



Revista Arbitrada Venezolana
del Núcleo Costa Oriental del Lago



mpacto *Científico*

Universidad del Zulia

Junio 2021
Vol. 16 N° 1

ppi 201502ZU4641
Esta publicación científica en formato digital
es continuidad de la revista impresa
Depósito Legal: pp 200602ZU2811 / ISSN:1856-5042
ISSN Electrónico: 2542-3207



**UNIVERSIDAD
DEL ZULIA**

**Núcleo Costa Oriental del Lago
Coordinación de Postgrado e Investigación
Cabimas - Venezuela**

 **mpacto** *Científico*

**Revista Arbitrada Venezolana
del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago**

Vol. 16. N°1 Enero - Junio 2021

Depósito legal ppi 201502ZU4641

La revista arbitrada venezolana del Núcleo LUZ-COL **Impacto Científico** es una publicación semestral multidisciplinaria de excelencia académica, que constituye un medio necesario para la difusión del quehacer científico en el campo de las ciencias humanas y sociales, las ciencias económicas y la ingeniería. Es auspiciada por el Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico (CONDES) de la Universidad del Zulia, VAC-Serbiluz.

Impacto Científico se presenta como una alternativa para la divulgación de investigaciones científicas en forma de artículos arbitrados para investigadores del Núcleo LUZ-COL, profesores e investigadores de otras instituciones nacionales e internacionales, cuyos trabajos encuadren dentro del perfil, filosofía, políticas y normas editoriales de la revista.

Revista arbitrada e Latindex (Catálogo), Actualidad Iberoamericana (Chile),
indizada en: The Library of Congress (USA), Revencyt (Venezuela)
REVZULCyT produccioncientificaluz.org (Venezuela),
CLASE (México), SciELO Venezuela, Biblioteca
Virtual Miguel de Cervantes (España), Biblioteca
Latinoamericana (México), EuroPub (Inglaterra), LivRe
(Brasil)

DR © Universidad del Zulia. 2021

Núcleo Costa Oriental del Lago.

Cabimas - Venezuela.

Diseño de portada: Jesús Mavárez

Diagramación y Corrector de Publicaciones: MSc. Adonis Marcano D.

Esta revista fue editada en formato digital y publicada en junio de 2021,
por el **Fondo Editorial Serbiluz, Universidad del Zulia**
Maracaibo-Venezuela.

Impacto Científico. Revista arbitrada venezolana del Núcleo LUZ-COL.

Urb. Las 40, entre Calles 4 y 5. Cabimas, estado Zulia, Venezuela.

Teléfono: (0414) 6877466.

Correo electrónico: impactocientifico@gmail.com / impactocientifico@col.luz.edu.ve

URL: produccioncientificaluz.org / impactocientifico.wordpress.com

Sumario

PRESENTACIÓN	Pag. 7
Yajaira Alvarado	
ARTICULOS	
Estilos docentes para la aplicación de tecnologías de la información y comunicación en instituciones universitarias <i>Teaching styles for the application of information and communication technologies in univerty institutions.....</i>	13
Darnellis Pérez, María Gómez y Mirta Guevara	
Comportamientos prosociales en la institución educativa La Libertad de la Comuna 8 del municipio de Medellín - Colombia <i>Pro-social behaviors of the school coexistence in the educational institution La Libertad, in the 8th commune of the municipality of Medellín-Colombia.....</i>	21
Nidya Murillo Serna	
Componentes de calidad y satisfacción del cliente: Aproximaciones teóricas en las empresas de turismo de la Provincia Los Ríos, Ecuador. <i>Components of quality and customer satisfaction: Theoretical approaches in tourism companies in Los Ríos Province, Ecuador.....</i>	43
Irma Gaibor García	
Formación didáctica de la educación física en las instituciones educativas de básica primaria colombianas <i>Didactic training in physical education in colombian primary basic educational institutions.....</i>	55
Carlos Alberto Palacios y Sunny Perozo	
Eficiencia de las semillas de <i>Tamarindus indica</i> como coagulante en el tratamiento de aguas destinadas al abastecimiento urbano <i>Efficiency of the seeds of tamarindus indica as a coagulant in the treatment of water intended for urban supply.....</i>	73
Yoalis González, Yaxcelys Caldera, Danesa Villasmil, Nauyeli González y Yamilexi Ortiz	

