

**Cómo Encaja el Liderazgo, la Inteligencia Emocional y la Administración en las
Empresas Prestadoras de Servicios Temporales**

Yeison Fabián García charry, 5202303

Facultad de Estudios a Distancia, Universidad Militar Nueva Granada

Ensayo presentado como requisito para optar al título de Especialista en Alta Gerencia

Katherine Ninoska Guevara Garzón, Cand. a Dr.

Nota del Autor

Administrador de empresas con experiencia en el área financiera y comercial. Con aptitud de servicio al cliente de manera presencial y virtual para el desarrollo de nuevos escenarios enfocado en las estrategias del customer centricity, para las organizaciones privadas y públicas. Contacto: Est.yeisonf.garcia@unimilitar.edu.co; [@active_home](#)

16 de octubre de 2022

Contenido

Lista de Figuras	3
Resumen	4
Abstract.....	5
Como encaja el liderazgo, la inteligencia emocional y la administración en las empresas prestadoras de servicios temporales.....	6
¿Qué son las empresas prestadoras de servicios temporales?	6
El Liderazgo.....	8
Tipos de liderazgo	11
La Inteligencia Emocional	13
La Administración Organizacional	15
Beneficios de las Ets al sostener una inteligencia emocional, administración y liderazgo equilibrado	17
Para que implementar un excelente clima organizacional en las Est	18
Conclusiones	19
Referencias.....	20

Lista de Figuras

	Página
Figura 1. Clave de la definición de Liderazgo.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 2. Diferentes tipos de Liderazgo.....	11
Figura 3. Evolución de la Administración.....	16

Resumen

Las organizaciones son un factor determinante, de allí nace la necesidad de poder abarcar con a cabalidad todas las necesidades que esta entidad jurídica establece dentro de un marco legal, por eso dentro de nuestra investigación encontraremos como las empresas de servicios temporales necesitan de ciertas habilidades y capacidades para lograr los objetivos más allá de lo normal, pensando en los colaboradores y en los roles que cada uno desarrolla dentro de la organización, por eso se establece y se indaga los factores más importantes que debe tener una organización. Las organizaciones no deben ser rígidas, al contrario, deben tener poder de participación por parte de sus colaboradores, nuestra investigación se centra en el liderazgo, la inteligencia emocional y la administración, para las empresas u organizaciones prestadoras de servicios temporales, precisamente para potencializar a las organizaciones y sus colaboradores, con el fin de encaminarse de acuerdo con las necesidades que pueden impulsar a la organización. Mencionaremos como encajan las tres características que debe tener en cuenta la organización para poder efectuar su actividad de manera sana, creando un clima organizacional efectivo y estableciendo mejoras continuas para su desarrollo personal y profesional de los colaboradores.

Palabras clave: emocional, administración, clima organizacional, colaboradores, organización, eficaz, inteligencia y EST.

Abstract

Organizations are a determining factor, hence the need to be able to fully cover all the needs that this legal entity establishes within a legal framework, which is why within our investigation we will find how temporary service companies need certain skills and capabilities to achieve goals. beyond the normal, thinking about the collaborators and the roles that each one develops within the organization, that is why the most important factors that an organization should have are established and investigated. Organizations should not be rigid, on the contrary, they should have the power of participation of their collaborators, our research focuses on leadership, emotional intelligence, and administration, for companies or organizations that provide temporary services, precisely to empower organizations and their collaborators, to advance according to the needs that the organization can promote. We will mention how the three characteristics that the organization must take into account to develop its activity in a healthy way, creating an effective organizational climate and establishing continuous improvements for the personal and professional development of its collaborators, are combined.

Keywords: emotional, administration, organizational climate, collaborators, organization, effective, intelligence and EST.

Las organizaciones deben tener un equilibrio entre colaboradores y los objetivos deseados por la organización, por eso en este estudio de caso se presenta de manera explícita y de manera cualitativa, como se puede encajar la administración, la inteligencia emocional y el liderazgo, para poder desarrollar mejores empresas de servicios temporales, dentro de un marco legal dentro de la necesidad de las empresas.

Con esto se busca identificar y definir cada uno de los aspectos de la inteligencia emocional, el liderazgo y la administración dentro de las empresas temporales de servicio para poder encaminarlas en la ayuda de que encajen de manera conjunta para el desarrollo de sus organizaciones es necesario llegar que las organizaciones adopten estas herramientas para lograr el éxito adecuado.

Como encaja el liderazgo, la inteligencia emocional y la administración en las empresas prestadoras de servicios temporales.

¿Qué son las empresas prestadoras de servicios temporales?

