

Influencia de los dominios del liderazgo en la efectividad de la comunicación en las organizaciones

Corporación Universitaria Remington.
Facultad de ciencias Empresariales
Especialización en Alta Gerencia

Miguel Ángel Londoño Jiménez.
Docente: Oscar Eduardo Duque Restrepo
Opción de Trabajo de grado Seminario en Liderazgo y Gestión de Equipos
2025.

Tabla de Contenido

Resumen.....	1
Metodología de Búsqueda de la Información	5
Sustentación Teórica de la Pregunta	6
Diferentes Tipos de Dominio.....	10
<i>Dominio emocional</i>	10
<i>Dominio cognitivo</i>	12
<i>Dominio comunicacional</i>	13
<i>Dominio conductual</i>	14
<i>Dominios personal, espiritual y profesional</i>	14
Conclusiones	15

Resumen

En la actualidad, los entornos organizacionales requieren que el liderazgo se posiciona como una herramienta clave para garantizar una comunicación efectiva, un buen clima laboral y el logro de los objetivos institucionales. De esta manera, es necesario reflexionar sobre el impacto que generan los diferentes dominios del liderazgo y su alcance no solo en el cumplimiento de los objetivos, sino también en el desarrollo del talento humano y el efecto exterior reflejado en el cliente y la sociedad (Barba & Salguero, 2024).

A lo largo y ancho del tiempo la humanidad ha presenciado grandes líderes influyentes que han marcado acciones relevantes en diferentes épocas de la historia, siendo inspiración y modelos para seguir que hoy todavía resuenan por su mensaje de superación y motivación, sea de tipo religioso, espiritual, personal y profesional. Es el caso por ejemplo de (**Abraham Lincoln**) uno de los líderes que han dejado una huella imborrable en su lucha por la igualdad y la abolición de la esclavitud y la preservación de la unión. Por su parte, Nelson Mandela conocido por su lucha por la igualdad racial y la reconciliación nacional (Casa editorial El Tiempo, 2021). Cuando se analiza más atrás en la historia, se puede identificar a (**Julio César**) cuya influencia transformó la República Romana en un imperio (Goldsworthy, 2011, pág. 784) De esta forma se observa como personajes con diferentes maneras de liderar algunos estratégicos, otros empáticos, otros autoritarios y hostiles, bien o mal parezcan su accionar han

transformado comunidades, pueblos, países y continentes siendo grandes referentes para el desarrollo de la civilización, llevando a un liderazgo con visión, propósito y compromiso ético.

Por lo anterior, dentro del documento, se enfatiza en los principales dominios del liderazgo y su relación con la comunicación organizacional. Los tipos de dominio destacados fueron: el emocional, que permite gestionar las emociones propias y ajenas; el cognitivo, enfocado en el pensamiento crítico y la toma de decisiones; el comunicacional, que clave para transmitir ideas de manera asertiva y escuchar activamente; el conductual, reflejado en las acciones que fortalecen la confianza del equipo; y los dominios personal, espiritual y profesional, que consolidan la ética, la coherencia y el compromiso del líder (Barba & Salguero, 2024).

Igualmente se explica a través de diversos autores, que el desarrollo integral de los principales dominios garantiza la efectividad en el ambiente laboral, mejorando la comunicación interna y externa.

Palabras clave: Dominios, liderazgo, comunicación, organización, estrategias, desarrollo.

Pregunta Orientadora de la Búsqueda

En el contexto empresarial actual, donde los desafíos son cada vez más complejos y el entorno laboral exige liderazgos efectivos, es necesario que los líderes cuenten con diversas capacidades y dominios, que permitan ejercer adecuadamente su labor, es por

esto que a través de la historia, han surgido acontecimientos importantes que han revolucionado no solo la industria y la producción, sino también la forma de liderar el talento humano; es así como la revolución industrial transformó radicalmente la estructura económica, social y laboral de las sociedades modernas, marcando un antes y un después en la historia de la humanidad, lo cual ha llevado a la evolución e innovación, obligando a las industrias a la actualización y reinención de estrategias e incentivando al ser humano a desarrollar capacidades y empoderar al equipo para mejorar el desempeño, creatividad, productividad, trabajo en equipo, despertando así nuevos liderazgos en la organización (Herrera, 2025)

El liderazgo actual no puede desligarse de la inteligencia emocional, entendida como la capacidad del líder para reconocer, comprender y gestionar tanto sus propias emociones como las de los demás. En palabras de Goleman (1998) “la inteligencia emocional no sólo distingue a los líderes sobresalientes, sino que se puede relacionar con el alto desempeño” (p. 4), lo cual pone en evidencia que la comunicación no puede concebirse únicamente como un acto técnico, sino como un proceso profundamente humano que requiere autoconocimiento, empatía y habilidades sociales.

