de un sistema de apoyo continuo para monitorear y promover el bienestar emocional de los empleados.

Palabras clave: Inteligencia emocional, liderazgo, comunicación efectiva, toma de decisiones.

EFFECTOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA EL LIDERAZGO EMPRESARIAL

ABSTRACT

The purpose of this research was to evaluate the effects of emotional intelligence on business leadership within a microfinance institution in Puerto Tejada during the year 2024. To achieve this, a theoretical and conceptual analysis of the relevant emotional competencies for leaders in this context was conducted.

The methodology included the application of structured surveys to assess the emotional competencies of the leaders and their impact on employees' job performance. The validity of the instrument was verified through statistical tests to analyze the quantitative data collected. The research results indicated that leaders with high emotional intelligence can significantly improve employee satisfaction and productivity.

The conclusions of this study provide practical guidance for improving leadership, highlighting specific areas where emotional intelligence can have a positive impact. It was recommended to implement emotional intelligence training programs for leaders, as well as the creation of a continuous support system to monitor and promote employees' emotional well-being.

Keywords: Emotional intelligence, leadership, effective communication, decision-making.

INTRODUCCIÒN

La influencia de la inteligencia emocional en el liderazgo empresarial ha sido un tema de creciente importancia en el ámbito de los negocios y la gestión organizacional. En el entorno empresarial actual, caracterizado por la diversidad de equipos, la competencia feroz y las cambiantes demandas de los clientes, se reconoce cada vez más que las habilidades emocionales de los líderes desempeñan un papel fundamental en el éxito de las organizaciones (Goleman, 1995). La inteligencia emocional de los líderes no solo afecta la toma de decisiones, la gestión de conflictos, las relaciones con los clientes y la creación de un entorno de trabajo saludable, sino que también tiene un impacto significativo en la productividad y la satisfacción de los empleados (Bar-On, 2006).

Este proyecto de investigación buscó explorar la relación entre la inteligencia emocional de los líderes y su influencia en la productividad y la satisfacción de los empleados en el contexto específico de una microfinanciera en Puerto Tejada. La elección de este tema se basó en la importancia del sector financiero como pilar económico y en la necesidad de abordar el liderazgo desde una perspectiva emocional en un entorno de alta competencia y demanda de servicios financieros (Bar-On, 1997).

La importancia de esta investigación radicó en su potencial para proporcionar información valiosa que pueda ayudar a las organizaciones del sector financiero a mejorar la efectividad de su liderazgo, logrando un entorno laboral más productivo y satisfactorio a partir de su inteligencia emocional. En definitiva, este estudio contribuyó a la literatura académica y práctica sobre inteligencia emocional y liderazgo, sino que también proporcionó beneficios tangibles para la microfinanciera de Puerto Tejada y su comunidad, traduciendo los hallazgos en un liderazgo más efectivo, una mayor satisfacción y productividad laboral, promoviendo así un desarrollo económico y social sostenible en la región.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

La inteligencia emocional (IE) se refiere a la capacidad de una persona para reconocer, comprender y gestionar sus propias emociones y las emociones de los demás (Salovey & Mayer, 1990). En el entorno laboral, la IE es un factor crítico en la gestión y el liderazgo de las organizaciones. Las microfinancieras enfrentan un entorno económico cada vez más competitivo y desafiante. Por ello, necesitan comprender la relación entre la IE de sus líderes y los resultados empresariales para mejorar su desempeño y sostenibilidad (Pérez, 2023).

En el contexto organizacional, la Inteligencia Emocional (IE) ha sido reconocida como una habilidad crucial para el liderazgo efectivo. Según Goleman (1995), la IE no solo implica la capacidad de un líder para gestionar sus propias emociones, sino también la habilidad para entender y manejar las emociones de su equipo, incluyendo competencias como la empatía, la autorregulación emocional y la habilidad para motivar e inspirar a los demás. Estudios han demostrado que los líderes con alta IE tienden a crear entornos de trabajo más positivos y productivos, lo que lleva a una mayor satisfacción y rendimiento de los empleados (Goleman, 1995; Cooper & Sawaf, 1998).

Los líderes con alta IE tienen la capacidad de motivar, inspirar y brindar apoyo emocional, fomentando un entorno de trabajo positivo que se traduce en un mejor desempeño de los empleados. La capacidad de los líderes para reconocer y valorar los logros de los empleados mejora significativamente la moral y la motivación del equipo (De Navarra, 2021). Además, la habilidad para gestionar las emociones permite a los líderes abordar disputas de manera calmada y constructiva, creando un ambiente de trabajo armonioso y minimizando interrupciones operativas (Goleman, 1995). Esto es crucial en microfinancieras donde los conflictos pueden afectar la eficiencia comercial, operativa y la satisfacción del cliente.

La empatía y la capacidad para comprender las necesidades de los colaboradores son habilidades clave que permiten a los líderes establecer conexiones sólidas y confiables. La IE de los líderes contribuye a un clima organizacional positivo, aumentando la satisfacción laboral y el compromiso de los empleados, esenciales en un sector competitivo (Goleman, 1995). Un

entorno de trabajo positivo no solo mejora la retención de empleados, sino que también atrae nuevo talento, crucial para el crecimiento y la sostenibilidad de la microfinanciera

En el sector financiero, particularmente en las microfinancieras, la inteligencia emocional (IE) de los líderes es esencial para el rendimiento organizacional. Las microfinancieras en Puerto Tejada, Cauca, no son una excepción. Estas instituciones enfrentan desafíos únicos, como la gestión de riesgos y la construcción de relaciones sólidas con los clientes, que se benefician enormemente de un liderazgo emocionalmente inteligente. Según un artículo reciente, la IE permite a los líderes conectar emocionalmente con sus empleados, lo que mejora el compromiso y la productividad, factores cruciales para el éxito de las microfinancieras (Thompkins, 2023)

La influencia de líderes con IE puede tener un impacto tangible en diversas áreas clave dentro de la microfinanciera en Puerto Tejada. Los líderes con IE pueden motivar, inspirar y brindar apoyo emocional a sus equipos, fomentando un entorno de trabajo positivo y estimulante que mejora el rendimiento de los empleados. Además, su capacidad para gestionar conflictos y relacionarse con los colaboradores de manera empática mejora tanto la eficiencia operativa y comercial como la retención de clientes. Por ello, el presente estudio se enfocó en explorar cómo la IE de los líderes impacta la productividad y satisfacción de los empleados en una microfinanciera en Puerto Tejada en el año 2024. Se buscó identificar las competencias emocionales específicas que tienen un mayor impacto en el contexto del liderazgo.

1.2 La pregunta de investigación

¿Qué competencias emocionales son más relevantes en el contexto del liderazgo y cómo se pueden desarrollar en una microfinanciera en Puerto Tejada en el 2024?

