



*El impacto de la Inteligencia emocional y su incidencia en la productividad
laboral: caso Cooperativa de Transporte Loja 2021-2022, de la Carrera de
Gestión del Talento Humano*

*The impact of emotional intelligence and its impact on work productivity: Loja
Transport Cooperative case 2021-2022, from the Human Talent Management
Career*

*O impacto da inteligência emocional e seu impacto na produtividade do trabalho:
case Cooperativa Loja Transporte 2021-2022, da Carreira Gestão de Talentos
Humanos*

Karina Alexandra Castillo-Castillo ^I

kacc.kary@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-3912-7565>

Nancy Johana Córdova-Tobar ^{II}

njcordova@tecnologicosudamericano.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-1837-1187>

Jackson Michael Quevedo-Jumbo ^{III}

maycoljack89@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-1915-825X>

Joffre Vicente Sarmiento-Chase ^{IV}

joffresarmiento91@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0004-1582-7905>

Correspondencia: kacc.kary@gmail.com

Ciencias de la Educación
Artículo de Investigación

* **Recibido:** 30 de diciembre de 2023 * **Aceptado:** 10 de enero de 2024 * **Publicado:** 29 de febrero de 2024

- I. Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, Ecuador.
- II. Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, Ecuador.
- III. Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, Ecuador.
- IV. Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, Ecuador.

Resumen

Todas las emociones se originan y se integran en la actividad del sistema nervioso, provocando diferentes matices en la forma en que las personas responden a determinados estímulos, por lo que a su vez estos estímulos componen sensaciones subjetivas que se reflejan en la expresión exterior en forma de emoción. Además, de ello la racionalidad interviene y se usa para generar nuevas emociones que pueden reemplazar los sentimientos que ya tenemos, o por supuesto puede aumentarse evocando viejos recuerdos relevantes o desencadenando argumentos adicionales en la espiral de autoafirmación emocional. El equilibrio de las emociones puede llegar a determinar las respuestas, la funcionalidad y la interacción adecuada en el mundo laboral.

En cuanto a productividad laboral, se citan los siguientes antecedentes Carrilo, en la revista de Ciencias administrativas y financieras de la seguridad industrial publicó el artículo en 1998 titulado: Productividad una comparación entre la corriente científica y las relaciones humanas; en cual menciona que para elevar la productividad a su punto máximo se deben integrar varios sectores como la comunidad, gobierno, empleadores y trabajadores. Los gobiernos deben crear mejores condiciones para lograr favorecer a los patronos y así los trabajadores logren incrementar su productividad. Es necesario el trabajo en equipo para salir adelante con el reto, se debe buscar que todos participen activamente, la responsabilidad más grande recae en los patronos, ya que solo ellos pueden lograr un ambiente favorable para que el índice de productividad suba. En el artículo escrito por Morrison en el 2007, publicado en la revista Habilidades Directivas menciona como los directivos pueden lograr el compromiso y la productividad de los colaboradores de una empresa.

El cuerpo y mente están relacionados por tal motivo la productividad en el trabajo se relaciona con las emociones del colaborador dentro de sus actividades diarias, si un colaborador está desmotivado o no ha desarrollado la inteligencia emocional, difícilmente será un trabajador eficiente y comprometido. Esto es lo que trata de abordar este estudio sobre el análisis emocional y la aplicación de la inteligencia emocional en las actividades laborales del caso cooperativa de transportes Loja. Con la finalidad de entender, analizar y explicar los problemas de productividad relacionados a las emociones y la inteligencia emocional. Con la finalidad de recalcar la importancia de desarrollar la inteligencia emocional para alcanzar un entorno laboral adecuado a las emociones.

Para comprender el rol de la inteligencia emocional en las actividades laborales y cómo aplicarla de manera eficaz. Es por ello por lo que la revisión bibliográfica se enfocó en datos reales y

aportaciones científicas que demuestran el impacto de las emociones en el ámbito laboral con la productividad de cada colaborador.

Palabras clave: Inteligencia emocional; Productividad laboral.

Abstract

All emotions originate and are integrated in the activity of the nervous system, causing different nuances in the way in which people respond to certain stimuli, so in turn these stimuli compose subjective sensations that are reflected in the external expression in the form of emotion. In addition, rationality intervenes and is used to generate new emotions that can replace the feelings we already have, or of course it can be increased by evoking old relevant memories or triggering additional arguments in the spiral of emotional self-affirmation. The balance of emotions can determine responses, functionality and appropriate interaction in the world of work.