Desde esta mirada, comprender los dominios del liderazgo se vuelve indispensable para identificar cómo influyen en los estilos de comunicación interna, cómo afectan el clima organizacional y cómo impactan en la forma en que se toman decisiones, se resuelven conflictos y se alinean los equipos hacia los objetivos institucionales. Es en este contexto, donde el ejercicio del liderazgo se hace cada vez más exigente para quien

lo aplica, pues se requiere de personas con alto nivel de conciencia, donde sus capacidades se ven expuestas al máximo (Barba & Salguero, 2024). Los seres humanos que hoy deciden asumir los roles de liderazgo tienen en bajo su responsabilidad la detección de necesidades legítimas de las personas que conforman las organizaciones y, por ende, buscar la satisfacción de estas, bajo modelos relacionales que les permitan obtener lo mejor del talento y generar calidad de vida en quienes hacen parte de sus equipos.

Ahora bien, cuando se analiza el rol del líder resulta también importante comprender que detrás de dicho rol, se encuentra una persona, un ser humano cuyas necesidades también son importantes y deben ser satisfechas, una persona con sentimientos, miedos, emociones, dudas, y en general con momentos vulnerables, de allí que sea una tarea fortalecer cada día dichos dominios y que pueda lograr el equilibrio en su vida, para que de esta forma, realice un verdadero impacto en la vida de quienes lo rodean (Barba & Salguero, 2024). En este sentido, es importante entonces tener presente que, cuanto más sentido de equilibrio posea quien ejerza el papel de liderazgo en las organizaciones, mayores posibilidades tendrá de cumplir con su propósito superior y mejor será el aspecto comunicacional, dado lo anterior, la pregunta que orienta el presente documento sería ¿Cuáles son los elementos que participan en los dominios del liderazgo en la efectividad de la comunicación en las organizaciones?

Metodología de Búsqueda de la Información

El desarrollo del presente informe se sustentó en una revisión documental que incluyó la consulta de artículos académicos por medio de una búsqueda redireccionada desde el buscador de Chatgpt y contenido especializado disponible en plataformas académicas a través de repositorios institucionales. La selección de fuentes se realizó de acuerdo con pertinencia de la temática y el impacto de la información proporcionada por los autores en el campo del liderazgo y la comunicación organizacional, entre ellos se encuentran:

Daniel Goleman es uno de los psicólogos más famosos de la última época, el cual ha centrado sus esfuerzos en aspectos relevantes tanto para las personas como para las organizaciones, como lo es la inteligencia emocional. La “Inteligencia Emocional es atribuida a la capacidad humana de comprender las emociones propias –tema objeto de este estudio– y las de los demás” (Goleman, La práctica de la inteligencia emocional, 1998).

Robin Sharma, es un escritor canadiense experto en liderazgo profesional y personal, entre sus obras se encuentra el libro el líder que no tenía cargo, en el cual resalta que cualquier persona puede ser líder, independientemente del nivel jerárquico en el que se encuentra, como lo muestra la siguiente frase, sacada de dicho libro. “Todos necesitamos empezar a ejercer el liderazgo, Blake, independientemente de cuál sea nuestro cargo”. (Sharma, 2010).

Por otro lado, se revisaron artículos académicos relacionados con la investigación de aspectos como inteligencia emocional y sus efectos en el ejercicio del liderazgo, tal es el

caso de (Barba & Salguero, 2024), donde los autores manifiestan la importancia del comportamiento organizacional, basado en un liderazgo con alto sentido de la emocionalidad. También se analizaron elementos del factor emocional, en la construcción del liderazgo transformacional, y para ello se toma la publicación de (Herrera, 2025), donde se abordan ejercicios de liderazgo en momentos de crisis.

La revisión permitió identificar los distintos dominios del liderazgo —emocional, cognitivo, comunicacional, conductual, personal, espiritual y profesional— y su vinculación con procesos comunicativos eficaces, concluyendo que un liderazgo bien estructurado, integral y empático tiene un impacto directo en el clima organizacional y en la consecución de los objetivos institucionales.

