

TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado.

–Comunicación Efectiva en el Liderazgo

Ana Yaqueline Buitrago León

María Adriana Montañez Rojas

Corporación Universitaria Remington

Facultad de Ciencias Empresariales

Administración de Empresas

Tunja

2025

TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado.

Comunicación Efectiva en el Liderazgo

Ana Yaqueline Buitrago León

María Adriana Montañez Rojas

Opción de trabajo de grado Seminario

Corporación Universitaria Remington

Facultad de Ciencias Empresariales

Administración de Empresas

Tunja

2025

TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado.

Agradecimientos

En primer lugar, agradezco a Dios por permitirme llegar hasta este punto y confié en que, con su guía, podre culminar con éxito este ciclo y celebrar pronto mi graduación.

Deseo expresar mi más sincero agradecimiento a la corporación universitaria Uniremington de Yopal Casanare por el invaluable apoyo y las soluciones brindadas durante mi etapa de formación. La motivación constante y las oportunidades de aprendizaje que me han sido ofrecidas han sido pilares fundamentales en mi crecimiento académico y personal.

A mis queridas hijas, gracias por sus palabras de aliento, por ser mi mayor inspiración y por recordarme la importancia de no rendirme ante las dificultades. Su amor y confianza han sido el motor que me ha impulsado a seguir adelante en la consecución de mi formación técnica.

TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado.

Contenido

	pág.
1. Pregunta Orientadora de la Búsqueda.....	8
2. Metodología de Búsqueda de la Información	9
3. Sustentación Teórica de la Pregunta	10
4. Impacto de la Comunicación Dentro de la Organización	12
5. Conclusiones	15
Referencias.....	16

TRABAJO DE GRADO **Opción Seminario-Diplomado.**

Glosario

Empatía

En el ámbito organizacional, la empatía es la capacidad del líder para reconocer, comprender y considerar las emociones, preocupaciones y perspectivas de sus colaboradores. Un liderazgo empático fomenta relaciones laborales saludables, mejora el clima organizacional y potencia la motivación y el compromiso del equipo. (Goleman et al., 2013)

Empoderamiento

El empoderamiento es el proceso mediante el cual los líderes proporcionan a los empleados mayor autonomía, responsabilidad y confianza para tomar decisiones, fomentando así su participación activa, sentido de pertenencia y compromiso con los objetivos organizacionales. Una comunicación efectiva es esencial para que este proceso sea claro, motivador y alineado con la cultura organizacional. (Robbins y Judge, 2013)

Escucha activa: “La escucha activa es escuchar con todos los sentidos. Es prestar atención no solo a lo que se dice, sino también a lo que se siente. Es comprender el mensaje completo que la otra persona quiere comunicar” (Gordon, 2001, p. 35).

Innovación: “La innovación es la aplicación de ideas nuevas y creativas que resultan en mejoras significativas en productos, servicios o procesos dentro de una organización” (Robbins y Coulter, 2018).

TRABAJO DE GRADO

Opción Seminario-Diplomado.

Integridad: “La integridad en el liderazgo organizacional consiste en actuar con honestidad, coherencia y ética, lo cual fortalece la confianza y la efectividad de la comunicación con los equipos de trabajo” (Northouse, 2021).

Liderazgo

El liderazgo organizacional, cuando se ejerce mediante una comunicación efectiva, es la capacidad de influir y guiar a los colaboradores a través de una interacción clara, empática y bidireccional. Un líder comunicativo no solo transmite instrucciones, sino que escucha, motiva, construye relaciones y alinea los objetivos del equipo con los de la organización. (Northouse, 2021)

Trabajo en equipo

El trabajo en equipo, en el marco de la comunicación efectiva del liderazgo organizacional, consiste en la colaboración coordinada de individuos que, guiados por un líder comunicativo, comparten información, escuchan activamente, resuelven conflictos y toman decisiones conjuntas para alcanzar metas comunes. La calidad de la comunicación del líder es clave para generar confianza, compromiso y cohesión en el equipo. (Robbins y Judge, 2013)

TRABAJO DE GRADO **Opción Seminario-Diplomado.**

Resumen

Este trabajo de grado analiza la importancia de la comunicación efectiva en el liderazgo en las organizaciones. A través de una revisión de diferentes fuentes, la investigación explora y analiza como una buena comunicación efectiva ayuda a que un líder conecte de manera positiva con un equipo de trabajo, fomente un buen ambiente laboral y logre alcanzar los objetivos con mayor eficiencia, más allá de dar directrices o hablar bien, la clave está en saber escuchar activamente, adaptarse y ser claro con lo que se dice. Esta habilidad es esencial para que cualquier líder pueda influir de forma positiva en las personas que lo rodean.

