



*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.
José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada, Toluca, Estado de México. 7223898476*

RFC: ATI120618V12

Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.

<http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/>

Año: VII

Número: Edición Especial

Artículo no.:3

Período: Abril, 2020

TÍTULO: Formación de competencias desde la inteligencia emocional.

AUTORES:

1. Máster. Clarita Vanessa Gaviláñez Cárdenas.
2. Máster. María Elena Llumiguano Poma.
3. Máster. Eddy Stalin Alvarado Pacheco.
4. Máster. Galo Wenseslao Chávez Chimbo.

RESUMEN: La investigación se fundamenta en verificar los desafíos de la actual sociedad compleja a través de un enfoque por competencias que ha supuesto un giro propositivo en la estructura y metodología de los sistemas laborales. En este sentido, se determina que se ha olvidado de aspectos básicos cuya inclusión merece ser revisada dada la relevancia que se tiene sobre la efectividad en los procesos del ámbito laboral. El trabajar sobre las emociones positivas y sobre la inteligencia emocional constituyen esos aspectos olvidados, lo que repercute en resultados positivos de logro y de bienestar personal, social, y por ende, en el desarrollo de la organización. El estudio justifica la necesidad de desarrollar y adquirir competencias emocionales en los sistemas laborales actuales.

PALABRAS CLAVES: inteligencia emocional, competencias, ámbito laboral.

TITLE: Training of competences from emotional intelligence.

AUTHORS:

1. Master. Clarita Vanessa Gavilánez Cárdenas.
2. Master. María Elena Llumiguano Poma.
3. Master. Eddy Stalin Alvarado Pacheco.
4. Master. Galo Wenseslao Chávez Chimbo.

ABSTRACT: The research is based on verifying the challenges of today's complex society through an approach by competencies that has meant a propositional turn in the structure and methodology of labor systems. In this sense, it is determined that basic aspects have been forgotten, the inclusion of which deserves to be reviewed given the relevance that it has on the effectiveness in the processes of the labor scope. Working on positive emotions and emotional intelligence constitute those forgotten aspects, which have repercussions on positive results of achievement and personal and social well-being and therefore on the development of the organization. The study justifies the need to develop and acquire emotional competencies in the current work systems.

KEY WORDS: emotional intelligence, skills, work environment.

INTRODUCCIÓN.

Aunque existen ciertas discrepancias sobre lo que constituye la inteligencia humana o la emoción humana y cómo ésta debería medirse con éxito, el término inteligencia emocional conduce a dos conceptos simples: ser “inteligente”, o lo que denominaremos *aplicar los conocimientos de forma adecuado* y ser “emocionalmente”, o ser capaz de sintonizar, o lo que denominaremos *aplicar los sentimientos de forma adecuada*. Nosotros tratamos de explicar que la Inteligencia Emocional (IE) está dirigida a dos factores principales. Estos son la fuerza motriz o motivación básica de las personas, y la estructura o flexibilidad relativa de su pensamiento sobre sí mismos y sobre los demás.

Cuanto más utilicemos y comprometamos todas nuestras facultades mentales para percibir y comprender el mundo que nos rodea y para buscar un sentido contextual, es muy posible que entonces seamos emocionalmente más inteligentes.

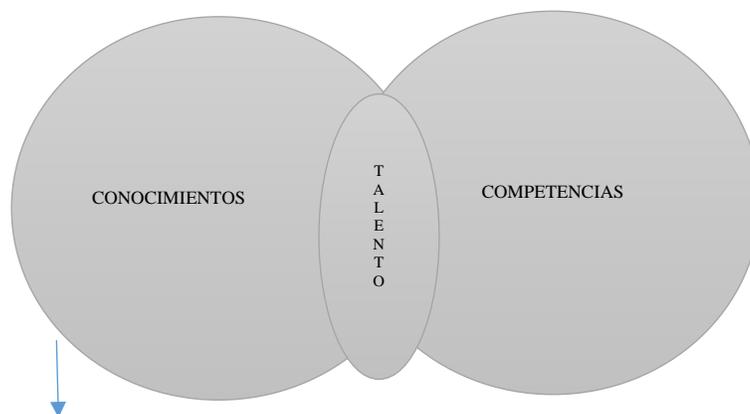
DESARROLLO.

