

# Inteligencia Emocional y su Influencia en el Ámbito Laboral

Magallanes Correa, Melva Neida

**Melva Neida Magallanes Correa**  
ciuenahp.coordinacion@gmail.com  
investigadora ADEFES en Piura., Cuba

**Revista Científica CIENCIAEDUC**  
Universidad Nacional Experimental de los Llanos Centrales Rómulo Gallegos, Venezuela  
ISSN-e: 2610-816X  
Periodicidad: Semestral  
vol. 8, núm. 1, 2022  
revistacienciaeduc@gmail.com

Recepción: 05 Noviembre 2021  
Aprobación: 25 Noviembre 2021

URL: <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/480/4802861020/index.html>

**Resumen:** El objetivo de este extenso es identificar la influencia que tiene la inteligencia emocional en el desempeño laboral en las organizaciones, considerando especialmente el efecto que pueden ejercer las diferentes inteligencias relacionadas con la generación de conocimientos en la organización. Para lograr lo anterior, se revisaron las publicaciones empíricas acerca de la teoría de la inteligencia emocional sustentadas teóricamente por Blanco (2020), Goleman, Daniel (2008-2014), Martin, Doris. y Boeck, Karin Martin, entre otros que han dado origen a esta área del conocimiento. El resultado que se logró con el presente artículo demuestra que existe una alta relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, es decir cuánto más complejo sea el trabajo, se hace más necesaria la inteligencia emocional y no pueden existir de un modo independiente tanto una como la otra. En este orden de ideas, la producción de carácter científico se centra en un método, el estudio descriptivo, por cuanto se dedicó a puntualizar, analizar o caracterizar la inteligencia emocional y su influencia en el ámbito laboral; como diseño se utilizó el de tipo documental, dado que los datos se recabaron de diversas fuentes documentales, como libros, trabajos de investigación, documentos de tipo científicos, acerca del tema escogido. Las conclusiones quedan como reflexiones y aportes significativos para posterior trabajos.

**Palabras clave:** Inteligencia- Inteligencia Emocional- Ámbito Laboral- Influencia Laboral-Conocimientos.

**Abstract:** The objective of this extensive is to identify the influence that emotional intelligence has on work performance in organizations, especially considering the effect that different intelligences related to the generation of knowledge in the organization can have. To achieve this, the empirical publications about the theory of emotional intelligence theoretically supported by Blanco (2020), Goleman, Daniel (2008-2014), Martin, Doris were reviewed. and Boeck, Karin Martin, among others who have given rise to this area of knowledge. The result that was achieved with this article shows that there is a high relationship between emotional intelligence and job performance, that is, the more complex the job is, the more necessary emotional intelligence is, and both a like the other one. In this order of ideas, the scientific production focuses on a method, the descriptive study, since it was dedicated to specifying, analyzing or characterizing emotional intelligence and its influence in the workplace; The documentary type design was used, since the data was collected from various documentary sources, such as books, research papers, scientific documents, about the chosen topic. The conclusions remain as reflections and significant contributions for later work.

**Keywords:** Intelligence- Emotional Intelligence- Labor Scope- Labor Influence-Knowledge.

## INTRODUCCIÓN

El recurso humano dentro de las empresas u organizaciones desempeña un papel fundamental, es el instrumento más importante debido a que es el encargado de hacer que las mismas sean exitosas o fracasen, por tanto es responsabilidad de los propietarios, jefes y encargados el proporcionarles las herramientas físicas, intelectuales y emocionales para el buen desempeño en sus actividades cotidianas, definidas en los manuales de funciones y descriptores para cada puesto.

El ser humano dentro de su existencia es un solo ser, conformado en diversas áreas; tanto mentales e intelectuales que se orientan hacia los conocimientos adquiridos, áreas físicas dirigidas a aptitudes, habilidades y destrezas, áreas espirituales regidas con el conocimiento y experiencias obtenidas con un ser supremo y principalmente áreas emocionales que es lo que guía, orienta, y conduce todo lo que realiza.

