



TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado.

Más allá de lo ordinario:
Gestión Integral de equipos mediante inteligencia emocional y programación
neurolingüística.

Corporación Universitaria Remington.
Ciencias Empresariales.
Especialización en Alta Gerencia.

John Alejandro Mejía Ríos, Paula Andrea López Muñoz.
Carlos Andrés Arias Henao
Jhon Edisson Amórtegui Granada
Seminario-Diplomado.
2023

Dedicatoria

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento y afecto a medida que nos aproximamos al final de nuestra especialización. Este camino ha sido un desafío emocionante y enriquecedor, y no podríamos haber llegado hasta aquí sin su constante apoyo, comprensión y aliento.

Sus palabras nos han dado fuerzas para superar obstáculos, su paciencia y afecto nos han sostenido en los momentos difíciles, y han hecho aún más especiales los momentos de alegría. Queremos expresar un agradecimiento especial a Dios, quien nos ha otorgado la fortaleza, paciencia, sabiduría, esperanza y resiliencia necesarias para enfrentar los desafíos que hemos encontrado en este camino.

Agradecimientos

Deseamos expresar nuestro agradecimiento a nuestros profesores, mentores y compañeros por su guía, apoyo y por compartir con nosotros sus conocimientos y experiencias, motivándonos a alcanzar este importante hito.

Asimismo, queremos reconocer y agradecer a la Corporación Universitaria Remington por proporcionarnos espacios enriquecedores y excepcionales que han contribuido a nuestro desarrollo profesional y personal.

Tabla de Contenidos

Resumen.....	5
Palabras clave.....	6
¿Como potenciar la gestión de equipos a partir de la combinación de IE y PNL en el ámbito laboral?.....	7
Explorar las bases teóricas y prácticas de la inteligencia emocional y la programación neurolingüística (PNL) en el contexto de la gestión de equipos.....	7
Reflexionar en torno a la aplicación de la inteligencia emocional y la PNL a partir del estudio de casos.	12
Proponer estrategias específicas basadas en la inteligencia emocional y la programación neurolingüística; enfocadas al éxito en la gestión de equipos y al logro de resultados superiores.	16
Metodología de búsqueda de la información	19
Conclusiones.....	21
Bibliografía	23

Resumen

Este trabajo se centra en fortalecer el liderazgo de equipos en el lugar de trabajo combinando inteligencia emocional (IE) y programación neurolingüística (PNL). Comienza con una comprensión de la IE y la PNL como disciplinas fundamentales del crecimiento emocional e intelectual, respectivamente, y una comprensión de los procesos cognitivos lingüísticos humanos. La IE y la PNL juegan un papel clave en la optimización de resultados y la excelencia en el trabajo en equipo. Según Daniel Goleman, la inteligencia emocional es la capacidad de identificar, comprender y regular las emociones propias y ajenas y con ello influir en la toma de decisiones y el liderazgo. Por otro lado, el Procesamiento del Lenguaje Natural (PNL), desarrollado por Richard Bandler y John Grinder, se centra en comprender cómo las personas codifican y expresan sus experiencias internas y cómo esto les afecta a través de las interacciones. La combinación de estas dos disciplinas proporciona una visión integral de la gestión de equipos que permite a los directivos identificar patrones de comunicación ineficaces y sustituirlos por estrategias más efectivas. La IE proporciona una comprensión profunda de la dinámica emocional de un equipo, mientras que la PNL proporciona herramientas específicas para mejorar la comunicación y la toma de decisiones. Para poder aplicar estas técnicas en el entorno laboral es imprescindible el compromiso continuo del equipo y de la alta dirección de la empresa. Se recomienda comenzar evaluando la situación actual de la empresa y elaborando un plan de entrenamiento personal. La práctica continua es esencial para el desarrollo de las habilidades de IE y PNL, y el apoyo activo de la alta dirección crea un entorno que

fomenta la expresión emocional y la comunicación abierta. Es fundamental medir y evaluar el progreso a lo largo del proceso utilizando métricas relacionadas con la comunicación, la satisfacción del equipo y los resultados del proyecto. Con el tiempo, la implementación exitosa de la IE y la PNL puede transformar un ambiente de trabajo ineficaz en un entorno más saludable, colaborativo y productivo.

Palabras clave: Inteligencia Emocional, Programación Neurolingüística, Gestión de Equipos, Liderazgo, Ambiente Laboral.

Pregunta Orientadora de la Búsqueda: ¿Como potenciar la gestión de equipos a partir de la combinación de IE y PNL en el ámbito laboral?

