

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL HERRAMIENTA CLAVE PARA UNA RELACIÓN
EMPRESARIAL SANA**



MARIANA VALENTINA SALAMANCA OSORIO

CÓDIGO. 4700700

DOCENTE. HERNÁN GUILLERMO SALAZAR MORALES

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DIPLOMADO FORMALIZACIÓN DE MICROEMPRESAS

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA, CAMPUS

CAJICÁ

DICIEMBRE, 2021

INTRODUCCIÓN

A partir de los noventa, el concepto de la inteligencia emocional comenzó a tener un lugar y aparición en la sociedad gracias a John Mayer y Peter Salovey, quienes la definieron como la facultad de dominar, regular y observar los sentimientos propios y de los demás y manejarlos como guía del pensamiento y de la acción (Velasco, J. 2001), aunque este se divulgó con mayor rapidez por Daniel Goleman con la publicación de su libro “Inteligencia Emocional”, el cual la expone como el modo de interacción con el mundo que tiene en consideración las emociones y los sentimientos, en donde abarcan aptitudes como la motivación, el manejo de los impulsos, la empatía, la autoconciencia, el entusiasmo, la destreza mental y la persistencia. Ellas establecen rasgos de carácter como la compasión, la autodisciplina o el altruismo, que se consideran indispensables y esenciales para una buena y creativa adaptación social” (Ifefor, 2016).

Actualmente, la inteligencia emocional se considera un factor clave e importante cada vez en mayor parte que la inteligencia racional, para el éxito y rendimiento del ser humano en el ámbito laboral ya que por medio de sus habilidades sociales se obtiene un beneficio interpersonal e intrapersonal al tener relaciones asertivas, respetuosas, empáticas, pacientes, con liderazgo, con un bajo nivel de estrés y conflicto y con un control de emociones, con el objetivo de tomar correctas decisiones para cumplir con éxito todos los objetivos establecidos en la organización.

Hoy en día, la inteligencia emocional carece en diversas organizaciones ya que la mayoría de las personas son muy sensibles al no tener un control de las emociones, no existe una buena comunicación ni un buen trato entre empleados o entre superiores y subordinados y por eso se generan gran variedad de conflictos que causan estrés, miedo, ansiedad, inseguridad, resentimiento, entre otros, es por ello que al presentarse este tipo de situaciones se debe identificar y ser consciente de la emoción que se siente en el momento, manejarla y tomar control de ella y no dejar que ésta controle la reacción sino tomar acción para responder de la manera adecuada.

Este ensayo se elabora con el fin de definir y comprender el concepto de inteligencia emocional, las habilidades y capacidades que el ser humano debe poseer, así mismo, dar a conocer la importancia de esta inteligencia dentro del clima organizacional de las empresas, con el fin de brindar herramientas que permitan una mejora y un alto y positivo nivel de productividad y desempeño en el trabajo individual como en equipo.

La Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional, según la Real Academia Española, es la capacidad de percibir y controlar los propios sentimientos y saber interpretar los de los demás, hoy en día, es considerada como una herramienta clave para mejorar el rendimiento y el crecimiento interpersonal e intrapersonal del ser humano, de acuerdo a Daniel Goleman, la inteligencia emocional es la facultad para reconocer los sentimientos propios y los de los demás, de motivarse a sí mismo, para manejar de manera adecuada las emociones tanto en nosotros mismos como en nuestras relaciones humanas” (Daniel Goleman, como se citó en Jiménez, A. 2018), esto no quiere decir que al reconocer los sentimientos y emociones se deba permitir y dejar exponer las intimidades a los demás, hace referencia a la facultad de manifestar las propias emociones y sentimientos de la manera correcta, equilibrada y con sensatez, permitiendo así la colaboración para cumplir un objetivo en común, así mismo, en su libro menciona diferentes habilidades las cuales se deben dar la atención y la importancia necesaria como tener conciencia de sí mismo y de las propias emociones y su expresión, la ansiedad, autorregulación, la angustia, el control y manejo de los impulsos, la regulación de los propios estados de ánimo, la perseverancia, la motivación y determinación a pesar de las frustraciones, empatía, optimismo y confianza en los demás y en las habilidades sociales (Domínguez, P. 2004), estas habilidades se pueden fomentar por medio de la experiencia o del aprendizaje que se tiene día a día.