Competencia.

Para (Alles, 2006), el término competencia hace referencia a las características de personalidad, devenidas comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo. Cada puesto de trabajo puede tener diferentes características y/o mercados diferentes.

Para ocupar cualquier clase de posición se requiere algún tipo de mezcla, de proporción entre conocimientos y competencias. El tipo de conocimientos y competencias variará de posición en posición, de organización en organización.

Hemos tomado una clásica figura, como es la del iceberg (que se usa para graficar muchas ideas), a fin de representar el grado de dificultad en la evaluación y el desarrollo de los conocimientos y capacidades de las personas.



Conocimientos y competencias necesarios para tener éxito en un puesto de trabajo.

Fuente: Libro Desarrollo del Talento Humano Basado en competencias, de Martha Alles, (2006)

Clases de competencias.

Para Spencer y Spencer (2003), son cinco los principales tipos de competencias:

1. *Motivación.* - Los intereses que una persona considera o desea consistentemente. Las motivaciones “dirigen, conllevan y seleccionan” el comportamiento hacia ciertas acciones u objetivos y lo alejan de otros.
2. *Características.* - Características físicas y respuestas consistentes a situaciones o información.
3. *Concepto propio o concepto de uno mismo.* - Las actitudes, valores imagen propia de una persona.
4. *Conocimiento.* - La información que una persona posee sobre áreas específicas.
5. *Habilidad.* - La capacidad de desempeñar cierta tarea física o mental. (Alles, 2005)

Las competencias individuales y competencias clave de la empresa están en estrecha relación: las competencias de la empresa están constituidas ante todo por la integración y la coordinación de las competencias individuales, al igual, que a otra escala, las competencias individuales representan una integración y una coordinación de conocimientos y cualidades individuales. De ahí la importancia, para la empresa, de administrar bien su stock de competencias individuales, tanto actuales como potenciales. En otras palabras, así como las competencias son la base y son muy importantes para un individual, también lo son para la empresa.

¿Cómo se identifican unas y otras?

Las competencias individuales se identifican a través del análisis de los comportamientos; las competencias de la empresa, en cambio, utilizando método de análisis de mercado y de evolución de los proyectos de la empresa.

Los diagnósticos de competencias individuales permiten saber lo que cada individuo aporta al ejercicio de una misión que le ha sido encargada para realizarla lo mejor posible. El análisis de las competencias de la empresa permite definir los espacios de mercado en los que la empresa es competitiva a largo y corto plazo.

Las competencias individuales son propiedad del individuo. Las competencias de la empresa son desarrolladas en común por los individuos, pero pertenecen a ella. De todos modos, los diferentes autores coinciden en que la supervivencia de empresas depende de su capacidad para crear conocimientos en sus recursos humanos y utilizarlos.

Inteligencia Emocional.

La Inteligencia Emocional tiene sus raíces en el concepto de “inteligencia social,” inicialmente identificado por Thorndike en 1920. Otros autores han identificado otro tipo de inteligencias agrupándolas de la siguiente manera:

- a) Inteligencia Abstracta, que es la habilidad de entender y manipular símbolos verbales y matemáticos.
- b) Inteligencia Concreta, que es la habilidad de entender y manipular con objetos e
- c) Inteligencia Social, que es la habilidad de entender y relacionar a las personas. (Ruisel, 1992)

La inteligencia social ha sido definida como la habilidad de entender y manejar a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas para actuar sabiamente en relaciones humanas.