Gobernabilidad para la gestión del riesgo en las organizaciones de economía social y solidaria. Un análisis desde la legislación ecuatoriana	
<i>Governance for risk management in social and solidarity economy organizations. An analysis from the ecuatoriana legislation.....</i>	87
Juan Gabriel Vacacela Pineda	
Modelización de la mampostería en el comportamiento de un edificio de hormigón armado	
<i>Modeling of masonry in the behavior of a reinforced concrete building.....</i>	99
Carlos Romero y Nelson López	
Violencia escolar: Inclusión de las teorías para su prevención en las mallas curriculares	
<i>School violence: inclusion of theories for its prevention in the curricular networks.....</i>	117
Oscar Rojas, Doris Solís y Guillermo Valdez	
Inteligencia emocional y su relación en el contexto empresarial	
<i>Emotional intelligence and its relationship in the business context.....</i>	131
Alicia Enríquez Cuadro, Elvis Aldaz Enríquez y Ernesto Cadena Álvarez	
Eficiencia en la implementación de programa de educación intercultural Bilingüe en el área de preescolar	
<i>Efficiency in the implementation of a bilingual intercultural education program in the preschool area.....</i>	141
Amely Vivas Escalante, Katihuska Mota y Manuel Valenzuela Saavedra	
Modelo de gestión del conocimiento para las unidades de investigación ambiental de una universidad venezolana	
<i>Knowledge management model for environmental research units of a Venezuelan university.....</i>	155
Lorena Fuentes e Iván Mendoza	
Redes sociales como herramienta en la educación a distancia. Una experiencia universitaria en Chile	
<i>Social networks as a tool in distance education. A university experience in Chile.....</i>	179
Marlenis Martínez, Carlos Concha y Albino González	

Abordaje metodológico para verificar la relación formación gerencial-productividad en las empresas familiares <i>Methodological approach to verify the managerial training-productivity relationship in family businesses.....</i>	195
Carlos Velasquez	
Formación de postgrado en Gerencia de la Innovación <i>Postgraduate training in Innovation Management.....</i>	205
César Ramos Parra, Carlos García, María Mármol, Cira González y Carynel Ávila	
Instrucciones a los autores.....	219

Inteligencia emocional y su relación en el contexto empresarial

**Alicia Enríquez Cuadro, Elvis Aldaz Enríquez
y Ernesto Cadena Álvarez**

*Universidad Técnica de Babahoyo
corinaenriquez72@gmail.com, elvis.aldaz@yahoo.es y
ernestocadenaavarez@yahoo.es*

Resumen

La inteligencia emocional es un balance de control y regulador de los sentimientos propios, y de los demás, que permite el pensar, repensar y actuar del individuo, extendiéndose al quehacer gerencial. Sin embargo muchos gerentes aún no están muy familiarizados con estas teorías. De allí este artículo, se presenta como un estudio documental cuyo propósito es analizar desde un enfoque holístico la inteligencia emocional relacionado y direccionado a los recursos humanos que en los actuales tiempos de constante dinámica de cambio, constituyen parte de las organizaciones, a las cuales les pueden ser útiles estos conocimientos elementales. Para tal fin, se contrastaron las teorías expuestas por diversos autores, como: Goleman (2007) y Cooper y Sawaf (2007), entre otros. Se concluye que, la aptitud emocional es importante en el manejo de los recursos humanos dentro del contexto empresarial, papel cuya esencia es lograr que otros ejecuten sus respectivos trabajos con más efectividad.

Palabras clave: Inteligencia emocional; recursos humanos; contexto empresarial

Emotional intelligence and its relationship in the business context

Abstract

Emotional intelligence is a balance of control and regulator of one's own feelings, and those of others, which allows the individual to think, rethink and act, extending to managerial work. However, many managers are still not very familiar with these theories. Hence, this article is presented as a documentary study whose purpose is to analyze from a holistic approach the emotional intelligence related and directed to human resources that in the current times of constant dynamics of change, constitute part of the organizations, to which these elementary knowledge can be useful. To this end, the theories put forward by various authors were contrasted, such as: Goleman (1995) and Sternberg (1998). It is concluded that emotional aptitude is important in the management of human resources within the business context, a role whose essence is to get others to perform their respective jobs more effectively.