Imagen 1. Fuente: Goal-life

Así mismo, es importante tener en cuenta que Goleman en su investigación determinó dos tipos de inteligencia emocional, la inteligencia intrapersonal y la inteligencia interpersonal, las cuales se definen así:

Inteligencia Intrapersonal:

Goleman comparte y conserva el concepto que Gardner planteó en donde la determina como el conocimiento interno de una persona, teniendo en cuenta la propia vida emocional, la variedad de sentimientos, la capacidad de realizar discriminaciones entre las emociones y finalmente darles un nombre y recurrir a ellas como un modo de orientar, interpretar y comprender la propia conducta. (Ríos, G. 2013)

Es decir, el estudio y reconocimiento que el ser humano realiza a nivel personal, el conocimiento de sí mismo, de las emociones, los comportamientos, los sentimientos y el carácter que se produce ante una situación con el fin de identificar las causas y poseer un control adecuado para evitar cualquier disgusto.

Inteligencia Interpersonal:

En un inicio, Gardner menciona que esta inteligencia se realiza a partir de una competencia nuclear para sentir diferencias entre los demás, en particular, la disparidad en los estados de ánimo, las motivaciones, temperamentos e intenciones. Es decir, que esta inteligencia permite a un adulto hábil leer y comprender las deseos e intenciones de los demás, aunque estén ocultos. (Gardner, 2005:45, como se citó en Ríos, G. 2013). Al conocer la definición establecida por Gardner, Daniel Goleman continuó su investigación y determinó que este tipo de inteligencia es la facultad para distinguir y responder de manera adecuada a los estados de ánimo, deseos temperamentos y motivaciones de las personas del entorno. (Rodríguez, 2006: p. 25, como se citó en Borja, D y Luzuriaga, D. 2010)

En efecto, hace referencia a la manera en cómo el ser humano se relaciona e interactúa con los demás, la cual concede la facultad de comprender los deseos y emociones de los demás, así mismo, permite evaluar la forma de comunicación, el nivel respeto al escuchar ideas u opiniones, con el fin de controlar la manera de reaccionar ante cualquier situación sin afectar a los demás.

Por otra parte, se deben tener en cuenta las siguientes habilidades básicas que se consideran de gran importancia para un buen manejo del control emocional:

- Percepción, evaluación y expresión de las emociones:

Hace mención a la capacidad que tiene el ser humano para identificar y reconocer las emociones, asimismo, las sensaciones, sentimientos o estados

que se pueden generar, de igual modo, proporciona la capacidad para expresar de manera apropiada las necesidades y sentimientos producidos de la forma correcta y en el momento oportuno.

- Asimilación o facilitación emocional:

Es la habilidad para tener en cuenta los sentimientos a la hora de encontrarse en un proceso de toma de decisiones. Las emociones funcionan para configurar, mejorar y corregir el pensamiento al dirigir la atención hacia la información significativa, en donde se puede facilitar el cambio de criterio y la consideración de nuevos puntos de vista. (AECC, S.F)

- Comprensión y análisis de las emociones:

Se debe clasificar y categorizar las emociones e identificar la categoría en donde se pueden asociar los sentimientos, de igual manera, comprender y descubrir el origen o motivos que las generan y los efectos posteriores de las acciones.

- Regulación emocional:

Hace referencia a la concientización respecto a las emociones, en donde se debe estar dispuesto a vivir sentimientos positivos y negativos, así mismo, esta

habilidad permite regular las emociones potenciando las positivas y dominando las negativas sin exagerar y sin contenerse al momento de comunicar la información.

Al poner en práctica estas habilidades, es posible desarrollar ciertas características que permiten identificar, comprender y regular emociones en diversas situaciones como conflicto, estrés, angustia, enojo, entre otras, en donde se toma conciencia y control de ellas, con el fin de buscar un plan de mejora para reaccionar en el futuro de la manera correcta ya sea de forma intrapersonal o interpersonal.

Así mismo, para entender, comprender y controlar las emociones propias y de los demás, Daniel Goleman en su libro establece cinco componentes que son factor clave en la inteligencia emocional, los cuales son:



Imagen 2. Fuente: Goal-life

1. Autoconciencia emocional:

Este componente hace alusión a la habilidad que tiene el hombre de conocerse a sí mismo, al entender, comprender y reconocer las propias emociones y sentimientos que pueden presentarse de un momento a otro y lograr identificar en el entorno en que se producen, y al ser capaz de distinguir y tomar acción de la mejor manera es posible conocer y percibir las fortalezas y debilidades, y así aprender y mejorar de acuerdo a nuevas experiencias.

