

Vol. 3, N° 6
(Julio-Diciembre)
2022

REDIP

Revista Digital de Investigación y Postgrado

Depósito Legal TA2019000041

ISSN: 2665 - 038X



INSTITUTO DE ESTUDIOS SUPERIORES
DE INVESTIGACION Y POSTGRADO
VENTANAS AL CONOCIMIENTO

La inteligencia ética:

Una visión desde el contexto Educativo

Ética del docente en el contexto Educativo Colombiano:

Una práctica Pedagógica transformadora.

Experiencias universitarias basadas en la Tecnoformación. Caso: IESIP, una mirada al conocimiento.

Otros temas

*Dialéctica de la
transcomplejidad de las
ciencias del espíritu.*

*Enseñanza de las
competencias comunicativas
en la educación básica
primaria.*

Indexaciones



Firmante de:



Referencia para citar: Romero, L. B. L. (2022). Competencias interpersonales de la inteligencia emocional. Caso: Complejo Petroquímico Ana María Campos del municipio Miranda, Venezuela. *Revista Digital de Investigación y Postgrado*, 3, (6), 61–70. <https://redip.iesip.edu.ve/ojs/index.php/redip/article/view/56/version/56>

Competencias interpersonales de la inteligencia emocional. Caso: Complejo Petroquímico Ana María Campos del municipio Miranda, Venezuela

Beisy Lisbeth Romero Luzardo*

<https://orcid.org/0000-0003-3403-3460>

Los Puertos de Altagracia, estado Zulia / Venezuela

Resumen

El propósito de la presente investigación fue describir las competencias interpersonales de la inteligencia emocional en el personal del Complejo Petroquímico Ana María Campos en el municipio Miranda, estado Zulia, Venezuela. Los aportes teóricos se basaron en los criterios de diversos autores. Metodológicamente la investigación fue de tipo proyectiva, con diseño de campo, no experimental, transeccional. La población estuvo comprendida por 340 empleados con una muestra de 77 sujetos del Complejo Petroquímico. Entre las técnicas e instrumentos para recolectar los datos, se empleó un cuestionario constituido por 30 ítems, validados a través de juicio de 5 expertos. El estadístico Alpha Cronbach arrojó un índice de $r = 0,93$. Los resultados determinaron que los trabajadores muy alto de deficiencia de empatía que le impide relacionarse con los demás, así como en habilidades sociales para trabajar en equipo y comunicarse. Finalmente se concluye que en el personal existe un bajo conocimiento y utilización de las competencias sociales, incidiendo directamente en la empatía y habilidades sociales, perjudicando el control emocional de sus actos en el lugar de trabajo.

Palabras claves: Competencias, sociales, inteligencia, emocional.

Recibido en enero 17 de 2022
Aceptado en marzo 30 de 2022

* MSc. en Gerencia y Recursos Humanos. Fundación Internacional Universidad del Amor. Email de contacto: beisy1310@gmail.com

**Interpersonal competencies of emotional intelligence.
Case: Ana María Campos Petrochemical Complex
in the municipality of Miranda, Venezuela**

Summary

The purpose of this research was to describe the interpersonal competences of emotional intelligence in the personnel of the Ana María Campos Petrochemical Complex in the Miranda municipality, Zulia state, Venezuela. The theoretical contributions were based on the criteria of various authors. Methodologically, the research was of a projective type, with a field, non-experimental, transectional design. The population consisted of 340 employees with a sample of 77 subjects from the Petrochemical Complex. Among the techniques and instruments used to collect the data, a questionnaire consisting of 30 items was used, validated through the judgement of 5 experts. The Alpha Cronbach statistic yielded an index of $r = 0,93$. The results determined that the workers have a very high deficiency of empathy that prevents them from relating to others, as well as in social skills for teamwork and communication. Finally, it is concluded that there is a low knowledge and use of social competences in the staff, which directly affects empathy and social skills, damaging the emotional control of their actions in the workplace.

Keywords: Competences, social, intelligence, emotional.

