

Fecha de presentación: marzo, 2021, Fecha de Aceptación: mayo, 2021, Fecha de publicación: julio, 2021

25

## INVESTIGACIONES SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LAS EMPRESAS. TENDENCIAS EN LAS UNIVERSIDADES ECUATORIANAS

RESEARCH ON EMOTIONAL INTELLIGENCE IN COMPANIES. TRENDS IN ECUADORIAN UNIVERSITIES

Jenny Fernanda Enríquez Chugá<sup>1</sup>

E-mail: [ui.jennyenriquez@uniandes.edu.ec](mailto:ui.jennyenriquez@uniandes.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5394-3721>

Miriam Janneth Pantoja Burbano<sup>1</sup>

E-mail: [ui.miriampantoja@uniandes.edu.ec](mailto:ui.miriampantoja@uniandes.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4724-3849>

Mireya Silvana Cuarán Guerrero<sup>1</sup>

E-mail: [ui.mireyacuaran@uniandes.edu.ec](mailto:ui.mireyacuaran@uniandes.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5643-6511>

<sup>1</sup> Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ecuador.

### Cita sugerida (APA, séptima edición)

Enríquez Chugá, J. F., Pantoja Burbano, M. J., & Cuarán Guerrero, M. S. (2021). Investigaciones sobre inteligencia emocional en las empresas. Tendencias en las universidades ecuatorianas. *Revista Conrado*, 17(81), 211-219.

### RESUMEN

La inteligencia emocional se describe a un conjunto de destrezas orientadas a la tipificación, valoración, manifestación y seguimiento de las emociones y un práctico direccionamiento de las emociones que propicien, la planificación y faciliten los procesos tanto del pensamiento como de la resolución de problemas. El propósito principal de éste trabajo es analizar las investigaciones acerca de Inteligencia Emocional a nivel empresarial para la determinación de la tendencia en las universidades ecuatorianas, como métodos utilizados está la inducción y deducción, apoyado de la aplicación de la síntesis y análisis de los información recabada por medio de técnicas investigativas, entre los principales resultados es la determinación de una disminución en la tendencia de los trabajos investigativos realizados en las universidades del país.

### Palabras clave:

Inteligencia emocional, emoción, liderazgo, desempeño, gerencia.

### ABSTRACT

Emotional intelligence is described as a set of skills aimed at the typification, assessment, manifestation and monitoring of emotions and a practical directing of emotions that promote, planning and facilitate the processes of both thought and problem solving. The main purpose of this work is to analyze the research on Emotional Intelligence at the business level to determine the trend in Ecuadorian universities, as the methods used is induction and deduction, supported by the application of the synthesis and analysis of the information collected by means of investigative techniques, among the main results is the determination of a decrease in the tendency of the investigative works carried out in the country's universities.

### Keywords:

Emotional intelligence, emotion, leadership, performance, management.

## INTRODUCCIÓN

Una persona al desarrollar destrezas de percepción emocional desarrolla actitudes de gestión de sus sentimientos, y es capaz de entenderse a sí mismo, como sus semejantes, y finalmente con la capacidad de regular sus emociones con la finalidad impulsar un desarrollo personal e intelectual (Mayer & Salovey, 1997).

Una de las habilidades más importantes que puede poseer un ser humano es la percepción emocional, la cual le facilita el reconocer sus propios sentimientos y los de las personas que le rodean, para ello es fundamental saber interpretar el lenguaje no verbal como, por ejemplo: los gestos, movimiento de las manos; por otra parte, sugiere que se considere la entonación voz (Mayer & Salovey, 1993).

Otra habilidad que es importante reforzar es la asimilación emocional, esta se pone de manifiesto cuando se involucran los sentimientos al momento de resolver problemas, además esta habilidad es sumamente importante porque examina de qué forma las emociones provocan afectación al sistema cognitivo, analizando además la influencia de nuestros cambios afectivos en la toma de decisiones, finalmente esta habilidad también permite jerarquizar los procesos cognitivos con el fin de que logremos centrar toda nuestra atención en lo que es verdaderamente importante (Mayer & Salovey, 1997).

Sin lugar a duda todos los seres humanos debemos poner en práctica la comprensión emocional, concebida como la habilidad que permite determinar las categorías en las cuales se agrupan los sentimientos, la misma ejerce una doble función, anticipatoria que quiere decir el ser capaces de reconocer el origen de nuestros estados de ánimo y retrospectiva que nos permite hacernos responsables de nuestras acciones futuras (Mayer & Salovey, 1993).