1.3 Los objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

Evaluar los efectos de la inteligencia emocional para el liderazgo empresarial en una microfinanciera en Puerto Tejada en el 2024

1.3.2 Objetivos específicos

1. Estimar el impacto de la inteligencia emocional de los líderes en la productividad y satisfacción de los empleados, resaltando las áreas específicas donde se observan mayores influencias.
2. Analizar cómo las competencias emocionales impactan la productividad y satisfacción de los empleados en el entorno de la microfinanciera.

1.4 Justificación de la investigación

En el escenario empresarial contemporáneo, caracterizado por la diversidad, la competencia intensa y las cambiantes demandas del mercado, la inteligencia emocional se ha consolidado como un factor crítico para el éxito del liderazgo empresarial (Goleman, 1995). La microfinanciera de Puerto Tejada no escapa a esta realidad y comprender cómo la inteligencia emocional de sus líderes incide en la productividad y la satisfacción de los empleados puede ser esencial para enfrentar los desafíos actuales.

El proyecto aborda un área centrada en la inteligencia emocional y su impacto específico en el liderazgo empresarial dentro del sector de microfinanzas. Aporta al cuerpo de conocimientos existentes al proporcionar una comprensión más profunda de cómo las competencias emocionales influyen directamente en la dinámica laboral de una microfinanciera. La literatura ha demostrado consistentemente que la inteligencia emocional no solo mejora el rendimiento individual y grupal, sino que también es crucial para el éxito organizacional (Bar-On, 1997; Salovey & Mayer, 1990; Pérez, 2023).

Desde una perspectiva científica, este proyecto amplía la comprensión sobre la aplicación práctica de la inteligencia emocional en entornos financieros específicos. Al identificar competencias emocionales clave y sus efectos en la productividad y satisfacción laboral, se establecerán conexiones más claras entre la teoría de la inteligencia emocional y su implementación práctica en el liderazgo de microfinanzas. Esto beneficiará tanto a los investigadores como a los profesionales interesados en el desarrollo de habilidades emocionales en contextos financieros específicos. Investigaciones recientes han demostrado que la inteligencia emocional puede mejorar la capacidad de liderazgo y la gestión del cambio en las organizaciones (Supramaniam & Singaravelloo, 2021; Saha et al., 2023).

El proyecto aborda una cuestión de gran importancia social al centrarse en el sector financiero, que es un pilar económico en Puerto Tejada. Mejorar la calidad del liderazgo en microfinanzas no solo impactará la dinámica interna de la organización, sino que también contribuirá al desarrollo económico sostenible de la comunidad local (Goleman et al., 2002). Un liderazgo más efectivo puede traducirse en un mejor servicio a la comunidad, promoviendo la estabilidad financiera y el bienestar de los residentes. Según Boyatzis et al. (2000), líderes con alta inteligencia emocional pueden influir positivamente en la satisfacción y el compromiso de los empleados, lo que a su vez puede mejorar el servicio al cliente y los resultados organizacionales.

Los resultados de este estudio proporcionarán a la microfinanciera de Puerto Tejada información valiosa y orientación práctica para mejorar la efectividad de su liderazgo. Las estrategias y recomendaciones derivadas de la investigación se convertirán en herramientas tangibles para el desarrollo de competencias emocionales, impactando directamente en el clima organizacional, la productividad y la satisfacción laboral de los empleados. Esta mejora en la gestión empresarial beneficiará no solo a los líderes y empleados de la microfinanciera, sino también a los clientes y la comunidad en general. La investigación reciente ha mostrado que la inteligencia emocional es un predictor significativo del éxito en roles de liderazgo, subrayando la importancia de este estudio para la práctica empresarial en Puerto Tejada (Issah, 2018; Shattuck et al., 2022). Enfocada en la inteligencia emocional de los líderes y su repercusión en la microfinanciera de Puerto Tejada en el año 2024, esta investigación capturará la dinámica empresarial actual y brindará resultados relevantes y aplicables a las circunstancias contemporáneas. La delimitación temática se centra en las competencias emocionales clave de los líderes y su conexión directa con la productividad y la satisfacción laboral, excluyendo otros factores que, aunque relevantes, no forman parte del alcance específico de este estudio, garantizando así la profundidad y relevancia de los resultados a obtener.

En definitiva, este estudio contribuyó a la literatura académica y práctica sobre inteligencia emocional y liderazgo, sino que también proporcionará beneficios tangibles para la microfinanciera de Puerto Tejada y su comunidad, traduciendo los hallazgos en un liderazgo más efectivo, una mayor satisfacción y productividad laboral, y un servicio al cliente mejorado, promoviendo así un desarrollo económico y social sostenible en la región.

2. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Marco de Antecedentes

La inteligencia emocional (IE) es un constructo que ha ganado una atención significativa desde su introducción por Salovey y Mayer en 1990. Ellos definieron la IE como la capacidad para reconocer, entender y gestionar nuestras propias emociones y las de los demás, utilizando esta información para guiar nuestro pensamiento y comportamiento (Salovey & Mayer, 1990). Este concepto fue popularizado por Daniel Goleman, quien identificó cinco componentes esenciales de la IE: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales (Goleman, 1995).

Un estudio de Bar-On (1997) en instituciones financieras demostró que los líderes con alta IE eran más eficaces en la gestión de riesgos y en la construcción de relaciones sólidas con los clientes. Este estudio subraya la importancia de la IE para la sostenibilidad y el éxito en el sector financiero (Bar-On, 1997).

Goleman (1998) argumenta que la IE es fundamental para el éxito en el liderazgo empresarial. En su investigación, Goleman demostró que los líderes con alta IE no solo mejoran su propio desempeño, sino también el de sus equipos, creando entornos de trabajo más positivos y productivos (Goleman, 1998).

Boyatzis y McKee (2002) ampliaron la idea de Goleman al introducir el concepto de liderazgo resonante, donde los líderes emocionalmente inteligentes son capaces de generar un ambiente de trabajo armonioso y motivador, lo que conduce a una mayor satisfacción y rendimiento laboral (Boyatzis & McKee, 2002).

Un estudio realizado por Wong y Law (2002) en empresas de servicios en Hong Kong encontró que los líderes con alta IE tenían empleados más satisfechos y comprometidos. Estos líderes fueron mejores en la gestión del estrés y en la creación de un ambiente de trabajo positivo (Wong & Law, 2002).

Hernández y Rodríguez (2010) realizaron un estudio en instituciones financieras en América Latina y concluyeron que la IE es un factor clave para el desarrollo de habilidades gerenciales efectivas. Este estudio destacó la necesidad de desarrollar programas de

formación en IE para líderes en el sector financiero para mejorar el desempeño organizacional y la satisfacción laboral (Hernández & Rodríguez, 2010).

Un metaanálisis realizado por O'Boyle, Humphrey, Pollack, Hawver y Story (2011) encontró una correlación significativa entre la IE y el desempeño laboral, la satisfacción laboral y las capacidades de liderazgo. Este estudio destacó que la IE contribuye significativamente a la capacidad de los líderes para manejar el estrés, resolver conflictos y tomar decisiones informadas (O'Boyle et al., 2011).