**Competências interpessoais de inteligência emocional.
Caso: Complexo Petroquímico de Ana María Campos
no município de Miranda, Venezuela**

Sumário

O objectivo desta investigação era descrever as competências interpessoais de inteligência emocional no pessoal do Complexo Petroquímico Ana María Campos no município de Miranda, estado de Zulia, Venezuela. As contribuições teóricas basearam-se nos critérios de vários autores. Metodologicamente, a investigação foi de tipo projectivo, com um desenho de campo, não experimental, transectional. A população consistia em 340 empregados com uma amostra de 77 sujeitos do Complexo Petroquímico. Entre as técnicas e instrumentos utilizados para recolher os dados, foi utilizado um questionário constituído por 30 itens, validado através do julgamento de 5 peritos. A estatística de Alpha Cronbach produziu um índice de $r = 0,93$. Os resultados determinaram que os trabalhadores têm uma deficiência de empatia muito elevada que os impede de se relacionarem com os outros, bem como em competências sociais para o trabalho de equipa e comunicação. Finalmente, concluiu-se que existe um baixo conhecimento e utilização de competências sociais entre o pessoal, o que afecta directamente a empatia e as competências sociais, e prejudica o controlo emocional das suas acções no local de trabalho.

Palavras-chave: Competências, social, inteligência, emocional.

Compétences interpersonnelles de l'intelligence émotionnelle. Cas: Complexe pétrochimique Ana María Campos dans la municipalité de Miranda, au Venezuela

Résumé

L'objectif de cette recherche était de décrire les compétences interpersonnelles de l'intelligence émotionnelle chez le personnel du complexe pétrochimique Ana María Campos dans la municipalité de Miranda, dans l'état de Zulia, au Venezuela. Les contributions théoriques ont été basées sur les critères de différents auteurs. Sur le plan méthodologique, la recherche était de type projectif, avec un design de terrain, non expérimental et transectoriel. La population était composée de 340 employés avec un échantillon de 77 sujets du complexe pétrochimique. Parmi les techniques et instruments utilisés pour collecter les données, un questionnaire composé de 30 items a été utilisé, validé par le jugement de 5 experts. La statistique Alpha Cronbach a donné un indice de $r = 0,93$. Les résultats ont déterminé que les travailleurs ont un déficit très élevé d'empathie qui les empêche d'établir des relations avec les autres, ainsi que dans les compétences sociales pour le travail en équipe et la communication. Enfin, il est conclu que le personnel connaît et utilise peu les compétences sociales, ce qui affecte directement l'empathie et les compétences sociales, et nuit au contrôle émotionnel de leurs actions sur le lieu de travail.

Mots-clés: Compétences, sociales, intelligence, émotionnelle.

Introducción

En los mercados internacionales las estrategias para el posicionamiento de personas o empresas en los núcleos de interés, se han reconocido en función de la actitud que asumieron representados de las mismas, interesadas en conquistarlos. En la actualidad la mayoría de los países latinoamericanos están constituidos por organizaciones e instituciones cuyos empleados son idóneos y calificados, que reúnen las competencias y están en continúa capacitación, es decir, personas responsables inteligentes, comprometidas con las labores que ejercen sus emociones en el centro de las actitudes.

En relación a lo anterior, el mundo laboral actual con los nuevos modelos de gestión, competencias como la inteligencia emocional cobran una importancia crucial. A medida que las organizaciones se desenvuelven en mercados más competitivos y dinámicos aparecen las reestructuraciones internas o comienzan a ser parte de la globalización lo que significa fuertes modificaciones en el estilo de gestión y liderazgo empresarial. Debido a ello, los empleados deberán desarrollar nuevas características para adaptarse mejor a estos cambios organizacionales y conseguir resultados óptimos.

De allí que, el tipo de relación que mantengamos con nosotros mismos, el modo en que nos relacionemos con los demás, nuestra capacidad de liderazgo y nuestra habilidad para trabajar en equipo, son los elementos que van a determinar el éxito y la satisfacción en el mundo laboral. En este sentido, se puede señalar que la *Inteligencia Emocional* es la capacidad de reconocer nues-

tros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos, por lo tanto, para conseguirlo es imprescindible el dominio de aptitudes sociales que determinan el manejo de las relaciones (la empatía y las habilidades sociales).

A este respecto, las competencias interpersonales como empatía y habilidades sociales, son factor fundamental en el proceso formativo de las personas para poder hacer frente a los retos de la vida: procesos de aprendizaje, relaciones interpersonales, solución de conflictos, adaptarse al contexto, prevención de la ansiedad, estrés, depresión, consumo de drogas, violencia, conductas de riesgos, entre otras. El mismo [Goleman \(2001\)](#), [Alles \(2005\)](#) y [Rossen \(2008\)](#) definen que el éxito de gerentes líderes y trabajadores está en el alto nivel de desempeño, de destrezas, habilidades técnicas y emocionales, bien desarrolladas.