Una de las habilidades más complejas de la Inteligencia Emocional es la regulación emocional, la cual implica analizar los sentimientos positivos y negativos que nos afectan, ello con la finalidad de despojarnos de la información que es inútil y procurar aprovechar aquella que puede ser de gran utilidad para nuestro bienestar emocional (Mayer & Salovey, 1997).

Los rasgos de un individuo que desarrolla competencias relacionadas con el trabajo en equipo ayudan a mejorar las habilidades empresariales, pero también es necesario tomar en cuenta que la actitud positiva desarrollada por la inteligencia emocional de un profesional de administración va más allá de las competencias profesionales y se percibe que influye en su desempeño laboral.

En la actualidad según Goleman (2000), explica que una persona al reconocer sus sentimientos por medio de una autoevaluación, al trabajarlos como parte de un proceso de constante de mejora continua, siempre con actitud proactiva hacia la búsqueda de un comportamiento adecuado que permita interactuar en pareja, en equipo y en sociedad al cual la define como inteligencia emocional. Goleman (2000), afirma que la inteligencia emocional puede ser considerada como una capacidad la misma que puede ser gestionada por un individuo y que no sólo puede aplicarlo en el ámbito familiar, sino que puede llevarlo al ámbito laboral.

Bajo este contexto, no queda duda que el estudio del comportamiento en las organizaciones es importante y que la inteligencia emocional es un tema que debe ser analizado con mayor detenimiento debido a que la inexistencia de un adecuado comportamiento entre empleados y directivos o entre empleados y clientes puede ocasionar malos entendidos que se pueden traducir en pérdidas para una organización, es por ello que su estudio a nivel de liderazgo es de suma importancia para el mejoramiento del rendimiento laboral (Shapiro, 1997).

Partiendo de su importancia Goleman (2000), manifiesta que el desarrollo de la inteligencia emocional no es algo innato en las personas, sino que puede aprenderse, es decir se podría desarrollar como una competencia y estas afirmaciones las acompaña de estudios psicológicos y aunque considera que también existe un componente genético a la que no descarta, el autor apoya el desarrollo por medio la educación del comportamiento emocional.

Otro punto que Goleman (2000), apoya es que existe una relación entre el liderazgo y la inteligencia emocional reconociendo que cinco aptitudes como el autoconocimiento y la autorregulación de la persona es tan necesaria para el liderazgo como para la inteligencia emocional, otras aptitudes son la motivación y la empatía que debe tener una líder para con sus seguidores y por ende las habilidades sociales como último punto del desarrollo de las aptitudes relacionadas con el liderazgo.

Adicionalmente Cartwright & Pappas (2008), afirman que el rendimiento de las organizaciones tiene una relación directamente proporcional con la inteligencia emocional, manifestando que las organizaciones que mejoran su rendimiento debido a la influencia que ejerce la actitud de sus miembros como son trabajadores y directivos. A lo que Danvila & Sastre (2012), concuerdan que según sus estudios los sujetos con mayor inteligencia emocional tienen mayor impacto o influencia en sus empresas que los que no han desarrollado esta competencia.

Además, se ha puesto de manifiesto que cuanto mayor complejidad tiene el trabajo, más necesaria es la inteligencia emocional. Y en este sentido Rincón (2010), explica que en los cargos gerenciales deberían desarrollar mucho más la inteligencia emocional que en otras dependencias de una organización, considerando que gerencia es la encargada de implementar el proceso administrativo y para ellos es necesario que desarrolle según Rincón (2010), habilidades técnicas, así como comunicacionales para relacionarse con sus pares, trabajadores y clientes.

Cabe mencionar además que la inteligencia emocional tiene un papel muy significativo en los niveles más altos de una organización, donde las diferencias, así como las habilidades técnicas son de menor importancia, por lo tanto, las destrezas de inteligencia emocional posicionarán a una persona como centro de una organización, sobre la que giraran procesos que permitan liderando y promover cambios importantes a nivel organizacional. Cuando los directivos como sujetos individuales adquieren una sólida comprensión de la Inteligencia Emocional, van logrando una diversidad de expectativas que se traduce en un liderazgo y, finalmente, en eficacia y eficiencia organizacional, debido a que la Inteligencia Emocional está vinculada directamente con los problemas y el manejo de los procesos laborales.

Aunado a ello la Inteligencia Emocional también influye en la toma de decisiones en las empresas, dado que puede afectar al hecho de que una organización sea más o menos eficiente o competitiva, lo que puede llegar al extremo del cierre de esta, debido a la toma de malas decisiones.