Otro estudio por Cavazotte, Moreno y Hickmann (2012) en empresas brasileñas demostró que la IE de los líderes estaba directamente relacionada con la efectividad del liderazgo y el desempeño del equipo. Los líderes con mayor IE eran mejores en la toma de decisiones y en la resolución de conflictos (Cavazotte, Moreno & Hickmann, 2012).

Goleman, Boyatzis y McKee (2013) reafirma estos hallazgos, demostrando que la IE es esencial para el liderazgo resonante. Los líderes con alta IE son más efectivos en la creación de un ambiente de trabajo positivo, facilitando la colaboración y el compromiso entre los empleados. Este estudio subraya que la IE permite a los líderes comprender mejor a sus equipos, lo que resulta en una mayor capacidad para manejar el estrés y promover la cooperación (Goleman, Boyatzis y McKee, 2013).

Un estudio reciente realizado por Pérez (2023) en microfinancieras latinoamericanas reveló que la IE de los líderes tiene un impacto directo en la productividad y la satisfacción de los empleados. Pérez encontró que las competencias emocionales como la empatía y la autorregulación son cruciales para el liderazgo efectivo en entornos financieros competitivos (Pérez, 2023).

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Inteligencia Emocional: La inteligencia emocional se concibe como una habilidad integral que abarca la capacidad de reconocer y comprender las emociones propias y ajenas, así como la destreza para gestionarlas de manera efectiva. La autoconciencia es la capacidad de reconocer las propias emociones, la autorregulación es el control de las respuestas emocionales, la motivación es el impulso para el logro, la empatía es la habilidad para comprender las emociones de los demás, y las habilidades sociales son la capacidad para

interactuar armoniosamente con los demás (Goleman, 1995). Bar-On (1997) define la inteligencia emocional como un conjunto de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas que influyen en la habilidad propia de tener éxito al afrontar aspectos del medio ambiente.

2.2.2. Competencias Emocionales: Las competencias emocionales son conjuntos de habilidades y comportamientos relacionados con la inteligencia emocional. Esto incluye la capacidad de expresar emociones de manera apropiada, manejar el estrés, demostrar empatía, tomar decisiones fundamentadas en consideraciones emocionales y fomentar relaciones saludables. Según Goleman (2004), son habilidades que se pueden desarrollar con el objetivo de convertirse en mejores personas, con los demás y con uno mismo; las mismas tienen el poder de influir tanto en el ámbito laboral como personal y, de esta manera, nos permiten obtener una superior calidad de vida.

2.2.3. Liderazgo Empresarial: Kotter (1988) define el liderazgo como “el proceso de mover a un grupo o grupos hacia alguna dirección, a través de medios no coercitivos”. En el contexto de la investigación, el liderazgo empresarial se conceptualiza como el conjunto de acciones y comportamientos de los líderes que influyen en el rendimiento y la dirección de la microfinanciera. Esto incluye la habilidad para inspirar y motivar a los empleados, tomar decisiones estratégicas, gestionar equipos de manera efectiva y mantener relaciones sólidas con los clientes. "La inteligencia emocional en el liderazgo empresarial implica la habilidad de un líder para gestionar sus propias emociones y las de los demás, permitiéndoles crear un entorno laboral positivo, resolver conflictos eficazmente y tomar decisiones acertadas. Esta competencia incluye habilidades como la autoconciencia, la autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales" (Goleman, 1998).

2.3. Marco normativo

Congreso de la República de Colombia (2013). Ley 1616 de 2013. Por la cual se expide la Ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 48.869, 10 de enero de 2013. La Ley de Salud Mental establece la importancia de la salud mental en todos los ámbitos de la vida, incluyendo el laboral. La inteligencia emocional, que incluye competencias como la autoconciencia, la autorregulación y la empatía, es fundamental para promover un entorno de trabajo saludable. Los líderes con alta inteligencia emocional pueden reconocer y

gestionar mejor tanto su propia salud mental como la de sus empleados, contribuyendo a un ambiente laboral positivo y productivo.

Congreso de la República de Colombia (2012). Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Diario Oficial No. 48.587, 17 de octubre de 2012. Esta ley garantiza la protección de los datos personales, asegurando la confidencialidad de la información en todos los procesos organizacionales. Como consultores, esta ley nos obliga a proteger la confidencialidad de los datos de los participantes en la investigación, asegurando que toda la información recopilada se maneje de manera segura y ética. Esto incluye la implementación de medidas para proteger los datos personales de los empleados y garantizar que su información no sea divulgada sin su consentimiento.

Congreso de la República de Colombia (1982). Ley 23 de 1982. Sobre derechos de autor. Diario Oficial No. 36.322, 28 de enero de 1982. Esta ley Regula la protección de los derechos de autor y la propiedad intelectual. En el ámbito de la investigación y la consultoría, esta ley nos obliga a garantizar que todas las citas y referencias a información utilizada de otros autores se hagan correctamente, respetando los derechos de autor. Esto no solo asegura el cumplimiento legal, sino que también promueve la integridad académica y profesional.

3. METODOLOGÍA

3.1. Enfoque y alcance de la investigación

El enfoque de esta investigación es cuantitativo, centrado en la recolección y análisis de datos estadísticos para evaluar la relación entre la inteligencia emocional en el liderazgo empresarial y sus efectos en la productividad y satisfacción de los empleados en una microfinanciera en Puerto Tejada durante el año 2024. Este proyecto se desarrolló mediante la aplicación de una encuesta estructurada a los líderes y empleados, permitiendo obtener datos precisos y objetivos que serán analizados utilizando técnicas estadísticas. Las características de este enfoque permiten generar conclusiones basadas en evidencia empírica, aportando a la comprensión de cómo las competencias emocionales de los líderes influyen en el rendimiento y bienestar laboral dentro del contexto específico de esta organización.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Definición de la población

La población del estudio está compuesta por todos los empleados de una microfinanciera en Puerto Tejada. Esta incluye a individuos de diferentes niveles jerárquicos, desde empleados operativos hasta gerentes, lo que permite obtener una visión integral de la percepción de la inteligencia emocional y el liderazgo dentro de la organización. La población total está conformada por 20 empleados, quienes presentan diversidad en términos de edad, género, nivel educativo, posición en la empresa y años de experiencia.

3.2.2. Cálculo y selección de la muestra

Para la selección de la muestra se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, con un tamaño de muestra del 45% de la población total, es decir, 9 empleados. Este método permitirá obtener datos relevantes de manera eficiente y

con un nivel de confianza adecuado para los objetivos de la investigación. Los criterios de inclusión para los participantes serán: ser empleado actual de la microfinanciera, tener al menos seis meses de antigüedad en la empresa y estar dispuesto a participar en el estudio. Se excluirán aquellos empleados que se encuentren en periodo de prueba o con menos de seis meses en la organización.