Keywords: Emotional intelligence; human resources; business context

Introducción

Hoy día, una de las principales preocupaciones de las organizaciones a nivel mundial es el sobrevivir ante las exigencias de un entorno cada vez más turbulento, de allí que se requiere contar con un recurso humano preparado, no sólo para fomentar los cambios, sino para percibirlos como procesos naturales e inevitables. Desde esta perspectiva, se requieren recursos humanos con una actitud positiva hacia el cambio, que faciliten la coordinación de los procesos, así como el desempeño eficiente de todos en beneficio de los objetivos organizaciones.

Así las cosas, la inteligencia emocional ocupa un lugar preferente como elemento esencial para el éxito de las organizaciones de hoy, asimismo en un entorno que exige de sus líderes el poder transformador para enfrentar los cambios. La inteligencia emocional y la efectividad gerencial dependen cada vez más de la capacidad para generar ideas innovadoras que permitan mantener el nivel de competitividad en todas las empresas. Para lograr esta propuesta, las organizaciones en el ámbito internacional se preocupan cada día más para atender el factor humano de las organizaciones.

De acuerdo a lo anterior, Goleman (2007) define la inteligencia emocional como la capacidad que poseen las personas de sentir, entender, controlar, así como modificar estados emocionales en uno mismo, así como en los demás; logrando determinar la manera en que se relaciona y se entiende el mundo; tiene en cuenta las actitudes, los sentimientos, englobando habilidades como: el control de los impulsos, la

autoconciencia, automotivación, confianza, entusiasmo, empatía, y sobre todo es el recurso necesario para ofrecer mayor rendimiento en el trabajo, mejorar la efectividad.

La definición anterior, coincide con los planteamientos de Cooper y Sawaf (2007) quienes señalan que 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, la cual es fundamental dentro de las organizaciones, dado que brinda una plataforma hacia una efectividad en sus actividades, considerando así cada una de las expectativas de sus miembros.

Desde estas perspectivas, comprender la profundidad de la inteligencia general es esencial para saber cómo se mantienen las relaciones interpersonales, elemento clave para contribuir al éxito tanto de las organizaciones como de cada uno de sus miembros mediante una motivación ajustada a sus necesidades, liderando equipos humanos, orientándolos en los procesos a realizar y conformando equipos altamente efectivos; por ello, implica un desarrollo de las emociones de los individuos, lo cual es fundamental revisar las orientaciones de la inteligencia emocional, tal como el autoconocimiento de la emociones propias, dirección de emociones, auto motivación, reconocimiento de emociones en otros y manejo de relaciones.

Es así como la gestión del talento humano conlleva al reconocimiento de las personas como capaces de dotar a la organización de inteligencia y como socios con el potencial para conducirla al éxito, logrando de ésta manera que su desempeño sea ejecutado sobre la base de las necesidades tanto de la empresa como del personal.

De acuerdo a lo anterior, la gerencia se debe identificar con la importancia, las consecuencias, el alcance que produce gerenciar el talento humano dentro de las organizaciones que se encuentran bajo su responsabilidad, logrando de ésta manera valorar el conocimiento que se les proporciona, sin el cual no sería posible afrontar los cambios continuos, producto de la globalización definida como la capacidad de interactuar con el mundo para compartir mercados en conjuntos, así como de los avances tecnológicos, alcanzando la competitividad deseada en la sociedad del conocimiento.

Bajo esta óptica, se presenta el siguiente artículo cuyo propósito es analizar la inteligencia emocional y su relación en el contexto empresarial, vista la inteligencia emocional como un elemento útil para explicar y enfrentar las exigencias del entorno empresarial, la cual puede contribuir con el desarrollo de la capacidad de liderazgo del individuo, convirtiéndose así en una alternativa relacionada al éxito de quienes dirigen la organización.

Metodología

La investigación se realizó bajo un diseño documental, definido por De Pelekais y otros (2007) como el proceso sistemático de búsqueda de información, selección, lectura, registro, organización, descripción e interpretación de datos extraídos de

fuentes documentales existentes en torno a un problema, a fin de encontrar respuesta a las interrogantes planteadas en cualquier área del conocimiento.

De manera análoga, de acuerdo a su estrategia se consideró una investigación documental teórica, la cual para Uribe (2004) estudia los documentos existentes sobre un tema determinado (todo aquello que ha dejado como huella el ser humano). Por otra parte, el tipo de investigación documental para Abreu (2016) consiste en un análisis teórico de la información sobre determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas, respecto al tema objeto de estudio.

En tal sentido, se planteó una investigación documental acerca de la inteligencia emocional y su relación en el contexto empresarial, donde se profundiza el concepto así como las teorías contemporáneas que se han planteado al respecto, a partir de antecedentes de otras investigaciones.

