



DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v5i4.1764>

Ciencias de la Educación
Artículo de revisión

Inteligencia emocional para el fortalecimiento del proceso educativo-formativo

Emotional intelligence to strengthen the educational-training process

Inteligência emocional para fortalecer o processo educacional-formativo

José Galdino Burgos-Briones ^I

joseloburbri@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-1659-4822>

Zila Sharon Zambrano-Cedeño ^{II}

zilaron@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-4636-2632>

Diego Eduardo Ortega-Pincay ^{III}

diego982013@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-6976-3183>

Correspondencia: joseloburbri@hotmail.com

***Recibido:** 10 de octubre de 2019 ***Aceptado:** 05 de noviembre de 2019 * **Publicado:** 02 de diciembre del 2019

- I. Profesor de Segunda Enseñanza Especialidad Químico Biólogo, Licenciado en Ciencias de la Educación Especialidad Química Y Biología, Magister en Gerencia Educativa, Unidad Educativa PCEI San Cristóbal de Portoviejo, Portoviejo, Ecuador.
- II. Profesor de Educación Pre-Primaria-Nivel Técnico Superior, Profesora Especialización Educación Primaria, Licenciada en Ciencias de la Educación Especialización Educación Primaria, Diploma Superior en Educación Universitaria por Competencias, Magister en Educación y Desarrollo Social, Especialista En Gestión del Desarrollo Local, Doctora en Ciencias de la Educación Especialización Educación Primaria, Rectora de la UEF Guadalupe Larriva, Jaramijó, Ecuador.
- III. Investigador Independiente, Ecuador.

Resumen

Varias investigaciones han demostrado que la inteligencia emocional es un factor esencial para un desarrollo integral del hombre, puesto que el ser humano desarrolla habilidades para entender las emociones de los demás, tener autocontrol sobre las propias emociones y resolver conflictos de una manera asertiva. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo Generar lineamientos, estrategias y herramientas sobre Inteligencia Emocional basados en los componentes intrapersonal e interpersonal, que fortalezcan el proceso educativo-formativo en las organizaciones, el mismo está fundamentado bajo los sustentos teóricos de Goleman (2000) y Salovey y Mayer (1997), este último la define como la “capacidad de percibir y expresar emociones, assimilarlas en el pensamiento, comprender y razonar emociones propias y ajenas y regular las emociones en uno mismo y en los demás”. Ésta se presenta bajo una investigación de tipo Descriptiva con un diseño no experimental. Con el desarrollo de este plan se pretende que toda organización logre una evolución satisfactoria en pro el recurso humano de la misma y con ello saber cómo esta técnica se puede manifestar de manera proactiva en el éxito en las organizaciones y del trabajo en equipo. Esto confirma lo expresado por Goleman (2001) que la inteligencia emocional es responsable del 85 al 90 % del éxito en el área del liderazgo en el mundo laboral.

Palabras claves: Inteligencia emocional; emociones; estrategias.

Abstract

Several investigations have shown that emotional intelligence is an essential factor for a comprehensive development of man, since the human being develops skills to understand the emotions of others, have self-control over their own emotions and resolve conflicts in an assertive way. The present research work aims to generate guidelines, strategies and tools on Emotional Intelligence based on intrapersonal and interpersonal components, which strengthen the educational-training process in organizations, it is based on the theoretical underpinnings of Goleman (2000) and Salovey and Mayer (1997), the latter defines it as the “ability to perceive and express emotions, assimilate them in thought, understand and reason one's own and other people's emotions, and regulate emotions in oneself and in others.” This is presented under an investigation Descriptive type with a non-experimental design. With the development of this plan, it is intended that every organization achieve a satisfactory evolution in favor of its human resources and with it,

know how this technique can be manifested in a proactive way in the success of organizations and teamwork. This confirms the statement by Goleman (2001) that emotional intelligence is responsible for 85 to 90% of success in the area of leadership in the world of work.

Keywords: Emotional intelligence; emotions; strategies.