El equipo o grupo de trabajo, son todas aquellas personas que ayudan a controlar y dirigir lo que se encuentra dentro de la organización, por tanto es importante lograr que las personas que colaboran para la realización de cada una de las actividades se encuentren en plenitud con el mismo, ya que todo lo que hay en el interior será proyectado al exterior, como consecuente podrá guiar, dirigir y controlar su trabajo, de esta manera alcanzará los objetivos organizacionales que se orientan hacia la mejora continua que permitirán obtener calidad y una mejor aceptación en el mercado de productos y servicios.

En tal sentido, las organizaciones confrontan permanentemente la necesidad de mejorar su desempeño laboral para fortalecer la competitividad y sostenerse de manera óptima en el mercado. En la sociedad actual, caracterizada por los continuos cambios de paradigmas y el desarrollo acelerado de la tecnología, las empresas y sus individuos se ven impulsados a desarrollar procesos gerenciales que generan mecanismos de adaptación o innovación tecnológica para propiciar un mejoramiento continuo de la calidad y desempeño de sus colaboradores.

Como respuesta a estos cambios ha surgido en las organizaciones la necesidad de responder a las exigencias competitivas del entorno, haciéndose necesario que se privilegien algunas áreas específicas del trabajo tales como, el énfasis en los aspectos relacionados con el servicio al cliente, el enfoque de trabajo en equipo, el desarrollo de la creatividad, la importancia del liderazgo, entre otros donde la inteligencia emocional influye de manera directa en ámbito laboral. En tal sentido, las organizaciones confrontan permanentemente la necesidad de mejorar su desempeño laboral para fortalecer la competitividad y sostenerse de manera óptima en el mercado.

En la sociedad actual, caracterizada por los continuos cambios de paradigmas y el desarrollo acelerado de la tecnología, las empresas y sus individuos se ven impulsados a desarrollar procesos gerenciales que generan mecanismos de adaptación o innovación tecnológica para propiciar un mejoramiento continuo de la calidad y desempeño de sus colaboradores. Las empresas, no escapan de los planteamientos anteriores y atendiendo estas consideraciones el presente

manuscrito persigue como propósito fundamental, determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y su Influencia en el Ámbito Laboral, con la finalidad de diseñar lineamientos para el desarrollo de un óptimo Desempeño Laboral basado en competencias emocionales.

Desde esta perspectiva el interés de este extenso pretende desarrollar las capacidades, cualidades, habilidades, actitudes, entre otros, tomado en consideración, la lógica, la flexibilidad, la comprensión y otros en los que se reconoce la importancia de la inteligencia emocional en el ámbito laboral. El efecto de la inteligencia emocional no se limita sólo al mayor rendimiento obtenido, sino que podría percibirse que su influencia se extiende a la satisfacción de las personas en su trabajo, y de manera extensiva, a una mejor propensión al cambio y al fortalecimiento del compromiso con la organización

#### *Develando Realidades Desde Referentes Teóricos*

La literatura acerca de los enfoques teóricos y los modelos que abordan las emociones en el ambiente laboral indica que se trata de un área que está en crecimiento y por tanto en la actualidad existe una diversidad de enfoques. La mayoría de ellos aborda y enfatiza específicamente las implicaciones para el manejo de las emociones en un mundo laboral cambiante de ahí la variedad de enfoques metodológicos, Blanco (2020) plantea, cuatro enfoques que se aluden a continuación.

1. La teoría de los eventos afectivos postula que los aspectos del ambiente laboral, incluyendo las condiciones laborales, roles, diseño del trabajo entre otros, inician las emociones en el contexto organizacional. Estos aspectos del trabajo son los que constituyen los "eventos afectivos", detonantes o estresores diarios los cuales actúan sistemáticamente y conllevan a reacciones conductuales o actitudinales que pueden tener un impacto negativo sobre el desempeño laboral. De acuerdo con esta teoría, la frecuencia de estos eventos más que la intensidad son los que determinan los resultados.