Por otra parte, la investigación documental presentada tiene como diseño el bibliográfico, el cual posee entre sus alternativas de aplicación la investigación autónoma, la cual permite resolver por sí misma la interrogante que se plantea, y para ello se utilizó el diseño bibliográfico puro, pues sólo se consultaron fuentes de tipo bibliográfico para dar respuestas a los objetivos de la investigación.

Según Sabino (2014), el diseño bibliográfico se utiliza cuando los datos a emplear han sido recolectados en otras investigaciones y son conocidos mediante informes correspondientes a datos secundarios obtenidos por otros, elaborados y procesados de acuerdo a los fines de quienes los manejaron. Al respecto, en esta investigación, por ser una revisión de marcos teóricos, documentos e investigaciones previas, teorías ubicadas en textos, presenta un diseño bibliográfico. La bibliografía y documentos consultados están relacionados al tema de inteligencia emocional, específicamente en lo relacionado al contexto empresarial.

Perspectiva teórica

La inteligencia emocional en la empresa

La inteligencia emocional hace referencia al conjunto de aptitudes relacionadas con una adecuada utilización de las emociones propias y la comprensión de las ajenas con el objetivo de mejorar las relaciones entre individuos. Según Goleman (2007), se define como la capacidad para obtener sentimientos sobre las mismas personas y hacia otros, siendo hábil para manejarlos al trabajar con los demás, logrando una compenetración en sus relaciones personales e interpersonales.

Para todos es conocido que el cerebro humano se encuentra conformado por dos hemisferios, pero no todos saben las funciones que ellos cumplen. El hemisferio izquierdo se encuentra constituido por la lógica y aquello relacionado con ella, aborda el pensamiento analítico, cuantitativo, racional así como verbal. El hemisferio derecho se relaciona con el pensamiento holístico, intuitivo, imaginativo - conceptual, es el hemisferio de las emociones y la creatividad. El predominio de uno de los hemisferios

determina, por consiguiente, las conductas que la persona tendrá al enfrentarse a sí mismo y su medio.

Por tanto, la sociedad ha aprovechado la utilización del hemisferio izquierdo, mediante una educación de corte científico y una alta valoración social por las diversas profesiones vinculadas a esta área, relegando de paso aquellas vinculadas al hemisferio derecho y, por ende, limitando el desarrollo de habilidades relacionadas a este hemisferio, sin embargo, es fundamental que se puedan aprovechar el cerebro en su totalidad logrando vincular lo lógico con lo creativo, contribuyendo así al avance social que se requiere.

Plantea Goleman (2007), que los sentimientos más profundos, las emociones, las pasiones y anhelos, están en relación directa con las vivencias y experiencias, que guían cuando se trata de enfrentar momentos difíciles así como tareas demasiado importantes para dejarlas sólo en manos del intelecto: los peligros, las pérdidas dolorosas, la persistencia hacia una meta a pesar de los fracasos, los vínculos con un compañero o con la familia. Cada emoción ofrece una disposición definida a actuar (a responder), cada una de ellas señala una dirección que ha funcionado bien para ocuparse de los desafíos repetidos de la vida humana, lo que implica que las emociones han cumplido y cumplen una función adaptativa y de desarrollo de la especie humana.

De igual manera, plantea Paz (2008) que la inteligencia emocional es el conjunto de habilidades basadas en el reconocimiento de sentimientos propios y ajenos sirviendo de guía al pensamiento y la acción. Por tanto, categoriza a las personas emocionalmente inteligentes, atribuyendo cualidades específicas en el campo laboral: rendimiento superior, menor tendencia al estrés, menor propensión a conflictos, lo que redundará en beneficio de ellos mismos y de la eficacia organizacional.

Es así como la inteligencia emocional según Cooper y Sawaf (2007) implica un compromiso de manera particular para cada una de las personas, dado que requiere conocer y manejar efectivamente las emociones particulares, las cuales deben brindar un equilibrio desde la perspectiva tanto interna como externa.

Por ello, dentro del contexto empresarial, el manejo de las emociones debe convertirse en una herramienta indispensable para el desarrollo de las actividades, dado que se labora con personas que presentan necesidades de manera diferentes, situación que contribuirá a alcanzar la misión para las cuales fueron creadas.