(Gardner, 1993) incluye las inteligencias Intrapersonal e Interpersonal en su teoría de las inteligencias múltiple. Estas dos inteligencias serían las que conforman la inteligencia social y las define de la siguiente forma:

- a) *Inteligencia interpersonal* es la habilidad de entender a otras personas, identificar lo que los motiva, cómo trabajan, cómo trabajar cooperativamente con ellos.
- b) *Inteligencia Intrapersonal* es la habilidad para reconocer los aspectos internos de sí mismo, el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, la capacidad de efectuar discriminaciones entre emociones y ponerles un nombre y recurrir a ellas como un medio de interpretar y orientar la propia conducta.

Según (Mayer & Salovey, 1990), la inteligencia emocional incluye la inteligencia intrapersonal y la inteligencia interpersonal, así como otras habilidades que pueden categorizarse en 5 dominios:

1. *Conocimiento de sí mismo*, observándose y reconociendo un sentimiento cuando pasa.
2. *Control Emocional* implica el manejo de las emociones de forma que sean apropiados; comprendiendo lo que está detrás de un sentimiento; encontrando maneras de manejar miedos y ansiedades, encolerice, y tristeza.
3. *Automotivación* es la capacidad de Motivarse a sí mismo, encauzando las emociones en el servicio de una meta.
4. *Empatía* es el reconocimiento de las emociones ajenas, es la sensibilidad para percibir los sentimientos y preocupaciones de los otros, apreciando las diferencias que se presentan en la forma cómo las personas se sienten sobre las cosas.
5. *Habilidad para las relaciones Interpersonales* es el control de las emociones en los otros; incluye la competencia social y las habilidades sociales.

El conocimiento de sí mismo (inteligencia del intrapersonal), la empatía y el manejo de las relaciones (inteligencia interpersonal) son esencialmente dimensiones de inteligencia social.

(Goleman D. , 1996), presentó su definición de inteligencia emocional basándose en los trabajos desarrollados por (Mayer & Salovey, 1993); sin embargo, agregó muchas cosas que él presentó como inteligencia emocional, como es el caso de la inclusión de variables que podrían considerarse más como «rasgos de personalidad» que componentes de inteligencia emocional. Así, por ejemplo, incluyó el optimismo, la perseverancia y la habilidad de retardar satisfacción como aspectos relevantes de la inteligencia emocional.

(Mayer & Salovey, 1997) han actualizado su definición de Inteligencia Emocional, indicando que involucra la habilidad de percibir con precisión, estimar, y expresar las emociones; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando ellos facilitan el pensamiento; la habilidad de entender

emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad de regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual. Específicamente, indican que la inteligencia emocional está compuesta por 4 componentes separados:

1. *Identificación de Emociones*, es la habilidad de reconocer en uno y en los demás como se sienten.
2. *Utilización de Emociones*, es la habilidad para generar emociones y razonar con esta emoción.
3. *Comprensión de las Emociones*, es la habilidad para entender las emociones complejas y las «cadenas» de emociones, cómo la transición de emociones de una fase a otra,
4. *Dirección de las Emociones*, es la habilidad para manejar las emociones en su ego y en otros.

¿Por qué y para qué necesitamos de la IE?

La IE es una fuente de salud y felicidad. El porcentaje de personas con problemas de estrés, de ansiedad y trastornos de salud mental es creciente y está relacionado, entre otros actores, con la capacidad emocional de las personas para afrontar inteligentemente esas situaciones emocionales cotidianas que nos ponen al límite de nuestros recursos personales.

Cuando un ambiente es muy estresante caben varias posibilidades de afrontamiento de la situación. Una posibilidad que tenemos si somos muy optimistas es pensar que la sociedad actual mejorará en el futuro y será menos frenética y estresante gracias a la voluntad de cada uno de nosotros, fomentar la IE n nuestra familia, amigos y en nuestro entorno laboral, desde lo local a lo global, de lo individual hacia lo colectivo.

La aptitud maestra.

Para (Goleman D. , 1995), los maestros saben perfectamente que los problemas emocionales de sus discípulos entorpecen el funcionamiento de la mente. En este sentido, los estudiantes que se hallan atrapados por el enojo, la ansiedad o la depresión tienen dificultades para aprender porque no perciben adecuadamente la información y, en consecuencia, no pueden procesarla correctamente.

