

**LIDERAZGO INTELIGENTE APLICADO A LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE
SALUD, ESTRATEGIA GENERADORA DE CONCIENCIA Y RESPONSABILIDAD
SOCIAL.**



SANDRA PATRICIA CUELLAR RAMIREZ

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA
BOGOTÁ D.C. NOVIEMBRE DE 2015**

LIDERAZGO INTELIGENTE APLICADO A LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE SALUD, ESTRATEGIA GENERADORA DE CONCIENCIA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL.



SANDRA PATRICIA CUELLAR RAMIREZ

**Trabajo presentado como requisito para optar al grado de
ESPECIALISTA EN ALTA GERENCIA**

**Asesor:
JESÚS SALVADOR MONCADA CERÓN**

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA
BOGOTÁ D.C. NOVIEMBRE DE 2015**

RESUMEN

La salud es un derecho sustantivo de los colombianos, el ejercicio de dicho derecho enfrenta situaciones complejas que requieren ser atendidas, de hecho los ciudadanos se enfrentan a deficiencias al recibir dicho servicio, ante tal situación la presente investigación pretende indagar la injerencia del liderazgo inteligente y la aplicación de normas de responsabilidad social empresarial en las diferentes instituciones de salud, como factores importantes para crear un verdadero entorno saludable tanto en los colaboradores de cada una de estas organizaciones, como en las personas que buscan este servicio; entendiendo la salud de manera integral tanto física, mental, psicológica y emocionalmente.

PALABRAS CLAVES: LIDERAZGO, RESPONSABILIDAD SOCIAL, SERVICIO EN SALUD, ESTRATEGIA, INNOVACION

ABSTRACT

The health is a substantive right of Colombians, the exercise of that right faces complex situations that require attention , in fact in the life of every single citizen faced with certain deficiencies to receive the service; this test is intended to see the interference of intelligent leadership and implementation of social company responsibility standards in the various healthcare companies , as important factors in creating a real healthy environment both employees of each of these companies , as in the people looking for this service ; understanding health holistically physically, mentally , psychologically and emotionally .

KEYWORKKDS: Leadership, Social Responsibility, Health Service, Strategy, Innovation

INTRODUCCION

El buen liderazgo en todas las organizaciones sigue siendo un tema de suma importancia para el óptimo desempeño de cada una de ellas, logrando obtener los resultados y objetivos propuestos. Las empresas prestadoras de salud no son la excepción al tema, por lo tanto al buscar implementar en estas empresas que sus líderes gestionen por medio del liderazgo inteligente, es importante resaltar que las personas además de sus características cognitivas responden a las realidades por medio de sus emociones, de tal manera que el líder debe tener en cuenta en su gestión este carácter constitutivo del ser humano; para ayudar a que exista un desarrollo asertivo y humano en todas sus actividades y de manera particular cuando se presta un servicio tan importante como es el de la salud.

Por consiguiente las empresas deben asumir un papel responsable al ejercer sus funciones en la sociedad, la responsabilidad social empresarial es una decisión que ayuda a las empresas a ser más emprendedoras, más competitivas, tomando una imagen ante la sociedad de innovadoras y sobresalientes, aportando un mejoramiento a la sociedad en todas sus dimensiones; por esta razón los líderes de estas empresas no deben ser ajenos a estos fenómenos, Liderazgo Inteligente y Responsabilidad Social Empresarial.

La investigación se desarrolla en tres capítulos, en el primero se tratarán las características de un liderazgo inteligente, las cualidades que debe tener un líder inteligente que lo hace diferente a los gerentes tradicionales, convirtiéndolos en líderes

innovadores, creativos, con conciencia social y convencidos que las emociones de los seres humanos son muy importantes para el buen desempeño en todas sus funciones; en el segundo capítulo se analizará la responsabilidad social de las empresas (RSE) prestadoras de salud, el tema de RSE se vuelve cada día más importante en el mundo empresarial, por lo tanto se manejarán los conceptos de responsabilidad social y como puede influir la aplicación de estas normas y prácticas en optimizar el servicio de estas empresas, finalmente se realiza un planteamiento para mejorar la prestación del servicio a través de la gestión de un liderazgo inteligente, la implementación de este tipo de liderazgo puede ser un factor importante que da inicio a un cambio innovador en el servicio de salud para los colombianos.