De igual manera, este se alcanza teniendo una postura autocrítica, realizando una evaluación efectiva con el fin de conocer y comprender las fortalezas, miedos, y debilidades, al estipular un nombre o símbolo de las emociones y al tener confianza en sí mismo para reconocer como afectan internamente los sentimientos. (Martínez, A. 2013)

Gracias a la evaluación personal realizada, es posible determinar y describir cuales son las emociones que se consideran fuertes y vulnerables de la personalidad e identidad del ser humano, con el fin de reconocer como esas emociones afectan el comportamiento, y así reflexionar y buscar una mejora para la calidad de la salud física y mental, así mismo, la autoconciencia emocional permite tomar decisiones con un estado emocional controlado, equilibrado y sereno y de esta manera estudiar la situación y tomar la decisión de manera más racional que emocional.

2. Autorregulación emocional:

La autorregulación emocional se refiere a la manera en como el ser humano controla y gestiona las emociones, sentimientos y acciones que se pueden presentar en los impulsos y conductas causados de una situación vivida, con el objetivo de crear y mantener un entorno tranquilo y libre de conflictos.

Esta autorregulación se logra cuando hay confianza de las decisiones, cuando se conocen e identifican las responsabilidades, cuando hay liberación de estrés y ansiedad, cuando se tiene la capacidad de concentración y de prestar atención, cuando se piensa antes de hablar y cuando se evitan hacer juicios erróneos. (Martínez, A. 2013)

De igual manera, este componente permite observar, reflexionar y controlar las emociones y sentimientos y determinar cuáles son pasajeras y cuáles pueden ser permanentes, así como ser conscientes de que hay estados que se presentan ya sea en la emoción o sentimiento que se puede dar provecho y determinar de qué forma se puede relacionar con los demás, con el fin de disminuir el grado de importancia y poder a emociones negativas que perjudican y no favorecen en las relaciones interpersonales.

3. Motivación:

Este componente hace alusión a la automotivación, a la manera en cómo el ser humano se motiva a sí mismo, mediante un correcto uso de las emociones las cuales impulsan a cumplir y alcanzar una meta, objetivo o nuevos retos, manteniendo el optimismo y la energía positiva dirigidas hacia el cumplimiento de estas con éxito.

La automotivación se refiere a ser aplicado, constante y juicioso para perseverar en el cumplimiento de las metas, al no dejarse desalentar y al ser capaces de ordenar las emociones en función de un objetivo esencial, esta se logra tomando la iniciativa para hacer las cosas con innovación y determinación, teniendo siempre una mente positiva y optimista. (Martínez, A. 2013)

De igual manera, la motivación demuestra entusiasmo, voluntad, pasión, desafío, interés, confianza, deseo, optimismo, iniciativa, superación, esfuerzo, ambición y determinación de cumplir todos los nuevos objetivos y metas tanto personales como laborales, ayudando así a generar más bienestar, satisfacción, felicidad y mejora del autoestima, manifestando al ser humano su capacidad de cumplir lo que se propone sin ningún obstáculo físico ni mental evitando vivir en la rutina.

4. Empatía:

La empatía significa la aptitud para colocarse en el lugar de los demás, es decir, el grado que posee el ser humano de entender los estados emocionales que se pueden presentar en el entorno y sentirlos como si fueran propios y al momento de interactuar lograr comunicarse de manera asertiva evitando conflictos.

De acuerdo a Goleman, la empatía es la actitud que tiene una persona para observar, reconocer y aceptar las emociones en los demás, es decir, la capacidad de comprender e interpretar los sentimientos de los otros ya sean verbales o no verbales (Goleman, 1995, como se citó en Serrano, M y García, D. 2008), permitiendo así identificar y reconocer si las personas del entorno se encuentran en momentos complicados y así actuar con respeto y comprensión.