Cuando las emociones dificultan la concentración, se dificulta el funcionamiento de la capacidad cognitiva que los científicos denominan «memoria de trabajo», la capacidad de mantener en la mente toda la información relevante para la tarea que se esté llevando a cabo.

La memoria de trabajo es la función ejecutiva por excelencia de la vida mental, la que hace posible cualquier otra actividad intelectual, desde pronunciar una frase hasta formular una compleja proposición lógica.

Así pues, las emociones dificultan o favorecen nuestra capacidad de pensar, de planificar, de acometer el adiestramiento necesario para alcanzar un objetivo a largo plazo, de solucionar problemas, etcétera, y, en este mismo sentido, establecen los límites de nuestras capacidades mentales innatas y determinan así los logros que podremos alcanzar en nuestra vida. En la medida en que estemos motivados por el entusiasmo y el gusto en lo que hacemos o incluso por un grado óptimo de ansiedad se convierten en excelentes estímulos para el logro.

Es por ello por lo que la inteligencia emocional constituye una aptitud maestra, una facultad que influye profundamente sobre todas nuestras otras facultades ya sea favoreciéndolas o dificultándolas.

La competencia emocional.

Para (Goleman D. , 1998), una competencia emocional es una capacidad adquirida basada en la inteligencia emocional que da lugar a un desempeño laboral sobresaliente. Consideremos, por ejemplo, la sutileza mostrada por nuestra azafata, que demostró ser emocionalmente muy diestra para influir en los demás en la dirección deseada. En el núcleo de esta competencia se encuentran dos habilidades, la empatía (que supone la capacidad de interpretar los sentimientos ajenos) y las habilidades sociales (que nos permiten manejar diestramente esos sentimientos).

Nuestra inteligencia emocional determina la capacidad potencial de que dispondremos para aprender las habilidades prácticas basadas en uno de los siguientes cinco elementos compositivos: la conciencia de uno mismo, la motivación, el autocontrol, la empatía y la capacidad de relación. Nuestra

competencia emocional, por su parte, muestra hasta qué punto hemos sabido trasladar este potencial a nuestro mundo laboral. El buen servicio al cliente, por ejemplo, es una competencia emocional basada en la empatía, y del mismo modo, la confianza es una competencia basada en el autocontrol o en el hecho de saber controlar adecuadamente nuestros impulsos y nuestras emociones. Tanto el servicio al cliente como la responsabilidad son competencias que pueden hacer que la gente sobresalga en su trabajo.

Las competencias emocionales se agrupan en conjuntos, cada uno de los cuales está basado en una capacidad subyacente de la inteligencia emocional, capacidades que son vitales si las personas quieren aprender las competencias necesarias para tener éxito en su trabajo. Si carecen de habilidades sociales, por ejemplo, serán incapaces de persuadir o inspirar a los demás, de dirigir equipos o de catalizar el cambio. En caso de que tengan poca conciencia de sí mismos, por ejemplo, no serán conscientes de sus propios puntos flacos y, en consecuencia, carecerán de la suficiente confianza que sólo puede derivarse de la seguridad en la propia fortaleza.

Las competencias y la inteligencia emocional.

Para (Goleman D. , 1998), las reglas del trabajo están cambiando. Ahora se nos juzga según normas nuevas, ya no importan sólo la sagacidad, la preparación y la experiencia, sino cómo nos manejamos con nosotros mismos y con los demás. Esta norma se aplica cada vez más para decidir quién será contratado y quién no, a quién se retiene y a quién se deja ir, a quién se asciende y a quién se pasa por alto.

Las nuevas reglas vaticinan quién tiene más posibilidades de lograr un desempeño estelar y quién es más propenso a descarrilar. Cualquiera sea la especialidad en la que trabajemos actualmente, miden características cruciales que nos hacen aptos para futuros empleos.