La Inteligencia Emocional conduce a un buen liderazgo empresarial, para ello es importante plantear modelos que permitan comprender la complejidad de las organizaciones y la relación entre los agentes internos (líderes y seguidores) quienes son los que hacen parte de la ordenación. Considerando lo mencionado anteriormente el liderazgo se centra más en la conciliación del control y la autoridad, lo cual implica que el líder ejerza menos su papel y se ejercite más en las relaciones; lo cual involucra que él ya no ejerce un influjo unilateral y directo, sino que trasciende a formas indirectas y multidireccional.

Definitivamente la inteligencia emocional también influye en la eficacia organizativa en las siguientes áreas: contratación y conservación del empleado, desarrollo del talento humano, trabajo en equipo, compromiso organizacional, estado de ánimo y salud del empleado, innovación, productividad, eficacia, ventas, ingresos, calidad de servicios, fidelidad de los clientes. (Goleman & Cherniss, 2013).

Por otra parte, es importante analizar que a nivel directivo la inteligencia práctica, que también muchos la conocen como inteligencia social, está estrechamente relacionada con la inteligencia emocional, las dos constituyen pilares vitales para los directivos, pues ellos mantienen una gran interacción con el entorno de las organizaciones y necesitan lograr compromisos con sus trabajadores, así como el cumplimiento de los objetivos organizacionales (Muñoz & Rodríguez, 2005).

Así también desde el ámbito empresarial la generación de ideas relacionadas con la búsqueda de la productividad de una determinada organización es un ejemplo de cómo un directivo emplea y aplica su inteligencia sintética, la que se pone de manifiesto al realizar y ejecutar los procesos relacionados con la planeación (Goleman, 2014).

Cabe analizar también que el estrés en el lugar de trabajo es un problema constante para las personas, en todos los niveles del organigrama de la empresa, al volverse cada vez más competitivo y exigente el centro de trabajo, la inteligencia ejecutiva adquiere una importancia mayor no solo para la reducción del estrés, sino también para lograr un mejor manejo de relaciones interpersonales (Ryback, 2005).

La intención planteada durante la presente investigación es analizar las investigaciones acerca de Inteligencia Emocional a nivel empresarial para la determinación de la tendencia en las universidades ecuatorianas, para ello se proponen como objetivos específicos la sustentación teórica de los conceptos sobre Inteligencia Emocional, también se ha considerado realizar el diagnóstico de la situación actual de las diez y nueve universidades del Ecuador que disponen de trabajos de investigación sobre Inteligencia Emocional en empresas, y dar a conocer los resultados obtenidos luego del diagnóstico efectuado, además se utilizó un muestreo no aleatorio intencional y los métodos utilizados fueron el inductivo-deductivo, histórico-lógico y hermenéutico.

## MATERIALES Y MÉTODOS

El desarrollo de este estudio tiene su origen en la búsqueda de aproximativa de la tendencia de los trabajos de grado a nivel nacional en la que se seleccionó diecinueve Universidades del Ecuador, la metodología que se empleó se basó en la búsqueda de literatura especializada en Inteligencia Emocional en las empresas en las universidades del Ecuador, la modalidad aplicada fue de tipo cualitativo, el alcance investigativo fue descriptivo (Hernández, et al., 2014), los métodos aplicados fueron el método inductivo-deductivo el mismo que se utilizó para

analizar de forma específica algunos temas administrativos considerando los trabajos de grado de las universidades del Ecuador, y que estecen enmarcados dentro del tema de Inteligencia Emocional aplicadas a las organizaciones como objeto de estudio, a partir de esta instancia se aplicó un método hermenéutico.

Schleiermacher (1977), la define como una metodología que permite interpretar los textos, artículos de nivel teórico. Concepto que se aplica al tema objeto de estudio, otro método es método histórico-lógico permitió trazar líneas de tiempo que permitan determinar la evolución de las investigaciones sobre Inteligencia Emocional en el transcurso de los últimos cinco años. Como procedimiento a estos métodos se ha iniciado analizando los trabajos de grado sobre Inteligencia Emocional aplicados en empresas y que han sido presentados en las universidades del Ecuador, para ello se utilizó los repositorios a los que se accedieron por medio de las páginas web de las instituciones de educación superior, otra herramienta de búsqueda utilizada fue Google académico por medio de la cual se accedió a repositorios de revistas especializadas en el tema y a sus respectivos artículos.