2. El trabajo emocional se refiere a cuando el empleados/as o el trabajadores/as requieren desplegar estados emocionales particulares como parte de su trabajo. La disonancia emocional entre lo que sienten y como se tiene que comportar tiene un impacto negativo sobre la salud y efectividad como trabajador/a. Este fenómeno se ha observado especialmente en las personas que trabajan en el sector de servicios y ha despertado un gran cúmulo de investigaciones en los últimos años.

3. Finalmente, la inteligencia emocional, constituye el enfoque más popular en la actualidad. Es un enfoque que termina integrando este campo a pesar de ser controversial, requiriendo consolidarse desde el punto de vista de su solidez teórica y de investigación. Sin embargo, ha puesto sobre el tapete la importancia de que hoy en día las emociones sean un tema fundamental el considerar el impacto de las emociones en el ambiente laboral.

Es de hacer notar que la humanidad se encuentra inmersa en un proceso acelerado de cambios que se manifiestan en todos los ámbitos del acontecer político, social, científico y cultural, el contexto donde se desenvuelven las empresas sin duda ha cambiado, la globalización plantea escenarios distintos a los acostumbrados entornos. A nivel mundial no escapa de ese proceso de cambios ni a los retos surgidos de ellos, es en este sentido se está llamada a ajustarse y

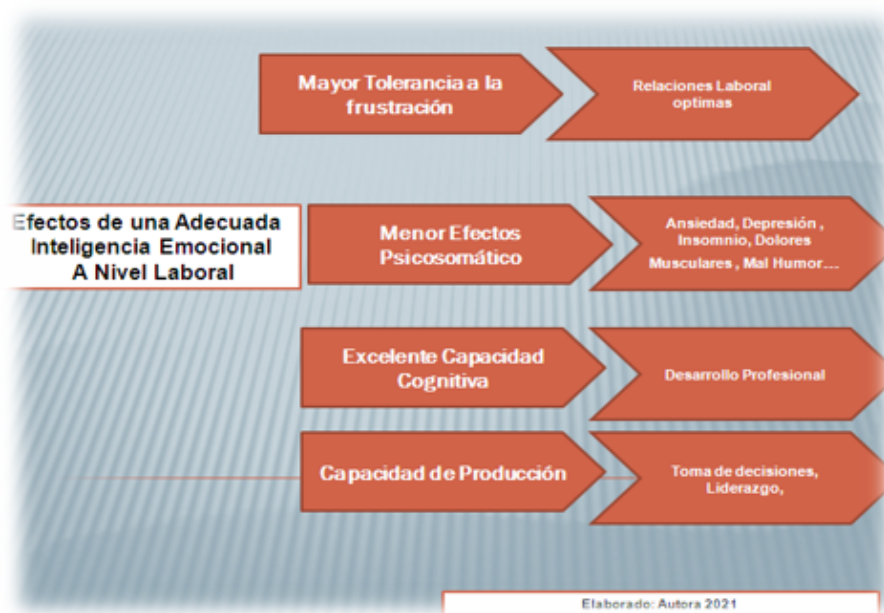
responder a las exigencias de los tiempos, en los que las nacientes oportunidades van acompañadas de nuevos desafíos.

En estos tiempos en particular de incertidumbre, la mayoría de las personas estamos nerviosas, ansiosas, por lo que es importante practicar la inteligencia emocional. El COVID 19 y el distanciamiento social es algo que está afectando a todos de manera distinta, por lo que tener en cuenta que los demás pueden tomar esta situación de manera diferente puede ayudarnos a conectar mejor con los demás, ya sean nuestros compañeros de trabajo, amigos o familiares.

También es importante recordar que cada persona maneja el estrés de manera distinta, tratar de entender al otro a través de la empatía, puede ayudarlos a manejar la situación mejor.