Para iniciar nuestra investigación daremos definiciones de las “EST”, nos ayudara a conocer más sobre el tema, por esta razón debe entenderse que:

Las empresas de servicios temporales “EST” surgieron hacia mediados de la década de los años sesenta en ejercicio de la libertad de empresa, como una modalidad de trabajo por medio de la cual un empresario suministra en forma independiente trabajadores a una empresa usuaria, para que, sin perder la condición de verdadero empleador de dichos trabajadores, presten servicios subordinados al usuario. (Blanco, O. 2007. p. 231)

Esto quiere decir que los colaboradores no están directamente contratados por las organizaciones donde ejecutan su labor, esto se debe a la expedición del Decreto 4369 del 4 de diciembre de 2007, por esta razón se establece que:

La empresa de Servicios Temporales “EST” es aquella que contrata la prestación de servicios con terceros beneficiarios para colaborar temporalmente en el desarrollo de

sus actividades, mediante la labor desarrollada por personas naturales, contratadas directamente por la Empresa de Servicios Temporales, la cual tiene respecto de estas el carácter de empleador. (GOV, 2006)

Mediante el decreto 4369 las empresas temporales tienen un ajuste para la prestación de servicios y comenzaron a funcionar como anteriormente mencionan desde los años sesenta, con el fin de que las empresas se quitaran de encima la carga prestacional, de aquí nace la brecha de que todos los colaboradores son contratados a través de una tercerización a partir de la colaborador en misión, donde el colaborador tendrá la capacidad de ejecutar sus tareas en la empresa que se está prestando, sin embargo queda desligada de la empresa temporal de servicios, el tema de la subordinación y en consecuencia la persona que lidera es la empresa donde el colaborador va a ejercer su prestación de servicio.

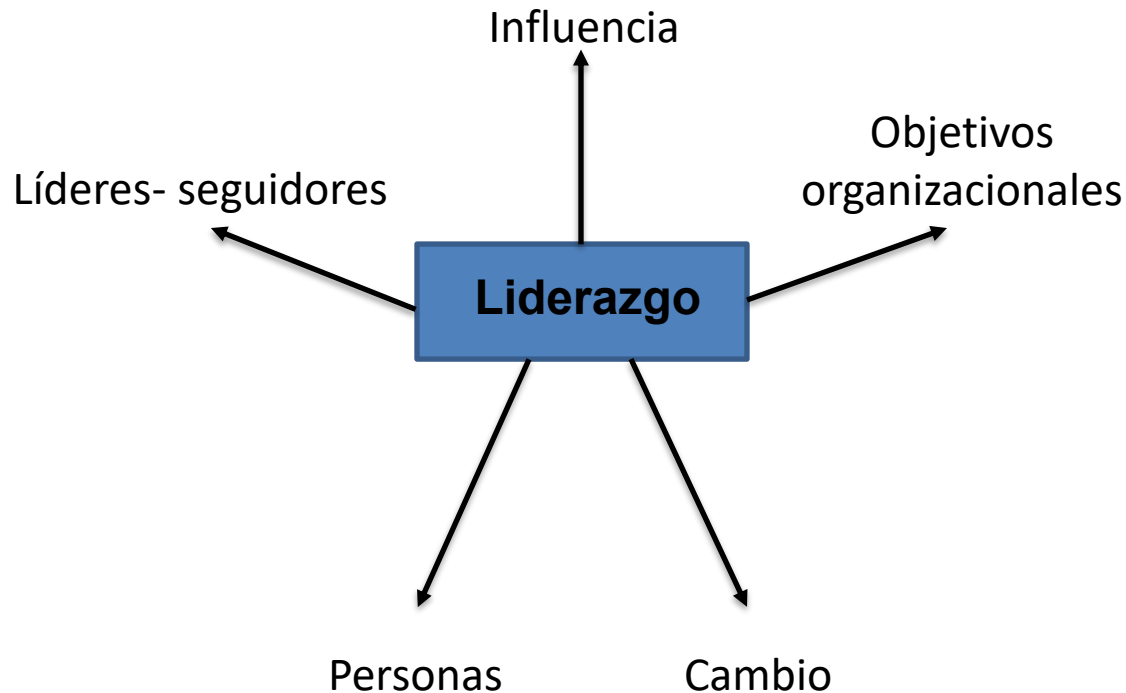
De esta manera se entiende que la empresa temporal de servicios es la encargada de reclutar, administrar y apoyar la búsqueda del colaborador según las políticas que rige la empresa y el cargo solicitado, por esta razón queda en el poder de las ETS realizar una búsqueda minuciosa con el fin de aportar un colaborador que cumpla con todas las capacidades para ocupar el cargo de la organización que lo solicita, así también quedando de antemano el liderazgo por parte del tercerizado.