Gracias a la empatía, el ser humano puede ponerse en el lugar de los demás, respetando los sentimientos, emociones y actitudes en diversas situaciones, así mismo, es posible entender que cada persona es diferente y vive necesidades y circunstancias distintas a los demás, en donde es necesario implementar una escucha activa y una comunicación asertiva, pasiva, tolerante, respetuosa y con tacto, con el fin de no impactar de manera negativa hacia el otro, estableciendo un entorno positivo y de bienestar.

5. Habilidades Sociales:

Este componente, hace mención al talento del hombre de interactuar y vincularse con las demás personas que se encuentran en el entorno de manera íntegra y asertiva, con el objetivo de construir relaciones sanas, sólidas y positivas; por otra parte, si no es posible aportar aspectos positivos y de respeto es mejor tomar distancia para no producir situaciones incómodas, de conflicto, negativas o innecesarias.

Estás habilidades se obtienen al tener en cuenta las buenas costumbres y conductas, siendo amables, agradecidas y saludando a las personas, estando dispuesto a colaborar, cooperar y a trabajar en equipo, manteniendo un alto grado de compromiso y amistad (Martínez, A. 2013), permitiendo así convivir en un ambiente lleno de armonía, de colaboración, participación, libre de problemas y con disposición de resolución de conflictos con liderazgo.

Por otra parte, es necesario recalcar que es importante trabajar día a día en los componentes anteriores con el fin de desarrollar y conseguir una buena habilidad social, la cual permita una comunicación eficaz, respetuosa, manteniendo relaciones afectivas satisfactorias, produciendo un ambiente sano lleno de optimismo y libre de relaciones o energías negativas en un corto o largo plazo, así mismo, de acuerdo a Goleman el ser humano con las habilidades sociales es capaz de expresar e interpretar las emociones y acciones verbales y no verbales, teniendo en cuenta el efecto en las emociones de los demás, de igual manera, está dispuesto a ayudar a generar y aumentar las emociones positivas reduciendo las negativas de acuerdo a

las experiencias vividas, igualmente, sacar provecho de esta habilidad para que en equipo se alcancen y cumplan todas las metas, objetivos y deseos personales y laborales maximizando las emociones positivas, y por último, tener la habilidad de reducir todas las emociones negativas que se producen en el trabajo en equipo, en la convivencia, en el entorno o en relaciones interpersonales de conflicto.

Importancia de la Inteligencia Emocional en las organizaciones

La inteligencia emocional actualmente se considera muy valiosa tanto personalmente como en las organizaciones, ya que esta tiene gran efecto e impacto significativo en el rendimiento, productividad, experiencia laboral, comunicación y trabajo en equipo, la inteligencia emocional en el ámbito laboral es de gran importancia, hoy en día es parte fundamental a la hora de contratar el personal, ya que se tiene en cuenta no solo sus habilidades intelectuales sino las emocionales, en cómo las personas tienen la capacidad de resolver conflictos en momentos de estrés o presión, en cómo manejan el liderazgo y la colaboración, en cómo se trabaja en equipo, en cómo se motivan a sí mismos y a los demás, en cómo interactúan y se comunican con los demás sin importar el puesto u oficio, así mismo, en la capacidad de responder a las situaciones de cambio y en la manera de afrontar los riesgos, retos y crisis que se puedan presentar dentro de una organización sin ningún rasgo de agresividad o vulgaridad.

Igualmente, las organizaciones deben tener en cuenta que los integrantes de la organización, es decir, el personal tiene una vida dentro de la empresa y por ello se

puede ver afectado por múltiples factores que se suman a los de la vida personal, elementos que al combinarse pueden llegar a afectar considerablemente el desarrollo adecuado de las funciones y el éxito de las metas personales y laborales. (Gómez, B. 2014)

Por otra parte, un profesional que controle su inteligencia emocional logrará participar de manera activa en diversas situaciones en las que tenga que desarrollar la capacidad de desenvolverse de la mejor manera con el fin de tomar decisiones importantes de la organización proponiendo soluciones que ayuden a reducir los niveles de estrés y conflicto, creando un entorno de empatía, respeto y tranquilidad, así mismo, es posible trabajar en un ambiente de optimismo y positivismo, motivando a los demás y ayudando a cumplir con las funciones de área, las metas y objetivos con eficiencia y eficacia con el fin de aumentar el rendimiento y la productividad, por otra parte, es primordial que los profesionales reconozcan e identifiquen posibles relaciones tóxicas en el ambiente laboral con el fin de controlar y lidiar con ellas impidiendo que sus emociones negativas afecten de manera interpersonal como intrapersonal.