Sustentación Teórica de la Pregunta

El ser humano se encuentra influenciado por diversos aspectos que determinan sus comportamientos, formas de pensar, relacionarse, ejecutar sus tareas y en general relacionarse con el mundo. En el mundo actual, los retos que enfrentan las personas que deciden realmente dejar un impacto, se encuentran permeados por una serie de elementos que pueden llegar a afectar considerablemente no solo su vida laboral y profesional, sino también su vida personal. De igual forma, los comportamientos del líder llegan a impactar también a sus equipos, las organizaciones y para los casos en los cuales hay mayor exposición social por parte del líder, se puede ver permeado el comportamiento de las comunidades y la sociedad en general. Es por esto por lo que se encuentran teorías como la que señala que el ejercicio del liderazgo va más allá de un cargo, una posición

social o un nivel académico, pues el liderazgo debe ser una serie de acciones que, en el corto, mediano y largo plazo, realmente permita transformar vidas y dejar huella (Barba & Salguero, 2024).

Por lo anterior, resulta esencial que quien ocupa la figura del líder, desarrolle la capacidad de autoconocimiento, autogestión, y la capacidad del cultivo de sus dominios de propósito superior, toda vez que los retos que debe enfrentar cada a día a todo nivel, son bastante ambiciosos. En este contexto, dominios como el espiritual, mental, físico, económico y emocional, permean de forma constante los comportamientos de quien ocupa el rol de liderazgo y teniendo en cuenta que su tarea es conectar y crear relaciones de valor con las personas, pues se evidencia la importancia del cultivo de sí, cuando se pretende dejar realmente huella (Barba & Salguero, 2024).

Es así como el concepto de liderazgo transformacional en teoría se basa en la capacidad que tienen los líderes para motivar a sus seguidores y alcanzar sus objetivos más allá de sus intereses personales, el liderazgo no solo se enfoca en la gestión y supervisión si no en transformar la visión y el compromiso de los equipos a través de la comunicación asertiva.

El liderazgo transformacional tiene unas características específicas importantes con las cuales logra a ser exitoso en la comunicación con sus equipos de trabajo, reforzando y expandiendo la habilidades de los integrantes del equipo, el líder transformacional gesta una influencia idealizada actuando como ejemplo siendo respetado, admirado por el grupo de trabajo siendo coherente con lo que dice y hace día a día; El líder transformacional reproduce una motivación inspiradora comunicando una visión clara y atractiva al futuro

con la cual motiva a todo el equipo de trabajo, logrando que las personas se comprometan y pueda así trabajar en objetivos en común. El líder fecunda la Estimulación intelectual: fomentando la creatividad, la innovación y el pensamiento crítico del grupo, no castigando los errores, sino viéndolos como una oportunidad de mejora, reforzando el aprendizaje del equipo para optimizar, pulir y mejorar los resultados del equipo (Goleman, ¿Qué hace a un líder?, 1998).

El líder tiene una consideración individualizada cuando preocupa por cada miembro del equipo, reforzando día a día una escucha activa, exaltando las fortalezas de manera individual, ofreciendo un apoyo a cada miembro del equipo.

El liderazgo, más allá de ser una posición jerárquica dentro de una organización, se entiende hoy como un proceso dinámico que involucra la capacidad de influir positivamente en otros, inspirar confianza y facilitar el logro de objetivos colectivos (Sharma, 2010). Diversos autores coinciden en que un liderazgo efectivo requiere, entre otras cosas, un desarrollo integral del ser, es decir, una comprensión profunda de los factores emocionales, sociales, espirituales y profesionales que configuran el accionar del líder.

En este sentido, Daniel Goleman (1998) plantea que el desempeño de un líder no depende únicamente de su inteligencia racional o de sus habilidades técnicas, sino, sobre todo, de su inteligencia emocional, ya que esta influye directamente en la forma en que gestiona sus propias emociones y las relaciones con su equipo. A través de la autoconciencia, la autorregulación, la empatía y la habilidad social, el líder no solo logra

establecer vínculos sólidos, sino que también contribuye a la creación de un ambiente comunicativo más saludable y productivo.

De otro lado, el modelo de liderazgo transformacional ha cobrado relevancia por su enfoque centrado en la motivación, la innovación y el acompañamiento personalizado. Como lo explican Velasco, Pantoja y Duque (2011), este tipo de liderazgo promueve una visión compartida que despierta el compromiso de los equipos, estimula el pensamiento crítico y valora la singularidad de cada integrante, generando así entornos colaborativos en los que la comunicación se convierte en un recurso estratégico.