Por esta razón la búsqueda de los perfiles, deben encajar junto con personalidades que estén de acuerdo con liderar, que se comprometan y se apropien de sus actividades, que sean uno solo con la empresa, que este sumamente con sus cinco sentidos en alerta y tenga un manejo adecuado de su inteligencia emocional, esto nos ayudara para cumplir con cabalidad lo que se espera de un colaborador a la hora de ser contratado.

El Liderazgo

El liderazgo a menudo ha tenido diferentes transformaciones a través del tiempo sin embargo es una habilidad que puede ser adquirida siempre y cuando se maneje adecuadamente al contexto que se le esté dando, por eso Druker (1954) manifiesta que “el liderazgo reviste la mayor importancia.” De hecho, no hay sustituto para él. Sin embargo, el liderazgo no puede ser creado o promovido. No puede ser engañado o aprendido” (p.17).

Para las organizaciones es un factor vital el liderazgo, para poder direccionar y cumplir los objetivos que se han planteado a futuro las organizaciones, de allí nace la idea que cada empresa tiene su éxito o fracaso depende del capitán de su barco, cabe decir que este es una de las ideas principales, para que las organizaciones puedan encaminar a sus colaboradores a través de un líder dinámico, comprensible, flexible y que maneje diferentes tipos de liderazgo e inteligencia emocional para cada ocasión, que lleve de la mano cada área a trabajar dentro de las organizaciones para poder estudiarlas realizando un benchmarking para la mejora continua, de esto depende el estilo de liderar, la manera en que su planeación y direccionamiento este enfocado y alineado con las metas propuestas por las organizaciones, con esto podemos decir que cada líder debe tener en cuenta cinco aspectos necesarios para satisfacer a una organización, la clave depende de la influencia, de los objetivos organizacionales, estar de acuerdo con el continuo cambio, las personas que se tienen en su entorno y tener lideres al igual que seguidores. (Lussier & Achua, 2016)

Figura 1*clave de la definición de liderazgo*

Nota. Interpretación de los cinco aspectos necesarios que debe tener un líder dentro de una organización. Elaboración propia. Tomado de (Lussier & Achua, 2016)

Líderes – seguidores: El liderazgo a menudo ocurre cuando los líderes y los seguidores interactúan dentro de una organización específica, y es más importante cuando aumenta el tamaño. Las organizaciones trabajan juntas con equipos. De aquí se deriva si es usted un líder o un seguidor, si no le agrada estar a cargo, entonces la persona o el individuo está hecha para ser un seguidor obediente.

El líder se comparte: El líder debe estar rodeado de varias incógnitas para poder resolver todo en la organización, por eso tiene un equipo de trabajo para poder desarrollar plenamente su actividad, partiendo de la importancia de la influencia un líder también escucha a sus seguidores ellos también son parte de un equipo de trabajo que comparten ideas, para que el líder también aprenda de ellas y sea una retroalimentación de conocimientos, esta influencia es una vía de doble acceso.

Influencia: dentro de las capacidades de un líder, está el saber transmitir su conocimiento e ideas, con el fin de llegar a ser una persona influyente de tal manera que tenga aceptación por sus seguidores y motive al cambio de los individuos.

Objetivos organizacionales: los líderes efectivos, a menudo siempre están compartiendo el plan de direccionamiento de la organización, pero depende del líder motivar a las personas para que se establezcan al pie de la letra, siendo un equipo que trabaje de manera enfoca hacia los resultados y no que todos vayan trabajando de manera independiente.

Cambio: El líder debe proponer una cultura de cambio, estar de acuerdo con sus seguidores o colaboradores para ser influyente a nuevas expectativas y mejoras continuas dentro de los procesos de la organización, creando así estrategias y sistemas que ayuden a la transformación de su entorno para llegar al triunfo de sus objetivos.

Personas: En este punto es ideal mencionar que las personas son las que ejecutan los objetivos y a través de las relaciones de trabajo se ayudan entre sí para poder darle un cambio a la organización, satisfaciendo las necesidades de la entidad, por esta razón no hay que dejar de lado cada una de las emociones que se producen o generan a través del crecimiento de la organización, las personas son la clave y todos pueden ser líderes o seguidores, pero cada uno es independientemente, su posición es necesario para poder cumplir con los requerimientos de cada área de trabajo.

De esta manera se definen los componentes que debe tener un líder a la hora de poder llevar su trabajo dentro de una organización, por eso algunos autores indican que “el emprendedor se erige entonces como la persona que lidera el equipo” (Kouzes y Posner, 2002. p.496).

Por otra parte, se menciona que “Los líderes transformacionales motivan a sus seguidores a hacer cosas más allá de lo esperado originalmente” (García, P. 2014. p.675).