En este sentido, muchas organizaciones están invirtiendo en su capital humano, debido a los grandes beneficios que esta proporciona. Por tanto, considerando lo descrito surgió el propósito de investigar las competencias interpersonales de la inteligencia emocional en el personal del Complejo Petroquímico Ana María Campos, municipio Miranda, estado Zulia, Venezuela.

Finalmente, el artículo se desarrolla de la siguiente forma: inicialmente, se presenta una revisión de la literatura sobre inteligencia emocional y competencias interpersonales. Posteriormente se describe la metodología. Luego se presentan los resultados obtenidos con su discusión. Finalmente las conclusiones y recomendaciones.

Referentes teóricos

Inteligencia

Al respecto, [Goleman \(1999, p. 84\)](#) señala que “la inteligencia es la capacidad o facultad de entender, razonar, saber, aprender y de resolver problemas”. En este sentido, la inteligencia se asemeja a conceptos como “entendimiento” e “intelecto”. Entendiéndose entonces como habilidad o destreza para realizar algo. Para los filósofos medievales, la inteligencia, término que proviene del latín *intelligere*, era la propia acción del intelecto, el proceso de conocimiento e interiorización de la realidad.

Por otra parte, [Schein \(1992, p.114\)](#), afirma que “la palabra inteligencia deriva del latín *intelligere*, que quiere decir exactamente recolectar de entre, es decir, elegir y separar cosas de un conjunto, operación que implica establecer relaciones, seleccionar y por tanto percibir y discernir”. Es esta complejidad del proceso inteligente, esta intervención de tantos elementos que a su vez entrañan tantos aspectos psíquicos, lo que ha hecho tan particularmente difícil, sino imposible, la pretendida definición tradicional de la inteligencia.

Partiendo de los supuestos anteriores, la autora expone que se puede definir la inteligencia como la habilidad que posee un individuo para entender, asimilar y enfrentar diferentes situaciones, integrando los conocimientos previos y generando nuevas estructuras cognoscitivas para adaptarse a su entorno.

Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional según [Saz \(2002, p.187\)](#), hace referencia a que “la inteligencia emocional es la capacidad o conjunto de habilidades del ser humano de percibir, comprender, expresar y gestionar sus emociones y entender las emociones de otras personas”. La inteligencia emocional permite usar esa información para modificar las formas de pensamiento y el comportamiento.

En este sentido, Para [Goleman \(2013, p. 108\)](#):

La inteligencia emocional es la capacidad para reconocer sentimientos propios y ajenos, y la habilidad para manejarlos la inteligencia emocional se puede organizar entorno a cinco capacidades: conocer las emociones y sentimientos propios, manejarlos, reconocerlos, crear la propia motivación, y gestionar las relaciones.

Por su parte, [Vivas y Gallego \(2008, p. 102\)](#) mencionan que: “la inteligencia emocional es el uso inteligente de las emociones: hacer que intencionalmente, las emociones trabajen para la persona utilizándolas de manera que ayuden a guiar la conducta y los procesos de pensamiento a fin de alcanzar, mejores resultados”. Las personas emocionalmente desarrolladas, es decir, las personas que gobiernan adecuadamente sus propios sentimientos, y que también conocen y saben interpretar y relacionarse con los sentimientos de los demás, suelen disfrutar de una situación ventajosa en todos los dominios de la vida.

Es por ello, que las personas suelen sentirse más satisfechas, son más eficaces y capaces de dominar los hábitos mentales que determinan la productividad. Quienes por el contrario no controlan su vida emocional, se debaten en constantes luchas internas que socavan su capacidad de trabajo y les impiden pensar con suficiente claridad.

Al respecto, [Cooper y Sawaf \(2006, p. 287\)](#), “la inteligencia emocional es la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia”. Las emociones humanas son el dominio de los sentimientos centrales, los instintos y sensaciones emotivas. Cuando se confía en sí mismo, los individuos son respetados, la inteligencia emocional ofrece una comprensión honda, completamente formada de sí mismo y del entorno.

Por lo anteriormente mencionado, la inteligencia emocional se refiere a la autoconciencia y gestión de la experiencia interna, en otras palabras, es la capacidad de manejar las competencias internas como la autoconciencia y el aprovechamiento habilidoso de las propias respuestas emocionales.

Competencias de la inteligencia emocional

[Goleman \(2013, p. 160\)](#), explica que una competencia emocional:

Es una capacidad adquirida basada en la inteligencia emocional que da lugar a su

desempeño sobresaliente, así, se realiza la fusión entre la competencia e inteligencia emocional, la cual determina la capacidad de la cual se dispone para aprender las habilidades prácticas basadas en uno de los siguientes cinco elementos compositivos: conciencia de uno mismo, motivación, autocontrol, empatía y capacidad de relación.