PREGUNTA CIENTIFICA DE LA INVESTIGACION

¿COMO APLICAR EL LIDERAZGO INTELIGENTE EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SALUD PARA GENERAR CONCIENCIA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL?

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La salud debe ser un derecho fundamental de cualquier ser humano que garantice el respeto por la vida; en nuestro país el sistema de salud es un sistema complicado en el cual las partes que interactúan no producen los mejores resultados en la prestación de un buen servicio de salud para las personas. Esta situación se viene evidenciando desde hace varios años, pero en los últimos años ha sido más notable el problema; al Estado le ha faltado tener control y generar una cultura de conciencia y responsabilidad social que favorezca a nuestra población, la cual día a día, se acerca a estas empresas con la esperanza de encontrar una solución a su dificultad de salud, buscando un trato con calidez humana y no como un cliente más del sistema.

Los Gerentes de estas empresas no utilizan sus herramientas de liderazgo como ayuda a la solución del problema, el servicio se construye de adentro hacia afuera, utilizando las fortalezas de un buen líder.

OBJETIVO GENERAL

FOMENTAR CONCIENCIA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SALUD MEDIANTE LA APLICACIÓN DEL LIDERAZGO INTELIGENTE.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Identificar las características del liderazgo inteligente para que sean aplicadas en las diferentes áreas de las empresas de salud.
2. Explicar el concepto de responsabilidad social generando conciencia de su importancia en las empresas prestadoras de salud.
3. Interpretar como podemos mejorar la prestación del servicio a través de la gestión de un liderazgo inteligente.

CAPITULO 1

CARACTERISTICAS DEL LIDERAZGO INTELIGENTE

De acuerdo a los estudios de Alan Hooper y John Potter, en un mundo de constante evolución, liderar con éxito una empresa exige competencias específicas, razón por la cual, las empresas y sus líderes deben responder ante la situación mundial a la que se enfrentan en un mercado global y competitivo, deben extender sus conocimientos y potencial para dirigir de una manera innovadora. Un líder es aquella persona capaz de inspirar, es un formador de individuos y equipos de trabajo, siendo un modelo a seguir, sencillo, veraz, capaz de expresar libremente sus ideas, de luchar por sus principios, tiene buenas relaciones humanas, piensa con estrategia y persigue siempre la excelencia.

La diferencia entre un líder y un líder emocionalmente inteligente, es que este último, es consciente de que las emociones de los seres humanos tienen una influencia en la eficacia, eficiencia y efectividad en el entorno laboral; un líder emocionalmente inteligente es capaz de desarrollar un conjunto de emociones positivas y saludables que genera un ambiente ilusionante de trabajo, de esperanza; de igual manera es capaz de erradicar entornos nocivos e improductivos en las personas, como inseguridades, frustraciones, miedos, rivalidades que entorpecen el buen desempeño de un equipo de trabajo.

Daniel Goleman (2013), ha encontrado en sus investigaciones recientes que los líderes más efectivos coinciden en un factor fundamental: todos ellos demuestran un alto nivel

de inteligencia emocional. Este tipo de inteligencia influye tanto en su actuación como en sus compromisos, actitudes y conductas.

El liderazgo inteligente muestra características como, autoconciencia y autocrítica, autocontrol y autorregulación de la conducta, comunicación efectiva, inspirador, empatía y compromiso social. (Saporito)

Los líderes con autoconciencia y autocrítica, se deben preguntar como impactan en los demás, y en qué aspectos deben crecer, son preguntas que parecen obvias pero que realmente pocas veces se hacen, es muy común hacer juicios a primera vista sin conocer a fondo a las persona, en un mundo cada vez más veloz se suele llegar rápidamente a conclusiones, iniciar un proceso emocional de autoconciencia de las emociones, de manera en que se exprese porque se actúa de una manera u otra.