Regarding labor productivity, the following antecedents are cited. Carrilo, in the magazine of Administrative and Financial Sciences of Industrial Safety, published the article in 1998 entitled: Productivity, a comparison between the scientific current and human relations; in which he mentions that to raise productivity to its maximum point, several sectors such as the community, government, employers and workers must be integrated. Governments must create better conditions to favor employers so that workers can increase their productivity. Teamwork is necessary to overcome the challenge, everyone must actively participate, the greatest responsibility falls on the employers, since only they can achieve a favorable environment for the productivity rate to rise. In the article written by Morrison in 2007, published in the magazine Skills Managers, he mentions how managers can achieve the commitment and productivity of a company's employees.

The body and mind are related, for this reason, productivity at work is related to the emotions of the collaborator within their daily activities. If a collaborator is unmotivated or has not developed emotional intelligence, it will be difficult for him or her to be an efficient and committed worker. This is what this study on emotional analysis and the application of emotional intelligence in the work activities of the Loja transport cooperative case tries to address. In order to understand, analyze and explain productivity problems related to emotions and emotional intelligence. In order to emphasize the importance of developing emotional intelligence to achieve a work environment suitable for emotions.

To understand the role of emotional intelligence in work activities and how to apply it effectively. This is why the bibliographic review focused on real data and scientific contributions that demonstrate the impact of emotions in the workplace on the productivity of each collaborator.

Keywords: Emotional intelligence; Labor productivity.

Resumo

Todas as emoções se originam e estão integradas na atividade do sistema nervoso, causando diferentes nuances na forma como as pessoas respondem a determinados estímulos, por sua vez esses estímulos compõem sensações subjetivas que se refletem na expressão externa em forma de emoção. Além disso, a racionalidade intervém e é usada para gerar novas emoções que podem substituir os sentimentos que já temos, ou claro, pode ser aumentada evocando velhas memórias relevantes ou desencadeando argumentos adicionais na espiral da autoafirmação emocional. O equilíbrio das emoções pode determinar respostas, funcionalidade e interação adequada no mundo do trabalho.

No que diz respeito à produtividade do trabalho, citam-se os seguintes antecedentes: Carrilo, na revista de Ciências Administrativas e Financeiras de Segurança Industrial, publicou em 1998 o artigo intitulado: Produtividade, uma comparação entre a corrente científica e as relações humanas; no qual menciona que para elevar a produtividade ao seu máximo é necessário integrar vários setores como a comunidade, o governo, os empregadores e os trabalhadores. Os governos devem criar melhores condições para favorecer os empregadores, para que os trabalhadores possam aumentar a sua produtividade. O trabalho em equipe é necessário para superar o desafio, todos devem participar ativamente, a maior responsabilidade recai sobre os empregadores, pois só eles poderão alcançar um ambiente favorável para o aumento da taxa de produtividade. No artigo escrito por Morrison em 2007, publicado na revista Skills Managers, ele menciona como os gestores podem alcançar o comprometimento e a produtividade dos colaboradores de uma empresa.

O corpo e a mente estão relacionados, por isso a produtividade no trabalho está relacionada às emoções do colaborador em suas atividades diárias. Se um colaborador estiver desmotivado ou não tiver desenvolvido inteligência emocional, será difícil para ele ser um trabalhador eficiente e comprometido. É isso que este estudo sobre análise emocional e aplicação da inteligência emocional nas atividades laborais do caso da cooperativa de transportes Loja tenta abordar. Com o objetivo de compreender, analisar e explicar problemas de produtividade relacionados às

emoções e à inteligência emocional. Com o objetivo de enfatizar a importância do desenvolvimento da inteligência emocional para alcançar um ambiente de trabalho adequado às emoções.

Compreender o papel da inteligência emocional nas atividades laborais e como aplicá-la de forma eficaz. É por isso que a revisão bibliográfica focou em dados reais e contribuições científicas que demonstram o impacto das emoções no ambiente de trabalho na produtividade de cada colaborador.

Palavras-chave: Inteligência emocional; Produtividade do trabalho.