Ahora bien, es importante recalcar que con la inteligencia emocional los gerentes de las organizaciones deben ser líderes y no jefes, en donde el líder debe pensar en sus empleados como seres humanos los cuales deben tener un trato integral teniendo en cuenta sus emociones, sentimientos, motivaciones, afectos, necesidades y expectativas (Sharp, M. 2018), de igual manera, motivar al personal y manejar una escucha activa, empática y asertiva con el fin de tener en cuenta sus ideas y opiniones respecto a problemas o crisis que se presenten en sus funciones que disminuyen la

productividad o a consideraciones que ayuden significativamente con la mejora y crecimiento de la organización.

Por último, es necesario mencionar que las organizaciones al encontrarse en situaciones de crisis, conflicto o bajo rendimiento del personal, es importante utilizar diferentes herramientas que permitan una mejora de la inteligencia emocional como capacitaciones, auditorías, simulacros y comités para así tener un seguimiento constante del crecimiento personal y del rendimiento laboral.

CONCLUSIONES

La inteligencia emocional es de suma importancia en el ámbito personal como laboral, ya que permite identificar diferentes tipos de emociones que se pueden producir en diversas situaciones tomando control de estas para que no afecte el desarrollo de actividades fuera o dentro de una organización.

Es importante implementar la inteligencia emocional porque es posible conocer y ser conscientes de las emociones, sentimientos o estados que afectan o benefician al ser humano e identificar en qué situaciones se producen, con el fin de desarrollar habilidades que ayuden a dominarlas en un momento de caos, estrés, miedo, ansiedad o depresión.

El ser humano al fomentar los componentes de la inteligencia emocional es capaz de entender y comprender las emociones propias y de los demás, en donde se refleja la creación de relaciones asertivas, el respeto y comprensión de la manera de pensar y de actuar en ciertas situaciones sin pasar por encima de los demás.

Las habilidades, capacidades y herramientas expuestas en este ensayo permiten tener una estructura y una guía de la inteligencia emocional para potenciar las

emociones positivas, las cuales generan un beneficio personal y colectivo, produciendo un ambiente sano, armonioso y alegre.

En las organizaciones es importante tener un seguimiento constante del personal contratado, el cual puede influir negativamente en los demás, afectando el clima laboral, el rendimiento, la actitud y desarrollo personal, al presentarse esta situación es necesario tomar acción de inmediato para eliminar esas influencias y aprovechar al personal que trabaja de manera asertiva, positiva, empática, optimista, respetuosa, que motiva, escucha y ayuda a los demás, con el fin de crear un mejor clima laboral y así aumentar y mejorar la productividad y rendimiento al cumplir las metas y objetivos con éxito.

REFERENCIAS

Anguís B. (s. f.). Empatía, mucho más que ponerse en el lugar del otro. Recuperado de <https://psicologiaymente.com/psicologia/empatia>

AECC, Asociación Española Contra el Cáncer. (s. f.). Las emociones comprenderlas para vivir mejor. Recuperado de <http://sauce.pntic.mec.es/falcon/emociones.pdf>

Bolaños A., Bolaños E., Gómez D., Escobar A. (2013). Origen del concepto "Inteligencia Emocional". Recuperado de <https://comunicacionorganizacional2013.files.wordpress.com/2013/04/grupo-1-inteligencia-emocional.pdf>

Borja D., Luzuriaga D. (2010). Importancia de considerar las inteligencias intrapersonal e interpersonal en el desarrollo integral de los niños y niñas en etapa escolar. Recuperado de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/2306/1/tps608.pdf>

Cervantes P. (s. f.). La importancia de tener empleados con excelente inteligencia emocional. Recuperado de <https://aprende.com/blog/bienestar/inteligencia-emocional/la-importancia-de-tener-empleados-con-inteligencia-emocional/>

Cordero P. (2021). ¿Cuál es la importancia de la inteligencia emocional en las empresas?. Recuperado de <https://www.crehana.com/co/blog/empresas/inteligencia-emocional-en-la->