Tener autocontrol y autorregulación es otra característica, control de la conducta, control de sí mismo y de los impulsos, ser capaces de percibir emociones, regularlas y expresarlas de una manera adecuada; esto es importante sobre todo en situaciones críticas o momentos de tensión, donde la falta de control emocional aumenta los problemas y dificulta la solución; en la Comunicación efectiva, los jefes con inteligencia emocional saben relacionarse con sus trabajadores, hablar con los miembros de un equipo en su propio idioma, de manera sincera, directa y organizada es imprescindible para que las actividades diarias se realicen de manera fluida. (Llanos, 2013) Estos líderes lo saben y lo llevan a cabo. La Inspiración, es otra característica donde las personas emocionalmente inteligentes son capaces de guiar de una manera más adecuada teniendo excelentes relaciones con todo el personal. Además, se

convierten en figuras inspiradoras de sus colaboradores capaces de influir positivamente en su forma de trabajar; por ultimo tenemos la empatía y compromiso social, ponerme en los zapatos del otro, sentir con el otro y comprenderlo, capacidad de relación y vinculación, Compromiso frente al grupo y la comunidad; las destrezas sociales incluyen el desarrollo de la empatía, la capacidad de escucha, el trabajo en equipo, la habilidad para la negociación, la paciencia, el manejo de conflictos, la construcción de lazos, la comunicación, la colaboración, la cooperación y por supuesto el Liderazgo. Goleman destaca la Empatía como la capacidad para ponernos en los zapatos de los demás, entender sin padecer, realizando un proceso de comprensión y sintonía con los sentimientos y expresiones de las personas que nos rodean, lo cual nos permite estrechar las relaciones y trabajar de manera armónica. (Valverde, 2013)

Gracias a todo lo anterior, los objetivos y visión de la empresa son conocidos por los empleados, las personas se encuentran implicadas en ello y confían en la capacidad del líder para alcanzarlos juntos.

Las empresas deben afrontar cambios grandes y rápidos, impulsar la innovación, manejar gran cantidad de información, establecer alianzas estratégicas, etc. Cada día surgen retos y desafíos que suponen una amenaza. Es necesario que los trabajadores tengan habilidad para afrontar emocionalmente estas situaciones, dando lo mejor de sí mismas y fomentando un clima laboral cooperativo. La mejor manera para potenciar estas características es conseguir líderes empresariales emocionalmente inteligentes.

Ventajas del liderazgo Inteligente (Gonzalez, 2013)

- Se genera un clima mayor de confianza entre el líder y su equipo.

- Los trabajadores se sienten tenidos en cuenta como personas
- . Tanto el líder como su equipo disfrutan del trabajo y no lo perciben como una carga.
- Se resuelven más problemas y se afrontan mejor las dificultades
- Se genera un entorno de solidaridad y cooperación.
- Aumentan los índices de eficacia laboral.

CAPITULO 2

RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SALUD

La responsabilidad social se está transformando de manera creciente en una variable competitiva de reconocimiento mundial; aunque no haya una coacción obligatoria, los líderes de las empresas les interesa asumir la RSE como factor de éxito e innovación en los negocios, que se conjuga con un compromiso ético de las empresas hacia la sociedad.

Según Berrio y Rúa (2009), el concepto o la idea de RSE surge en los Estados Unidos como respuesta a las problemáticas destacadas durante la Segunda Guerra Mundial, pues era necesaria una estrategia que promoviera el desarrollo social, industrial, ambiental y comercial de los países más afectados por el conflicto (p. 71)

La Responsabilidad Social Empresarial ha sido definida desde diversos ámbitos de modos muy distintos. A pesar de esta diversidad conceptual, en casi todos los enfoques

es posible encontrar un fondo común que ha permitido llegar a un cierto consenso sobre el concepto de RSE. (Momborg)

Una de las definiciones más conocidas es la de la Comisión Europea: “La RSE es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores”, (Libro Verde “Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas”).