Por ello los objetivos que se planteó en cuanto al tema en abordaje están relacionados con el humanismo y a la voluntad de desarrollo social, sin dejar de responder a las exigencias laborales. Al respecto, Goleman (2008), plantea, que cada vez son más las empresas para las que alentar las habilidades vinculadas a la inteligencia emocional se convierte en un componente vital para la filosofía de gerencia, actualmente no se compite sólo con productos, sino con la eficiente administración del capital humano.

Es importante tener presente que los efectos de una adecuada Inteligencia Emocional es indispensable y primordial, considerándola como la base para el desarrollo e implementación de comportamientos eficaces, los cuales influyen de manera positiva en los resultados de la organización, tal como se evidencia en la Gráfica 1



Gráfica 1

### Efectos de una Adecuada Inteligencia Emocional a Nivel laboral

Dra. Melva Magallanes (2021) Referencia Goleman, Daniel. La inteligencia emocional (2008)

Tal como se muestra, la inteligencia emocional es relevante para el desarrollo organizacional y el desarrollo de las personas, debido a que los principios de ésta proveen una nueva forma de comprender y evaluar el comportamiento, además de ser el factor que puede servir de indicador de éxito en las relaciones de trabajo.

El desarrollo de habilidades inteligentemente emocionales le da al individuo herramientas para mejorar su desempeño, ya que es lo que le va a facilitar la creatividad, relaciones interpersonales, motivación, seguridad y por tanto la garantía del éxito.

Las emociones a las que una persona puede recurrir en el centro de trabajo, son las que le ayudan a exponer con mayor claridad la personalidad de los clientes, las relaciones con la competencia, la capacidad de conseguir los objetivos que se ponen por delante en los equipos auto-gestionados.

Así es como nace la inquietud de orientar el presente material ya que se desea dar a conocer y entender si las emociones influyen en el desempeño laboral y contemplar datos que guíen a saber de qué manera y cómo se ve perturbado el ser humano al tener emociones positivas o negativas.

A continuación se presentan opiniones de varios autores sobre el tema por su importancia.

#### *Inteligencia Emocional*

Goleman (2014), define el término inteligencia emocional como “la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás” (p.45), por ello la inteligencia emocional no es ahogar las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas. Londoño (2019), dentro de sus ideas hace referencia que la inteligencia emocional se relaciona con la capacidad de reconocer los propios sentimientos, los sentimientos de los demás y la motivación para conducir las relaciones con nosotros mismos y con los demás adecuadamente. El coeficiente intelectual y el coeficiente emocional, son dos recursos sinérgicos ya que el uno sin el otro es incompleto e ineficaz.

En esta no hay diferencias entre los sexos, no es genética, tampoco se desarrolla solo en la infancia como sucede con el coeficiente intelectual que pasada la adolescencia cambia muy poco, esta no parece innata, se puede aprender y continúa desarrollándose a medida que se avanza por la vida y se aprende de la experiencia. El autor cita a Salovey, Crislin, Emotional Intelligence (2019), quienes describen la inteligencia emocional como la verdadera inteligencia y la habilidad que se puede desarrollar a cualquier edad, además proponen un método para controlar las emociones que incluye distintas técnicas. En primer lugar, identificar las emociones en uno mismo y en los demás que sucedan a cada momento para ser capaces de expresarlas ante los demás y alcanzar la capacidad de comunicarse, así mismo utilizar las emociones, ya que el uso adecuado de las emociones ayuda a guiar el proceso de pensamiento para resolver los problemas que se presentan.

También comprender las emociones, ya que las emociones no son acontecimientos circunstanciales, tienen una serie de causas profundas, estas cambian y siguen una serie de reglas que pueden permitir llegar a comprenderse, el conocimiento de las mismas se refleja en el vocabulario propio y en la capacidad para realizar análisis de emociones futuras, por último, conducir las emociones, dado que las emociones contienen información e influyen en el pensamiento, es necesario incorporarlas de forma inteligente en el razonamiento, la forma de solucionar problemas, los juicios y la conducta.