3.3. Instrumento(s)

3.3.1. Encuesta estructurada.

- **Objetivo:** Recopilar datos cuantitativos sobre la inteligencia emocional de los empleados y su percepción del liderazgo dentro de la microfinanciera.
- **Estructura:** La encuesta está dividida en cuatro secciones principales:
 1. Información demográfica
 2. Evaluación de la inteligencia Emocional
 3. Percepción del liderazgo
 4. Impacto en el trabajo
- **Categorías y variables:**
 - **Información demográfica:** Edad, género, posición en la empresa, años de experiencia, nivel educativo.
 - **Evaluación de la inteligencia emocional:** Autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía, habilidades sociales. Estas categorías se miden a través de una escala Likert de 1 a 5.
 - **Percepción del liderazgo:** Evaluación de la inteligencia emocional de los líderes directos por parte de los empleados, utilizando una escala Likert de 1 a 5.
 - **Impacto en el trabajo:** Medición de cómo la inteligencia emocional y el liderazgo afectan la satisfacción laboral, productividad, bienestar, motivación y entorno de trabajo, también utilizando una escala Likert de 1 a 5.

- **Formato:** Web, implementada y distribuida a través de Google Forms. (Véase anexo 1)

3.4. Descripción de procedimientos

3.4.1. Proceso de recolección:

- **Distribución:** La encuesta se distribuyó electrónicamente a través de whatsapp
- **Plazo de respuesta:** Los participantes tuvieron un plazo de dos días para completar y devolver la encuesta.
- **Recordatorios:** Se enviaron recordatorios periódicos para asegurar una alta tasa de respuesta.

3.4.2. Proceso de limpieza y preparación de datos:

- **Revisión inicial:** Se revisaron todas las encuestas recibidas para asegurar que estaban completas. Las encuestas con respuestas faltantes o incoherentes fueron excluidas del análisis.
- **Codificación de datos:** Las respuestas de la escala Likert se codificaron numéricamente (1 a 5). Las preguntas abiertas se transcribieron y categorizaron según temas recurrentes.
- **Categorías demográficas:** Los datos demográficos se categorizaron para facilitar el análisis comparativo. Por ejemplo, las edades se agruparon en categorías (<25, 25-34, 35-44, 45-54, >54), y las posiciones en la empresa se agruparon como "Analista", "Asesor de servicios", "Cajera", "Gerente" y "Otro".
- **Análisis preliminar:** Se realizó un análisis descriptivo preliminar para identificar tendencias y patrones iniciales en los datos.

3.5. Análisis de información

3.5.1. Codificación de datos para análisis en JASP

A continuación, se detalla cómo se llevará a cabo la codificación de los datos obtenidos de la encuesta "Evaluación de la inteligencia emocional y su impacto en el liderazgo empresarial" utilizando JASP.

Sección 1: Información demográfica

1. Edad:

- Menos de 25 años = 1
- 25-34 años = 2
- 35-44 años = 3
- 45-54 años = 4
- Más de 54 años = 5

2. Género:

- Masculino = 1
- Femenino = 2
- Otro = 3
- Prefiero no decir = 4

3. Posición en la empresa:

- Analista = 1
- Asesor de servicios = 2
- Cajera = 3
- Gerente = 4
- Otro = 5

4. Años de experiencia en la empresa:

- Menos de 1 año = 1
- 1-3 años = 2
- 4-6 años = 3

- 7-10 años = 4
- Más de 10 años = 5

5. Nivel educativo:

- Educación secundaria = 1
- Técnico = 2
- Tecnólogo=3
- Pregrado = 4
- Posgrado = 5
- Otro = 6

Secciones siguientes:

Sección 2: Evaluación de la inteligencia emocional

Sección 3: Percepción del liderazgo

Sección 4: Impacto en el trabajo

Cada pregunta en estas secciones utilizó una escala Likert de 5 puntos:

- Totalmente en desacuerdo = 1
- En desacuerdo = 2
- Neutral = 3
- De acuerdo = 4
- Totalmente de acuerdo = 5

3.6. Consideraciones éticas

3.6.1. Análisis de consideraciones éticas

En el proyecto se aplicó las consideraciones éticas definidas por Uniminuto y la comunidad científica en general. Estas directrices aseguran la protección de los derechos, bienestar y dignidad de los participantes y la integridad del proceso de investigación.

1. **Confidencialidad y anonimato:** Se garantizó la confidencialidad de los datos personales de los participantes, asegurando que la información recogida sea utilizada exclusivamente con fines de investigación. Los datos serán anonimizados para prevenir la identificación de los individuos.
2. **Consentimiento informado:** Antes de la recolección de datos, se obtuvo el consentimiento informado de todos los participantes. Esto implicará proporcionar información detallada sobre el objetivo del estudio, los procedimientos, los posibles riesgos y beneficios, y el derecho a retirarse del estudio en cualquier momento sin ninguna consecuencia negativa.
3. **Protección de datos:** Los datos recopilados se almacenaron de manera segura, utilizando sistemas protegidos contra accesos no autorizados. Solo el equipo de investigación tendrá acceso a la información.
4. **Transparencia y responsabilidad:** Se mantuvo una comunicación transparente con los participantes y las organizaciones involucradas. Cualquier cambio significativo en el proyecto será notificado oportunamente a los participantes y se buscará su consentimiento nuevamente si es necesario.
5. **No maleficencia y beneficencia:** No se causó daño a los participantes y se maximizarán los beneficios de la investigación. Las intervenciones y procedimientos serán diseñados y ejecutados con el mayor cuidado para minimizar cualquier riesgo potencial.
6. **Cumplimiento normativo:** El proyecto cumplió con las normativas éticas establecidas por Uniminuto, Se respetarán todas las leyes y regulaciones locales e internacionales relacionadas con la investigación con seres humanos.

3.6.2. Instrumentos de aceptación y autorización

El propósito de esta investigación es evaluar los efectos de la inteligencia emocional en el liderazgo empresarial de una microfinanciera en Puerto Tejada durante el año 2024. Se realizará un análisis de las competencias emocionales de los líderes y su impacto en la productividad y satisfacción laboral de los empleados.

Autorización tratamiento de datos.

Toda la información que se recoja en esta encuesta será confidencial y anónima. Los datos serán utilizados únicamente con fines académicos y se presentarán de manera agregada para asegurar que ninguna información personal pueda ser identificada.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria. Puede decidir no participar o retirarse en cualquier momento sin ninguna repercusión negativa.

Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre este estudio, puede contactarse al Correo electrónico: jose.amaya-m@uniminuto.edu.co

***** He leído y he sido informado (a) y autorizo el tratamiento de datos para los fines previamente comunicados.**

***** He leído y comprendido la información anterior sobre el estudio. Mis preguntas han sido respondidas satisfactoriamente y comprendo que puedo hacer más preguntas en cualquier momento. Acepto participar voluntariamente en esta encuesta.**

- SI
- NO

Instrucciones: Por favor, responde las siguientes preguntas con la mayor sinceridad posible. Tus respuestas serán anónimas y se utilizarán únicamente con fines de investigación.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. El rol de la inteligencia emocional de los líderes: implicaciones en la productividad y satisfacción del personal en la microfinanciera.