Resumo

Diversas investigações têm mostrado que a inteligência emocional é um fator essencial para um desenvolvimento integral do homem, uma vez que o ser humano desenvolve habilidades para compreender as emoções dos outros, ter autocontrole sobre as próprias emoções e resolver conflitos de forma assertiva. O presente trabalho de pesquisa tem como objetivo gerar diretrizes, estratégias e ferramentas sobre Inteligência Emocional baseadas nos componentes intrapessoal e interpessoal, que fortaleçam o processo educativo-formativo nas organizações, fundamenta-se nos fundamentos teóricos de Goleman (2000) e Salovey e Mayer (1997), este último a define como a “capacidade de perceber e expressar emoções, assimilá-las no pensamento, compreender e raciocinar as próprias emoções e as de outras pessoas, e regular as emoções em si e nos outros.” Isso é apresentado sob uma investigação do tipo Descritivo com um projeto não experimental. Com o desenvolvimento deste plano, pretende-se que cada organização alcance uma evolução satisfatória a favor dos seus recursos humanos e com isso, saiba como esta técnica pode se manifestar de forma pró-ativa no sucesso das organizações e do trabalho em equipe. Isso confirma o exposto por Goleman (2001) que a inteligência emocional é responsável por 85 a 90% do sucesso na área de liderança no mundo do trabalho.

Palavras-chave: Inteligência emocional; emoções; estratégias.

Introducción

A nivel mundial, las organizaciones requieren permanentemente de mejoras, actualizaciones y para ello se hace necesaria la presencia de líderes, de individuos con capacidad de resolver situaciones de diferente índole, donde el conocerse, tener control de sí mismo, escuchar, ubicarse en el lugar del otro y sin duda alguna ser capaz de adaptarse a los tan rápidos avances de la tecnología global es indispensable, pero donde la mayoría de las veces los conocimientos académicos no son

Inteligencia emocional para el fortalecimiento del proceso educativo-formativo

suficientes para enfrentar los desafíos que plantea el medio ambiente y mucho menos para alcanzar el éxito laboral, social y personal.

Para esto se requiere una nueva gama de competencias y habilidades inter e intrapersonales (Cooper y Sawaf, 2002; Goleman 2000, 2002) que pueden y deben ser inculcados dentro de las universidades ya que la función principal de las instituciones de educación universitaria y de todos los miembros de esa comunidad universitaria es estar preparados para enfrentar cualquier cambio y aprovecharlos para su crecimiento personal. Por ello, exige el uso de todas las capacidades y de nuevas competencias personales, sociales y profesionales para poder conseguir un desempeño efectivo y afrontar los continuos cambios que se nos imponen.

Sin embargo, en muchos casos, las herramientas que utilizan para lograr estos objetivos no son las más adecuadas y solo conducen a la frustración, la ansiedad o al estrés, que hace comportarnos de una manera inadecuada tanto con nosotros como con los demás, creando un círculo vicioso que muchas veces es transmitido al hogar y al ambiente laboral.

Afortunadamente la era de la información se está abriendo a un nuevo sistema de valores en que el corazón se une a la mente para trabajar juntos por el bienestar de la persona. Cuando aparecen problemas importantes en la vida, determinadas habilidades son las que ayudan a solucionarlos, es la madurez emocional la que suele guiar cuando se tiene que enfrentar a situaciones difíciles o tareas muy importantes. Sin embargo, la educación continua esforzándose por desarrollar la mayor cantidad de contenidos de las áreas cognitivas, no prestando suficiente atención al desarrollo de las habilidades emocionales.

El desarrollo de la inteligencia emocional es crucial para alcanzar el éxito en la vida, incluso tanto o más que la Índice de coeficiente intelectual y, a diferencia de ésta, tendría una mayor carga ambiental que genética. Es por esto que, pese a su reciente descripción, la IE se ha convertido en uno de los temas más debatidos en psicología y más estudiados en neurología conductual, amenazando con crear una verdadera revolución en los métodos de enseñanza tradicionales, los que están enfocados principalmente al desarrollo de la Inteligencia Cognitiva. Sin embargo, ha sido a raíz de la publicación en 1995 del libro de Daniel Goleman, "La inteligencia emocional", cuando ha recibido mucha más atención en los medios de comunicación y en el mundo educativo y empresarial.

Inteligencia emocional para el fortalecimiento del proceso educativo-formativo

La presente investigación trata de abordar el mundo de las emociones y su importancia para la inclusión en el ámbito laboral. Como bien es sabido las emociones no son algo novedoso, aunque parezca que estén de “moda” siempre han estado presentes entre todos los campos de la historia de la humanidad (filosofía, literatura...).

En el ser humano desempeñan una función primordial y absolutamente vinculada a todos los ámbitos. Las emociones están presentes cada día, a cada momento, acompañándonos en nuestro pensamiento, a través de nuestras acciones, nuestras conductas, de nuestra expresión facial, corporal. Muchos son los estudiosos del tema que manifiestan y corroboran la importancia y la necesidad de tener presente este aspecto, el emocional.