Para empezar a analizar los mecanismos que se utilizan para potenciar la gestión de equipos a partir de la combinación de la Inteligencia Emocional (IE) y Programación Neurolingüística (PNL) en el ámbito laboral, se debe partir del concepto general de la inteligencia emocional y la programación neurolingüística y todo su contexto, la pregunta de investigación surge como el faro guía que ilumina el camino hacia la exploración de la sinergia entre la inteligencia emocional y la PNL en la optimización de la gestión de equipos.

Esta pregunta encapsula la inquietud constante de cómo estas dos disciplinas pueden, en conjunto, elevar la gestión de equipos a niveles excepcionales, superando los métodos convencionales y propiciando resultados que trascienden lo ordinario, a partir de lo anterior, el presente documento pretende analizar los mecanismos que permitan potenciar la gestión de equipos a partir de la combinación de inteligencia emocional y programación neurolingüística (PNL) en el ámbito laboral.

Explorar las bases teóricas y prácticas de la inteligencia emocional y la programación neurolingüística (PNL) en el contexto de la gestión de equipos.

La Inteligencia Emocional es un concepto definido por Mayer, citado de un estudio de Martínez, como “una habilidad para percibir, asimilar, comprender y regular las propias emociones y las de los demás, promoviendo un crecimiento emocional e intelectual”. (Salovey, 1990)

La autora Inma Ríos, en su artículo *La inteligencia emocional en el liderazgo de equipos*, nos expone Cómo nos puede ayudar la inteligencia emocional en el día a día con nuestros equipos, donde habla de 5 modos los cuales son:

1. **Consciencia de uno mismo:** reconocer nuestras emociones y comprender su impacto en nuestro trabajo y relaciones con el equipo es esencial. Esta habilidad nos permite detectar señales de agotamiento a tiempo y tomar medidas preventivas, como practicar deporte o meditar, para evitar complicaciones. Además, nos ayuda a elegir el momento adecuado para abordar conversaciones difíciles con los colaboradores, evitando decisiones impulsivas basadas en el enojo o estrés.
2. **Autogestión:** aprender a manejar nuestras emociones, como el enojo o estrés, es clave para evitar que afecten negativamente nuestra productividad y el ambiente del equipo. Por ejemplo, evitar enviar correos electrónicos en momentos de frustración puede prevenir arrepentimientos posteriores y conflictos innecesarios.
3. **Motivación:** cultivar una actitud positiva nos ayuda a enfrentar los desafíos de manera efectiva, especialmente cuando lideramos un equipo. La relación entre la motivación y la productividad es evidente, y un líder entusiasta tiende a contagiar esa energía positiva a su equipo, fomentando un ambiente de trabajo productivo.
4. **Empatía:** ser capaces de entender las emociones de los demás nos proporciona información valiosa para mejorar nuestras relaciones interpersonales, especialmente con nuestro equipo. Al comprender el punto de vista de los demás,

incluso si no lo compartimos, podemos establecer conexiones más sólidas y fomentar diálogos constructivos.

5. **Habilidades sociales:** Un líder debe expresar sus opiniones de manera asertiva, defendiendo sus posturas sin generar conflictos innecesarios. Es importante poder manejar críticas, negativas y conflictos de manera que no comprometan nuestras relaciones con los demás, manteniendo siempre un ambiente cordial y respetuoso. (Ríos, 2022)

Por otro lado, la Programación Neurolingüística (PNL) se basa en una variedad de concepciones y perspectivas provenientes de diversas disciplinas, especialmente aquellas relacionadas con el desarrollo cognitivo y el lenguaje. Sus fundamentos tienen origen en campos como la Lingüística, la Terapia de la Gestalt, la Semántica General, el Análisis Transaccional y el Dominio Corporal, Cognitivo y Emocional. El surgimiento de la Programación Neurolingüística se registra en la literatura especializada a principios de la década de 1970.

La esencia de la Programación Neurolingüística (PNL) reside en comprender el aprendizaje humano y su influencia. Uno de sus principios fundamentales es considerar al cerebro como el principal procesador de información del individuo. Treinta años después de su surgimiento, los principales defensores de la PNL han ampliado su comprensión y aplicación.