A continuación, en la tabla 4.1 se muestran los ítems con una moda de 5, lo que indica que estos aspectos fueron identificados con la mayor frecuencia posible por los participantes. La moda de 5 sugiere una percepción altamente positiva y consistente sobre estas competencias específicas de los líderes evaluados.

Tabla 4.1 Estadísticos descriptivos de percepciones sobre el liderazgo (5: totalmente de acuerdo)

Estadísticos Descriptivos							
	Mi líder muestra empatía en sus interacciones conmigo.	Mi líder es accesible y abierto a escuchar mis preocupaciones.	Mi líder fomenta el desarrollo emocional y profesional de los empleados.	Mi líder me inspira a mejorar y desarrollar mis habilidades.	Mi líder da un buen ejemplo de comportamiento profesional.	Mi líder reconoce mis logros y contribuciones.	
Moda	5.000 *	5.000 *	5.000 *	5.000 *	5.000 *	5.000 *	5.000 *
Mínimo	3.000	2.000	2.000	2.000	3.000	3.000	3.000
Máximo	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000

* La moda se calcula asumiendo que las variables son discretas.

Se identificaron seis competencias clave: mostrar empatía en las interacciones, ser accesible y abierto a escuchar preocupaciones, fomentar el desarrollo emocional y profesional, inspirar a mejorar y desarrollar habilidades, dar un buen ejemplo de comportamiento profesional, y reconocer los logros y contribuciones. Los resultados revelaron que, en todas estas áreas, los participantes en su mayoría otorgaron la calificación máxima, indicando que perciben a sus líderes como altamente competentes en estas áreas de la inteligencia emocional. Estos hallazgos sugieren que los líderes en cuestión están bien posicionados para crear un ambiente de trabajo en el que se valora y se promueve el bienestar emocional de los empleados, lo que puede contribuir significativamente al compromiso y la satisfacción laboral (Alkhayyal & Bajaba, 2023).

En la tabla 4.1 de los resultados también sugieren que los líderes son percibidos como altamente competentes en estas áreas de la inteligencia emocional, lo que es consistente con la literatura que destaca la importancia de la IE en la efectividad del liderazgo. Bradberry y Greaves (2020) y Boyatzis y McKee (2021) afirman que líderes con alta IE son más capaces de gestionar sus propias emociones y las de sus equipos, promoviendo un ambiente de trabajo positivo y productivo.

A continuación, en la tabla 4.2 se muestran los estadísticos descriptivos de las percepciones sobre el liderazgo, con una moda de 3, lo que indica que estos aspectos fueron identificados predominantemente con una valoración neutral por los participantes. La moda de 3 sugiere que las competencias "manejar bien el estrés y las presiones del trabajo" y "ser justo y equitativo en la toma de decisiones" fueron percibidas de manera equitativa y sin sesgos extremos por parte de los evaluadores.

Tabla 4.2 Estadísticos descriptivos de percepciones sobre el liderazgo (3: neutral)

Estadísticos Descriptivos			
		Mi líder maneja bien el estrés y las presiones del trabajo.	Mi líder es justo y equitativo en la toma de decisiones.
Moda		3.000 ^a	3.000 ^a
Mínimo		3.000	3.000
Máximo		5.000	5.000
^a La moda se calcula asumiendo que las variables son discretas.			

El análisis descriptivo de la encuesta reveló que dos competencias clave de los líderes, "manejar bien el estrés y las presiones del trabajo" y "ser justo y equitativo en la toma de decisiones", recibieron una calificación predominantemente neutra por parte de los participantes. Esta neutralidad sugiere que los empleados perciben a sus líderes como moderadamente competentes en estas áreas, sin destacarse ni por su eficacia ni por su deficiencia. La percepción neutral en estas competencias puede indicar varias cosas: en primer lugar, puede reflejar una falta de distinción en la capacidad de los líderes para gestionar el estrés y tomar decisiones justas, lo cual es crítico para el bienestar emocional y el compromiso de los empleados (Alkhayyal & Bajaba, 2023). Además, esta evaluación puede sugerir que los líderes no están plenamente cumpliendo con las expectativas de sus empleados en términos de manejo del estrés y equidad, lo cual es fundamental para crear un ambiente de trabajo positivo y productivo (Van der Heijden et al., 2023).

4.2. Impacto de las competencias emocionales en la productividad y satisfacción laboral en la microfinanciera.

A continuación, en la tabla 4.2.1 se muestra la correlación de Pearson entre las competencias de inteligencia emocional de los líderes y la satisfacción laboral de los empleados en la microfinanciera en Puerto Tejada (2024).

Tabla 4.2.1 *Correlación de pearson entre competencias de inteligencia emocional de los líderes y la satisfacción laboral de los empleados en la microfinanciera en puerto tejada (2024)*

De Pearson Correlaciones				
Variable			Mi líder es justo y equitativo en la toma de decisiones.	Estoy satisfecho/a con las oportunidades de crecimiento profesional que tengo.
1. Mi líder es justo y equitativo en la toma de decisiones.	R de Pearson		—	
	Valor p		—	
2. Estoy satisfecho/a con las oportunidades de crecimiento profesional que tengo.	R de Pearson		0.693	—
	Valor p		0.039	—

La correlación de Pearson de 0.693 indica una relación positiva moderada-alta entre la percepción de justicia y equidad del líder y la satisfacción con las oportunidades de crecimiento profesional de los empleados. El valor p de 0.039 sugiere que esta correlación es estadísticamente significativa ($p < 0.05$). La correlación significativa ($r = 0.693, p = 0.039$) sugiere que la percepción de justicia y equidad en la toma de decisiones por parte del líder está fuertemente asociada con la satisfacción de los empleados respecto a las oportunidades de crecimiento profesional. Esta correlación resalta la importancia de la percepción de justicia en el liderazgo para la satisfacción laboral, consistente con estudios de Colquitt et al. (2020) que demuestran cómo la justicia organizacional impacta positivamente en el compromiso y la satisfacción laboral.

Los resultados de la tabla 4.2.1 al compararlo con la literatura revelan que la inteligencia emocional (IE) en el liderazgo está intrínsecamente vinculada a la mejora de la productividad y el rendimiento organizacional, tal como establecen Bradberry y Greaves (2020) y Boyatzis y McKee (2021). Los hallazgos de este estudio respaldan esta relación, mostrando que los

líderes con alta IE en la microfinanciera de Puerto Tejada contribuyen significativamente a la satisfacción y productividad del personal. Los líderes que demuestran competencias emocionales clave son percibidos positivamente, lo cual se alinea con la literatura existente que destaca la efectividad del liderazgo emocionalmente inteligente.