Con respecto a la población y muestra en el presente estudio se ha tomado en cuenta 56 universidades a nivel del Ecuador, la misma que fue determinada según boletines técnicos emitidos por la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT) de las cuales están divididas en 26 universidades privadas y 30 universidades públicas. Para la determinación del muestreo se aplicó un método no aleatorio intencional, basado en los trabajos de Quinn (1988), afirma que la fortaleza de un trabajo está en lograr una representación adecuada, denominada muestra la misma que puede ser intencional si los casos son suficientes y pertinentes en información.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos son en función de los objetivos, para lo cual se procedió a revisar la tendencia de los trabajos de grado especificando el tema de inteligencia emocional que han sido aplicados en las empresas ecuatorianas, y que han sido presentados por los estudiantes universitarios para su proceso de titulación, por tal razón, como parte de este proceso de síntesis se categorizó en públicas y privadas tomando como base una muestra intencional de diecinueve universidades.

Bajo este contexto se observa que dentro del rango mayor a 15 trabajos de grado se detectaron que fueron realizados por los estudiantes de la Universidad Nacional del Chimborazo en cuyos repositorios en los cuales se pudo confirmar la presentación estos trabajos, también es muy importante el aporte de los trabajos de la Universidad Técnica de Ambato.

Otro rango importante de análisis está en rango de uno a quince trabajos de grado los mismos que fueron presentados por estudiantes de la Universidad del Azuay, y la Universidad de Estatal Península de Santa Elena, hay que destacar que dentro de este grupo existe trabajos de gran impacto como el de la Universidad de las Américas, Universidad de Especialidades Espíritu Santo, Universidad Politécnica Salesiana.

Luego de recabar y analizar la tendencia de los trabajos de grado con este tema en particular se ha determinado que son 132 trabajos, los cuales fueron presentados en el área de administración de empresas, bajo líneas de investigación orientadas al desarrollo del comportamiento de las organizaciones, dentro de esta categorización el rango de tiempo establecido fue desde enero del 2016 a marzo del 2021 (Figura 1).

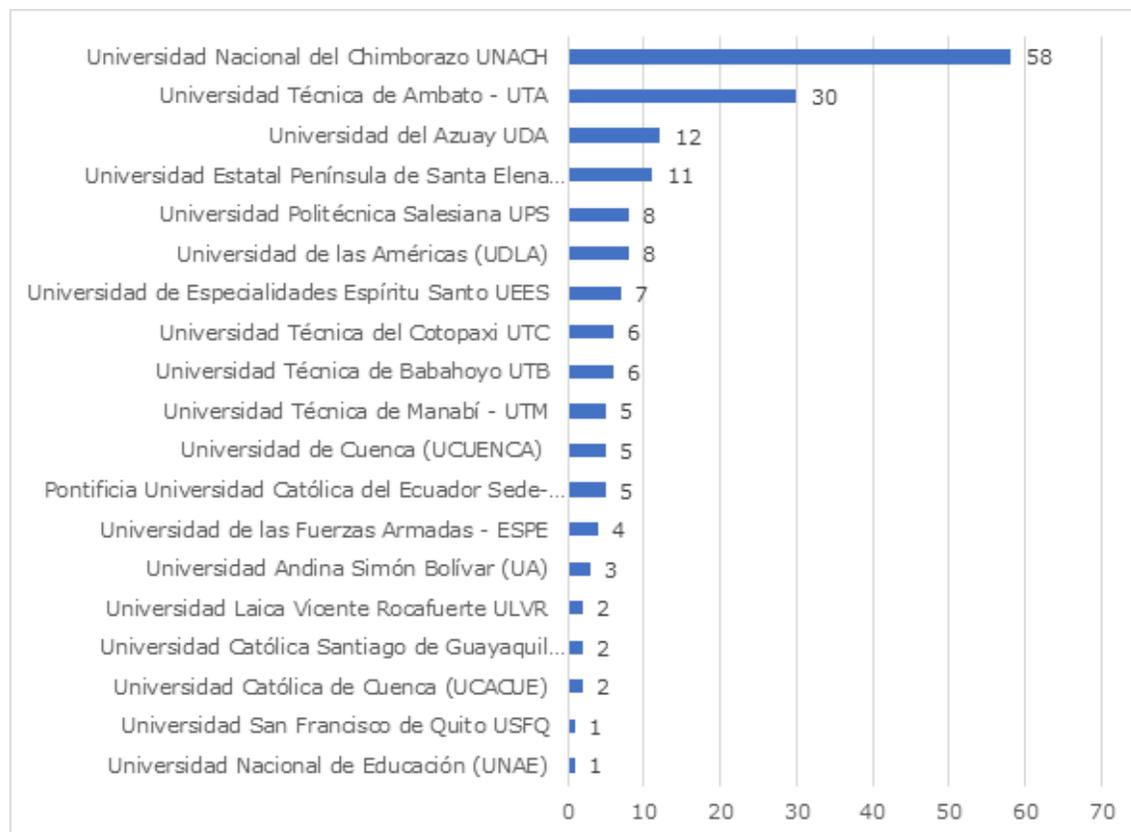


Figura 1. Trabajos de grado realizados entre el año 2016-2017.