En este sentido, la PNL se enfoca en el estudio del desarrollo del lenguaje en sus diversas formas y su impacto en el sistema nervioso central. Se investiga cómo el cerebro y la actividad cortical están involucrados en el lenguaje y las consecuencias de esto. Los

estudios realizados hasta ahora muestran los beneficios de la PNL, especialmente en el comportamiento humano. (Estupiñan, 2017)

Es por esta razón que la Inteligencia Emocional y la Programación Neurolingüística (PNL) son esenciales para comprender mejor el desarrollo de trabajo en equipo; estas dos disciplinas convergen y desempeñan un papel central en la optimización de resultados y la construcción de excelencia en el mundo actual y el ambiente de trabajo y la Dirección general.

Tal como lo menciono Daniel Goleman, ha cambiado la forma en que los seres humanos piensan sobre el éxito personal y profesional. En su emblemático libro Inteligencia emocional de 1995. Goleman hace referencia a la capacidad de los seres humanos para identificar, comprender y regular sus propias emociones y relacionarse eficazmente con las emociones de los demás. Esta visión teórica constituye la base para comprender cómo las emociones influyen en la toma de decisiones, por supuesto, en el liderazgo de equipos en las organizaciones.

Las leyes de la inteligencia emocional se entrelazan estrechamente con las complejas interacciones que se producen en los entornos laborales y sociales. Esta habilidad implica la integración de pensamientos, emociones y acciones para fomentar relaciones satisfactorias y resultados positivos dentro de un contexto cultural y social. Esto abarca establecer y mantener relaciones positivas, evitar influencias negativas, contribuir de manera colaborativa y constructiva en grupos sociales diversos (como pares, familia, entorno laboral y comunitario), adoptar conductas saludables y prevenir riesgos, interpretar señales sociales pertinentes, anticipar obstáculos y consecuencias sociales, así

como generar soluciones efectivas para problemas sociales y traducir decisiones sociales en acciones efectivas, entre otros aspectos. (LEAL, 2011).

La capacidad de los líderes y gerentes para comprender y regular sus propias emociones y reconocer y adaptarse a las emociones de los demás contribuye a un ambiente de trabajo armonioso y productivo; Al mismo tiempo, la Programación Neurolingüística (PNL) se ha propuesto como un método poderoso que proporciona herramientas concretas para comprender y cambiar el comportamiento humano y los patrones de comunicación. Desarrollada por Richard Bandler y John Grinder en la década de 1970, la PNL examina cómo los individuos codifican y expresan sus experiencias internas y cómo esta codificación afecta sus interacciones y resultados.

La PNL se centra no sólo en comprender estos procesos internos, sino también en la capacidad de darles forma y optimizarlos para mejorar la comunicación y la toma de decisiones. La fusión de la inteligencia emocional y el procesamiento del lenguaje natural se traduce en una visión rica y holística del liderazgo de equipos. La PNL proporciona técnicas y marcos que permiten a los gerentes identificar patrones de comunicación ineficaces y reemplazarlos con estrategias más efectivas y colaborativas, por ejemplo, las técnicas de modelado de PNL permiten a los gerentes adquirir y replicar las habilidades de los miembros de nivel superior del equipo, facilitando así un ciclo de aprendizaje continuo tal como se puede evidenciar en el libro de programación neurolingüística (PNL) de Seven Bavister y Amanda Vickers.

En este sentido, la inteligencia emocional es un complemento natural de la PNL, proporcionando una comprensión más profunda de las motivaciones, necesidades y

dinámicas emocionales de los individuos del equipo, la empatía, una competencia central de la inteligencia emocional, facilita la identificación de las perspectivas y necesidades de los miembros del equipo, permitiendo que las técnicas de PNL se adapten de manera más precisa y efectiva para tener un impacto positivo y duradero en la colaboración y el desempeño del equipo.

En conclusión, en el contexto de la gestión de equipos, es muy importante estudiar detenidamente los fundamentos teóricos y prácticos de la inteligencia emocional y la programación neurolingüística para comprender cómo se pueden combinar estas disciplinas en un enfoque integrador más que habitual. La inteligencia emocional proporciona la conciencia emocional y la adaptabilidad necesarias para utilizar eficazmente las herramientas de PNL, mientras que la PNL proporciona técnicas específicas para mejorar la comunicación y la eficacia del equipo. La sinergia entre estos dos enfoques abre la puerta a un liderazgo de equipo superior que puede maximizar los resultados y superar los desafíos tradicionales en el lugar de trabajo actual.

Reflexionar en torno a la aplicación de la inteligencia emocional y la PNL a partir del estudio de casos.