Consiente de la importancia de la originalidad y la integridad académica, este trabajo de grado se ha desarrollado siguiendo rigurosas prácticas, se han empleado diversas estrategias, incluyendo la citación exhaustiva de todas las fuentes consultadas bajo normas APA, la paráfrasis adecuada de ideas ajenas con la atribución correspondiente.

El objetivo es presentar un trabajo académico riguroso y ético que contribuya al conocimiento de la comunicación efectiva en el liderazgo en las organizaciones.

Palabras clave: Empatía, empoderamiento, escucha activa, innovación, integridad, liderazgo, trabajo en equipo.

TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado.

1. Pregunta Orientadora de la Búsqueda

¿De qué manera influye la comunicación efectiva en el liderazgo dentro de una organización?

La comunicación efectiva es indispensable para el éxito organizacional ya que permite alinear a todos los miembros hacia objetivos comunes y fomenta un ambiente de transparencia y colaboración. En este contexto un líder eficaz utiliza a comunicación como una herramienta intrínseca para inspirar, guiar y conectar con su equipo. La habilidad de articular un visión clara y convincente escuchar activamente y proporcionar retroalimentación constructiva son esenciales para forjar la confianza y el respeto, elementos clave del liderazgo.

TRABAJO DE GRADO Opción Seminario-Diplomado.

2. Metodología de Búsqueda de la Información

Para el desarrollo de este informe, se llevo a cabo una búsqueda exhaustiva de metodologías de revisión bibliografiacas con enfoque cualitativo. La información fue recolectada atravez de la consulta de fuentes académicas confiables, como libros especializados en liderazgo, comportamiento organizacional y comunicación efectiva publicadas por editriales reconocidas como pearson, Ediciones urano, Cengage Learning y Sage publications.

El criterio principal para la selección de los contenidos fue su relación directa con los conseptos claves del informe: Comunicación efectiva, liderazgo, escucha activa, empatia, trabajo en equipo empodderamiento e integridad. Las referencias fueron organizadas y citadas conforme a las normas APA, siquiendo los estándares académicos exigidos.

TRABAJO DE GRADO

Opción Seminario-Diplomado.

3. Sustentación Teórica de la Pregunta

Un líder no solo da directrices, también inspira, escucha, motiva y soluciona problemas. Todo eso pasa a través de la comunicación. Si no hay una buena comunicación, el equipo se desorganiza, se pierde la confianza y bajan los resultados. (Robbins y Judge, 2013).

Autores como Robbins y Judge (2013) explican que la base de cualquier buen liderazgo es la capacidad de establecer una comunicación clara, empática y honesta. El líder debe lograr que su mensaje lleque y sea comprendido, pero también debe estar dispuesto a escuchar y entender lo que los demás tienen para decir (Gordon, 2001).

Una comunicación efectiva incluye varios aspectos: claridad al transmitir ideas, escucha activa, empatía, asertividad y coherencia entre lo que se dice y lo que se hace (Northouse, 2021). Cuando el líder aplica estos elementos, se genera confianza en el equipo, lo cual mejora la colaboración y el desempeño (Goleman et al., 2013).

Por ejemplo, en empresas como Google o Microsoft, se promueve una cultura de comunicación abierta. Los líderes están dispuestos a escuchar ideas dar retroalimentación constructiva y reconocer logros. Esto influye directamente en la innovación y la satisfacción del personal (Hellriegel et al., 2013).

Además, un liderazgo basado en la escucha activa permite al líder comprender no solo las palabras de sus colaboradores, sino también sus emociones, motivaciones y preocupaciones (Gordon, 2001).

La empatía, según Goleman et al. (2013), es una herramienta poderosa cuando el líder es capaz de ponerse en el lugar del otro, entendiendo sus necesidades y respondiendo con

TRABAJO DE GRADO

Opción Seminario-Diplomado.

sensibilidad. Esta actitud favorece ambientes laborales más humanos y respetuosos, en las cuales las personas se sienten valoradas y escuchadas.