Asimismo, autores como Robin Sharma (2010) han resaltado que el liderazgo no está reservado para quienes ostentan un cargo, sino que es una actitud que se refleja en las acciones cotidianas, en la capacidad de inspirar, servir y construir con el ejemplo; esta visión permite entender que el liderazgo puede y debe ejercerse desde cualquier lugar, siempre que exista conciencia, propósito y vocación.

Desde esta perspectiva, comprender los distintos dominios que configuran al líder emocional, cognitivo, comunicativo, conductual, espiritual y profesional resulta clave para analizar cómo estos inciden en la forma en que se comunican los mensajes dentro de la organización. De ahí que la pregunta orientadora del presente informe busque ahondar en ese vínculo esencial entre liderazgo y comunicación, partiendo del supuesto de que liderar implica también saber conectar.

Diferentes Tipos de Dominio

Dominio emocional

Este dominio se centra en la capacidad del líder para identificar, entender y regular emociones propias y ajenas, como la empatía, la conciencia emocional y el manejo del estrés. Según Franco Lotito (2022), al fortalecer estas habilidades, los líderes pueden crear entornos de trabajo más colaborativos y resilientes, además de mejorar la motivación y reducir el desequilibrio emocional entre los colaboradores, de modo que la inteligencia emocional de los líderes actúa como amortiguador en situaciones estresantes, disminuyendo los niveles de ansiedad colectiva y fortaleciendo el clima laboral.

La inteligencia emocional es fundamental en el ejercicio de liderazgo, saber comprender las emociones del equipo, pero sobre todo identificar las propias, es una competencia que ayuda bastante en la consecución de espacios de crecimiento para todos los miembros y que deben ser propiciados por quienes ocupan las posiciones de liderazgo. Es en este sentido donde aparece el fortalecimiento y desarrollo de las competencias emocionales para un buen logro de los objetivos y la mejora en la comunicación, según Goleman (1998), la práctica de la inteligencia emocional comprende:

- Conciencia emocional: identificando las emociones propias y desarrollando la capacidad para dar nombre a dichas emociones y a su vez comprender las emociones de los demás, haciendo conciencia de la triada “emoción – cognición- comportamiento” (Goleman, La práctica de la inteligencia emocional, 1998).

- Regulación emocional: capacidad de expresar adecuadamente las emociones, regulando de esta forma las emociones y los sentimientos, donde se desarrolle la habilidad de afrontar situaciones en la vida, para poder generar emociones de vibración alta. (Goleman, La práctica de la inteligencia emocional, 1998).
- Autonomía emocional: en este caso aparece la autoestima y la motivación que se genera dentro de cada persona, lo cual genera la responsabilidad y el análisis crítico de las normas sociales, cultivando así al resiliencia (Goleman, La práctica de la inteligencia emocional, 1998).
- Motivación intrínseca: por la cual el líder tiende a esforzarse por cumplir metas por encima de las expectativas previamente establecidas, esta habilidad necesita mucho de optimismo y compromiso hacia las metas de la empresa. El líder potencializara la motivación en el equipo por medio de cada comunicación irradiando energía, pasión y resiliencia ante cualquier desafío que se presente (Goleman, La práctica de la inteligencia emocional, 1998).
- Empatía: por medio de la cual el líder se permite comprender las necesidades, emociones y perspectivas del equipo, esta habilidad va más allá de sentir compasión por el momento que atraviesa el otro, pues se identifican señales no verbales y se aprende a anticipar el actuar desde cada una emociones del equipo, percibiendo con interés las inquietudes, y panoramas de los integrantes del equipo, fortaleciendo así el ambiente sano, en el cual los miembros del equipo se sientan piezas importantes y comprendidos (Goleman, La práctica de la inteligencia emocional, 1998).

- **Habilidades sociales:** por la cual el líder se permite mediar para mantener interrelaciones positivas y productivas en su equipo, para esta habilidad el líder debe ser muy persuasivo e imparcial, fortaleciendo la construcción de ambientes en los que reinen las acciones colaborativas (Goleman, ¿Qué hace a un líder?, 1998).