Como se puede observar las universidades que más trabajos grado han realizado acerca del tema de inteligencia emocional, son las públicas como en este caso la Universidad Nacional del Chimborazo (UNACH) se destaca porque sus estudiantes han presentado 58 trabajos como parte de una línea de investigación que viene desarrollando la institución, ésta es seguida por la Universidad Técnica de Ambato (UTA) con 30 trabajos relacionados con el tema.

Otro aspecto para considerar es la tendencia de este tipo de investigaciones según el origen del capital de creación de las universidades, para ello se procedió a categorizar en públicas y privadas obteniendo que mayoritariamente son las universidades públicas las que más apertura tienen para trabajar en esta línea de investigación (Figura 2 y 3).

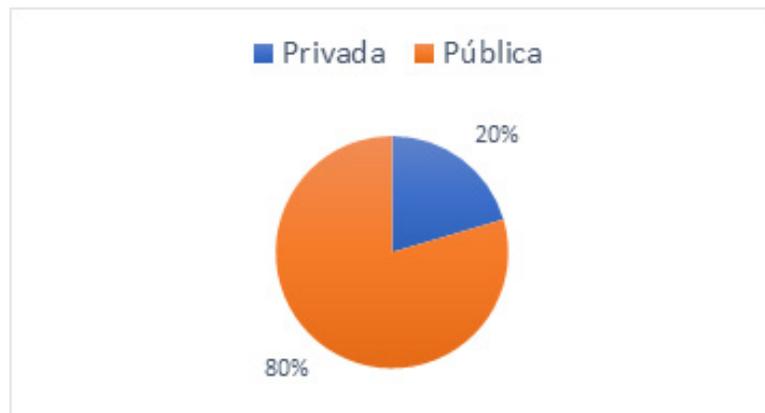


Figura 2. Tendencia según el tipo de constitución de las universidades, años 2016 y 2017.

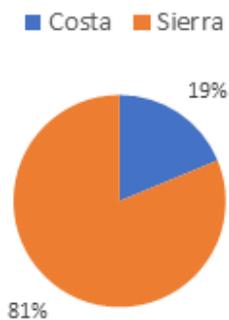


Figura 3. Tendencia según la región de las universidades, años 2016 y 2017.

En una segunda etapa se consideró el período comprendido entre el 2017 y el 2018, destacando que se han elaborado 27 trabajos de grado, nuevamente pertenecen a la UNACH, con la mayor aportación de investigación en estos temas orientados a la inteligencia emocional, para mayor comprensión de la distribución de los trabajos (Figura 4).

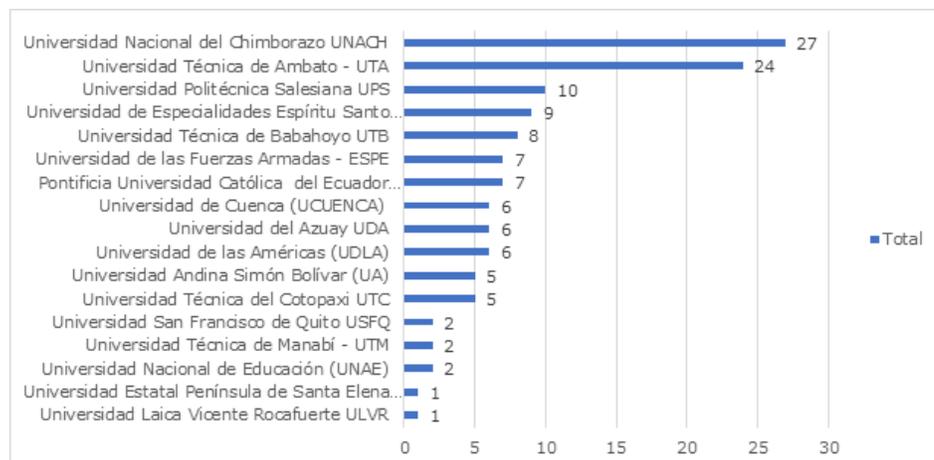


Figura 4. Trabajos de grado realizados entre el año 2017-2018.