#### *Emociones en el Ámbito Laboral.*

La inteligencia emocional es el factor más importante que puede servir de indicador de éxito en las relaciones de trabajo, no por eso se deja de mencionar

otras áreas como las habilidades técnicas, los conocimientos, las capacidades mentales y físicas, el aspecto físico y el interés por un campo determinado de trabajo, las aspiraciones y las metas profesionales, hasta las circunstancias que obstaculizan el rendimiento. Soto (2011), explica que manejar una situación emocional en el lugar de trabajo, requiere las capacidades necesarias para resolver los problemas al establecer entendimiento y confianza, saber escuchar y ser capaz de persuadir con una recomendación, poseer ciertas facultades como el conocimiento de sí mismo, la posibilidad de ver las cosas con perspectiva y cierto porte para ser la persona en que todos los presentes van a confiar.

Cada trabajo, por simple que sea, hace merecedor a quien lo desempeña del respeto, y el reconocimiento por sus propias aspiraciones y habilidades. El trabajo, en consecuencia, será una obra útil de la mejor utilización de las emociones propias y de los demás. Por tanto, para el desempeño eficaz y eficiente en todos los trabajos y en todas las especialidades, la inteligencia emocional y la expresión de dichas emociones es más importante que las facultades puramente racionales y cognitivas. Goleman (2008), indica que en todo tipo de organizaciones el hecho de que se pueda evaluar para mejorar las aptitudes emocionales sugiere otra zona en la que se puede incentivar el desempeño y la competitividad, lo que se necesita es afinar dichas aptitudes de la empresa, así como identificar, evaluar y aumentar los elementos de inteligencia emocional de manera individual.

La aptitud social, que son las que determinan el manejo de las relaciones y comprende las siguientes aptitudes; la empatía, la capacidad de captar de sentimientos, necesidades e intereses, comprende cinco aptitudes emocionales; comprender a los demás, ayudar a los demás a desarrollarse, orientación hacia el servicio, aprovechar la diversidad, conciencia política y las habilidades sociales, encargadas de inducir en los otros las respuestas deseadas, comprenden aptitudes emocionales; influencia, comunicación, escuchar abiertamente y transmitir mensajes convincentes, manejo de conflictos, liderazgo, catalizador de cambios, establecer vínculos, colaboración y cooperación, habilidades de equipo. Lo expuesto se puede visualizar en el Gráfico 2.



**Gráfico 2.**

**Aptitudes Emocionales a Nivel Laboral**

Dra. Melva Magallanes (2021) Referencia Goleman, Daniel. La inteligencia emocional (2014)

Como se puede visualizar, la inteligencia emocional en el ámbito laboral interviene la buena toma de decisiones, en la calidad de las relaciones interpersonales y el apropiado control de inquietudes como frustración, apatía y estrés, entre otras. Para todo trabajador es importante contar con las herramientas necesarias para controlar sus emociones y ser productivo sin

importar las complejidades o retos que se presenten en el trabajo. Sin embargo, de manera particular la inteligencia emocional es necesaria para gerentes o personas que tengan bajo su responsabilidad el desempeño de un grupo de personas.

## **Lineamientos Metodológicos**

Para llevar a cabo esta producción se elaboró un arqueo referencial relacionado con inteligencia emocional en el ámbito laboral. La actitud final hacer referencias teóricas argumentativa. El extenso presenta un diseño descriptivo, la cual la define Achaerandio, (2012), como aquella que estudia, interpreta y refiere los fenómenos, relaciones, correlaciones, estructuras, variables independientes y dependientes. Abarca todo tipo de recogida científica de datos con el ordenamiento de análisis, interpretación y evaluación del tema que se aborda.