Consideraciones finales acerca de la inteligencia emocional en la empresa

La inteligencia emocional en la empresa debe pasar por la propia persona, por el propio desarrollo personal en que se intenta conocer a uno mismo y buscar una mejora continua. De esta manera, la mejora empezará desde uno mismo para ir de cara a los demás y a la empresa. De hecho, según Goleman también descubre en sus investigaciones, las personas que alcanzan los altos niveles en la empresa tienen un

gran control de sus emociones, generan entusiasmo y se encuentran motivadas, tienen una gran capacidad de trabajo en equipo y en influir en los estados de ánimo de los demás.

Para mejorar el desarrollo de la inteligencia emocional dentro de la empresa, se debe crear un nivel de confianza, auto conocimiento y mejorar el nivel de conciencia. Pero además de esto, se debe definir cuáles son los objetivos que se pretende, contar con expertos profesionales en el campo de la inteligencia emocional y se debe favorecer un buen clima que facilite los mejores resultados. La inteligencia emocional sí se puede aprender, aunque muchas personas cuentan con ella de forma innata.

En tal sentido, la inteligencia, es considerada como un recurso que se necesita para el logro de un alto desempeño. Dentro de este recurso tan importante se encuentra la inteligencia emocional, como la capacidad responsable de las competencias, valores y comportamientos de las personas. El grado de madurez alcanzado en esta capacidad es responsable, en gran medida, de muchas de las actitudes y comportamientos del ser humano. En este sentido, R. Sternberg ha dedicado la mayor parte de su exitosa carrera a profundizar en investigaciones relacionadas con esta temática, formulando, entre otras cuestiones en teorías y definiciones, acerca de diferentes tipos de inteligencia, relacionadas con el desempeño de los recursos humanos dentro de las organizaciones, tal es el caso de la inteligencia analítica, la inteligencia práctica y la inteligencia sintética, las cuales forman un perfecto equilátero de acción proactiva, cuyo centro lo constituye el ámbito de la dirección empresarial.

Desarrollado genéricamente y en sentido general, muchos expertos y teóricos de la actualidad afirman que existen dos tipos de inteligencias, este hecho se pone de manifiesto en las siguientes situaciones ilustrativas que pueden ayudar a entender:

El psicólogo americano doctor Daniel Goleman, plantea que: "La inteligencia emocional" ha abordado de manera brillante un aspecto de la inteligencia que muchos pedagogos intuían su importancia, exponiendo los siguientes argumentos.

Para triunfar en la vida, la inteligencia emocional es más importante que todo lo aprendido en la escuela y la universidad. La economía no necesita de un genio con un elevadísimo coeficiente de inteligencia, sino personas con inteligencia emocional.

La relación de las personas en la familia y en la sociedad puede mejorar sustancialmente a partir del desarrollo de la inteligencia emocional, que incluso podría evitar desuniones y la mayoría de los actos violentos que en ocasiones, se observan en la forma de reaccionar de algunas personas. Los especialistas consideran que las competencias o aptitudes de la inteligencia emocional actúan y se expresan en dos niveles:

Las competencias o aptitudes personales. Determinan el modo en que los individuos se relacionan con ellos mismos, el conocimiento y dominio de sí mismo. - Las competencias o aptitudes sociales. Determinan el modo en que los individuos se relacionan con los demás, cómo se manejan las relaciones. El enfoque más difundido

y compartido por diferentes especialistas es el que presenta Goleman: es el inicio de todo lo que se produce en las relaciones de cada individuo con el entorno. Las tres competencias esenciales en esta esfera son:

1. El autoconocimiento. Representa la capacidad que se tenga para identificar los estados internos, preferencias, recursos e intuiciones, que incluye: -Conciencia emocional. Reconocer las propias emociones y sus efectos. -Valoración adecuada de uno mismo. Conocer las fortalezas y debilidades. -Confianza en uno mismo. Seguridad en la autovaloración y capacidades.
2. La autorregulación. El control de estados, impulsos y recursos internos, que incluye: - Autocontrol. Capacidad de manejar adecuadamente las emociones y los impulsos que puedan resultar perjudiciales. - Confiabilidad. Mantener normas de honestidad e integridad. Integridad. Asumir la responsabilidad de la actuación personal. - Adaptabilidad. Flexibilidad para afrontar los cambios. - Innovación. Estar abierto y dispuesto ante las nuevas ideas, enfoques novedosos y la nueva información.
3. La automotivación. La capacidad de encontrar fuentes y tendencias emocionales que puedan guiar o facilitar la obtención de objetivos, en lo que se incluye: - Motivación al logro. Esforzarse por mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia.