En la tercera etapa se analizó los trabajos de grados comprendidos entre los años 2018 y 2019, tiempo en el cual se presentaron a nivel nacional 65 trabajos de los cuales se puede observar que la universidad que mayor aporta a este tema de investigación es la Universidad Técnica de Babahoyo con 11 trabajos de grado presentados (Figura 5).

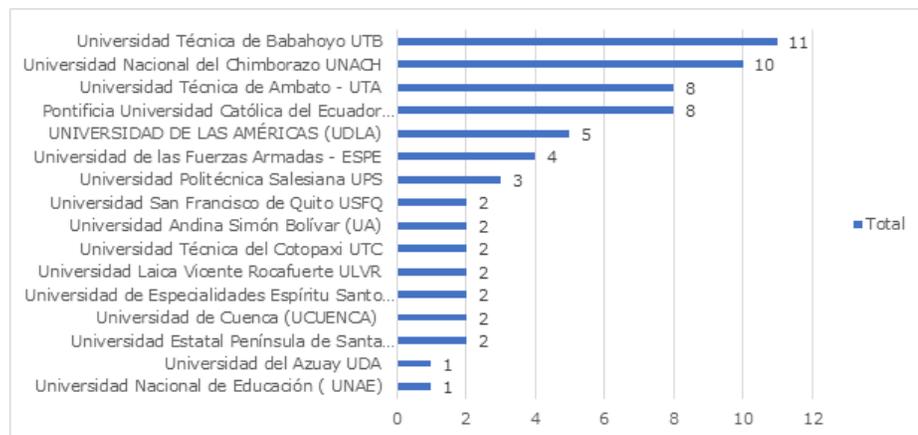


Figura 5. Trabajos de grado realizados entre el año 2018-2019.

En la cuarta etapa de la investigación los trabajos que se han presentado en el período de 2019 al 2020 han sido 23 trabajos de grado los mismos que hacen referencia al tema de inteligencia de los cuales se puede extraer que son aplicados al desarrollo de modelos de gestión referentes a la inteligencia emocional, así como procesos, así como estudios aplicativos del comportamiento organizacional (Figura 6).

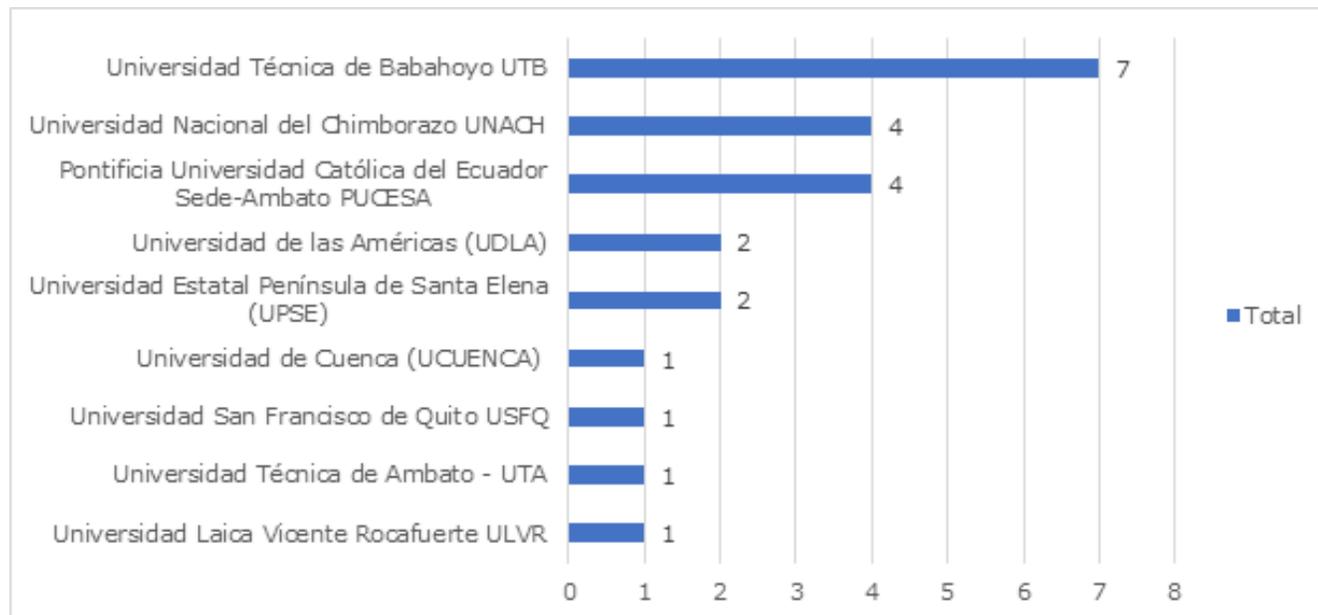


Figura 6. Trabajos de grado realizados entre el año 2019-2020.