Introducción

La emoción y la racionalidad en el individuo están ligadas en todo hecho por el funcionamiento natural en las conexiones de los lóbulos del cerebro, las regiones cerebrales involucradas en los sentidos primarios son las más antiguas, y a medida que el hombre ha evolucionado ha podido dominarlas con el pensamiento racional. Mientras esta conexión se ejecute de manera efectiva, los mejores resultados para la inteligencia emocional se reflejan en la vida personal y profesional. Todas las emociones se originan y se integran en la actividad del sistema nervioso, provocando diferentes matices en la forma en que las personas responden a determinados estímulos, por lo que se componen de sensaciones subjetivas y la expresión exterior de esta emoción. La racionalidad interviene y se usa para generar nuevas emociones que pueden reemplazar los sentimientos que ya tenemos, o por supuesto puede aumentarse evocando viejos recuerdos relevantes o desencadenando argumentos adicionales en la espiral de autoafirmación emocional.

El entorno laboral a menudo se ve influenciado por las propias emociones o por las de los individuos que están a nuestro alrededor; ello hace que pasemos constantemente de actitudes enojadas a entusiastas o de sentimientos de frustración a la satisfacción, es muy importante usar nuestra razón para canalizar las emociones y con ello crear una función inteligente que permita facilitar el control del comportamiento y el pensamiento para obtener con ello resultados positivos pero sobre todo un mejor rendimiento en el desempeño laboral. El equilibrio de las emociones puede llegar a determinar las respuestas, la funcionalidad y la interacción adecuada en el mundo laboral.

En cuanto a productividad laboral, se citan los siguientes antecedentes Carrilo (1998), en la revista de Ciencias administrativas y financieras de la seguridad industrial publicó el artículo titulado Productividad una comparación entre la corriente científica y las relaciones humanas en cual menciona que para elevar la productividad a su punto máximo se deben integrar varios sectores

como la comunidad, gobierno, empleadores y trabajadores. Los gobiernos deben crear mejores condiciones para lograr favorecer a los patronos y así los trabajadores logren incrementar su productividad. Es necesario el trabajo en equipo para salir adelante con el reto, se debe buscar que todos participen activamente, la responsabilidad más grande recae en los patronos (organizaciones), ya que solo ellos pueden lograr un ambiente favorable para que el índice de productividad suba.

En el artículo escrito por Morrison, (2008), publicado en la revista *Habilidades Directivas* menciona como los directivos pueden lograr el compromiso y la productividad de los colaboradores de una empresa. Según la encuesta de productividad elaborada por el Institute for Corporate Productivity. EL 76% de las empresas que tienen buenos líderes logran tener mayor productividad. El artículo concluye que los programas de desarrollo para líderes ayudan a gestionar ciertas competencias para los retos que se presentan en las organizaciones. Otras veces se focalizan en destrezas que son buenas para desarrollar visión para los negocios. También difiere que está claro que el liderazgo positivo no es algo mágico que logra incrementar productividad y conseguir compromiso de los colaboradores. Sin embargo, en contraste con esta tendencia, él admite que muy pocas organizaciones han hablado a sus directivos de cómo transmitir en su lugar de trabajo esta energía positiva.

Flores (2008), en su tesis *Comportamiento Organizacional como factor de productividad en el servicio hotelero de Pensión Bonifaz*, la cual tuvo como objetivo principal analizar el comportamiento organizacional que existe hacia los empleados, y cómo contribuye a crear un clima adecuado. Para este estudio utilizó como diseño de investigación el descriptivo; el instrumento que fue utilizado para comprobar el problema fue un cuestionario de doce preguntas cerradas, como muestra para el estudio se realizó el cuestionario a 50 empleados del hotel con edades comprendidas entre 18 y 65 años, de diferentes puestos, nivel académico y diferentes sexos. Se llegó a la conclusión que la comunicación en el hotel es escasa y poco funcional, el liderazgo se torna autocrático y desconsiderado, no se fomenta el trabajo en equipo.

Mientras que Robbins y Judge (2009), mencionan que la inteligencia emocional es la capacidad que una persona posee para reconocer las emociones que experimenta, y detectar las emociones de los demás, y manejar claves e información emocional. Las personas que son capaces de conocer sus emociones y pueden detectar las de los demás son más eficaces en sus trabajos. Varios estudios

mencionan que la inteligencia emocional desempeña un rol importante en el desempeño en el trabajo.