Generalidades sobre inteligencia emocional

Hoy en día los seres humanos enfrentan grandes retos, ya que se desenvuelven en un mundo cuyos cambios se realizan de manera veloz, lo cual influye en su toma de decisiones que lógicamente van a depender de un sin fin de situaciones donde están inmersas las emociones, y la forma cómo sea capaz de enfrentarlas y controlarlas es fundamental.

A nivel educativo-formativo también se viven cambios donde la masificación es inminente y donde la visión es formar profesionales integrales, prósperos, competitivos, críticos, y bajo una gran visión humanística, que sean capaces de entrar a un mercado competitivo, donde las competencias del saber y tener conocimientos, el saber –hacer y el saber convivir no son suficientes y es donde las emociones jugaran un papel importante al entender las propias y la de los demás, es decir, el sentir, conocerse y saber controlar esas emociones, de allí la importancia de la inteligencia definida como la capacidad de resolver un problema, pero va más allá hacia la Inteligencia emocional, tanto Intrapersonal como Interpersonal.

Dentro de todos estos cambios se encuentran inmersas las universidades tanto públicas como privadas, están comprometidas con el desarrollo social, donde se generen espacios de reflexión e intercambio de saberes, en un proceso educativo permanente, para la transformación socio productiva de un país, a través del saber alcanzado y transferido, conduciendo por ende con los mismos a vincular la institución universitaria con la comunidad; a ellas también corresponde colaborar en la orientación de la vida del país mediante su contribución doctrinaria en el esclarecimiento de los problemas nacionales. Es evidente entonces, que el papel de las

Inteligencia emocional para el fortalecimiento del proceso educativo-formativo

Universidades en la sociedad actual, representa una necesidad no solo para quienes participan de ella, sino para todos los que en el área social interactúan en sus espacios de influencias. Siendo las y los estudiantes el soporte principal de la universidad para ello existen programas de atención que garanticen su formación académica y prosecución.

Las instituciones de educación universitaria (IEU), tienen la necesidad de responder a las nuevas exigencias competitivas del entorno, haciéndose necesario que se privilegien algunas áreas específicas del trabajo tales como el énfasis en los aspectos relacionados con el enfoque de trabajo en equipo, el desarrollo de la creatividad, la importancia del liderazgo entre otros, por lo cual el autocontrol, la autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales deben estar bien desarrolladas en cada uno de los integrantes de un equipo.

Entendiendo que todo sujeto posee determinantes afectivos, emocionales y sociales, que van más allá de la posesión de una alta capacidad lógica, un excelente razonamiento y un gran cúmulo de informaciones y conocimientos, es decir, se reconoce la importancia de la inteligencia emocional, pues si bien el razonamiento lógico es importante y coeficiente intelectual, es bien sabido en la actualidad que los mejores líderes son los capaces de conocer y controlar sus emociones, así como el colocarse en el zapato de otro y ser capaz de manejar las relaciones interpersonales.

Fundamentos teóricos

Según Salovey y Mayer (1997) existen cinco habilidades dentro la Inteligencia Emocional, tres de ellas corresponden a la Inteligencia Intrapersonal, y las otras dos a la Interpersonal, la primera referida a las capacidades que no permiten formar un modelo preciso y verídico de nosotros mismos, así como utilizar dicho modelo para desenvolvernó de manera eficiente en la vida y la segunda se refiere a la empatía y a las habilidades sociales.

La Inteligencia Intrapersonal se basa en el desarrollo de tres grandes tipos de capacidades: La capacidad de percibir las propias emociones, la capacidad de controlar las propias emociones, la capacidad de motivarse a uno mismo. Por otro lado, las competencias interpersonales son las que permiten entender a los demás, lo cual es mucho más importante en nuestra vida diaria que la brillantez académica, porque es la que determina la elección de la pareja, los amigos y, en gran medida, nuestro éxito en el trabajo o en el estudio y se basa en el desarrollo de dos grandes tipos de capacidades, la empatía y la capacidad de manejar las relaciones interpersonales.