Sabino (2007), conceptualiza que: “El método documental consiste en aquella que se realiza a través de la consulta de documentos (libros, revistas, periódicos, memorias, anuarios, registros, códigos, constituciones, otros.) (p.78). Esta acepción metodológica adopta un formato análogo con independencia de que hablemos de investigación cualitativa que permite describir. Desde una postura narrativa de hallazgos de investigaciones individuales donde domina la opinión del revisor. No son concluyentes sino reflexivas. Pretende conocer, normalmente con una finalidad pedagógica, el estado de la cuestión sobre un problema de investigación.

La descripción es desde la visión de referentes bibliográfico y postura Arias (2006), se entiende en un sentido mucho más complejo, que una simple descripción ingenua de los datos que aparecen. La producción descriptiva examina sistemáticamente y analiza la conducta humana personal y social en condiciones naturales, y en los ámbitos sociales, económicos, políticos, religiosos: así la familia, la comunidad, el sistema educativo formal, el trabajo u otros, por lo que no requiere de población, muestra y sujetos claves.

Por lo que la metódica desarrollada es pertinente en el abordaje de la inteligencia emocional y su influencia en ámbito laboral. Dentro de estas ideas se busca promover la capacidad para desenvolverse. La Inteligencia Emocional constituye un vínculo importante entre los sentimientos, el carácter y los impulsos morales. El conocimiento de la Inteligencia Emocional permitirá reconocer sentimientos propios y ajenos y que al saber manejarlos dará herramienta en el ámbito laboral.

## *Intercambio Dialógico de los Resultados*

Tanto la inteligencia emocional como el desempeño laboral en la actualidad son términos mencionados y aplicados en el ámbito organizacional debido a que su manejo suele ser de interés e impacto dentro de las mismas. Lo que en un tiempo se consideró como ser inteligente hoy ya no lo es, principalmente sí se parte de la premisa de las demandas sociales, puesto que no siempre una persona con un coeficiente intelectual elevado se desempeña con éxito en su medio laboral y social. Goleman, (2008) define el término inteligencia emocional como “la

capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás” (p.29).

Es por ello que el estudio de campo determinó que el 72% de las personas evaluadas poseen un nivel de inteligencia emocional sobre el nivel aceptable, debido a que cuentan con un ambiente agradable, las relaciones interpersonales entre los trabajadores y con sus jefes inmediatos son gratas, cordiales y basadas en respeto, se les brindan las herramientas necesarias, la mayoría de ellos cambian constantemente de localidad de trabajo, se les escucha y además se les motiva.

Martin, y Boeck, (2012), afirman dentro de su idea que para mantener el éxito se debe saber manejar con destreza las emociones propias y las de los demás, identificaron en la inteligencia emocional capacidades como; reconocer las propias emociones, apreciar, nombrar y ordenar las emociones propias de manera consciente.

Además explican, dentro del estudio realizado se estableció que el 81% de los evaluados se encuentran en un rango de desempeño superior que llena las expectativas de la organización con lo cual se puede determinar que la mayoría de los trabajadores mantienen un nivel de desempeño más alto del que se espera por parte de los jefes inmediatos y así mismo de los gerentes propietarios, debido a que dentro del ámbito laboral el recurso humano cuenta con conocimientos para desempeñar su puesto de trabajo, se les especifican sus funciones, localidad donde debe trabajar, los procesos y procedimientos.

En los resultados obtenidos en la presente disertación, se pudo determinar que los niveles de inteligencia emocional no influyen en el desempeño laboral, ya que ambas variables no tienen una relación significativa. Es por ello que en base a los resultados analizados mediante de la el arqueo referencial entre los que se en cuentan Cherniss Cary. y Goleman Daniel, indican una correlación débil, se acepta la categoría inteligencia Emocional Asertiva que establece que los niveles de la inteligencia emocional influyen en el desempeño laboral. Tal como se muestra en el Gráfico 3



Gráfico 3

### Inteligencia Emocional Asertiva

Dra. Melva Magallanes (2021) Referencia Goleman La inteligencia emocional (2014)

Concluyendo lo anterior descrito, muchos factores pueden integrar o no la inteligencia emocional y el asertividad, definitivamente demuestran es



importante como habilidad en la vida personal, y en especial a nivel laboral ayuda a las personas a identificarse con otras características importantes de la existencia y a desarrollarse como un ser integral.