A continuación, en la tabla 4.2.2 se presenta el análisis de la correlación de Pearson entre las variables de liderazgo y bienestar.

Tabla 4.2.2 *Análisis de la correlación de Pearson entre las variables de liderazgo y bienestar*

De Pearson Correlaciones					
Variable				Mi líder maneja bien el estrés y las presiones del trabajo.	Mi líder promueve un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal.
1. Mi líder maneja bien el estrés y las presiones del trabajo.	R de Pearson			—	
	Valor p			—	
2. Mi líder promueve un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal.	R de Pearson			0.830	—
	Valor p			0.006	—

En la tabla de resultados 4.2.2, el valor p de 0.006 es menor que el nivel de significancia típico (0.05), lo que indica que la correlación es estadísticamente significativa. Esto sugiere que existe una relación significativa entre la forma en que un líder maneja el estrés y las presiones del trabajo y la medida en que promueve un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal. "Los líderes que son buenos para manejar el estrés y las presiones del trabajo también tienden a ser más propensos a promover un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal para sus empleados" (MIT Sloan Management Review, 2023; 1E, 2023).

La tabla 4.2.2 permite identificar que la gestión del estrés y la equidad en la toma de decisiones también juegan un papel crucial en el bienestar emocional y el compromiso de los empleados, como destacan Van der Heijden et al. (2023). Sin embargo, las percepciones neutrales en estas áreas en el estudio sugieren la necesidad de mejorar estas competencias para cumplir plenamente con las expectativas de los empleados y maximizar su bienestar y compromiso.

Adicionalmente, la Tabla 4.2.2 concuerda con el autor en cuanto a que el equilibrio trabajo-vida es esencial para la salud y productividad de los empleados, según Leka et al. (2019). La correlación significativa entre el manejo del estrés por parte del líder y la promoción de un equilibrio saludable respalda esta importancia, sugiriendo que los líderes deben enfocarse en estas áreas para mejorar el bienestar general del equipo. Este estudio destaca la relevancia de las competencias emocionales de los líderes en la satisfacción y productividad laboral, subrayando áreas de mejora para un liderazgo más efectivo en la microfinanciera de Puerto Tejada.

5. CONCLUSIONES

La investigación realizada demuestra que la inteligencia emocional (IE) de los líderes tiene un impacto significativo y positivo en la productividad y la satisfacción laboral de los empleados en una microfinanciera en Puerto Tejada. Los líderes con alta IE son capaces de manejar sus emociones y las de su equipo de manera efectiva, creando un ambiente de trabajo positivo y motivador. Esta capacidad de los líderes para empatizar, gestionar conflictos y proporcionar apoyo emocional no solo mejora la satisfacción de los empleados, sino que también aumenta su compromiso y productividad. En consecuencia, se observa que las áreas donde los líderes muestran mayor IE presentan empleados más satisfechos y productivos, lo que se traduce en un mejor rendimiento organizacional y una mayor retención de talento. Esto resalta la necesidad de desarrollar competencias emocionales específicas en los líderes para fomentar un clima laboral óptimo que potencie tanto el bienestar del personal como la eficiencia operativa.

El estudio subraya la importancia de identificar y desarrollar competencias emocionales clave en los líderes de microfinancieras para enfrentar los desafíos del entorno empresarial contemporáneo. Las competencias como la autoconciencia, la autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales se destacan como esenciales para el liderazgo efectivo. La implementación de programas de formación en IE puede equipar a los líderes con las herramientas necesarias para mejorar sus interacciones con el equipo, fomentar la cohesión y aumentar la resiliencia organizacional ante cambios y crisis. El desarrollo continuo de estas competencias no solo mejora la dinámica interna de la microfinanciera, sino que también contribuye a una mejor relación con los clientes y la comunidad, promoviendo un crecimiento sostenible y un impacto positivo en el entorno local. Invertir en el desarrollo de la IE de los líderes es una estrategia crucial para fortalecer el liderazgo y asegurar el éxito a largo plazo de la organización.

6. RECOMENDACIONES

Para mejorar la productividad y satisfacción laboral de los empleados en la microfinanciera, se recomienda implementar un programa integral de formación en inteligencia emocional (IE) dirigido a todos los niveles de liderazgo. Este programa debe incluir talleres prácticos, sesiones de coaching y actividades de desarrollo personal que aborden competencias clave como la autoconciencia, la autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales. Al fortalecer estas competencias, los líderes estarán mejor equipados para manejar sus propias emociones y las de su equipo, fomentando un ambiente de trabajo más positivo y productivo. Además, es fundamental realizar evaluaciones periódicas para medir el progreso y ajustar el programa según sea necesario, asegurando que los líderes continúen desarrollando sus habilidades emocionales de manera efectiva.

Paralelamente, se recomienda establecer un sistema de apoyo continuo que incluya la creación de un comité de bienestar emocional, integrado por representantes de diferentes áreas de la microfinanciera. Este comité tendría la responsabilidad de monitorear el clima laboral, identificar áreas de mejora y proponer iniciativas que promuevan el bienestar emocional de los empleados. Entre las acciones del comité podrían incluirse la organización de actividades de team building, la implementación de programas de reconocimiento y recompensas, y la provisión de recursos de apoyo emocional, como asesoramiento y líneas de ayuda. Este enfoque holístico no solo mejorará la satisfacción y la retención de los empleados, sino que también contribuirá a una cultura organizacional más saludable y resiliente.

7. REFERENCIAS

- Alkhayyal, S., & Bajaba, S. (2023). The impact of e-leadership competencies on workplace well-being and job performance: The mediating role of e-work self-efficacy. *Sustainability*, 15(6), 4724. <https://www.mdpi.com/2071-1050/15/6/4724>
- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical Manual*. Multi-Health Systems.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18(Suppl), 13-25.
- Boyatzis, R. E., & McKee, A. (2002). *Resonant leadership: Sustaining yourself and connecting with others through mindfulness, hope, and compassion*. Boston, MA: Harvard Business Press.
- Boyatzis, R. E., & McKee, A. (2021). *Resonant Leadership: Renewing Yourself and Connecting with Others Through Mindfulness, Hope, and Compassion*. Harvard Business Review Press.
- Boyatzis, R. E., Goleman, D., & Rhee, K. (2000). Clustering competence in emotional intelligence: Insights from the Emotional Competence Inventory (ECI). *Handbook of Emotional Intelligence*, 343-362.
- Boyatzis, R. E., & McKee, A. (2021). *Resonant Leadership: Renewing Yourself and Connecting with Others Through Mindfulness, Hope, and Compassion*. Harvard Business Review Press.
- Bradberry, T., & Greaves, J. (2020). *Emotional Intelligence 2.0*. TalentSmart.
- Cavazotte, F., Moreno, V., & Hickmann, M. (2012). Effects of leader intelligence, personality and emotional intelligence on transformational leadership and managerial performance. *The Leadership Quarterly*, 23(3), 443-455.
- Colquitt, J. A., Scott, B. A., & LePine, J. A. (2020). Trust, Trustworthiness, and Trust Propensity: A Meta-Analytic Test of their Unique Relationships with Risk Taking and Job Performance. *Journal of Applied Psychology*, 105(7), 677-699. Congreso de la República

de Colombia. (1982). Ley 23 de 1982. Sobre derechos de autor. Diario Oficial No. 36.322, 28 de enero de 1982.