El trabajo en equipo mejora sustancialmente cuando el líder utiliza la comunicación como un puente para unir ideas, resolver conflictos y fomentar la cooperación, un equipo bien comunicado trabaja con mayor armonía alineado hacia metas comunes y con roles bien definidos (Robbins y Coulter, 2018).

El empoderamiento también se ve fortalecido por una comunicación efectiva cuando el líder comunica con claridad las metas y confía en las capacidades del equipo, los colaboradores asumen más responsabilidades, se sienten valorados y participan activamente en los procesos (Robbins y Judge, 2013). Esto no solo aumenta la productividad, sino que también genera un alto nivel de compromiso y autonomía.

La integridad del líder se refleja en la coherencia entre lo que dice y lo que hace. Una comunicación transparente, basada en principios éticos permiten construir credibilidad (Northouse, 2021). Cuando el equipo percibe que su líder es justo, honesto y coherente, aumenta el nivel de confianza y respeto hacia él.

TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado.

4. Impacto de la Comunicación Dentro de la Organización

Una comunicación abierta y empática por parte del líder tiene un impacto directo en el sentido de pertenencia de los empleados, cuando las personas se sienten escuchadas, informadas y valoradas, su compromiso y lealtad hacia la organización aumentan significativamente. Esto se traduce en un equipo más cohesionado y motivado

Para lograr esto es fundamental que el líder demuestre estas habilidades en la práctica a través de ejemplos concretos de comunicación efectiva esto puede incluir como comunica una decisión difícil, como reconoce el desempeño, como gestiona las expectativas durante un proyecto como facilita la resolución de un conflicto. Estas acciones comunicativas diarias son las que realmente construyen la cultura organizacional y fortalecen la relación líder-equipo, potenciando así la productividad general.

Tabla 1

Impacto de la comunicación dentro de la organización

Área	Impacto
Retención de talento	Las empresas que priorizan la comunicación efectiva tienen casi cinco veces más probabilidades de retener a los mejores talentos, lo que subraya la importancia de la comunicación en las estrategias de retención de empleados.
Satisfacción y compromiso del empleado	La comunicación clara y transparente del liderazgo aumenta significativamente la satisfacción y el compromiso de los empleados. Los empleados que perciben la comunicación del liderazgo como muy clara son tres veces más felices en sus roles.
Productividad y colaboración	El 86% de los empleados y ejecutivos atribuyen los fracasos en el lugar de trabajo a la comunicación ineficaz, mientras que los equipos que se comunican eficazmente pueden aumentar la productividad hasta en un 25%, los equipos bien conectados experimentan un aumento de la probabilidad del 20-25%, y los empleados que se sienten incluidos en la comunicación en el lugar de trabajo tienen casi 5 veces más probabilidades de informar un aumento de la productividad.

TRABAJO DE GRADO

Opción Seminario-Diplomado.

Confianza y unidad	La confianza en el liderazgo que enfatiza en los objetivos y valores compartidos puede crear un sentido de pertenencia entre los empleados lo cual es esencial para construir la confianza. Los líderes que se comunican abiertamente sobre los desafíos y los éxitos pueden brindar estabilidad y tranquilidad durante los tiempos de cambio.
--------------------	--

La comunicación efectiva se manifiesta en diversas formas cada una adaptada en distintos contextos y propósitos se desdobra en varias modalidades cada una con su propio rol y escenario; en primer lugar, la comunicación ascendente es crucial es la vía por la cual las ideas e inquietudes de quienes están en la base llegan a quienes dirigen, permitiendo que las voces sean escuchadas y consideradas, luego está la comunicación

Descendente es la herramienta fundamental para la diseminación de directrices, objetivos estratégicos, políticas y procedimientos. Su correcta implementación asegura la alineación de los equipos con la visión corporativa y garantiza la ejecución coherente de las tareas.

La comunicación horizontal o lateral se revela como un pilar para la sinergia interdepartamental y la optimización de procesos colaborativos. Facilita la coordinación, la resolución conjunta de problemas y el intercambio de conocimientos entre pares rompiendo silos y fomentando un ambiente de trabajo integrado.

La comunicación efectiva no es simplemente una función operativa o un conjunto de habilidades blandas, representa la arquitectura invisible que sostiene la vitalidad y el propósito de cualquier organización moderna. Impulsando la innovación constante y asegurando una adaptabilidad ágil frente a un futuro caracterizado por la incertidumbre. Su dominio no solo optimiza los procesos internos y los resultados tangibles, si no que forja una base sólida para la construcción de una cultura organizacional resiliente.