Por su parte, [Goleman \(2006, p.241\)](#) sostiene que “existen un conjunto de habilidades, capacidades, competencias o actividades que deben poseerse para lograr la inteligencia emocional, afirmando que estas habilidades se presentan de manera diferente en cada uno de los seres humanos y que pueden aprenderse”. Algunas de ellas hacen referencia al área de las relaciones interpersonales y otras vinculadas al conocimiento de sí mismo. Todo esto le permitirá al individuo celebrar sus triunfos, dedicar tiempo a mejorar los aspectos que no son manejados apropiadamente y establecer relaciones interpersonales basadas en la comprensión, empatía y congruencia, estas habilidades van a determinar el éxito en las relaciones con los demás y de la propia persona consigo misma.

En este mismo orden de ideas, [Bizquerra y Pérez \(2007, p. 94\)](#), señalan que las competencias emocionales se entienden como “el conjunto de conocimientos, habilidades, capacidades, y actitudes necesarias para comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales”. En este sentido, las competencias vienen siendo un modelo para ser utilizado en las organizaciones para el logro de los objetivos, obteniendo un buen manejo de las emociones, aprovechando el dominio con práctica y habilidad.

En concordancia con [Goleman \(2013\)](#), las competencias emocionales son habilidades o destrezas que se desarrollan con el propósito de convertirse en mejores personas, con los demás y con uno mismo, estas competencias tienen el poder de influir tanto en el ámbito laboral como personal, obteniendo de esta manera una mejor calidad de vida.

Competencias sociales o interpersonales

Con relación a las nociones de competencias sociales Gardner (1983) citado por [Pérsico \(2003, p.45\)](#), este tipo de inteligencia se le define, “como la capacidad del individuo de entender las emociones de los demás y actuar en consonancia con ellos, a fin de establecer y mantener relaciones interpersonales gratas, asertivas y cooperativas”. Gardner, además afirmó que la inteligencia interpersonal incluye las capacidades para discernir y responder adecuadamente al humor, temperamento, motivaciones y deseos de los demás. Para [Goleman \(2004, p. 241\)](#), “la inteligencia interpersonal incluye habilidades sociales, determinantes en la interacción con los demás. Dentro de ellas están la empatía y las habilidades sociales”. Por su parte, se refiere a la capacidad que tiene el individuo de entender las emociones de las otras personas y actuar en consonancia con ellos, o sea las relaciones externas a él.

Al respecto, la investigadora considera que las competencias sociales o interpersonales forman un conjunto de comportamientos y hábitos necesarios para garantizar una adecuada interacción, mejorar las relaciones personales y alcanzar los objetivos de la comunicación, es decir, transmitir o recibir correctamente un mensaje, una información o una orden.

Empatía

Para Gil (2013, p.152), la empatía “es la capacidad de entender a otra persona identificando sus emociones, intereses, necesidades; y sentir como si fuéramos la otra persona, cultivando una mayor afinidad social”. El hecho de escuchar atentamente lo podemos experimentar de los sentimientos, emociones y pensamientos de las otras personas. La empatía entonces, es la conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas e involucra.

Por otra parte, Goleman (2001, p.160) la define como;

La comprensión y ayuda a los demás; aprovechamiento de la diversidad, tiene que ver con la habilidad de sacar provecho de las distintas oportunidades que brinda el contacto con todo tipo de personas; orientación hacia el servicio, es decir, prever, reconocer y satisfacer las necesidades de otro; conciencia política, referente a la posibilidad de darse cuenta de la corriente emocionales y de las relaciones de poder subyacentes en un grupo determinado.

Por esta razón, las habilidades para sentir y palpar las necesidades de otros y de la propia organización, unida a la apertura para servir y cubrir las inquietudes de quienes le rodean. En esta categoría se miden y desarrollan: la empatía, la conciencia organizacional y la orientación al servicio.

Habilidades Sociales

Según Goleman (2004, p. 241), las habilidades sociales:

Son las capacidades que contribuyen a la eficacia en el trato de los demás y son estas mismas, tal vez las principales responsables de las personas intelectualmente brillantes fracasan, sino han potenciado a la par sus habilidades interpersonales, estas habilidades pueden fomentar la motivación e inspiración hacia otros, prosperar en las relaciones íntimas, persuadir e intuir.