Ahora según Kotter & Heskett (1992) manifiesta que “cuando dentro de la organización un emprendedor va más allá de los límites de forma individual y tiene éxito en su empeño,

entonces las normas y la cultura se adaptarán para incorporar los nuevos conocimientos y aproximaciones” (p.214)

Por eso, también se menciona que “los líderes resonantes construyen relaciones fuertes y fiables, y gestionan sus propias emociones de manera productiva. Crean a su alrededor un ambiente del tipo ‘se puede hacer’ sobre la esperanza y el optimismo”. (García, P. 2014. p.675)

Aquí podemos apropiar la caracterización de un líder y su composición de acuerdo con las necesidades de las organizaciones, siendo un líder una persona comprensiva, que maneja su inteligencia emocional de manera adecuada y aun así resulta beneficioso para las organizaciones, más que una experiencia o un estilo de vida, una satisfacción para el éxito de la organización, en todos los aspectos económicos y sociales en la que se encuentre su actividad.

Tipos de liderazgo

Existen diferentes tipos de liderazgos de aquí parte la idea de que sea un éxito o fracaso de las organizaciones con respecto a los objetivos de cada organización.

Figura 2

diferentes tipos de líderes



Nota. Interpretación de seis tipos diferentes de líderes que se pueden desarrollar dentro de la organización. Elaboración propia. Tomado de (Euroforum, 2018)

Cada tipo de líder enriquece a la organización teniendo en cuenta su estilo de gerenciar y de liderar, todo depende de la organización del tipo de líder que busca para su direccionamiento, de acuerdo con sus capacidades y necesidades que se pueden ser adoptadas, para continuar se definen cada uno de ellos:

Líder coercitivo: El liderazgo coercitivo se entiende como un modo autoritario que recibe poca atención y puede afectar la motivación de los empleados hasta el punto de dejar la empresa.

Líder visionario: se entiende por la capacidad que tiene para influenciar a los colaboradores del líder con una visión única de la dirección a tomar y aumentarla: honestidad e integridad. Lograr un crecimiento colectivo junto con la creación de información que rijan a la organización y sus colaboradores en la dirección correcta para alcanzar los objetivos estratégicos.

Líder afiliativo: Este tipo de líder se define de acuerdo con el clima organizacional y quiere ver a todos sus colaboradores trabajando en equipo de manera que su trabajo día a día sea satisfactorio, se encarga más del bienestar de los colaboradores y establecer lazos entre ellos, este tipo de líder por lo general no está direccionado a los objetivos y resultados de la organización.

Líder democrático o participativo: Este tipo de líder por lo general se encarga de delegar sus tareas al equipo, dejando de lado su direccionamiento estratégico, puede que sus colaboradores lo vean con algo de carencia en la visión de la organización y la ausencia de no ser guiados por una persona que debe estar al frente de las situaciones.

Líder ejemplar: Este tipo de líder se encarga de todo y se traza un camino para seguir de manera alineada, poco desarrolla a su personal, este concentrado en llevar el direccionamiento a como dé lugar dentro de la organización.

Líder capacitador: Este tipo de líder se encarga de potenciar las capacidades de cada individuo a través de sus métodos de una guía metodológica de pasos aprendidos, precisamente para que los colaboradores no se queden estancados en sus áreas, al contrario, busca que cada uno de los colaboradores crezcan a nivel personal y profesionalmente dentro de las organizaciones.

Para cada organización esta su tipo de líder, de tal manera cada uno de los tipos de líderes define y responde por el direccionamiento de la organización, al estar al margen de la organización se debe pensar en las estrategias para implementarlas y dar un ordenamiento de acuerdo con los objetivos, para poder encaminarla y lograr el éxito de la organización junto con sus colaboradores o equipo estratégico.

Las organizaciones establecen lazos y relaciones con sus competidores, no dejan de un lado los stakeholder para la mejora continua, se debe pensar en un mundo globalizado y apuntar a nuevos escenarios complejos que generen el retorno de la inversión, para poder aprovechar al máximo la capacidad de la organización y enfocarse en las estrategias con el paso del tiempo para ejecutar y desplegar toda la maquinaria que lograra llegar a la meta final.

La Inteligencia Emocional

Desde el año 1800 el concepto se estaba acuñando, pero no se conocía como inteligencia emocional, se hablaba de inteligencias multiplex, por eso Gardner (1983) argumentó que “todos los seres humanos poseen siete tipos de inteligencias: inteligencia auditiva–musical; inteligencia cinestésica– corporal; inteligencia visual; inteligencia verbal–lingüística; inteligencia lógica–matemática; inteligencia intrapersonal; e inteligencia interpersonal. Valiéndose de la inteligencia intrapersonal e interpersonal. (DAlessio Ipinza, 2019).