Inteligencia emocional para el fortalecimiento del proceso educativo-formativo

En tal sentido, Goleman(2000) realiza una profunda investigación acerca del concepto de inteligencia emocional aplicado al trabajo y demuestra que quienes alcanzan altos niveles dentro de las organizaciones poseen un gran control de sus emociones, están motivadas y son generadoras de entusiasmo saben trabajar en equipo, tienen iniciativa y logran influir en los estados de ánimo de sus compañeros, para ello aborda tres grandes temas que se relacionan con el trabajo: las capacidades emocionales individuales, las habilidades para trabajar en equipo y la nueva empresa organizada con inteligencia emocional.

Con referencia a lo anterior el mismo autor dice que la buena noticia es que la inteligencia emocional se puede aprender, a nivel individual, sus elementos son fáciles de identificar, se pueden evaluar y mejorar. Indudablemente, esta capacidad no es mágica. No nos haremos ricos con solo practicarla, pero lo cierto es que si ignoramos el elemento humano estamos destinados al fracaso. En el complejo mundo moderno, el progreso de las universidades, empresas y de los individuos que las componen dependerá cada vez más de la inteligencia emocional.

En la actualidad, los requisitos para realizar una carrera profesional interesante, para obtener altos cargos, y hasta para permanecer en un trabajo que nos satisfagan cada vez son mayores. Desde los cargos iniciales hasta los más altos, el factor clave no es el cociente intelectual, los títulos o diplomas académicos, sino la inteligencia emocional. Aptitudes como el autoconocimiento, la seguridad en uno mismo, y el autocontrol, el compromiso, la integridad y la habilidad de comunicarse con eficacia son algunas de las características que analiza Goleman (2008) con lucidez e intuición. Gracias al estudio de más de quinientas organizaciones, demuestra que estas capacidades son las requeridas en el mercado de trabajo actual.

Mientras más se avanza en la escala de liderazgo, más se percibe la importancia de la inteligencia emocional, la que con frecuencia determina si alguien se incorpora a la empresa o si es despedido, y resulta decisiva para ser ascendido, brinda claras recomendaciones para desarrollar las capacidades emocionales en el ámbito laboral, es la herramienta que se necesitaba para trabajar con humanidad y eficacia.

La IE es la clave para que tanto las relaciones e interacciones sean exitosas resulten beneficiosas para todos, el desarrollo de una buena comunicación eficaz en el desarrollo de la experiencia interpersonal y el ayudar a los demás a ayudarse a sí mismos. En el ámbito laboral, que es un punto esencial en esta investigación y en donde se establece conexiones y las conexiones forjan

Inteligencia emocional para el fortalecimiento del proceso educativo-formativo

relaciones, por lo que es fundamental disponer de una capacidad de comunicación eficaz en el trabajo, unas palabras equivocadas, unos gestos imprudentes o unos conceptos mal interpretados pueden generar situaciones no deseados.

Por todo lo antes expuesto se considera importante conocer el nivel de IE del personal de cualquier organización, el cual permitirá trabajar en función de optimizar, mejorando el nivel actual y llevando a los niveles inferiores a un nivel promedio para facilitar y favorecer la atención a las personas a través de lineamientos que permitan motivar al equipo de trabajo que día a día está al frente a los departamento, resolviendo situaciones y conflictos , brindado atención a los mismos y quizás olvidando resolver sus propias situaciones personales.

Todo ello con la finalidad de facilitar un clima de confianza y apertura para elevar el nivel de conciencia y auto-conocimiento del personal, se sugiere, entonces, el desarrollo de diseños estratégicos y herramientas de formación sobre inteligencia emocional basados en los componentes intra e interpersonales, a fin de crear espacios de reflexión y de conocimiento de las áreas que cada participante deberá trabajar de sí mismo y en grupo para alcanzar sus objetivos y por ende los institucionales.

Objetivos de la investigación

Objetivo General:

Generar lineamientos, estrategias y herramientas sobre Inteligencia Emocional basados en los componentes intrapersonal e interpersonal, que fortalezcan el proceso educativo-formativo.

Objetivos Específicos:

- -Conocer los fundamentos teóricos sobre Inteligencia Emocional que fortalecen el proceso educativo-formativo.
- -Caracterizar las competencias Intrapersonal e interpersonal de la inteligencia emocional.
- -Establecer lineamientos, estrategias y herramientas sobre Inteligencia Emocional basados en los componentes intrapersonal e interpersonal, que fortalezcan el proceso educativo-formativo.

Materiales y Métodos

Esta investigación está enmarcada en una Investigación de tipo Descriptiva. El diseño de la investigación es no experimental puesto que se realizó sin manipular en forma deliberada ninguna variable, acá el investigador observa los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos.