En conjunto, la inteligencia emocional y la PNL pueden ofrecer herramientas efectivas para transformar un ambiente laboral hostil, negativo, dañino, perjudicial, conflictivo, estresante, desagradable, incomodo, en un ambiente más productivo, colaborativo, ameno, con excelente comunicación asertiva y un alto rendimiento en el equipo; sin embargo es importante tener en cuenta que estos cambios no suceden en una

sola semana, estos sucederán con el compromiso continuo por parte del equipo, líderes y demás miembros que integren la empresa.

Se iniciará aplicando las herramientas que brindan ambas ciencias con una empresa que se dedica a la ejecución de obras civiles pero el proceso dentro de la empresa más afectado es el administrativo por la carencia de la implementación de herramientas que brindan la inteligencia emocional y la programación neurolingüística; El gerente de la empresa expone que los colaboradores perciben que no existe empatía, comunicación asertiva, donde las relaciones interpersonales carecen respeto, dialogo y donde no gestionan de manera efectiva sus emociones frente a una dificultad o situación compleja.

Dado lo expuesto anteriormente es necesario evaluar los factores que se consideran como “negativos” para, así como en el libro “*cambie su empresa con PNL*” en donde se hace referencia de lo importante que es conocer donde se encuentra la empresa en ese momento y cuáles son los aspectos que desea mejorar o potencializar, pues es de recalcar que se necesita tener un punto de partida y un norte para poder ejecutar las herramientas brindadas en dicho libro.

En primera medida es importante implementar un plan basado en las herramientas brindadas por el libro enunciado anteriormente como lo son una serie de preguntas claves para evaluar y comprender las situaciones en las que se encuentra la empresa en su actualidad y así poder saber cómo afecta su rendimiento, dichas preguntas son:

- ¿Qué Objetivos tiene la empresa?
- ¿Qué dificultades observa en su proceso?

- ¿Qué oportunidades de mejora observa en su equipo de trabajo?
- ¿Qué considera realmente que sea un reto?
- ¿Si tuviera que cambiar algo del equipo de trabajo que sería?

Todas estas preguntas serán la guía para posteriormente empezar la fase de entrenamiento y cuidado de los colaboradores del área anteriormente expuestas, todo esto basándose en las dos metodologías las cuales brindan herramientas que permite que los colaboradores puedan comprender y gestionar las propias emociones y las de los demás, es por esto que se desprenden habilidades que comprenden la inteligencia emocional como lo son la autoconciencia, autocontrol, empatía, habilidades sociales, entre otros; por el lado de PNL se centra en como las personas perciben el mundo y cómo se puede cambiar dichos patrones, por tal razón se utiliza el modelado positivo, cambios de patrones de pensamiento, comunicación efectiva, reencuadre, entre otros.

Como segunda medida se diseñan programas de formación personalizados que se adapten a las necesidades identificadas, Estos programas pueden incluir talleres y sesiones de coaching para desarrollar habilidades emocionales y de comunicación efectiva; para poderle dar paso a la práctica, lo cual es fundamental para el desarrollo de habilidades en inteligencia emocional y PNL, es este punto es fundamental que los líderes y miembros del equipo deben ser alentados a aplicar lo aprendido en su trabajo diario y a reflexionar sobre sus experiencias.

Por otro lado, la alta dirección de la empresa debe respaldar activamente la implementación de estas metodologías y promover un ambiente donde se aliente la expresión de emociones y la comunicación abierta.

A lo largo del proceso, es importante medir y evaluar el progreso. Se pueden utilizar indicadores clave de desempeño relacionados con la comunicación, la satisfacción del equipo y los resultados del proyecto para evaluar el impacto de la implementación.

Con el tiempo, la empresa de obras civiles comenzó a observar cambios significativos en su ambiente laboral y su gestión de equipos. Algunos de los resultados notables incluyeron:

Mejora en la Comunicación: Los colaboradores comenzaron a comunicarse de manera más efectiva y abierta. Se redujeron los malentendidos y los conflictos, lo que mejoró la colaboración y la eficiencia en el equipo.

Cambio de Actitud: El ambiente laboral pasó de ser hostil y estresante a ser más positivo y ameno. Los miembros del equipo comenzaron a mostrar una actitud más positiva y se sentían más motivados para realizar su trabajo.

Liderazgo Efectivo: Los líderes del equipo se volvieron más empáticos y comprensivos. Esto resultó en un liderazgo más efectivo y en una mayor satisfacción de los miembros del equipo.

Impacto en los Resultados: La empresa comenzó a experimentar una mejora en los resultados de sus proyectos. La colaboración mejorada y la comunicación efectiva llevaron a una ejecución más eficiente y exitosa de las obras civiles.