Estas reglas guardan poca relación con lo que la escuela marcaba como importante; para estos patrones, la preparación académica tiene poca relevancia. La nueva medida da por sentado que tenemos suficiente capacidad intelectual y preparación técnica para desempeñarnos en el empleo; en cambio, se concentra en ciertas cualidades personales, como la iniciativa y la empatía, la adaptabilidad y la persuasión.

La sabiduría de las organizaciones y el CI colectivo.

Según (Goleman D. , 1998), los trabajadores del conocimiento la unidad de trabajo no será el individuo sino el equipo. Por ese mismo motivo, es por lo que en la inteligencia emocional las habilidades que fomentan la armonía entre las personas será un bien cada vez máspreciado en el mundo laboral.

Si bien es cierto, podríamos decir, que si el organigrama jerárquico constituye el esqueleto de una organización, estos componentes humanos constituyen su sistema nervioso central.

Debemos tomar en cuenta, que el factor más importante de la inteligencia colectiva no es tanto el promedio de los CI académicos de sus componentes individuales como su inteligencia emocional. En realidad, la verdadera clave del elevado Coeficiente de Inteligencia (CI) de un grupo es su armonía social. Es precisamente, la capacidad de armonizar, la que determina el que manteniendo constantes todas las demás variables, un determinado grupo sea especialmente diestro, productivo y eficaz, mientras que otro compuesto por individuos, cuyos talentos sean equiparables, obtenga resultados más pobres.

Después de todo, cuando las personas se reúnen para trabajar en equipo, cada una de ellas aporta determinados talentos (como, por ejemplo, la fluidez verbal, la creatividad, la empatía o la experiencia técnica). Si bien un grupo no puede ser «más inteligente» que la suma total de los talentos de los individuos que lo componen, sí que puede, en cambio, ser mucho más estúpido en el caso de que su dinámica interna no potencie los talentos de los implicados.

El factor individual más importante para maximizar la excelencia del funcionamiento de un grupo fue su capacidad de crear un estado de armonía que les permitiera sacar el máximo rendimiento del talento de cada uno de sus miembros. En este sentido, el rendimiento global de los grupos armoniosos era mayor cuando alguno de sus integrantes era especialmente diestro, algo que en los otros grupos en los que existía mayor fricción interindividual parecía resultar más difícil de capitalizar.

El ruido emocional y social el ruido provocado por el miedo, la ira, la rivalidad o el resentimiento disminuye el rendimiento del grupo mientras que la armonía, en cambio, permite que un grupo saque el máximo provecho posible de las aptitudes de sus miembros más talentosos y creativos.

Los ciudadanos de la organización.

Según (Goleman D. , 1998), las personas que son capaces de comprometerse son los ciudadanos modélicos de cualquier organización, personas que no se limitan a cumplir con su cometido, sino que como guijarros lanzados a un estanque, generan ondas de buenos sentimientos que terminan afectando a la totalidad de la empresa.

Los empleados que se encuentran comprometidos con su empresa soportan fácilmente las condiciones estresantes de trabajo cuando sea necesario, trabajando durante muchas horas bajo el apremio de una fecha de entrega o causas similares para plegarse a los objetivos colectivos. De este modo, el elevado nivel de compromiso permite que los trabajadores se crezcan ante los desafíos y las presiones, algo que para quienes no sienten una fidelidad especial hacia la organización, sólo será estresante y oneroso. Los funcionarios de cierta agencia federal que se hallaban comprometidos con su trabajo fueron también los que más satisfechos se hallaban y los que menos tensiones experimentaban, pero ninguna empresa podrá conseguir el compromiso emocional de sus trabajadores cuando éstos no se sienten tratados justa y respetuosamente.

Cuanto más apoyo reciban los trabajadores por parte de la empresa, mayor será su confianza, fidelidad y lealtad, y más comprometidos se sentirán con ella. El compromiso con la organización nace, pues, del vínculo emocional.

Las emociones son contagiosas.