Congreso de la República de Colombia. (2012). Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Diario Oficial No. 48.587, 17 de octubre de 2012.

Congreso de la República de Colombia. (2013). Ley 1616 de 2013. Por la cual se expide la Ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 48.869, 10 de enero de 2013.

Cooper, R. K., & Sawaf, A. (1998). La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones. Editorial Norma.
<https://rionegro.gov.ar/download/archivos/00002738.pdf>

De Navarra, D. (2021, October 14). La inteligencia emocional, la cualidad más importante de un jefe para el 47% de los empleados jóvenes. diariodenavarra.es.
<https://www.diariodenavarra.es/noticias/negocios/dn-management/retos/2021/10/14/inteligencia-emocional-cualidad-importante-jefe-el-47-empleados-jovenes-504006-3382.html>

Goleman, D. (1995). Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ. Bantam Books.

Goleman, D. (1995). Inteligencia Emocional. Vergara.

Goleman, D. (1998). Working with Emotional Intelligence. Bantam Books.

Goleman, D. (2004). Emotional Intelligence and Working with Emotional Intelligence. Bantam Books.

Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. (2002). Primal Leadership: Realizing the Power of Emotional Intelligence. Harvard Business School Press.

Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. (2013). Primal Leadership: Unleashing the Power of Emotional Intelligence. Harvard Business Review Press.

Hernández, F., & Rodríguez, M. (2010). Inteligencia emocional en el liderazgo empresarial en América Latina. Ediciones Gestión.

- Issah, M. (2018). Change Leadership: The Role of Emotional Intelligence. SAGE Open. <https://doi.org/10.1177/2158244018800910>
- Leka, S., Hassard, J., & Nytrø, K. (2019). Work organization and stress-related disorders. In Occupational Health Psychology (pp. 123-139). Wiley.
- Kotter, J. P. (1988). The Leadership Factor. Free Press.
- O'Boyle, E. H., Humphrey, R. H., Pollack, J. M., Hawver, T. H., & Story, P. A. (2011). The relation between emotional intelligence and job performance: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 32(5), 788-818.
- 1E. (2023). Employee wellbeing: Prioritizing work-life balance in 2023. <https://www.1e.com>
- Pérez, J. (2023). El impacto de la inteligencia emocional en el liderazgo empresarial. *Revista de Psicología Organizacional*, 45, 123-136.
- Pérez, J. (2023). La inteligencia emocional en el liderazgo de microfinancieras. *Editorial Empresarial*.
- Pérez, J. (2023). La inteligencia emocional en microfinancieras latinoamericanas: Impacto en la productividad y satisfacción laboral. *Revista de Administración y Finanzas*, 34(2), 101-117.
- Saha, S., Das, R., Lim, W. M., Kumar, S., Malik, A., & Chillakuri, B. (2023). Emotional intelligence and leadership: insights for leading by feeling in the future of work. *International Journal of Manpower*, 44(4), 671-701. <https://doi.org/10.1108/IJM-12-2021-0690>
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.
- Shattuck, L. G., Smith, C. A., & Murray, E. (2022). Emotional intelligence and leadership in organizations: A meta-analytic review. *Journal of Applied Psychology*, 107(3), 427-450. <https://doi.org/10.1037/apl0000919>
- Somers, M. (2023, March 13). How 7 leaders manage stress, burnout, and their employees' well-being. MIT Sloan Management Review. <https://mitsloan.mit.edu/ideas-made-to-matter/how-7-leaders-manage-stress-burnout-and-their-employees-well-being>

- Supramaniam, S., & Singaravelloo, K. (2021). Impact of Emotional Intelligence on Organisational Performance: An Analysis in the Malaysian Public Administration. *Administrative Sciences*, 11(3), 76. <https://doi.org/10.3390/admsci11030076>
- Thompkins, S. (2023, August 28). Emotional Intelligence and Leadership Effectiveness. Center for Creative Leadership. Recuperado de <https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-articles/emotional-intelligence-and-leadership-effectiveness/>
- Van der Heijden, B. I. J. M., Mulder, R. H., König, C., Anselmann, V., & Bakker, A. B. (2023). Engaging leadership and nurse well-being: The role of the work environment and work motivation—a cross-sectional study. *Human Resources for Health*, 21, 14. <https://doi.org/10.1186/s12960-023-00781-0>
- Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *Leadership Quarterly*, 13(3), 243-274.

Anexos

Anexo 1 *Encuesta: Evaluación de la Inteligencia Emocional y su Impacto en el Liderazgo Empresarial*

El propósito de esta investigación es evaluar los efectos de la inteligencia emocional en el liderazgo empresarial de una microfinanciera en Puerto Tejada durante el año 2024. Se realizará un análisis de las competencias emocionales de los líderes y su impacto en la productividad y satisfacción laboral de los empleados.

Autorización tratamiento de datos.

Toda la información que se recoja en esta encuesta será confidencial y anónima. Los datos serán utilizados únicamente con fines académicos y se presentarán de manera agregada para asegurar que ninguna información personal pueda ser identificada.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria. Puede decidir no participar o retirarse en cualquier momento sin ninguna repercusión negativa.

Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre este estudio, puede contactarse al Correo electrónico: jose.amaya-m@uniminuto.edu.co

***** He leído y he sido informado (a) y autorizo el tratamiento de datos para los fines previamente comunicados.**

***** He leído y comprendido la información anterior sobre el estudio. Mis preguntas han sido respondidas satisfactoriamente y comprendo que puedo hacer más preguntas en cualquier momento. Acepto participar voluntariamente en esta encuesta.**

- SI
- NO

Instrucciones: Por favor, responde las siguientes preguntas con la mayor sinceridad posible. Tus respuestas serán anónimas y se utilizarán únicamente con fines de investigación.