Elementos de la Responsabilidad Social Empresarial



Fuente: <http://www.oei.es/mintecon/2013/05/30/responsabilidad-social-empresarial-10/>

Los elementos importantes que comparten las diversas definiciones, expuestas hasta ahora son las siguientes: (Responsabilidad Social Empresarial)

- **Compromiso de las Empresas:** La responsabilidad o compromiso de las organizaciones de operar de tal forma que agreguen un valor a la sociedad.
- **Decisión Voluntaria:** Las acciones de Responsabilidad Social Empresarial se desarrollan adicionalmente a las normas y pautas de la ley, por lo tanto es una decisión voluntaria de implementarla que toman las organizaciones
- **Beneficios para la sociedad y públicos de interés:** La RSE involucra todos los actores internos y externos que interfieren en la empresa; comunidades, clientes, proveedores, colaboradores y familias como parte de la sociedad que debe beneficiarse de las operaciones de la compañía.
- **Conducta Ética:** La ética en estas definiciones se mueve más allá de las expectativas tradicionales de los negocios, e incluye las expectativas de la sociedad acerca de lo que significa prácticas de negocios aceptables.
- **Desempeño Ambiental:** Aunque la RSE es un concepto amplio que toca varios aspectos de la operación del negocio en distintos ámbitos, el desempeño en el cuidado del medio ambiente es de vital importancia y muy resaltado .
- **Adaptabilidad:** Una de las definiciones hace referencia a la importancia de adaptar la RSE al contexto y realidad de las sociedades en la que operan las empresas, es decir, el diseñar un modelo de RSE que considere las particularidades del entorno en que se desenvuelven.

La razón de ser de las organizaciones de salud es su conexión con el humanismo y la relevancia de la enfermedad como un “drama humano”, que envuelve además de quien la padece a su grupo familiar. Las preguntas iniciales que deberían hacerse la empresas de salud socialmente responsable es, si nuestra misión normalmente apunta a proteger y mejorar la salud de la población, ¿promovemos esto con el ejemplo?, ¿vivimos realmente defendiendo nuestro ambiente interno en una forma saludable?, o esperamos a que ese “drama humano” toque a nuestra puerta para hablar de la necesidad de recuperar la salud. Las empresas dedicadas al sector salud tienen un contacto aun mayor con la sociedad y los individuos por su interrelación con los usuarios; estas empresas deben hacer mayor énfasis en estrategias de prevención y minimización de riesgos, las intervenciones en prevención de salud deben ir más allá de solo la enfermedad o los síntomas; La responsabilidad en la salud debe partir de la promoción de la salud y el desarrollo social enfocados a la equidad en salud mediante acciones en educación, vivienda, nutrición, condiciones sanitarias y medio ambiente, entre otros.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la responsabilidad social como "la obligación de dirigir las actividades educativas, investigadoras y de servicio a atender las necesidades prioritarias de la comunidad, región y/o nación". Las necesidades prioritarias deben ser identificadas conjuntamente por las organizaciones o instituciones que prestan los servicios asistenciales de salud, los profesionales de la salud y la comunidad. Cuando una institución evalúa su razón de ser y el impacto de sus actividades, asume un compromiso voluntario y decidido con la responsabilidad social,

para contribuir con acciones concretas al mejoramiento integral de las condiciones de vida de la población.

Como actividades encaminadas a desarrollar una estrategia de responsabilidad social se pueden implementar programas de sensibilización social y prevención, con la participación de autoridades sanitarias, profesionales de la salud, sociedades científicas, universidades y población civil, para fomentar la educación, la información y la formación sobre salud, promover la calidad de vida y la mejora de la relación médico paciente, logrando un compromiso decidido con los más necesitados, donando medicinas, subsidiando servicios, construyendo sistemas accesibles de salud, interviniendo en construcciones e infraestructura, mejorando los sistemas de disposición de desechos y residuos, implementando programas ante desastres, programas de salud y nutrición, entre otros, buscando los medios más eficientes para asegurar que los beneficios lleguen a los grupos más vulnerables.

En una población de trabajadores de la salud debe primar el liderazgo con el ejemplo, para valorar ese bien pocopreciado que es la salud, cuyo valor solo se entiende cuando se ha perdido. El entorno de trabajo debe ser los más saludables, tanto física como mentalmente, deben ser inclusivos, ser verdaderos ejemplos de trabajos dignos y justos, fundamentados en la ética y la transparencia. (Méndez, 2013). Adicional a los colaboradores existen otros grupos que se deben involucrar en este sector, desde la industria productora de medicamentos e insumos para la salud, los aseguradores, los prestadores, los profesionales en todas sus dimensiones y especialidades, quienes

finalmente tienen esa “Responsabilidad Social Compartida”: mejorar la salud de las comunidades, donde todos trabajen con la convicción de que el mejoramiento de los indicadores de salud de una población es una tarea continua, de aprendizaje cotidiano, de compromiso con la visión compartida de lograr mayor bienestar para todos, y de hacer más llevadera la misma vida.