Es así entonces como el desarrollo y el cultivo del dominio emocional, permite generar espacios de honestidad y conexión con el equipo, gestando en su comportamiento, mejores formas de comunicación y por lo tanto un estilo de liderazgo constructivo y asertivo, donde las capacidades de los miembros y del líder mismo se vean potencializadas y dispuestas a colaborar con los objetivos no solo personales sino organizacionales y colectivos.

Dominio cognitivo

Se refiere a la habilidad para analizar problemas, generar soluciones creativas y comprender las complejidades del entorno, en donde frente a esta temática Lina María Huérfano Herrera (2025) señaló que los líderes con alta inteligencia emocional también presentan mejor pensamiento analítico y capacidad estratégica, especialmente en contextos críticos, contribuyendo a una toma de decisiones más coherente y segura, reforzando la idea de que la inteligencia emocional y la cognitiva no operan de forma aislada, sino que se potencian mutuamente.

Siendo así las cosas, se rompe el mito que establece a través de una creencia limitante, que las emociones impiden el desarrollo del intelecto, donde se ha demostrado que por

el contrario lo potencializan. Es además importante y trascendente especificar que el cultivo del intelecto amplía la óptica del mundo y la construcción de realidades mejor adaptadas para todos, donde los tejidos sociales, culturales y empresariales se ven fortalecidos gracias a líderes y equipos formados de manera integral y con capacidad para solucionar los retos que se presentan en un entorno cada vez más cambiante y veloz.

Es por esto que quien ocupa los roles de liderazgo, se debe encargar permanentemente de estar cultivando su intelecto a través del consumo de información de valor, de conversaciones constructivas y de espacios de crecimiento, pues solo así podrá tomar decisiones basadas en el conocimiento y la sabiduría. En este sentido, no se puede pensar en que el hecho de que el líder desarrolle inteligencia emocional, lo puede llevar al descuido de su crecimiento y fortalecimiento intelectual (Kahneman, 2011).

Dominio comunicacional

No basta con saber qué decir, sino también cómo decirlo y cuándo escucharlo. Un estudio en el ámbito organizacional revela que los líderes emocionalmente competentes desarrollan una escucha activa más empática, lo que reduce malentendidos en hasta un 30 % y mejora significativamente la satisfacción del equipo (Vorecol, 2024). Además, un artículo posterior subraya que estos líderes adaptan su lenguaje al contexto, generando mensajes más claros y fomentando la inclusión.

Así mismo, la capacidad de comunicación resulta esencial para el crecimiento de las organizaciones, el fortalecimiento de las relaciones, el ambiente laboral y el clima organizacional. Existen diversas formas de decir las cosas y de enviar el mensaje, siendo

coherente con lo que se espera del líder. Es necesario que en los mecanismos de comunicación se tenga presente que cuando se envía un mensaje no solo se envía información, sino que también se envían códigos que quedan en el inconsciente colectivo y las acciones deben ser coherentes con lo que se predica.

De igual forma, es también importante tener presente que la comunicación trasciende lo verbal, siendo importante también lo que se expresa con el cuerpo y con otros elementos como los momentos y los silencios.

Dominio conductual

Este dominio abarca las acciones visibles del líder, como la coherencia entre lo que dice y lo que hace, su estilo de toma de decisiones y la manera en que enfrenta y resuelve conflictos. En este sentido, resulta relevante lo que se plantea en el trabajo de Barba y Salguero (2024), quienes citan a Dimitriadis y Psychogios (2023) al señalar que los líderes transformacionales que actúan en coherencia con sus propios valores tienden a generar un efecto espejo en sus equipos. Este tipo de liderazgo favorece un entorno basado en la confianza, fortalece los principios éticos y fomenta un compromiso genuino con altos estándares de desempeño colectivo.

Dominios personal, espiritual y profesional

Estos dominios reflejan el propósito, los valores y la integridad del líder. En esta línea, Oliveros (2018), citando a Bisquerra (2009), plantea que aspectos como la autonomía emocional, la conciencia ética y el compromiso de servicio constituyen pilares fundamentales para ejercer un liderazgo que se mantenga firme a lo largo del tiempo. El

fortalecimiento del dominio personal, entendido como la coherencia entre lo que se piensa y lo que se hace, permite al líder convertirse en un referente auténtico, inspirador y resiliente, capaz de enfrentar presiones sin perder de vista los objetivos estratégicos de la organización.