[empresa/?gclid=Cj0KCQiA15yNBhDTARIsAGnwe0Webth7INipajRvSjINHFjHadmas2C-tjJcNPdTcE2TG7trR7JgPnwaAi3UEALw_wcB#importancia-inteligencia-emocional](https://www.crehana.com/pe/blog/empleabilidad/que-es-inteligencia-emocional/?gclid=Cj0KCQiA15yNBhDTARIsAGnwe0Webth7INipajRvSjINHFjHadmas2C-tjJcNPdTcE2TG7trR7JgPnwaAi3UEALw_wcB#importancia-inteligencia-emocional)

Delgado J. (2021). ¿Qué es la inteligencia emocional? La guía indispensable para tu desarrollo personal. Recuperado de https://www.crehana.com/pe/blog/empleabilidad/que-es-inteligencia-emocional/?gclid=Cj0KCQiA15yNBhDTARIsAGnwe0WjuKzeMgRK-D8YbRJTTD45_jCrMIOI-2pEG9UodKVuct7J9emfI3caArcKEALw_wcB

Domínguez P. (2004). Intervención educativa para el desarrollo de la inteligencia emocional. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2476406.pdf>

EAE Business School. (2021). La inteligencia emocional en la empresa. Recuperado de <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/la-inteligencia-emocional-en-la-empresa/>

Goleman D. (1998). La práctica de la inteligencia emocional. Recuperado de <https://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>

Gómez B. (2014). La inteligencia emocional como estrategia para mejorar la calidad de la prestación de los servicios de la salud en Colombia. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13144/ENSAYO%20DE%20GRADO%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ifefor. (2016). La importancia de la inteligencia emocional en la empresa. Recuperado de <https://www.ifefor.es/la-importancia-de-la-inteligencia-emocional-en-la-empresa/>

Imagen 1. Goal-life. Intellect Emotional. Recuperado de <https://goal-life.com/img/main/page/intellect/emotional-intellect/what-is.svg>

Imagen 2. Goal-life. Intellect Emotional. Recuperado de <https://goal-life.com/img/main/page/intellect/emotional-intellect/es-5-steps.svg>

Jiménez A. (2018). Inteligencia emocional. Recuperado de https://www.aepap.org/sites/default/files/457-469_inteligencia_emocional.pdf

Liceo Científico Dr. Miguel Canela Lázaro. (2020). Autoconocimiento y autocontrol emocional. Recuperado de <http://www.liceocientifico.org/orientacion/autoconocimiento-y-autocontrol-emocional>

Maella P. (2015). Las claves de la automotivación en el trabajo. Recuperado de <http://www.pablomaella.com/web/wp-content/uploads/pdf/las-claves-de-la-automotivacion-en-el-trabajo.pdf>

Martínez A. (2013). La inteligencia emocional: una herramienta necesaria para el liderazgo. Concepto y componentes. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/318353354_La_inteligencia_emocional_una_herramienta_necesaria_para_el_liderazgo_Concepto_y_componentes

Nieto A. (2012). Inteligencia emocional. Recuperado de <https://www.ascodes.com/wp-content/uploads/2017/11/Inteligenciaemocional.pdf>

Páez L. (2021). Tipos de inteligencia emocional: ¡Domina tus emociones y relaciones sociales!. Recuperado de <https://www.crehana.com/co/blog/empleabilidad/tipos-de-inteligencia-emocional/>

Real Academia Española. Inteligencia. Recuperado de <https://dle.rae.es/inteligencia>

Ríos G. (2013). Tesis sobre inteligencia emocional. Recuperado de <https://es.slideshare.net/gracielarios/tesis-sobre-inteligencia-emocional>

- Roca E. (2013). Inteligencia emocional y conceptos afines: autoestima sana y habilidades sociales. Recuperado de <https://www.cop.es/colegiados/PV00520/pdf/IE,%20AE,%20HS.%206p.pdf>
- Serrano M., García D. (2008). Niveles de presencia de la habilidad empatía y su diferenciación entre estudiantes de 16 a 18 años de ambos sexos. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99318197009.pdf>
- Sharp M. (2018). La inteligencia emocional de suma importancia para un líder. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17913/SharpBarriosMariaVictoria2018.pdf?sequence=2>
- Trujillo M., Rivas L. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802502.pdf>
- Velasco J. (2001). La inteligencia emocional. Recuperado de https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/indata/v04_n1/inteligencia.htm