Cuando se decide la realización de la investigación con el interés de mejorar lo que se considera las generalidades de la problemática, para mejorar el promedio de IE del personal de las organizaciones, dado por la falta de estímulo, interés que conlleva a una relación efectiva de los miembros, se plantea Generar Lineamientos, estrategias y herramientas de formación sobre IE basados en los componentes intrapersonal e interpersonal, con lo cual se espera lograr una atención satisfactoria en pro todos los involucrados y del éxito del trabajo en equipo.

Con el fin de recolectar los datos para el presente estudio de investigación, se realiza un análisis de las teorías de Salovey y Mayer (1997) acerca de la inteligencia intrapersonal e interpersonal, así como la de Goleman(2000) sobre Inteligencia Emocional, a fin de establecer lineamientos que permitan fortalecer el proceso educativo-formativo en las organizaciones.

TALLER	CONTENIDO	Estrategias
I	Inteligencia Emocional	Definiciones básicas sobre: Inteligencia Inteligencia múltiples Inteligencia Emocional y sus competencias. Diagnóstico de inteligencia emocional en el personal del Área Estudiantil
II	Inteligencia Emocional Intrapersonal	Inteligencia Intrapersonal Autoconocimiento -Autorregulación -Motivación -Autoconocimiento

Inteligencia emocional para el fortalecimiento del proceso educativo-formativo

III	Inteligencia Emocional Interpersonal	Inteligencia Interpersonal -Empatía -Habilidades Sociales: -Comunicación -Manejo de conflicto -Liderazgo
IV	Importancia de la Inteligencia Emocional en pro de una adecuada atención del personal de la organización	Inteligencia Emocional aplicada -Autoevaluación -Componentes de la IE -Evaluación: Test de Evaluación

Lineamientos sobre inteligencia emocional

Inteligencia emocional

Objetivo general:

Proporcionar al personal de la organización conocimientos fundamentales sobre inteligencia emocional, así como técnicas y procedimientos que le permitan desarrollar su nivel de IE, en pro de su beneficio y para la adecuada atención de los y las estudiantes.

Para establecer este tipo de lineamientos se deben considerar pautas entre los facilitadores y los participantes con el fin de que se cumplan con los temas que se ha considerado luego de análisis de los resultados.

- Crear un ambiente adecuado para quienes participaran en los talleres.
- Establecer normas al inicio del desarrollo de los talleres.
- Conocer las expectativas de los participantes integrantes del personal.
- Dar a conocer al personal las definiciones de inteligencia, inteligencias múltiples, IE y sus componentes, para el buen desarrollo de los talleres, existiendo así una nivelación de conocimientos al inicio de los mismos.
- Realizar diferentes estrategias a través de los cuales se visualicen las definiciones y aplicación de test para hacer diagnósticos de tipos de inteligencia, y su nivel.
- Analizar el nivel de IE en el personal.
- Analizar en forma individual y grupal la importancia de los temas tratados, con el fin de conocer como son ahora, sus expectativas al inicio de los talleres de acuerdo a las

actividades que se realicen, incentivándole para continuar en su búsqueda y aprendizaje para el mejor desenvolvimiento en su vida diaria y en su contexto laboral, lo que facilitará la buena relación con su entorno.

Inteligencia emocional intrapersonal

Objetivo general:

Analizar los conceptos de IE Intrapersonal y sus competencias al igual que poner en práctica lo estudiado de forma integrada con estrategias aplicables por cada participante, en pro de su desarrollo emocional.

- Dar a conocer al personal del Área Estudiantil las definiciones de inteligencia intrapersonal y sus componentes.
- Desarrollar la capacidad de conocerse a sí mismo
- Determinar si el personal se conoce a sí mismo.
- Determinar la capacidad que se tiene para dominar sentimientos propios.
- Visualizar la motivación como elemento fundamental en el logro de objetivos.

En esta parte del taller sería interesante cerrar con una sesión con relatos reflexiones. Ya que una vez recibida esta información, así como diferentes tipos tanto de estrategias como de herramientas les ayudarán a conocerse así mismo e identificar sus emociones y el momento en que estas aparecen, a fin de lograr su autocontrol, para lo cual también se le entregarán algunas actividades que podrán poner en práctica en su vida diaria.