Priorizar la comunicación efectiva como una competencia central y un valor cultural y

TRABAJO DE GRADO

Opción Seminario-Diplomado.

innegociable permite a las organizaciones a cultivar un entorno donde el talento no solo se desarrolla, si no que florece plenamente en este contexto, el compromiso de los colaboradores se profundiza significativamente, ya que se sienten informados, escuchados y valorados, lo que a su vez reduce la rotación y potencia a la productividad.

Además, la capacidad para trascender desafíos, sean estos de mercado, tecnológicos o internos, se convierte en el mayor distintivo estratégico empresa, hacia la comunicación efectiva se consagra como el diferenciador competitivo que no solo asegura la sostenibilidad a largo plazo, sino que también posiciona a la organización para liderar y prosperar en cualquier organización.

Finalmente, el verdadero valor de la comunicación efectiva reside en su capacidad para tejer una narrativa organizacional unificada y convincente. Esta narrativa construida sobre la transparencia, la empatía y la coherencia no solo alinea a la fuerza laboral con la misión y visión de la empresa, si no que también proyecta una imagen de solidez y confianza, hacia clientes socios y el mercado en general, una comunicación efectiva magistralmente gestionada transforma la información en conocimiento compartido, el conocimiento en acción estratégica, y la acción en un legado de éxito perdurable, consolidando a la organización como un referente de liderazgo y adaptabilidad en su sector.

TRABAJO DE GRADO Opción Seminario-Diplomado.

5. Conclusiones

Este informe de grado a demostrado que la comunicación abierta y empática por parte del liderazgo, no es solo complemento, si no el cimiento sobre el cual se construye una organización prospera, se evidencia que cuando los empleados son escuchados, informados y valorados, su sentido de pertenencia se fortalece lo que se traduce directamente en un aumento significativo de su compromiso y lealtad.

La tabla presentada subraya estos hallazgos, revelando que la priorización de la comunicación efectiva impacta directamente en la retención de talento, la satisfacción y el compromiso del empleado, la productividad y la colaboración, así como en la confianza y la unidad dentro de los equipos. Como se detalla, las organizaciones con una comunicación deficiente enfrentan mayores tasas de fracaso, mientras que aquellas que fomentan una comunicación clara y transparente ven incrementada su productividad hasta en un 25% y reducen significativamente la rotación de personal.

Hemos explorado como las distintas modalidades de comunicación ascendente, descendente y horizontal alinean a los equipos con la visión corporativa y la horizontal fomenta la sinergia interdepartamental.

Finalmente, la comunicación efectiva es un diferenciador competitivo clave. Una narrativa organizacional unificada y transparente proyecta solidez y confianza. Transforma la información en conocimiento, el conocimiento en acción estratégica y la acción en el legado de éxito perdurable posicionando la organización para liderar y prosperar.

TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado.

Referencias

Goleman, D., Boyatzis, R., y McKee, A. (2013). *El líder resonante crea más: El poder de la inteligencia emocional*. Urano. <https://hrdtoolkit.org/resonante/>

Gordon, T. (2001). *Habilidades de comunicación eficaz*. Medici.

<https://alfonsodelcorral.com/thomas-gordon-maestros-eficaz-y-tecnicamente-preparados/>

Hellriegel, D., Jackson, S. E., y Slocum, J. W. (2013). *Administración: Un enfoque basado en competencias*. Cengage Learning. [https://uachatec.com.mx/wp-](https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/09/Administracion_un_enfoque_basado_en_comp.pdf)

[content/uploads/2019/09/Administracion_un_enfoque_basado_en_comp.pdf](https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/09/Administracion_un_enfoque_basado_en_comp.pdf)

Northouse, P. G. (2021). *Leadership: Theory and practice* (9th ed.). Sage Publications.

<https://edge.sagepub.com/northouse9e>

Robbins, S. P. y Coulter, M. (2018). *Administración* (14a ed.). Pearson Educación.

https://www.academia.edu/43110051/Administracion_10_Robbins_Coulter

Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional* (15a ed.). Pearson Educación.

<https://studylib.es/doc/8789305/comportamiento-organizacional-13a-ed--robbins>