La responsabilidad social debe ser eso, de cada individuo de la sociedad, de cada integrante de la empresa, que debe mostrar un compromiso con el mejoramiento del acceso de la población a todos los bienes necesarios para el cuidado de su salud. La salud es un derecho que se ejerce en los ámbitos individual y colectivo, por lo cual la sociedad y las personas son corresponsables para adoptar entornos y condiciones de bienestar social y estilos de vida saludables.

CAPITULO 3

COMO MEJORAR LA PRESTACION DEL SERVICIO A TRAVES DE LA GESTION DE UN LIDERAZGO INTELIGENTE

Un liderazgo inteligente realizará acciones inteligentes, cambios inteligentes y provocará resultados inteligentes. (Campos, 2014)

Para lograr la prestación de un adecuado servicio se necesita orientar a toda la empresa al cliente, a la búsqueda de la satisfacción de sus expectativas, necesidades, gustos y preferencias. Para ello la empresa debe trazarse estrategias, contar con el

personal necesario y calificado que responda a los intereses organizacionales, personas que estén comprometidas con la cultura empresarial, el buen ambiente laboral y con un sistema acorde a lo que se pretende alcanzar; en todo esto tiene gran influencia la filosofía aplicada por un buen líder, pues un liderazgo inteligente provoca organizaciones saludables, potencializando la capacidad de todos los miembros.

Los servicios de salud no contemplan sólo el diagnóstico y el tratamiento de enfermedades o trastornos. También abarcan todo lo referente a la prevención de los males y a la difusión de aquello que ayuda a desarrollar una vida saludable. (Servicios en Salud)

Según explica la Dra. Teresa Tono, directora de la OES, (Organización para la Excelencia de la Salud) “los aspectos a mejorar en el sistema de salud colombiano están enfocados en ofrecer un servicio de calidad, que permita fortalecer la relación médico – paciente, mediante pilares como: efectividad, seguridad, eficacia, satisfacción del usuario y la atención humanizada”. (tiempo, 2015); lo anterior se logra desarrollando las buenas competencias de los colaboradores involucrados en la prestación del servicio, es decir, en su idoneidad profesional y en sus calidades personales y humanas.

El liderazgo inteligente debe crear y desarrollar estrategias que edifiquen la calidad del servicio en cada de las instituciones prestadoras de este servicio, brindando herramientas e implementando avances en el desarrollo de la salud.

No obstante, la prestación de servicios de salud en Colombia se encuentra reglamentada por la Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud,

obedeciendo a la Ley 1122 de 2007 y sus decretos reglamentarios, cuyo principal objetivo es garantizar el acceso y la calidad de los servicios, optimizar el uso de los recursos, promover los enfoques de atención centrada en el usuario y lograr la sostenibilidad financiera de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Públicas. (Ministerio de Salud).

La medición de las expectativas en la atención de los servicios de salud, en especial los servicios hospitalarios es una tarea compleja y difícil de realizar, sin embargo se debe manejar con la misma importancia de estudio de cualquier servicio que se brinde a un cliente; la mayoría de las veces el nivel de exigencia del cliente es mucho más bajo que en otros servicios, la zona de tolerancia del cliente es más amplia, ya que acude a estas empresas con una necesidad de poder restablecer su salud física o mental, es decir, restaurar una necesidad vital, al sentirse enfermo, quizás deprimido sus expectativas se refieren a la mejora de su estado de salud y a un trato amable y no analice la estadía hospitalaria en toda su magnitud. (Quintana).

El liderazgo inteligente debe desarrollar dentro de su planeación estratégica programas que incluyan desarrollo personal, empoderamiento hacia la empresa y hacia el servicio que prestan, mejorando el clima organizacional con una comunicación efectiva brindando un trato amable y humano a cada integrante de la compañía y a cada usuario que se acerque a solicitar un servicio; todos los procesos deben estar encaminados al paciente y se deben involucrar desde la alta gerencia hasta los puestos operativos.