Finalmente se procedió a elaborar una tabla resumen que compila la información de las investigaciones realizadas desde el año 2016 al año 2020 tiempo en el cual se ve reflejado que la tendencia es a disminuir en la investigación acerca de los temas inteligencia emocional, lo que se puede observar en la tabla 1.

Tabla 1. Trabajos de investigación desarrollados entre el año 2016-2020.

Trabajos de investigación (2016-2017)	Trabajos de investigación (2017-2018)	Trabajos de investigación (2018-2019)	Trabajos de investigación (2019-2020)
58	27	11	7
30	24	10	4
12	10	8	4
11	9	8	2
8	8	5	2
8	7	4	1
7	7	3	1
6	6	2	1
6	6	2	1
5	6	2	
5	5	2	
5	5	2	
4	2	2	
3	2	2	
2	2	1	

2	1	1	
2	1		
1			
1			
176	128	65	23

Se evidencia que la mayoría de los trabajos de investigación se han elaborado entre el año 2016-2017, además se logra determinar que existe un evidente decrecimiento en la cantidad de trabajos de investigación elaborados entre los años 2017-2020 (Tabla 2).

Tabla 2. Formato de presentación de trabajos investigativos.

Formato	Número
Tesis Pregrado	178
Tesis Maestría	44
Artículos	10
Examen Complexivo	3
Proyecto Titulación	2
Libros	2
Monografía	1
<b>Total</b>	<b>240</b>

El formato de la mayoría de los trabajos de investigación que se han elaborado corresponde a tesis de pregrado y tesis de maestría, mientras que una minoría son libros y monografías.

La revisión de la de tendencias en repositorios está basada en trabajos de García, et al. (2019), quien explica una metodología basada en la revisión de una base de Scopus la misma que se realiza desde el año 2015 al año 2019, la misma que tuvo como propósito la revisión sistemática de la literatura científica y cuyos aportes son importantes en la presentación de las tendencias de la inteligencia y la educación emocional, para lo cual los autores presentaron un plan de seguimiento de todos la producción científica que fue indexada en esta base de datos.

Hernández (2015), afirma que su trabajo de investigación se adscribe a la línea de investigación gestión y control de las organizaciones, ya que aporta a la academia, al campo investigativo y al sector empresarial colombiano, un recuento y análisis de las más destacadas publicaciones científicas y estudios circulantes indizados sobre el concepto de Inteligencia Emocional como una destreza que potencializa el desarrollo del capital humano dentro de la organización.

Por su parte, Galbis (2016), utiliza una metodología bibliométrica, con el objetivo de proporcionar información objetiva sobre el estado de la investigación realizada en IE en el campo científico de la psicología, en el cual analizó 715 artículos publicados entre 1926 y 2014, mismos que fueron obtenidos de la base de datos Web of Science.

Jiménez & De la Hoz (2019), en su trabajo de tesis titulado: Inteligencia Emocional en el contexto de la Educación Superior; Revisión Sistemática de la Literatura, menciona que el diseño del proceso de su investigación se basó en un enfoque cualitativo, atendiendo los objetivos propuestos, la investigación es una revisión documental de tipo narrativo cuya finalidad es analizar la inteligencia emocional en la educación superior a partir de investigaciones desarrolladas y publicadas en bases de datos de revistas científicas. Para ello, la recolección de la información se realizó a través de búsqueda en bases de datos digitales por las investigadoras.

En el estudio realizado por Magna (2016), hace referencia a que el análisis de las publicaciones científicas, en el marco de la bibliometría, constituye un eslabón fundamental dentro del proceso de investigación y por tanto se ha convertido en una herramienta que permite calificar la calidad del proceso generador de conocimiento y el impacto de este proceso en el entorno en términos de la información proporcionada sobre los resultados del proceso investigador, su volumen, evolución, visibilidad y estructura, a base de la utilización de indicadores bibliométricos y de su aplicación cuantitativa a estos resultados con el fin de obtener antecedentes que permitan aportar conocimiento en relación a la evolución y calidad de una determinada producción científica, caracterizada por una publicación en algún material bibliográfico.

Los indicadores bibliométricos permiten clasificar las publicaciones científicas, permitiendo con ello conocer, principalmente, cuál es su producción, su difusión y la repercusión alcanzada en la comunidad científica, orientando con ello el valor científico de la publicación y el impacto tanto de la investigación como de las fuentes.