Por otra parte, se establece que “el último de los atributos del liderazgo estudiado por la neurociencia es la inteligencia emocional. Este tipo de inteligencia cada vez aporta más conocimientos en el campo del liderazgo” (DAlessio Ipinza, 2019. p 197).

Actualmente se conoce la inteligencia emocional de tal manera que las emociones juegan un factor positivo o negativo desde el punto de vista que se le vea, entendemos que la inteligencia emocional es lo que sentimos y como actuamos en nuestro entorno de acuerdo a lo que se no esta preguntado o diciendo, por eso vamos a mencionar cinco aspectos relevantes

de la inteligencia emocional para adentrarnos un poco en el si mismo, el yo, el conocerse asi mismo entre otras:

Consciencia en si mismo (autoconciencia): debemos saber que este item nos menciona acerca del yo, como una persona o un individuo capaz de reconocer y entender los diferentes estados de ánimo que presenta el individuo, en todos los diferentes escenarios y de cómo lo perciben.

Autodominio: En este punto la persona está en la capacidad de poder transformar de manera positiva los impulsos negativos y estados de ánimo, esto quiere decir que tener la autoridad de sí mismo para poder dar un juicio antes de lograr actuar.

Motivación: La capacidad de trabajar no solo por un sueldo sino porque le apasiona, va más allá de un interés monetario.

Empatía: Prácticamente es entender al otro de acuerdo con sus emociones, para lograr entenderlo de manera emocional y sentimental.

Habilidades sociales: La capacidad de poder entablar relaciones y equipos de trabajo que fomenten de manera positiva la compenetración del ser humano.

El ser humano es una persona incomprensible, todos los días está buscando que aprender y que poder aportar dentro de la sociedad, la inteligencia emocional se da en todos los ámbitos personales y saber manejar cada uno de sus cinco componentes esta de la mano de cada persona, aunque el individuo o ser humano no maneje todos los cinco aspectos de la inteligencia emocional, tendrá por lo menos una característica que resalte frente a ellos, dentro de las organizaciones es muy necesario poder manejarla, estamos en ambientes de participación, con personas que pueden participar y opinar de manera positiva o negativa, frente a los resultados dados por una tarea realizada, de allí cabe decir que es necesario tener un alto manejo y capacidad de las cinco características de la inteligencia emocional para no caer en críticas que se tomen de manera negativa sino al contrario que sea de manera

constructiva, para esta capacidad podemos decir que se debe utilizar una alta capacidad de habilidad social, para poder actuar en los escenarios y situaciones cotidianas que nos rodean.