## Conclusiones

La inteligencia emocional no se determina como parte fundamental en el desempeño laboral de los colaboradores, por lo que se deben identificar otros elementos que puedan intervenir. El desarrollo de habilidades emocionales le dan al individuo herramientas para mejorar el desempeño y el manejo inteligente de las emociones garantiza el éxito ya que es lo que le va a facilitar la creatividad, motivación, seguridad e identificación en el puesto de trabajo.

Las aptitudes emocionales que se necesitan para el éxito varían conforme a los requerimientos del trabajo y la realidad de cada organización laboral, por ello cada puesto de trabajo requerirá de un conjunto indispensable de habilidades que permitan el cumplimiento exitoso de sus objetivos. La retroalimentación es necesaria después de la evaluación de desempeño para que señale las fortalezas y debilidades, además debe proponer mejoras y soluciones para el desempeño. Además, la eficiencia analítica del gerente con Inteligencia Emocional le permitirá tomar decisiones más apropiadas que le conducirán a obtener mejores resultados de sus colaboradores y para la empresa.

A excelentes resultados mayores oportunidades de estabilidad laboral que repercutirán beneficios empresarial y colectivo. Este hecho, dentro del ámbito laboral, se traducirá rápidamente en un sano desarrollo profesional, que le permitirá a la persona el crecer continuamente en su carrera y alcanzar posiciones gratificadoras.

De esta manera, es indispensable para ejecutivos y gerentes el tener una Inteligencia Emocional en el ámbito laboral notable y desarrollado. Sus cargos dentro de las organizaciones de ahora les exigen eso.

Si el Líder no entiende que las personas funcionan con base en las emociones, difícilmente logrará que los miembros de su equipo quieran seguirlo voluntariamente para lograr los resultados para la empresa. Si, por ejemplo, un gerente no logra darse cuenta que los trabajadores sufren un severo caso de falta de motivación por bajos sueldos o mal ambiente de trabajo, que los ha llevado a disminuir su rendimiento, difícilmente pensará en opciones adecuadas para remediar la situación.

Quien no tiene consciencia de sus propias emociones, difícilmente podrá entender el funcionamiento del entorno y sus semejantes. Es por ello que la Inteligencia Emocional en el ámbito laboral es un concepto muy importante al cual hay que prestarle plena atención para desarrollarlo efectivamente.

## Referencias

- Achaerandio, Teodoro. *El Proceso De Producción Científica*. Limusa Noriega editores. México (2012),
- Arias, Fidias, (2006), *Introducción a los métodos de investigación. La búsqueda de significados*. Barcelona, España: Paidós.

- Blanco Gicela. Estrés laboral y salud. Trabajo de ascenso a la categoría de profesor asistente. Universidad Central de Venezuela. Caracas. Venezuela. (2020)
- Goleman, Daniel La inteligencia emocional. (4ª. Edición). Editorial Vergara. México. (2008)
- Goleman, Daniel. La inteligencia emocional en la empresa. Editorial Vergara. Argentina. (2014)
- Londoño, Mateus. Como sobrevivir al cambio: inteligencia emocional y social en la empresa. FC editorial. (2019).
- Martin, Doris. y Boeck, Karin Martin. Qué es inteligencia emocional (4ª. Edición). Editorial Gráficas COFAS, S. A. Madrid (2012).
- Sabino, Carlos. (2007), Metodología de la investigación cualitativa. Málaga, España: Aligibe.
- Salovey, Cristhin, Emotional Intelligence, de Goleman, La inteligencia emocional, Ed. Vergara, México: Javier Vergara Editor, ISBN:968-497-205-9. (2019)

## **Referencias**

- Soto, Eduardo. Comportamiento Organizacional, Impacto de las Emociones. Editorial Thomson. México. (2011).