Este tipo de habilidades, tiene que ver con las conductas y comportamientos específicos y objetivos que se presentan en un ámbito interpersonal y que tiene como propósito dar una interpretación y orientación sobre la relación de ejecutar una interacción buena y positiva. En este sentido, engloba el dominio de estrategias y formas de relacionarse afectiva y efectivamente con las demás personas, creando redes de relaciones, construyendo climas agradables, abiertos y efectivos en sus conversaciones. Las competencias en esta categoría son: desarrollo de persona, liderazgo, influencia, comunicación, gerencia del cambio, manejo de conflictos, construcción de redes y la cooperación en equipo.

En relación a las habilidades sociales se puede decir que son la capacidad que permite interactuar con otras personas en un contexto social determinado, donde el respeto, valoración social y solidaridad, permiten una relación personal, social y afectiva beneficiosa entre los sujetos. Es decir, las habilidades sociales son el arte de relacionarse con las demás personas y el mundo que nos rodea.

Metodología

La investigación fue de tipo proyectiva de acuerdo con los planteamientos de [Hurtado de Barrera \(2010\)](#) por haberse elaborado un modelo para el Complejo Petroquímico Ana María Campos como respuesta al problema estudiado. Asimismo se empleo un diseño de campo no experimental transeccional siguiendo los criterios de [Hernández, Fernández y Baptista \(2016\)](#). La población estuvo conformada por trescientos cuarenta (340) empleados. El tamaño de la muestra fue setenta y siete (77) empleados. El tipo de muestreo aplicado fue por estratificación. El instrumento empleado para la recolección de los datos fue el cuestionario y estuvo constituido por treinta (30) con alternativas de respuestas: *Nunca*, *Rara vez*, *Casi siempre* y *Siempre*.

La validez del cuestionario se obtuvo a través de cinco (5) expertos en el área quienes revisaron la validez de los ítems con respecto a la variable, dimensiones e indicadores establecidos y emitieron juicios respecto a la redacción y contenido verificando si los mismos median las variables y sus respectivos indicadores, así como los objetivos de la investigación, emitiendo sus respectivos comentarios. Asimismo, se realizó una prueba piloto a 15 empleados para luego procesar los datos por el paquete estadístico SPSS y calcular el coeficiente Alfa Cronbach, arrojando un valor de 0,93 que viene a ser cualitativamente altamente confiable. El análisis del procedimiento de los datos se efectuó mediante la estadística de distribución de frecuencia.

Resultados

Cuadro 1
Dimensión: Competencias sociales

Indicador					% Acumulado
	Nunca	Rara vez	Casi siempre	Siempre	
Empatía	76,6%	11,3%	5,6%	8,5%	100%
Habilidades sociales	73.4%	8,7%	7,4%	9,5%	100%
Total	75%	10%	6,5%	9,0%	

Los resultados para el indicador Empatía, muestra que el 76.6% de los sujetos se ubicaron en la alternativa *Nunca*, mientras que el 11.3% *Rara vez*, el 5.6% *Casi siempre*, solo un 8.5% en *siempre*. Lo cual indica que la mayoría de los encuestados “nunca” y “rara vez” manifiestan empatía con sus compañeros de trabajo. Es notable que un alto porcentaje de los encuestados nunca tienen capacidad para reconocer el estado emocional de las personas que los rodean y nunca manipulan su estado emocional para resolver conflictos. Según el baremo de corrección los sujetos tienen un nivel bajo y muy alto de deficiencia de empatía que le impide a la población objeto de estudio relacionarse con los demás.

Al contrastar los resultados con los planteamientos de [Goleman \(1999, p. 166\)](#) “la empatía requiere, cuanto menos, saber interpretar las emociones ajenas; en un plano más elevado, incluye percibir las preocupaciones o sentimientos del otro y responder a ellos”. En el nivel más alto, la empatía significa comprender los problemas e intereses que subyacen bajo los sentimientos del otro.



Asimismo, los resultados del indicador Habilidades sociales, señalan que el 73.4% de los sujetos se ubicaron en la alternativa *Nunca*, es decir, nunca se interesa en que la comunicación fluya claramente dentro en la organización y permita la colaboración para lograr los objetivos en objetivos en común. En tanto que el 8.7% *Rara vez* y el 7.4%, *Casi siempre*, mientras solo un 9.5% de los encuestados *Siempre* se relacionan unos con otros. En este sentido, según el baremo de corrección los sujetos tienen un nivel medio y muy alto de deficiencia en habilidades sociales para trabajar en equipo y comunicarse.