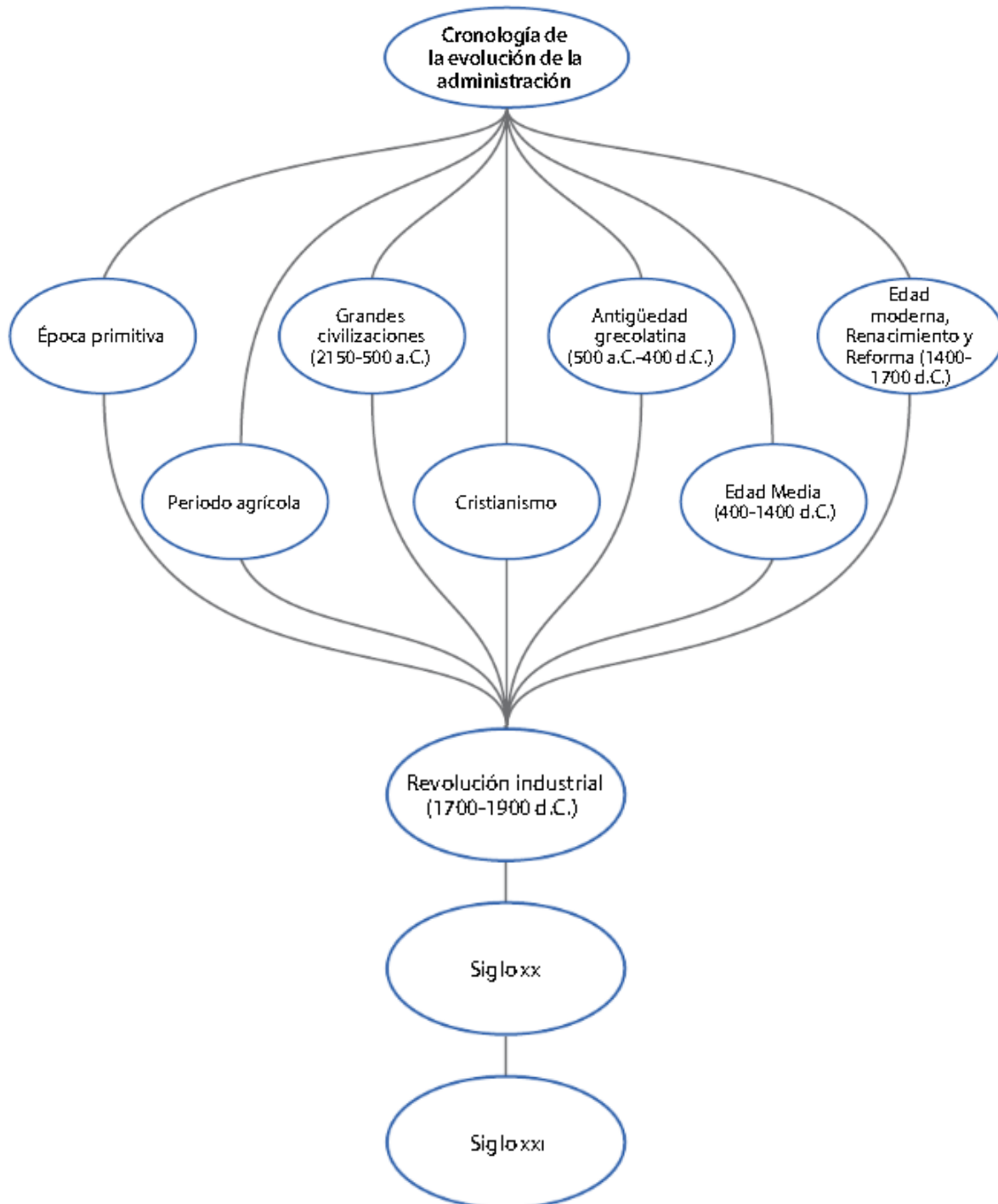
El manejo de las emociones se debe trabajar en todos los aspectos de la vida cotidiana, de manera personal y también de manera profesional, de aquí parte un buen líder, esa persona que se conoce así mismo y puede manejarse dentro de diferentes ambientes para su desarrollo intelectual, de esta manera una persona que sea persuasiva en su actuar, es una persona que de cierta manera maneja sus emociones, como anteriormente lo mencionaba, no es únicamente el conocerse así mismo, sino también saber que existen diferentes tipos de inteligencia emocional y se interpretan de manera abstracta, como la musical, la lógica matemática, la inteligencia verbal, la corporal entre otras que menciona nuestro autor citado Gardner, eventualmente es un conjunto de elementos que trabajan entre sí para poder desarrollar habilidades dentro de una sociedad cambiante, como también sirve de elemento clave para la toma de las decisiones.

La Administración Organizacional

La administración es la base de todo lo que hacemos, por eso se establece que “Desde que el hombre apareció en la Tierra ha tenido la necesidad de trabajar en grupo para subsistir. En este sentido, la administración ha existido siempre como un medio para coordinar los esfuerzos de un grupo y lograr objetivos comunes” (Münch, G. 2018. p.18).

Por otra parte se establece que “La administración es un proceso a través del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social y lograr la máxima eficacia, eficiencia, calidad, productividad y competitividad en la consecución de sus objetivos, para lograr la máxima eficiencia”. (Münch, G. 2018.p.4).

La administración desde un punto holístico, abarca de manera racional, todos los aspectos que deberíamos tener en cuenta dentro de la cotidianidad, de allí nace la disciplina de ser la persona más centrada dentro de la gestión organizacional de esta manera como lo veremos en la figura 3, la evolución que a tenido a través del tiempo.

Figura 3*Evolución de la administración*

Nota. La administración atravesando todos los escenarios de la vida, a través del tiempo.
Tomado de (Münch Galindo, 2018)

La administración se basa en diferentes elementos para poder direccionar las empresas u organizaciones, donde cada líder tiene la tarea de convertirla en un éxito o fracaso, de acuerdo con sus capacidades y conocimientos adquiridos, la administración depende de las personas y que las personas estén alineadas con los objetivos de la organización, para poder satisfacer las necesidades en las que se enfrentan los diferentes escenarios, cabe decir que aquí encajan, todas las características, desde la inteligencia emocional, el liderazgo, y a través de estos elementos podemos manejar y mejorar las organizaciones de manera óptima y eficiente para poder establecer las brechas de toda la planeación de una organización.