Inteligencia emocional y su relación con el proceso directivo en el contexto empresarial

En el mundo empresarial actual, donde el turbulento entorno presenta variados y complejos retos a las empresas y ante la dificultad de alcanzar el éxito de manera segura y permanente, se hace necesario que las organizaciones se enfrenten con gran ímpetu ante el entorno avasallante de la competencia. Para quizás la mayoría de las organizaciones, realizar negocios se ha convertido en un juego de nuevos paradigmas y reglas, donde se plantean retos para la permanencia en el mercado, y en algunos casos se trata, incluso, de una lucha por la supervivencia.

De manera que, la tendencia empresarial actual, busca sin duda conocer exactamente cuál es la meta y en qué medida está siendo alcanzada: dicha aseveración toma mayor fuerza en algunos países, con requerimiento mayor para un país como Ecuador, tomando en cuenta que parte del desarrollo económico depende de la calidad de la gerencia, lo cual minimiza problemas de rendimiento y rentabilidad de las organizaciones.

En este sentido, es de vital importancia comprender y analizar las habilidades de los gerentes, asumiendo a estos como líderes, quienes deben caracterizarse por poseer una visión clara del entorno, ser competentes, con buena imagen externa, conductas vinculadas a una cultura organizacional funcional y sobre todo, habilidades para

direccionar la empresa u organización hacia sus metas, donde éstas se transformen en rentabilidad.

Desde esta perspectiva, se requieren gerentes promotores de una actitud positiva hacia el cambio, por ser ese un proceso realizado por seres humanos, se encuentra influenciado por las características personales década uno. La situación descrita, determina la necesidad de un óptimo funcionamiento de las organizaciones. Por esta razón, es imprescindible contar en las mismas con las competencias necesarias que faciliten la coordinación de los procesos, así como el desempeño eficiente de todos los empleados en beneficio de los objetivos organizaciones.

Por tal motivo, entre estos factores la inteligencia emocional ocupa un lugar preferente como elemento esencial para el éxito de las organizaciones de hoy, asimismo en un entorno que exige de sus líderes el poder transformador para enfrentar los cambios. La inteligencia emocional y la efectividad gerencial dependen cada vez más de la capacidad para generar ideas innovadoras que permitan mantener el nivel de competitividad en todas las empresas. Para lograr esta propuesta, las organizaciones en el ámbito internacional se preocupan cada día más para atender el factor humano de las organizaciones.

Reflexiones finales

La inteligencia emocional hace referencia a la capacidad de reconocer los propios sentimientos y los ajenos, de motivarse y de manejar de forma adecuada las emociones, y las relaciones, como la capacidad de monitorear y regular los sentimientos propios y ajenos y de utilizarlos para guiar el pensamiento y la acción es un aspecto relevante que complementa y dota una serie de habilidades y capacidades necesarias del sujeto, que favorecen y facilitan la consecución de metas en el individuos en su tarea vital, y actúa como buena predictora de la adaptación de una persona al medio”.

Esta orientación permite visualizar la inteligencia emocional como una herramienta de predicción de los comportamientos de los individuos en el contexto empresarial, donde se pueden llegar a determinar los comportamientos deseados (incluyendo las emociones aceptadas y las que no deben ser sentidas ni mucho menos exteriorizadas), adicionalmente un elemento que se considera fundamental en esta definición es el referente a la forma como la inteligencia emocional, puede dotar al sujeto de una serie de habilidades y capacidades (competencias) para un desempeño efectivo.

Referencias bibliográficas

Abreu, J. (2016). Metodología de la investigación: Preguntas. Métodos. Todo menos tesis. Publicaciones Create Space Independent Publishing Platform. Canadá.

Cooper, R. y Sawaf, A. (2007). La inteligencia emocional aplicada al Liderazgo y a las organizaciones. Editorial Norma, Colombia.

De Pelekais, C.; Finol, M.; Neuman, N. y Belloso, O. (2007). El ABC de la Investigación. Una aproximación teórico-práctica. Ediciones Astro Data, S.A. Maracaibo.

Goleman, D. (2007). La inteligencia emocional en la empresa. Editorial Intercambios virtuales Vergara.

Paz (2008). Principios de la administración. Editorial Prentice Hall.

Uribe, G. (2004). Diccionario de metodología de la investigación científica. Limusa. México, D.F.