CONCLUSIONES

- La salud es un servicio esencial para todos los individuos, la cual se ha visto deteriorada por una falta de conciencia social en las partes que intervienen, como el Gobierno nacional, las EPS's, el servicio médico y en general las personas que intervienen en todo el proceso.
- Los líderes actuales de las EPS, IPS y compañías de Medicina Prepagada deben implementar un modelo de liderazgo inteligente, innovador que genere cambios, nuevas formas de pensar y actuar de manera visionario pero realizables; se debe tener en cuenta que actualmente el talento humano además del salario económico, busca otros valores agregados que llamamos salario emocional.
- La responsabilidad social empresarial debe nacer del interior de las organizaciones, debe ser un compromiso social de carácter transversal en toda la organización y una vocación por parte de cada colaborador con todos los factores que nos rodean.

RECOMENDACIONES

- Para próximas investigaciones, se puede enfatizar en cómo implementar y aplicar las normas y reglas de la responsabilidad social empresarial en las empresas prestadoras de salud.
- Este tipo de proyectos o investigaciones deben tener como objetivo principal incentivar a la comunidad en general y a las organizaciones en el cambio de sus hábitos y conductas que afecten el medio ambiente y entorno empresarial.

BIBLIOGRAFIA

- (s.f.). Obtenido de Servicios en Salud: <http://definicion.de/servicios-de-salud/>
- Campos, J. F. (1 de 08 de 2014). *Liderazgo Inteligente*. Recuperado el 11 de 2015, de Agente de Cambios- inspirando a la acción: <http://agentedecambio.com/2014/08/01/liderazgo-inteligente/>
- Gonzalez, J. A. (2013). *El líder emocionalmente inteligente*. Recuperado el 01 de 11 de 2015, de Rego Station: <http://www.ricardoego.com/word/?p=358>
- Llanos, L. (01 de 02 de 2013). *Porque ser un líder emocionalmente inteligente*. Recuperado el 15 de 11 de 2015, de Educamericas: <http://www.educamericas.com/articulos/reportajes/%C2%BFpor-que-ser-un-lider-emocionalmente-inteligente>
- Méndez, J. L. (14 de Marzo de 2013). Recuperado el 07 de 11 de 2015, de RSE, ¿cómo tenerla y aplicarla en el sector salud?: http://www.larepublica.co/responsabilidad-social/rse-%C2%BFc%C3%B3mo-tenerla-y-aplicarla-en-el-sector-salud_34129
- Ministerio de Salud. (s.f.). *Ministerio de salud y protección social*. Recuperado el 11 de 2015, de <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/Prestacion-servicios.aspx>
- Momberg, M. R. (s.f.). *Enciclopedia y Biblioteca Virtual de las ciencias economicas, sociales y juridicas*. Obtenido de RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) COMO VENTAJA COMPETITIVA : <http://www.eumed.net/>
- Quintana, D. P. (s.f.). *El sector de servicios de salud*. Recuperado el 11 de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos67/sector-servicios-salud/sector-servicios-salud.shtml>
- Responsabilidad Social Empresarial*. (s.f.). Obtenido de Elementos de la RSE: <https://yazminsanchezdiaz.wordpress.com/elementos-de-la-rse/>
- Saporito, A. (s.f.). *La Inteligencia Emocional como un componente del liderazgo*. Recuperado el 15 de 11 de 2015, de Revista Utec Noticias No. 49: <http://www.frbb.utn.edu.ar/utec/utec/49/la-inteligencia-emocional-como-componente-del-liderazgo.html>
- tiempo, R. e. (11 de 05 de 2015). *¿Qué debe hacer Colombia para mejorar su actual servicio de salud?* Recuperado el 11 de 2015, de El tiempo: <http://www.eltiempo.com/contenido-comercial/publirreportaje/que-debe-hacer-colombia-para-mejorar-su-actual-servicio-de-salud/15733295>
- Valverde, M. (11 de 07 de 2013). *5 características de líderes empresariales con Inteligencia Emocional*. Recuperado el 15 de 11 de 2015, de <http://www.nubelo.com/blog/5-caracteristicas-de-lideres-con-inteligencia-emocional/>