Beneficios de las Ets al sostener una inteligencia emocional, administración y liderazgo equilibrado

Con base en todo lo mencionado anteriormente y la investigación realizada, las empresas EST, buscan fortalecer sus organizaciones frente a sus competidores, por eso es de manera necesaria tener departamentos que califiquen a la hora de poder resolver cualquier tipo de situaciones y es de vital importancia tener a la gente adecuada para poder desarrollar cada uno de los departamentos o áreas de la organización, en este caso es un factor determinante son las personas o los colaboradores, de esta manera las empresas ets se benefician de su labor, de su eficiencia, eficacia y efectividad de cada una de las personas, ya sean trabajadores en misión o trabajadores directos dentro de la organización, por ejemplo; la persona que este en el área comercial, debe tener unas características aprendidas, se busca una persona que maneje la inteligencia emocional de manera que tenga habilidades sociales, porque precisamente es un colaborador que cuenta con la capacidades para poder negociar frente a todo tipo de negociadores, que sean de alto nivel o de bajo nivel dependiendo la situación en la que este enfocado, para poder realizar la captación de clientes de manera adecuada a la organización, como mencione anteriormente, la manera en la que se puede beneficiar la organización es teniendo el personal idóneo con las características necesarias para satisfacer un cargo , aquí es donde entra la tarea de las empresas ets, donde su logística desplegada

hace efecto, para buscar y hallar a los colaboradores con los mejores resultados de análisis con base al liderazgo, y un excelente manejo de la inteligencia emocional, la organización puede llegar al éxito de cumplimiento de sus objetivos y llegar a ser el número uno dentro de sus competidores, cabe decir que las empresas temporales tienen una tarea totalmente ardua, porque su competencia es completamente alta, a la fecha de hoy 2022 hay más de dos mil empresas que están realizando la tarea de reclutamiento y de administración de nómina y personal, por eso es de manera estricta, poder utilizar todo tipo de estrategias para hallar a los colaboradores correctos. Dentro de esta investigación se menciona que los tres elementos deben ser un factor de equilibrio para que las organizaciones establezcan su administración conjugada con las emociones o inteligencia emocional y el liderazgo adecuado, con estos factores las organizaciones se van a beneficiar de manera efectiva, para poder abarcar las necesidades de los clientes y de su organización directamente.

Para que implementar un excelente clima organizacional en las Est

El clima organizacional deriva de las emociones de las personas, de tal manera que aquí encaja la inteligencia emocional como un factor determinante para poder desarrollar a cada uno de los individuos dentro de las organizaciones, no es fácil poner de acuerdo a todo el mundo, pero para eso están los líderes, para poder gestionar y hacer posible cada una de las mejoras que se deben realizar dentro de las organizaciones y estén coordinadas para poder llevar a cabo cada una de las tareas a desarrollar, en este caso se debe contar con un estilo de liderazgo y el manejo adecuado de inteligencia emocional, para poder lograr un excelente clima organizacional.

Conclusiones

Las organizaciones deben tener retos a largo, corto y mediano plazo para poder mejorar cada una de sus áreas, los trabajadores o colaboradores son una esencia vital para poderlo lograrlo, por eso se concluye que el factor más importante dentro de una organización es el factor humano, de aquí nacen todas las ideas para poder lograr el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Las organizaciones deben pensar en la calidad humana y esto se traduce en la motivación que cada uno de los colaboradores tiene frente a la organización, siempre que un empleado este motivado, sin importar el tipo de motivación, el colaborador va a estar agradecido y de esta manera le va a retornar ese agradecimiento con su trabajo, trabajando de manera asertiva y efectiva.

Se puede decir que el colaborar es clave para la organización, pues es uno de los más interesados en que la organización tome un rumbo y direccionamiento de manera creciente, para poderse desarrollarse dentro de la misma a nivel profesional, ocupando cargos donde pueda llegar a liderar áreas de trabajo de su propio interés,

Las organizaciones deben tener en cuenta en sus procesos de selección escoger al candidato idóneo para poder abarcar un cargo.

Por último, se concluye que la administración aplicada de manera adecuada, manejando un estilo burocrático y aplicando un liderazgo enfocado al direccionamiento de la organización y conjugado con la inteligencia emocional, son una parte determinante para el éxito de las organizaciones prestadoras de servicios temporales.

Referencias

- Beltran, W. Y. (2019). Liderazgo. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/35287>.
- Rubio, E. Y. (2021). Liderazgo y toma de decisiones como instrumento para el mejoramiento de las organizaciones. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/39512>.
- Arroyo, E. M. (2019). Estilos de liderazgos en cargos directivos en una organización. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/35257>.
- Quilindo, J. M. (2017). La inteligencia emocional como base de un liderazgo integral multiestilos. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/17363>.
- Osorio, C. A. (2021). Inteligencia emocional: su impacto en el liderazgo en la toma de decisiones con los equipos de trabajo. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/39916>.
- Chiavenato, I. (2019). Introducción a la teoría general de la administración. McGraw-Hill. <http://www.ebooks7-24.com.ezproxy.umng.edu.co/?il=9167>
- Chiavenato, I. (2019). Introducción a la teoría general de la administración. McGraw-Hill. <http://www.ebooks7-24.com.ezproxy.umng.edu.co/?il=9167>
- Münch Galindo, L. (2018). Administración: gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos. Pearson Educación. <http://www.ebooks7-24.com.ezproxy.umng.edu.co/?il=9257>
- D'Alessio Ipinza, F. A. (2017). Liderazgo y atributos gerenciales: una visión global y estratégica. Pearson Educación. <http://www.ebooks7-24.com.ezproxy.umng.edu.co/?il=7296>
- Grenny, J., Patterson, K., Maxfield, D., McMillan, R., Switzler, A. (2020). Influencer: la nueva ciencia de liderar el cambio. McGraw-Hill. <http://www.ebooks7-24.com.ezproxy.umng.edu.co/?il=10912>
- Hernández Palomino, J. A. (2017). Desarrollo organizacional: teoría, práctica y casos. Pearson Educación. <http://www.ebooks7-24.com.ezproxy.umng.edu.co/?il=7287>