Finalmente, Fragoso (2019), en su trabajo presenta una propuesta de un seguimiento realizado a varios trabajos en la cual expone la importancia que tiene el desarrollo de la inteligencia emocional, sugiere como el proceso emocional puede ser trabajada como parte de una accionar académico y científico por medio del cual se puede construir propuestas y modelos direccionados al desarrollo de relaciones sociales y competencias de trabajo, que ya han sido abordadas por Goleman, Meyer y Salovey quienes sugieren ahondar más en estos trabajos para mejorar el rendimiento de las organizaciones.

## CONCLUSIONES

Los trabajos de grado a nivel nacional, con referente al tema de inteligencia emocional, tienen una tendencia a disminuir desde el año 2016 al año 2020 evidenciando que los centros académicos a nivel nacional no le están dando la importancia en el desarrollo de la administración, evidenciando que el estudio del comportamiento organizacional como línea de investigación es muy poco revisada.

Otro aspecto importante es el aporte mayoritario que tienen las universidades de la región sierra según los resultados obtenidos durante la presente investigación, así como su peso en el desarrollo de este tema y sus aportes teóricos y prácticos son de mucha relevancia, sobre todo en el diseño de modelos de mejora de la productividad laboral, así como estrategias metodológicas aplicando la inteligencia emocional.

Finalmente, entre las universidades públicas y privadas se evidencia, que mayoritariamente son las universidades públicas las que aportan con mayores investigaciones en inteligencia emocional y al desarrollo del campo del comportamiento organización que se encuentra dentro de la materia de administración de empresas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cartwright, S., & Pappas, C. (2008). Emotional intelligence, its measurement and implications for the workplace. *International Journal of Management Reviews*, 10(2), 149-171.
- Danvila Del Valle, I., & Sastre Castillo, M. Á. (2012). Inteligencia Emocional: una revisión del concepto y líneas de investigación. *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 20, 107-126.
- Fragoso-Luzuriaga, R. (2019). Importancia del desarrollo de la inteligencia emocional en la formación de personas investigadoras. *Actualidades Investigativas en Educación*, 19(1), 655-679.
- Galbis Moreno, D. (2016). Estado de la investigación en inteligencia emocional. Una aproximación bibliométrica. Universitas Miguel Hernández.
- García Lázaro, I., Gallardo-López, J. A., & López-Noguerro, F. (2019). La inteligencia emocional y la educación emocional en la escuela: Un estado de la cuestión a través del análisis bibliométrico de la producción científica en Scopus (2015-2019). En, J. A. Marín Marín, G. Gómez García, M. Ramos Navas-Parejo, N. Campos Soto *Inclusión, Tecnología y Sociedad: investigación e innovación en educación*. (pp. 220-231). Dykinson.
- Goleman, D. (2000). La inteligencia emocional en la empresa. Editorial Kairós.
- Goleman, D. (2014). *Liderazgo. El poder de la inteligencia emocional*. B de books.
- Goleman, D., & Cherniss, C. (2013). *Inteligencia emocional en el trabajo: Cómo seleccionar, medir y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Editorial Kairós.
- Hernández, M. (2015). Análisis bibliométrico de la inteligencia emocional dentro del contexto empresarial en Colombia, durante la última década. Universidad de San Buenaventura.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6a. ed.). McGraw- Hill.
- Jiménez Arévalo, L., & De la Hoz Gutiérrez, V. (2019). Inteligencia emocional en el contexto de la Educación Superior. (Trabajo de grado). Universidad Cooperativa de Colombia.
- Magna Veloso, O. E. (2016). El capital emocional como base del capital humano de las personas. Formulación de un modelo de evaluación operacional. Universitat Politècnica de Catalunya
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 17(4), 433-442.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence. *Emotional development and emotional intelligence: educational implications*, 3(31), 1-22.
- Muñoz Martínez, R., & Rodríguez Muñoz, S. (2005). La inteligencia emocional y su relación con el proceso directivo en el contexto empresarial. *Ingeniería Industrial*, 26(1), 18-24.
- Quinn, R. E. (1988). *Beyond Rational Management, Mastering the paradox of competing demands of high performance*. Jossey-Bass.
- Rincón Covelli, T. (2010). *Verdad, justicia y reparación: la justicia de la justicia transicional*. Universidad del Rosario.
- Ryback, D. (2005). EQ Trabaje con su inteligencia emocional. EDAF S.A.
- Schleiermacher, F. (1977). Hermeneutik und Kritik. Suhrkamp Verlag.
- Shapiro, L. E. (1997). *La inteligencia emocional de los niños*. Javier Vergara.