En consecuencia, la integración de los siete dominios —emocional, cognitivo, comunicacional, conductual, personal, espiritual y profesional— ofrece un marco comprensivo para entender cómo un liderazgo integral potencia la comunicación organizacional. Al desarrollarlos de manera consciente, los líderes no solo logran mayor claridad y efectividad en sus mensajes, sino que también generan confianza, cohesión y compromiso colectivo, factores esenciales para alcanzar con éxito las metas institucionales.

Conclusiones

El liderazgo dentro de las organizaciones va mucho más allá de la ocupación de un cargo o el cumplimiento de una función. Liderar implica entender que los colaboradores son seres humanos, por ello, se debe realizar un ejercicio consciente, humano y profundo, que les permita desarrollar sus competencias y dominios que se articulan entre sí para generar un impacto positivo y transformador en los equipos de trabajo. El liderazgo efectivo requiere una visión integral del ser. Cada dominio, aporta herramientas que fortalecen la toma de decisiones, las relaciones interpersonales, la comunicación organizacional, la coherencia entre el discurso y la acción, así como la conexión con un propósito más elevado que oriente las acciones cotidianas.

La inteligencia emocional está estrechamente relacionada con el liderazgo, puesto que un líder emocionalmente competente no solo mejora su capacidad de influir en los demás, sino que también contribuye activamente a la generación de ambientes de trabajo saludables, que permiten la comunicación, la resolución de conflictos y el adecuado cumplimiento de las metas organizacionales

Se requiere que comunicación por parte de los líderes sea basada en la empatía y la comunicación asertiva, fortaleciendo los vínculos y generando dinámicas de trabajo más colaborativas, comprometidas y orientadas al logro. Esto impacta no solo a nivel interno, sino también a nivel externo en la atención, la prestación del servicio y la satisfacción del cliente.

Finalmente, es importante resaltar que el liderazgo es una capacidad que puede ser cultivada desde cualquier rol y lugar, que no se necesita un cargo para ser líder, pero si necesita el fortalecimiento de los diversos dominios para ser logar ser líder transformacional, que genere consciencia transformando realidades, no solo dentro de las empresas, sino también en la sociedad en general.

Referencias

- Barba, N. G., & Salguero, C. P. (2024). Inteligencia emocional y liderazgo en las organizaciones. *REVISTA LATINOAMERICANA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES*, V(6), 44-53. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/385875827_Inteligencia_emocional_y_liderazgo_en_las_organizaciones_Emotional_intelligence_and_leadership_in_organizations
- Casa editorial El Tiempo. (13 de septiembre de 2021). Conozca algunos de los líderes más influyentes de la historia moderna. *El Tiempo*.
- Goldsworthy, A. (2011). *Cesar*. Madrid: La esfera de los Libros.

- Goleman, D. (1998). ¿Qué hace a un líder? *Harvard Business Review*, 76(6), 93-102. Obtenido de https://www.ucipfg.com/Repositorio/MIA/MIA-06/Liderazgo_e_inteligencia_emocional-Goleman.pdf?utm_source=chatgpt.com
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona España: Kairós.
- Herrera, L. M. (2025). *El factor emocional del liderazgo: evaluación de una formación en Inteligencia emocional para el fortalecimiento del liderazgo organizacional en contextos de crisis [Tesis de Maestría, Universidad del Rosario]*. Bogotá: Repositorio Institucional Universidad del Rosario. Obtenido de <https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/231a1323-c9dc-4f26-8dc6-570b759fec92/content>
- Kahneman, D. (2011). *Pensar rápido, pensar despacio*. Nueva York : Debate.
- Lotito, F. (2022). Liderazgo e inteligencia emocional: las emociones como parte relevante del negocio. *Revista Academia & Negocios*, 8(1). Obtenido de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560869828007&utm_source=chatgpt.com
- Oliveros, V. (2018). La inteligencia emocional desde la perspectiva de Rafael Bisquerra. *Revista de Investigacion UPEL*, 42(93), s. p. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3761/376157736006/html/>
- Sharma, R. (2010). *"El líder que no tenía cargo"*. Mexico: grijalbo.
- Velasco, M. A., Pantoja Ospina, M. A., & Duque Salazar, L. I. (2011). EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LAS ORGANIZACIONES. *Teuken Bidikay*, 93-111.
- Vorecol, E. d. (28 de Agosto de 2024). *VORECOL*. Obtenido de VORECOL: <https://blogs-es.vorecol.com/articulo-la-importancia-de-la-empatia-y-la-escucha-activa-en-la-gestion-de-crisis-3834>