- Ariza Ramírez, F. J., Ariza Ramírez, J. M. (2021). Comunicación empresarial y atención al cliente. McGraw-Hill Interamericana. <http://www.ebooks7-24.com.ezproxy.umng.edu.co/?il=16485>
- Budjac Corvette, B. A. (2011). Técnicas de negociación y resolución de conflictos. Pearson Educación. <http://www.ebooks7-24.com.ezproxy.umng.edu.co/?il=3432>
- Budjac Corvette, B. A. (2011). Técnicas de negociación y resolución de conflictos. Pearson Educación. <http://www.ebooks7-24.com.ezproxy.umng.edu.co/?il=3432>
- Chick, Gareth. Corporate Emotional Intelligence : Being Human in a Corporate World, Critical Publishing, 2018. ProQuest Ebook Central, <https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.umng.edu.co/lib/umng-ebooks/detail.action?docID=5544072>.
- Cyprès, A. (Ed.). (2017). Leadership: Liaoning, teaching, and practice. Information Age Publishing, Incorporated.
- D'Alessio Ipinza, F. A. (2017). Liderazgo y atributos gerenciales: una visión global y estratégica. Pearson Educación. <http://www.ebooks724.com.ezproxy.umng.edu.co/?il=7296>
- DAlessio Ipinza, F. A. (2019). Liderazgo y atributos gerenciales, Una visión global y estratégica. En F. A. DAlessio Ipinza, Liderazgo y atributos gerenciales, Una visión global y estratégica (pág. 199). Perú: Pearson.
- El teacher Murcia - Académico. (19 de 04 de 2020). Obtenido de https://www.youtube.com/watch?v=q0WCiZN_maQ&feature=emb_logo
- Euroforum. (14 de diciembre de 2018). Tipos de líderes y de liderazgos. Obtenido de <https://www.euroforum.es/blog/tipos-de-lideres-y-de-liderazgos/>
- G.O.V. (4 de diciembre de 2006). Funcion pública. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=22390#:~:text=Empresa%20de%20Servicios%20Temporales%20%22EST,Temporales%2C%20la%20cual%20tiene%20c>
on

García, P. M. (9 de septiembre de 2014). LIDERAZGO ACOMODATIVO Y RESULTADOS EMPRESARIALES: UNA APROXIMACIÓN DESDE. En g. p. martin. caracas venezuela: interciencia.

Kotter JP, Heskett JL (1992) Corporate Culture and Performance. New York, EE. UU. The Free Press. 214 pp

Kouzes J, Posner B (2002) The Leadership Challenge. JosseyBass. San Francisco, CA, EE. UU.. 496 pp.

Lussier, R. N., & Achua, C. F. (2016). Liderazgo. En R. N. Lussier, teoría, aplicación y desarrollo de habilidades. (pág. 34). mexico, D.F: Cengage learning.

Münch Galindo, L. (2018). administracion, gestion organizacional, enfoques y procesos . En L. Münch Galindo, Administración: gestión organizacional, enfoques y procesos (pág. 275). mexico: pearson.

Normas APA a chegg service. (02 de 03 de 2014). <https://normasapa.com>. Obtenido de <https://normasapa.com/category/descargas/>

oscar, b. (2007). ets. En b. oscar. Bogotá: campus.

Purushothaman, R. (2021). Emotional intelligence. SAGE Publications India Pvt, Ltd..

Rivera, Ó. A. B. (2007). Las empresas de servicios temporales en Colombia. Revista latinoamericana de derecho social, (5), 231-237.

Sánchez, C. (24 de 01 de 2020). <https://normas-apa.org/formato/>. Obtenido de <https://normas-apa.org/formato/>

Theo, V., & Andrew, J. (Eds.). (2017). Understanding leadership: Perspectives from the front line. KR Publishing

Types of conflict. (2017). Emerald Publishing Limited.