En concordancia con la recopilación de información recolectada no existen trabajos similares en la ciudad de Loja con el tema de la inteligencia emocional sin embargo a nivel internacional hay estudios sobre la influencia de la emociones en el desempeño laboral en Guatemala por Sosa Andrea; por Guardiola y Basurto en Perú como los más relevantes, sin embargo a nivel nacional en Ecuador no hay estudios para realizar una comparación y tomar referencia de esos estudios; por lo cual es fundamental el hacer énfasis en esta investigación en la ciudad de Loja.

El problema surge por la gestión autocrática de las organizaciones, el estrés laboral entre otros factores que se irán detallando en este caso de estudio. El cuerpo y mente están relacionados por tal motivo la productividad en el trabajo se relaciona con las emociones del colaborador dentro de sus actividades diarias, si un colaborador está desmotivado o no ha desarrollado la inteligencia emocional, difícilmente será un trabajador eficiente y comprometido. Esto es lo que trata de abordar este estudio sobre el análisis emocional y la aplicación de la inteligencia emocional en las actividades laborales del caso cooperativa de transportes Loja. Con la finalidad de entender, analizar y explicar los problemas de productividad relacionados a las emociones y la inteligencia emocional.

Por tal motivo se ha considerado para este trabajo enfocarse en dos preguntas de investigación ¿Cuál es la importancia del desarrollo de la inteligencia emocional en el entorno laboral? Con la finalidad de recalcar la importancia de desarrollar la inteligencia emocional para alcanzar un entorno laboral adecuado a las emociones. Y la siguiente pregunta es ¿Cómo la inteligencia emocional incide en la productividad laboral del personal en los colaboradores de la Cooperativa de Transportes Loja? Para comprender el rol de la inteligencia emocional en las actividades laborales y cómo aplicarla de manera eficaz.

Metodología

La metodología utilizada en esta investigación se basa en un diseño bibliográfico utilizando procedimientos lógicos y mentales que permiten analizar, sintetizar información que permita el desarrollo de esta investigación. El tipo de investigación utilizado es el documental y de encuestas que se encarga de recopilar la información necesaria de diversas fuentes para lograr los objetivos de la investigación (Palella & Artega, 2019). Además, de corroborar la asociación entre el

desempeño laboral y las emociones, se ha creído conveniente realizar un método estadístico de correlación de Pearson, la cual es una prueba que mide la relación estadística entre dos variables continuas.

Para la obtención de datos y levantamiento del presente trabajo de investigación se aplicó dos tipos de metodología: inductiva y deductiva; en donde la inducción nos permite analizar, razonar y concluir desde lo específico hasta la generalización de la teoría en estudio, se da inicio con un conjunto de observaciones y medidas específicas para llegar a conclusiones generales; mientras que lo deductivo nos permite extraer una conclusión general en base a una hipótesis o premisa que se asume es verdad. Para el efecto se asume a la lógica para determinar el resultado sin dejar de lado ciertas afirmaciones que se dan por ciertas (Sarmiento, Clavijo, Tobar, & Jumbo, 2022).

Es por ello por lo que la revisión bibliográfica se enfocó en datos reales y aportaciones científicas que demuestran el impacto de las emociones en el ámbito laboral con la productividad de cada colaborador. Para poder contrastar la información se aplicó la técnica de recolección de datos mediante una encuesta estructurada para los colaboradores de la Cooperativa de Transportes Loja de la ciudad de Loja.

Población y muestra

La muestra es un subconjunto de la población que está siendo estudiada, lo cual representa la mayor población y se considera para sacar las conclusiones del segmento en estudio. Por lo tanto, esta técnica de investigación ampliamente utilizada en el área social permite fortalecer la recopilación de información sin tener que medir toda la población.

En este contexto, no se utilizó un cálculo de muestra ya que el universo está conformado por 59 colaboradores por lo que fue considerado todo el personal que se encuentra en plantilla administrativa de la Cooperativa de Transportes Loja de la ciudad de Loja.

Resultados

Dentro de los resultados encontrados en esta investigación se pudo encontrar que los trabajadores de la cooperativa de transporte Loja son más productivos y rinden un 40% más en sus actividades laborales cuando se utiliza la comunicación asertiva y efectiva, la aplicación de la inteligencia emocional y adicional a ello una retroalimentación en cuanto al tipo de mensaje que se comunica.