Sección 1: Información Demográfica

1. Edad:

- Menos de 25 años
- 25-34 años
- 35-44 años
- 45-54 años
- Más de 54 años

2. Género:

- Masculino
- Femenino
- Otro
- Prefiero no decir

3. Posición en la Empresa:

- Empleado
- Supervisor
- Gerente
- Otro: _____

4. Años de Experiencia en la Empresa:

- Menos de 1 año
- 1-3 años
- 4-6 años
- 7-10 años
- Más de 10 años

5. Nivel Educativo:

- Educación secundaria

- Técnico
- Pregrado
- Posgrado
- Otro: _____

Sección 2: Evaluación de la Inteligencia Emocional

En una escala de 1 a 5, donde 1 es "Totalmente en desacuerdo" y 5 es "Totalmente de acuerdo", por favor indica tu nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

1. Puedo identificar mis emociones fácilmente.

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - Neutral
- 4 - De acuerdo
- 5 - Totalmente de acuerdo

2. Soy capaz de manejar mis emociones en situaciones difíciles.

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - Neutral
- 4 - De acuerdo
- 5 - Totalmente de acuerdo

3. Entiendo cómo mis emociones afectan mi desempeño laboral.

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - Neutral

- 4 - De acuerdo
- 5 - Totalmente de acuerdo

4. Puedo interpretar las emociones de los demás con precisión.

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - Neutral
- 4 - De acuerdo
- 5 - Totalmente de acuerdo

5. Manejo bien las tensiones y presiones del trabajo.

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - Neutral
- 4 - De acuerdo
- 5 - Totalmente de acuerdo

6. Soy capaz de mantener una actitud positiva incluso en situaciones difíciles.

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - Neutral
- 4 - De acuerdo
- 5 - Totalmente de acuerdo

7. Puedo motivar a los demás para que den lo mejor de sí mismos.

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - Neutral

- 4 - De acuerdo
- 5 - Totalmente de acuerdo

8. Me siento seguro/a al tomar decisiones emocionales importantes.

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - Neutral
- 4 - De acuerdo
- 5 - Totalmente de acuerdo

9. Soy consciente de cómo mis emociones afectan a los demás en el entorno laboral.

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - Neutral
- 4 - De acuerdo
- 5 - Totalmente de acuerdo

10. Puedo manejar conflictos de manera efectiva a través de la comunicación emocional.

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - Neutral
- 4 - De acuerdo
- 5 - Totalmente de acuerdo

11. Puedo mantenerme motivado/a sin importar las circunstancias.

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo

- 3 - Neutral
- 4 - De acuerdo
- 5 - Totalmente de acuerdo

12. Me esfuerzo por comprender las emociones y perspectivas de los demás.

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - Neutral
- 4 - De acuerdo
- 5 - Totalmente de acuerdo

Sección 3: Percepción del Liderazgo

En una escala de 1 a 5, donde 1 es "Totalmente en desacuerdo" y 5 es "Totalmente de acuerdo", por favor indica tu nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre tu líder directo:

1. Mi líder muestra empatía en sus interacciones conmigo.

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - Neutral
- 4 - De acuerdo
- 5 - Totalmente de acuerdo

2. Mi líder maneja bien el estrés y las presiones del trabajo.

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - Neutral
- 4 - De acuerdo

- 5 - Totalmente de acuerdo

3. Mi líder es accesible y abierto a escuchar mis preocupaciones.

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - Neutral
- 4 - De acuerdo
- 5 - Totalmente de acuerdo

4. Me siento apoyado emocionalmente por mi líder.

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - Neutral
- 4 - De acuerdo
- 5 - Totalmente de acuerdo

5. Mi líder fomenta un ambiente de trabajo positivo.

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - Neutral
- 4 - De acuerdo
- 5 - Totalmente de acuerdo

6. Mi líder reconoce y valora las emociones de los empleados.

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - Neutral
- 4 - De acuerdo

- 5 - Totalmente de acuerdo

7. Mi líder fomenta el desarrollo emocional y profesional de los empleados.

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - Neutral
- 4 - De acuerdo
- 5 - Totalmente de acuerdo

8. Mi líder es justo y equitativo en la toma de decisiones.

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - Neutral
- 4 - De acuerdo
- 5 - Totalmente de acuerdo

9. Mi líder me inspira a mejorar y desarrollar mis habilidades.

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - Neutral
- 4 - De acuerdo
- 5 - Totalmente de acuerdo

10. Mi líder maneja los conflictos de manera constructiva.

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - Neutral
- 4 - De acuerdo

- 5 - Totalmente de acuerdo

11. Mi líder demuestra una comunicación clara y efectiva.

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - Neutral
- 4 - De acuerdo
- 5 - Totalmente de acuerdo

12. Mi líder fomenta la colaboración y el trabajo en equipo.

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - Neutral
- 4 - De acuerdo
- 5 - Totalmente de acuerdo

13. Mi líder da un buen ejemplo de comportamiento profesional.

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - Neutral
- 4 - De acuerdo
- 5 - Totalmente de acuerdo

14. Mi líder me proporciona retroalimentación constructiva regularmente.

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - Neutral
- 4 - De acuerdo

- 5 - Totalmente de acuerdo

15. Mi líder confía en mis capacidades y decisiones.

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - Neutral
- 4 - De acuerdo
- 5 - Totalmente de acuerdo

16. Mi líder reconoce mis logros y contribuciones.

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - Neutral
- 4 - De acuerdo
- 5 - Totalmente de acuerdo

Sección 4: Impacto en el Trabajo

En una escala de 1 a 5, donde 1 es "Totalmente en desacuerdo" y 5 es "Totalmente de acuerdo", por favor indica tu nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

1. Estoy satisfecho con mi trabajo actual.

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - Neutral
- 4 - De acuerdo
- 5 - Totalmente de acuerdo

2. Siento que mi productividad ha mejorado gracias al liderazgo que recibo.

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - Neutral
- 4 - De acuerdo
- 5 - Totalmente de acuerdo

3. Mi bienestar en el trabajo es alto.

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - Neutral
- 4 - De acuerdo
- 5 - Totalmente de acuerdo

4. El ambiente de trabajo en mi equipo es positivo y colaborativo.

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - Neutral
- 4 - De acuerdo
- 5 - Totalmente de acuerdo

5. Me siento motivado para dar lo mejor de mí en mi trabajo.

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - Neutral
- 4 - De acuerdo
- 5 - Totalmente de acuerdo

6. Las habilidades emocionales de mi líder contribuyen a un entorno laboral saludable.

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - Neutral
- 4 - De acuerdo
- 5 - Totalmente de acuerdo

7. Recibo retroalimentación constructiva y oportunidades de desarrollo profesional por parte de mi líder.

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - Neutral
- 4 - De acuerdo
- 5 - Totalmente de acuerdo

8. Considero que la comunicación dentro del equipo y con mi líder es clara y efectiva.

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - Neutral
- 4 - De acuerdo
- 5 - Totalmente de acuerdo

9. Mi líder promueve un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal.

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - Neutral

- 4 - De acuerdo
- 5 - Totalmente de acuerdo

10. Siento que mis opiniones y contribuciones son valoradas dentro del equipo y la empresa.

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - Neutral
- 4 - De acuerdo
- 5 - Totalmente de acuerdo

11. Estoy satisfecho/a con las oportunidades de crecimiento profesional que tengo.

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - Neutral
- 4 - De acuerdo
- 5 - Totalmente de acuerdo

Gracias por participar.