Inteligencia emocional interpersonal

Objetivo General:

Analizar los conceptos de IE Interpersonal, y poner en práctica lo estudiado de forma integrada con estrategias aplicables por cada individuo, en pro de su desarrollo emocional.

- Que el personal de las Áreas laborales, se integre con el grupo, sienta una mayor motivación para la realización de las dinámicas y juegos. Desarrollar la agilidad y la atención de cada uno de los integrantes, creando un ambiente adecuado.
- Analizar los conceptos de inteligencia interpersonal y sus competencias.

Inteligencia emocional para el fortalecimiento del proceso educativo-formativo

- Desarrollar las capacidades interpersonales.
- Importancia de la empatía.
- Resolución de conflictos.
- Analizar que se ha aprendido

Una vez finalizado esta parte del taller el personal habrá recibido los conocimientos básicos sobre inteligencia emocional, y diferentes dinámicas que les permitirán conocer y controlar sus emociones, así como habilidades donde la empatía, las competencias sociales de colaboración, comprensión de otros, liderazgo, se habrán puesto de manifiesto, con lo cual ahora podrá lograr su mejor control emocional tanto a nivel personal como profesional.

Importancia de la IE en la relación personal del Área Estudiantil

Objetivo General:

Visualizar la importancia de lo aprendido en la relación personal de las Áreas de la organización en pro de la mejor atención para un mayor bienestar Bio-Psico-Social tanto personal como profesional.

La inteligencia emocional está concebida como una herramienta eficaz, en el establecimiento de relaciones sociales de calidad, desarrollar autoconfianza, empatía con los demás, prudencia, tener dominio y control de las emociones, de las situaciones que se presentan y sobre todo las que agobian hoy en día a la población en la que nos desenvolvemos, para lograr una mejor relación con todo lo que nos rodea es importante poner en práctica lo aprendido luego que se realice el programa de formación sobre IE, el cual puede ser elaborado de acuerdo a las pautas establecidas por el personal de la sección de orientación donde está un equipo de psicólogos.

En esta última parte de lineamientos se espera:

- Crear un clima adecuado para el inicio de las actividades del día.
- Analizar la inteligencia emocional para el logro del éxito y la prosperidad
- Aplicación de la IE, en el área laboral. Competencias emocionales (mapa), personales y profesionales.
- Reconocer las habilidades que poseen sobre IE.
- Analizar la Importancia de los componentes de IE, en una relación personal de los integrantes de las Áreas laborales.

- Evaluación del taller: evaluación de las expectativas del personal.

Con la presentación de este plan se culmina lo que se consideran algunos lineamientos, estrategias y herramientas sobre Inteligencia Emocional basados en los componentes intrapersonal e interpersonal, que fortalezcan el proceso educativo-formativo, dirigidos al personal de una organización, a fin de aportar un granito de arena a la felicidad de un ser integral, exitoso y capaz de solventar situaciones que pondría poner en riesgo su salud emocional.

Referencias

1. Arellano, A. (2018) Beneficios en la Implementación de la Inteligencia Emocional como asignaturas en las escuelas de Quito. Tesis. Quito, Ecuador.
2. Cooper, R. Sawaf, A. (2002) La inteligencia emocional y el ajuste psicológico: un estudio transcultural.
3. Goleman, D. (2000) La práctica de la inteligencia EMOCIONAL. Editorial kairós.
4. Goleman, D. (2002) La inteligencia emocional. México. Vergara.
5. Goleman, D. (2008) La inteligencia emocional en la empresa. Buenos Aires: Vergara.
6. Muela, E. (2017) La Inteligencia Emocional y su incidencia en la Satisfacción Laboral del personal de planta de la empresa SECURIT S.A. Tesis. Quito, Ecuador.
7. Quilambaqui, J. (2011) Análisis de la Inteligencia en el desempeño profesional del personal de la Unidad Educativa Mario Rizzini de la Ciudad de Cuenca. Tesis de Maestría. Quito, Ecuador. Consultado el 14-12-2020 en
8. Salovey, P y Mayer, J.D. (1990) Emotional intelligence. Imagination, Cognition, and Personality, 9.
9. Salovey, P. Mayer, J. D. Goldman, S. Turvey, C, y Palfai, T. (1997) Emotional attention, clarity, and repair: Exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale, In J. W. Pennebaker (Ed) Emotion, disclosure, and health. American Psychological Association. Washington DC.
10. Yepez, M. (2016) Influencia de Programas Educativos de Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de las Personas. Tesis. Quito, Ecuador.