En general la implementación exitosa de la inteligencia emocional y la PNL en un equipo de trabajo con un ambiente laboral poco productivo resulta en una transformación positiva y en la creación de un lugar de trabajo más saludable, colaborativo, productivo.

Este conjunto de recursos y herramientas permiten que la empresa pueda observar resultados en el tiempo. Es por esto que después de implementar, acompañar y capacitar al equipo de trabajo con la inteligencia emocional y PNL la compañía empezó a experimentar una serie de resultados positivos y transformadores en el ambiente laboral, como lo son la mejora de la comunicación, más abierta, efectiva y para reducir mal entendidos, conflictos y tensiones, el ambiente laboral más positivo donde se evidencian pensamientos positivos, donde las personas se sientan más cómodas y motivadas para trabajar, liderazgo más efectivo donde los miembros del equipo son más empáticos y comprensivos.

Proponer estrategias específicas basadas en la inteligencia emocional y la programación neurolingüística; enfocadas al éxito en la gestión de equipos y al logro de resultados superiores.

La inteligencia emocional incluye manifestaciones conductuales de los circuitos neurológicos (dorsolateral, ventromedial, orbitofrontal del córtex prefrontal) que unen las áreas límbicas de la emoción enfocadas en regiones cerebrales como la amígdala, el hipocampo y sus conexiones extensas a través del cerebro, incluyendo áreas del córtex prefrontal, estas redes neuronales son fundamentales para el desarrollo de habilidades en los cuatro principales aspectos de la inteligencia emocional. Lesiones en estas áreas pueden provocar deficiencias en las habilidades clave de la inteligencia emocional, como la autoconciencia, la autorregulación (que incluye la motivación), así como en las habilidades relacionadas con la conciencia social, como la empatía y la gestión de

relaciones. (Salazar) es por esta razón que surgen estrategias en caminadas a buscar dichas habilidades como estrategias para un equipo de trabajo.

Para el autor de un Buen Líder en donde se plantean herramientas para desempeñar un buen trabajo en equipo encontramos diferentes estrategias como lo son el desarrollo de la autoconciencia, el animar o motivar a los miembros del equipo a reflexionar sobre sus sentimientos y comportamiento. La PNL le ayuda a identificar patrones de pensamiento y comportamiento que pueden afectar negativamente su desempeño.

Organizar sesiones periódicas de retroalimentación y autoevaluación para que los empleados identifiquen sus fortalezas y áreas de mejora en sus habilidades emocionales y comunicativas. Utilizando técnicas de PNL para mejorar la comunicación dentro de su equipo. Esto puede incluir determinar el método de comunicación preferido de cada participante y adaptar la comunicación en consecuencia, fomentar la escucha activa y la empatía entre los miembros del equipo, habilidades clave de inteligencia emocional.

Promover el liderazgo emocionalmente inteligente al alentar a los líderes a reconocer y regular sus emociones y dar un ejemplo positivo a sus equipos; animando a los líderes a comprender los sentimientos y necesidades de los miembros del equipo a través de la empatía.

La PNL puede ayudar a identificar patrones de pensamiento negativos, por esta razón es indispensable fomentar una mayor práctica de las habilidades mencionadas anteriormente a través de ejercicios y actividades grupales; con estas actividades también puede proporcionar métodos para dar y recibir retroalimentación de manera efectiva,

reflexiva y teniendo en cuenta la perspectiva emocional de todo el equipo. Por otro lado promover la autodisciplina y la autogestión emocional, ayudando a los empleados a mantenerse concentrados y productivos incluso en situaciones difíciles. Estas estrategias están diseñadas para mejorar las habilidades emocionales y de comunicación de los empleados y gerentes, lo que puede impactar positivamente en el éxito y la productividad de todo el equipo. (Chirigliano, 2023)

De igual manera se recomienda que la empresa desarrolle espacios deportivos, familiares y sobre todo donde proteja la salud mental de sus colaboradores, lo cual va a permitir sostener con mayor éxito los avances obtenidos hasta el momento.

En resumen, las estrategias propuestas tienen como objetivo mejorar las competencias emocionales y de comunicación tanto de empleados como de líderes, lo que puede contribuir de manera significativa al éxito y la productividad general del equipo. Estas herramientas son fundamentales para crear un entorno de trabajo positivo y eficiente.