Todas estas capacidades se apoyan en el hecho primordial de que cada uno de nosotros influye en el estado de ánimo de los demás. Influir positiva o negativamente en el estado emocional de otra persona es algo perfectamente natural, algo que ocurre continuamente, "captando" las emociones de los demás como si se tratara de una especie de virus social, un intercambio emocional que forma parte de la economía interpersonal invisible que subyace a toda interacción humana (Goleman D. , 1998).

Aunque normalmente se trate de algo demasiado sutil como para advertirlo, la transmisión del estado de ánimo es algo muy poderoso. Cuando tres personas desconocidas, todas ellas voluntarias de una investigación acerca del estado de ánimo, se sentaron tranquilamente en círculo durante un par de minutos, la persona emocionalmente más expresiva contagió su estado de ánimo ya fuera alegría, aburrimiento, ansiedad o enojo a los otros dos.

En el presente estudio se emplea una investigación se utiliza de carácter cualitativo mismo que ha sido desarrollado más directamente para la tarea de verificar o de confirmar teorías y que en gran medida; es decir generar perspectivas teóricas, desde una perspectiva holística.

Este tipo de investigación se realiza a través de un prolongado e intenso contacto con el campo o situación de vida, por otro lado, este diseño es abierto, flexible, construido durante el trabajo de campo.

A su vez, se utiliza el método analítico, ya que es un proceso cognoscitivo, que consisten en descomponer un objeto de estudio separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual.

Con lo expuesto en los párrafos precedentes, podríamos indicar que las emociones son los factores que influyen a diario en la vida diaria sea en lo personal o laboral, por lo cual se debe de estar siempre preparados para enfrentar todo tipo de desafíos que se pueda presentar; es por esto, que la inteligencia emocional es importante, ya que si el proceder es correcto habrá un mejor equilibrio mental lo cual evitará consecuencias negativas que afecte en un futuro.

CONCLUSIONES.

Podemos concluir que las habilidades comprometidas con la inteligencia emocional constituyen modelos de competencias, a la vez que los modelos de inteligencia emocional incluyen competencias amplias de carácter socio-emocional, mismas que están centradas en la capacidad que tenemos las personas para tomar consciencia de sí mismo, así como en el manejo y reconocimiento de sus emociones y motivaciones como las de los otros.

Fruto de este análisis identificamos que la IE permite afirmar que las competencias emocionales son competencias básicas que nos facilitan un adecuado ajuste personal, social, académico y laboral. El objetivo principal de este artículo ha sido llamar la atención sobre la necesidad urgente de incluir explícitamente la formación en competencias dentro del ámbito laboral obligatorio, ya que con ello se puede beneficiar la organización.

Es importante mencionar, que las emociones de los trabajadores pueden influir sobre el rendimiento de su trabajo. Estas habilidades son cruciales, y por lo tanto, como defiende los profesionales de recursos humanos, conjuntamente con el nivel estratégico, tienen la responsabilidad de ayudar a los empleados para desarrollar estas capacidades y con ello desarrollar las competencias, como el trabajo en equipo, liderazgo, la iniciativa, la comunicación, el ponerse la camiseta, entre otras, ya que en la actualidad, las competencias antes mencionadas ayudarán con alcanzar los objetivos de la organización, considerando principalmente, que tanto al nivel estratégico, organizacional y operativo, se les debe enseñar o educar el manejo de las emociones, con el propósito de que con este tipo de

competencias pueda hacer frente a todos estos factores externos e internos que impiden un mejor desenvolvimiento en el entorno de la organización,