También se evidenció una mejor conexión entre trabajadores cuando se inmiscuye las emociones en el trabajo, pasaban de un modo transitorio a un modo proactivo. El 70% de los trabajadores se mostraron satisfechos con el instrumento metodológico aplicado para medir el desempeño laboral haciendo énfasis en la inteligencia emocional.

Además, se logra comprobar la hipótesis de que el rendimiento del trabajador depende del estado de ánimo y la inteligencia emocional del trabajador para mejorar su productividad en su puesto de trabajo, el cual se muestra con la prueba estadística chi² (tabla 1. Por otra parte, se da respuesta a las preguntas de investigación planteadas en esta investigación ¿Cuál es la importancia del desarrollo de la inteligencia emocional en el entorno laboral? En la cual se verificó que se necesita desarrollar la inteligencia y mantener un balance emocional en las actividades laborales para producir de manera eficiente en el trabajo. De la misma forma para la segunda pregunta ¿Cómo la inteligencia emocional incide en la productividad laboral del personal en los colaboradores de la Cooperativa de Transportes Loja? Esta pregunta se logró responder gracias al estadístico de correlación de Chi cuadrado, en donde permite hacer el análisis entre dos variables cualitativas, en la cual se demuestra que existe correlación entre las emociones y la productividad laboral, esto se muestra en el p-valor menor a 0,05; ya que se acepta la hipótesis nula entre la incidencia de las emociones es fundamental para la productividad.

Figura 1: Análisis estadístico Chi²

```
. tab IncidenciaEmociones Productividad, chi
```

Incidencia Emociones	Productividad			Total
	Disminuye	Aumenta	Mantiene	
No	0	1	0	1
Si	1	56	1	58
Total	1	57	1	59

Pearson chi2(2) = 0.0357 Pr = 0.982

Nota: Resultado de la prueba estadística Chi² en Stata.

Ho: La productividad laboral está relacionada con las emociones e inteligencia emocional.

H1: La productividad laboral no depende de la aplicación correcta de las emociones en el trabajo.

Finalmente, el realizar la prueba de correlación entre las variables sobre la incidencia de las emociones y la productividad, se muestra que, efectivamente la productividad laboral tiene incidencia en la aplicación de las emociones. Es decir, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se puede asegurar que la inteligencia emocional se relaciona con las habilidades personales de los individuos, centrándose en cómo se manejan así mismos y a sus relaciones; con base a su conciencia, cumplimiento de metas, empatía y el desarrollo del trabajo en equipo; con ello, aseveramos que el conocimiento de la inteligencia emocional es indispensable para la productividad en las organizaciones; ya que es una herramienta que permite a los trabajadores conocer e identificar sus habilidades sociales, gestionar y potenciar sus emociones para resolver adecuadamente los conflictos laborales que se pueden presentar en el desarrollo cotidiano de sus funciones ya que como seres humanos no solo piensan si no también sienten. Es por ello, que la gestión de las emociones y en sí las emociones son relevantes ya que inciden directamente en el desempeño laboral permitiendo tanto al nivel gerencial, medio y operativo reconocer, comprender y controlar sus propias emociones y las de los demás, ya que tienen una mayor probabilidad de manejar adecuadamente el estrés, mantener un equilibrio en el trabajo, facilita la resolución de conflictos; contagia de tranquilidad, paz, armonía, bienestar y felicidad, incrementando significativamente la productividad laboral.

Como es de conocimiento general la productividad se mide en base a la eficacia y eficiencia, en cuanto al cumplimiento de actividades y al manejo óptimo de los recursos económicos y financieros para el logro de objetivos de una organización; la inteligencia emocional es un factor determinante para el desarrollo y crecimiento empresarial ya que el talento humano es imprescindible y necesita ser reconocido no solo económicamente sino también ser valorado por su capacidad de responsabilidad y liderazgo, tal como lo mencionan los trabajadores de la Cooperativa de transporte Loja en los resultados de la investigación ya que, al lograr mantener una variable que es comunicación asertiva y afectiva el incremento de la productividad en dicha entidad es del 40%, lo que permite reafirmar que existe una relación directa entre la inteligencia emocional y la productividad ya que la mente racional y emocional operan en estrecha colaboración y se necesitan la una a la otra para una vida equilibrada en el ámbito personal y laboral.