En atención a lo planteado Goleman (2004, p. 241), sostiene que “la clave de las habilidades sociales se basa muchas veces en saber interpretar las señales que los demás emiten de forma inconsciente y que a menudo son verbales”. El reconocer las emociones ajenas, aquello que los demás sienten y que se puede manifestar por la expresión de la cara, por un gesto, por una mala contestación, pueden ayudar a establecer lazos más reales y duraderos con las personas que se encuentran en el tiempo. No en vano, el reconocer las emociones ajenas es el primer paso para entenderlas e identificarse con ellas.

Finalmente, al observar el promedio de alternativas para la dimensión para la dimensión Competencias Sociales, la alternativa *Nunca* obtuvo el mayor porcentaje con 75%, *Rara vez* con 10%, *Siempre* con 9% y *Casi siempre* con 6,5%. De acuerdo con estas cifras, las competencias sociales se ubican en una valoración desfavorable según el baremo establecido, como sustento de los sujetos objeto de estudio.

El comportamiento de estas cifras admite la presencia de algunos nudos problemáticos, relacionados con el desarrollo de capacidades y habilidades para manejar la empatía y habilidades sociales, que aseguren al mejoramiento de las relaciones interpersonales en la organización, de grupos para la negociación de soluciones para establecer la armonía personal.

Estos resultados difieren de lo planteado por Goleman (2004, p. 241), quien señala “la inteligencia interpersonal incluye habilidades sociales, determinantes en la interacción con los demás. Dentro de ellas están la empatía y las habilidades sociales”. Por lo tanto, se evidencia que la población objeto de estudio, aún no han logrado reconocer sus propios sentimientos y los ajenos, de motivar y de manejar bien sus emociones al relacionarse con los demás. Esto se traduce a que el personal entrevistado no sabe controlar sus emociones, que le permitan llevar unas relaciones placenteras con su personal en pro de sí mismos y del colectivo.

Consideraciones Finales

En el personal del Complejo Petroquímico Ana María Campos existe un alto grado de personas apáticas a las emociones de los demás, no les importa su calidad como personas, es decir, no se ponen en los zapatos de los demás. Asimismo, nunca alcanzan a establecer suficientemente las habilidades sociales con sus equipos de trabajo, por lo tanto, es importante superar el conflicto y manejar con suficiente diplomacia este criterio antes sus jefes inmediatos. Es necesario discernir en que la influencia es una habilidad social para movilizar adecuadamente las emociones de los demás. Igualmente, en este personal existe un bajo conocimiento y utilización de las competencias sociales, incidiendo directamente en la empatía y habilidades sociales, perjudicando el control

emocional de sus actos en el lugar de trabajo.

Referencias

- Bizquerra, R y Pérez, N (2007). Las competencias emocionales. *Revista de Investigación Educativa (RIE)* XXI(10), 61–82.
- Cooper, F. y Sawaf, G. (2006). *La Inteligencia Emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Editorial. Mc Graw Hill.
- Gil, M. (2013). *Cómo crear y hacer funcionar una empresa*. Novena Edición. ESIC Editorial.
- Goleman, D. (2013). *Liderazgo. El Poder de la Inteligencia Emocional*. Ediciones B.S.A.
- Goleman, D. (2006). *La Inteligencia Emocional*. Editorial Puresa S.A.
- Goleman, D. (2004). *La Inteligencia Emocional*. Editorial Vergara.
- Goleman, D. (2001). *La Práctica de la Inteligencia Emocional*. Editorial Kairos.
- Goleman, D. (1999). *La Inteligencia Emocional en la Empresa*. Editorial Vergara.
- Goleman, D. (1998). *La Inteligencia Emocional*. Editorial Emotional Intelligence.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2016). *Metodología de la investigación*. 6ta Edición. Editorial Mc. Graw–Hill.
- Hurtado e3 Barrera, J. (2010). *Metodología de la investigación holística*. Sypal/Fundacite.
- Pérsico, L. (2003). *Inteligencia Emocional*. Editorial Libsa.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Editorial Pretince Hall. Décima Edición.
- Saz, A. (2002). *¿Quiere alguien explicarme que es la Inteligencia Emocional?* Editorial Ilustraciones.
- Schein, E. (1988). *La cultura empresarial y el liderazgo. Una visión dinámica*. Plaza & Janes Editores. P. Barcelona.
- Vivas, S. Gallego, A. (2008). *Inteligencia Emocional en la Empresa*. Universidad de los Andes. Mérida – Venezuela.