Podemos indicar, que la IE es un factor primordial para que influyan de mejor manera en los empleadores y trabajadores y con ello poder desarrollar de manera sobresaliente sus competencias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Alles, M. (2005). Gestión por Competencias el diccionario. Buenos Aires: Granica.
2. Alles, M. (2006). Desarrollo del Talento Humano basado en competencias. Argentina: Granica.
3. Castro Hernández, Elvia Magdalena (2019). La formación continua como fuente de desarrollo de las competencias y habilidades socio-emocionales de acuerdo a los requerimientos del Modelo Educativo para la Educación Obligatoria 2017. Una aproximación teórica sobre este tema. Revista Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores. https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/_files/200004684-bc931bd898/19.05.03%20La%20formaci%C3%B3n%20continua%20como%20fuente%20de%20desarrollo%20de%20las%20competencias%20y.....pdf
4. Gardner, H. (1993). Estructuras de la mente: La teoría de las Múltiples inteligencias. México: Primera edición: Colombia, Fondo de Cultura Económica. Disponible en: https://utecno.files.wordpress.com/2014/07/howard_gardner_-_estructuras_de_la_mente.pdf
5. Goleman, D. (1995). Emotional Intelligence. New York: Bantam Books (trad. cast.: Inteligencia Emocional. Barcelona: Paidós, 1997).
6. Goleman, D. (1996). Inteligencia Emocional. Edición 1. Barcelona: Kairós, S.A. Disponible en: <http://www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/Inteligencia%20Emocional%20%20Daniel%20Goleman.pdf>
7. Goleman, D. (1998). La práctica de la Inteligencia Emocional. Barcelona: Kairós, S.A. <https://pdfs.semanticscholar.org/5837/d7a004c16e62efb2f5090dc660b049535289.pdf>

8. Mayer, J., & Salovey, P. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition*. Disponible en: http://ei.yale.edu/wp-content/uploads/2014/06/pub153_SaloveyMayerICP1990_OCR.pdf
9. Mayer, J. D. Y Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? En P. Salovey & D. Sluyter (Eds). *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators* (pp. 3-31). New York: Basic Books.
10. Mayer, J., & Salovey, P. (1993). The Intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*. ScienceDirect (págs. 433-442). Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0160289693900103>
11. Ruisel, I. (1992). Social Intelligence. Conception and methodological problems. (págs. 34, (4-5),281-296.). *Studia: Psychologica*.
12. Spencer L. y S. Spencer 2003 Competencias en el trabajo. Modelos para un rendimiento superior. *Papers de formación Municipal, Número 57*.
13. Thorndike, E. L. (1920). Intelligence and its use. *Harper's Magazine*, 140, 227-235.

BIBLIOGRAFÍA.

1. Abarca, M., Marzo, L., & Sala, L. (2002). La educación emocional en la práctica educativa de primaria. *Bordón*, 54, 505-518.
2. Blázquez, M., & Peretti, M. F. (2012). Modelo para gestionar la sustentabilidad de las organizaciones a través de la rentabilidad, adaptabilidad e imagen. *Estudios Gerenciales*, 42.
3. Fernández Berrocal, P., & Ramos Díaz, N. (2004). *Desarrolla tu Inteligencia Emocional*. Barcelona, España: Kairós S.A. <https://www.amazon.es/Desarrolla-tu-inteligencia-emocional-Psicolog%C3%ADa/dp/8472457397>

DATOS DE LA AUTORES.

- 1. Clarita Vanessa Gavilánez Cárdenas.** Magíster en Gestión del Talento Humano. Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática de la Universidad Estatal de Bolívar - Ecuador. E-mail: vanne_negrita@hotmail.com
- 2. María Elena Llumiguano Poma.** Magíster en Gerencia Empresarial. Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática de la Universidad Estatal de Bolívar - Ecuador. E-mail: helenmary86@yahoo.es
- 3. Eddy Stalin Alvarado Pacheco.** Magíster en Gestión Industrial y Sistemas Productivos. Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática de la Universidad Estatal de Bolívar - Ecuador. E-mail: eddyalvaradopacheco@gmail.com
- 4. Galo Wenseslao Chávez Chimbo.** Magíster en Administración de Empresas. Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática de la Universidad Estatal de Bolívar - Ecuador. E-mail: g-73ch@live.com

RECIBIDO: 3 de marzo del 2020.**APROBADO:** 14 de marzo del 2020.