Metodología de búsqueda de la información

Para realizar la investigación para la pregunta "Cómo fortalecer el liderazgo de equipo combinando inteligencia emocional y programación neurolingüística en el lugar de trabajo", se utilizó un método de búsqueda de información que abarcaba recursos y libros en línea. La combinación de estas fuentes nos permite lograr una comprensión completa del tema; donde se definen palabras clave específicas para guiar la búsqueda y garantizar que los resultados sean relevantes.

Se implementó la búsqueda Google Académico el cual nos permite explorar una amplia gama de recursos, al igual que las bases de datos académicas, para encontrar estudios, trabajos de investigación y tesis relacionados con la inteligencia emocional, la PNL y los equipos de gestión en el lugar de trabajo.

También se implementó la búsqueda en Bibliotecas universitarias para buscar libros físicos y electrónicos relacionados con la inteligencia emocional, la PNL y la gestión de equipos en el lugar de trabajo.

Los recursos han sido cuidadosamente seleccionados por su relevancia, autoridad y calidad por lo que se prefieren investigaciones académicas, libros de autores conocidos y sitios web de instituciones reconocidas

La información resultante se sintetizó para identificar patrones, tendencias y hallazgos clave relevantes para las preguntas orientadoras. Se centra en las opiniones de diversos expertos y analiza la aplicación práctica de la combinación de inteligencia emocional y PNL en la gestión de equipos. Este método de búsqueda permite

la recopilación de múltiples fuentes de información y garantiza que el estudio esté respaldado por evidencia sólida y actualizada.

Conclusiones.

Para concluir, este trabajo se enfocó en cómo mejorar la gestión de equipos en el ámbito laboral mediante la combinación de la Inteligencia Emocional (IE) y la Programación Neurolingüística (PNL). Ambas disciplinas son fundamentales para optimizar la colaboración y el rendimiento en el entorno de trabajo. La IE se centra en la percepción y regulación de las emociones, mientras que la PNL se enfoca en comprender y modificar patrones de comunicación y comportamiento.

Estas dos disciplinas se complementan entre sí, ya que la IE aporta la conciencia emocional y la adaptabilidad necesarias para utilizar eficazmente las herramientas de la PNL, como la empatía. Por otro lado, la PNL ofrece técnicas específicas para mejorar la comunicación y la toma de decisiones en equipos.

La implementación de la IE y la PNL en un entorno laboral incluye la evaluación de la situación actual de la empresa, la creación de programas de formación personalizados y la promoción de la aplicación práctica de lo aprendido. La alta dirección debe respaldar activamente estas metodologías y fomentar un ambiente que permita la expresión de emociones y la comunicación abierta.

A lo largo del proceso, se mide y evalúa el progreso mediante indicadores clave de desempeño, como la mejora en la comunicación, el cambio positivo en la actitud de los empleados, un liderazgo más empático y un impacto positivo en los resultados de los proyectos, para finalizar la combinación de la IE y la PNL tiene el potencial de transformar un ambiente laboral poco productivo en uno más saludable, colaborativo y

productivo, lo que se refleja en una comunicación más efectiva, una actitud positiva de los empleados y resultados mejorados en los proyectos.

Lista de referencias

- Chirigliano. (2023). *Un Buen Lider: Sobre liderazgo y la gestión de equipos de trabajo aplicando la inteligencia emocional, la programación neurolingüística y el Coaching*.
- Estupiñan-Ricardo, J. &.-L. (2017). *www.redalyc.org*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5891/589166502012.pdf>
- LEAL, A. L. (2011). LA INTELIGENCIA EMOCIONAL. *innovacion y experiencias educativas*, 3.
- Peter Salovey, J. D. (1990). *resources.inei.edu.mx*. Obtenido de https://resources.inei.edu.mx/pdfRecursos/1628798551_Inteligencia%20Emocional.pdf
- RIOS, I. (21 de SEPTIEMBRE de 2022). *linkedin*. Obtenido de <https://www.linkedin.com/pulse/la-inteligencia-emocional-en-el-liderazgo-de-equipos-inma-r%C3%ADos/?originalSubdomain=es>
- Salazar, G. F. (s.f.). *dspace*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6130/1/La%20inteligencia%20emocional%20en%20el%20exito%20empresarial.pdf>
- Inma ríos, 21 de septiembre de 2022, en su artículo LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL LIDERAZGO DE EQUIPOS
- Goleman, 1998; Cherniss & Goleman, 2001
- Bradberry y Greaves, 2009.
- Agness, L. (2012). *Cambie su empresa con PNL*. Ediciones Granica México.