Para finalizar, la inteligencia emocional impacta de forma positiva en la productividad laboral, prestación de servicios, resolución de conflictos en los socios, empleados, trabajadores, clientes y sociedad en general que hace uso de los servicios que oferta la cooperativa de transporte Loja, por ende; es importante que dicha empresa para lograr una mayor productividad, el talento humano se capacite constantemente sobre el tema de manejo y gestión de las emociones ya que les proporcionará los elementos adecuados para efectuar sus actividades efectivamente y tomar decisiones que contribuyan al crecimiento organizacional. De esta manera se contará con personal involucrado, identificado y satisfecho siendo parte de una empresa comprometida con el bienestar de sus trabajadores y de igual manera la entidad tiene como recompensa empleados con autoconciencia autocontrol, automotivación, empatía y habilidades sociales; sin duda es un ganar – ganar.

Referencias

1. Carrillo Cubillo, Ubaldo. Productividad: una comparación entre la corriente científica y las relaciones humanas. Rev. cienc. adm. financ. segur. soc [online]. 1998, vol.6, n.2 [cited 2022-09-19], pp.40-42. Available from: <http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-12591998000200005&lng=en&nrm=iso>. ISSN 1409-1259.
2. Carmona-Fuentes, Patricia; VARGAS-HERNÁNDEZ, José G.; ROSAS-REYES, Roberto E. Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral Sapienza Organizacional, vol. 2, núm. 3, enero-junio, 2015, pp. 53-68 Universidad de los Andes Mérida, Venezuela.
3. Cordero-Clavijo, Ana Marcela Et Al. Habilidades Blandas, Un Factor De Competitividad En El Perfil Del Servidor Público. Polo Del Conocimiento, [S.L.], V. 5, N. 5, P. 41-63, mayo 2020. Issn 2550-682x.
4. España, Diana, (2019). La inteligencia emocional: una herramienta eficaz para la productividad en la gestión pública, Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, Puerto Carreño.
5. Goleman, D. y Cherdiss, C. (2005). La Inteligencia Emocional en el Trabajo. Editorial Kairós S.A. Barcelona: España.

6. Guardiola, Catalina; Basurto, Karla Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México Apuntes Universitarios. Revista de Investigación, vol. V, núm. 1, enero-junio, 2015, pp. 69 -77 Universidad Peruana Unión San Martín, Perú.
7. Hernández Galicia, E. I. (2008). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de industrias cítrícolas de Montemorelos. Tesis de la Universidad de Montemorelos, Nuevo León, México.
8. Martín Fernández, E. (2001). Gestión de Instituciones Educativas Inteligentes. Un Manual para gestionar cualquier tipo de organización. Editorial: McGraw-Hill Interamericana de España, S.A.U.
9. Morrison, A 2008. Edu.Gt. Accessed September 19, 2022. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Fleischhacker-Ilma.pdf>.
10. Noguera, F. (2017). La Inteligencia Emocional y el comportamiento creativo e innovador de los empleados del sector terciario de la pyme. Tesis para optar a título de doctor, Universidad Católica San Antonio de Murcia en España. [Documento en línea]. Disp
11. Ortiz De Maschwitz, Elena Maria. Inteligencias múltiples en la educación de la persona. Editorial Bonum. Buenos Aires: 2003. 317 p.
12. Robbins, Stephen P. 2009. Comportamiento Organizacional. Editorial Pretince Hall. Décima Edición. México. 2004. 675 p.
13. Saldaña, M. (2015). Inteligencia Emocional y su influencia en el desempeño laboral de la Unidad Microfinanciera Credimujer Región “La Libertad” de la ONG Manuela Ramos. Tesis Universidad Nacional de Trujillo. Facultad de Ciencias Económicas. Escuela de Administración. Biblioteca Digital. [Documento en línea]. Disponible: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/971/salda%c3%blasaenz_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y [Consulta: 2019, mayo 17]
14. Salovey Peter y MAYER, John. Emotional intelligence. En Journal Imagination, Cognition, and Personality. Vol. 9. 1997. p. 185-211.
15. Simmons Steve y SIMMONS John. Como medir la Inteligencia Emocional. Editorial EDAF. Madrid España. 1998. 309 p.
16. Vargillas, C., Ribot de F. S. y Báez, E. (2008). El Capital Emocional en las Organizaciones. Caracas: UPEL.

© 2024 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).