



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de Psicología

INTELIGENCIA EMOCIONAL APLICADA A LAS
ORGANIZACIONES IBEROAMERICANAS: UNA
REVISIÓN DE LA LITERATURA CIENTÍFICA EN
LOS ÚLTIMOS DIEZ AÑOS

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Psicología

Autor:

Bruno Sebastián Reyes Calle

Asesor:

Mg. Raquel Tello Cabello

Lima - Perú

2020

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mi familia y a mi enamorada, que constantemente han sabido entenderme y aconsejarme cuando lo he necesitado, representan mi mayor motivación para llevar a cabo este trabajo y el resto de proyectos que realizaré.

AGRADECIMIENTO

Agradezco el apoyo de mis docentes asesores, por orientar y brindar soluciones cada vez que lo he necesitado, valoro cada comentario dado con referencia a mi trabajo y a mi proceso de formación como psicólogo.

Tabla de contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	11
CAPÍTULO III. RESULTADOS	13
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES	19
REFERENCIAS.....	21

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla n° 1	página 11
Tabla n° 2	página 12
Tabla n° 3	página 12
Tabla n° 4	página 13
Tabla n° 5	página 13

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n° 1	página 14
Figura n° 2	página 15
Figura n° 3	página 16

RESUMEN

La Inteligencia emocional, semánticamente, es el reconocimiento, regulación, control y entendimiento de nuestras propias emociones y de los demás. Ello, permite que las personas puedan afrontar situaciones difíciles en todo contexto de su vida, llegando muchas veces a intervenir en otras personas en cierta medida. Por ello, el presente artículo de revisión sistemática, perteneciente a la línea de investigación Desarrollo sostenible y Gestión empresarial, con la sub-línea de investigación Comunicación en la empresa, busca recopilar la información investigada sobre el campo de la Inteligencia emocional llevada al ámbito organizacional. Para la investigación, se ha indagado en las bases de Scielo y Redalyc los artículos científicos que utilicen la variable Inteligencia Emocional, considerando que estos guarden relación con la aplicación en organizaciones iberoamericanas, es decir, Latinoamérica en adición con España y Portugal. Los resultados demuestran que no existe mucha información significativa que contribuya al estudio en mención, por lo que se sugiere ampliar la exploración en otras bases de datos para brindar datos más precisos.

PALABRAS CLAVES: Inteligencia emocional, organizaciones, empresas.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Una de las razones por las que se da la resistencia al cambio por parte de los colaboradores de una organización es dada por el mal manejo de sus emociones. Según Goleman (1998), la inteligencia emocional es la capacidad de regular nuestras propias emociones, de motivarnos a nosotros mismos y de controlar los impulsos (citado en López & Martínez, 2014, p. 3).

Para entender el apogeo de este concepto, es meritorio mencionar que esta comenzó a ser expuesta por Thorndike (1920), quien hablaba de la inteligencia social como una capacidad para manejar y direccionar a un grupo de personas (citado en Pereda; Lopez-Guzman & Gonzales, 2016). Por su parte, Gardner (1983) define que la inteligencia es la capacidad para resolver problemas y, según su teoría, puede ser multidisciplinaria (citado en Isaza & Calle, 2016). De esta forma, se da inicio al estudio de la inteligencia humana dividida en diferentes campos, rompiendo el paradigma histórico que relacionaba inteligencia con ser sobresaliente en la escuela.

Salovey y Mayer (1990) aportan significativamente en la materia ya que, además de considerar la IE como un regulador emocional, le integran la condición de influir en los pensamiento y comportamientos de las personas (citado por Zárate & Matviuk, 2012; Amelia & Dos Santos, 2014).

La emoción, desde el punto de vista científico, es una reacción química a consecuencia de un hecho externo, que genera una alteración en el estado de ánimo de la persona y la percepción que tendrá el mundo. Por ello, diversos autores han realizado investigaciones basadas en modelos teóricos explicativos de la Inteligencia Emocional y cómo este tipo de inteligencia impacta en el campo de los negocios y las empresas.

Como ejemplo de ellos, Wong y Law (2002) diseñan un estudio que explica cómo un adecuado manejo de las emociones puede contribuir a la satisfacción laboral percibida por los trabajadores de una organización. Además, encontraron otros beneficios como el engagement organizacional y mejoras en la cultura y el clima organizacional. Junto a ello, diseñan la Escala de Inteligencia Emocional (WLEIS, por sus siglas en inglés), dividida en 4 factores o componentes: valoración y expresión de las emociones propias, valoración y reconocimiento de las emociones de otros, regulación de las propias emociones y uso de la emoción para facilitar el desempeño (Wong y Law, 2007; citado en Zárate & Matviuk, 2012).

Este concepto logra incidir en el rendimiento de los individuos en sus puestos de trabajo de manera positiva y mejoran competencias laborales como toma de decisiones y comunicación efectiva (Fernández, 2005). Otros autores, plantean los estudios de la Inteligencia emocional aplicada al Capital Psicológico, el cual es entendido como un componente de la psicología positiva, y al liderazgo (Mellão & Dos Santos, 2013; Duque, García & Hurtado, 2017; Herrero, Carbonero, Flores & Martin, 2019)

Por ello, esta investigación responde a la siguiente pregunta: ¿Qué se ha investigado acerca de la Inteligencia emocional aplicada a las organizacionales iberoamericanas en los últimos diez años?

Adicionalmente, surgieron algunas preguntas adicionales cómo: ¿La información recopilada en las investigaciones científicas responden al constructo Inteligencia Emocional? ¿Serán los resultados de las investigaciones científicas válidos?

Para responder esta pregunta de investigación, se ha realizado una revisión de artículos científicos publicados en las bases de datos con el objetivo de analizar qué nos mencionan los estudios sobre la Inteligencia emocional en un contexto empresarial entre los

años 2011 y 2020, así como recopilar y analizar los hallazgos encontrados con mayor
significancia y de mayor impacto con referencia a la Inteligencia Emocional que manifiesta
una aplicación en una estructura organizacional.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Al buscar sobre Inteligencia Emocional, encontramos que es un estudio bastante recurrente en todo ámbito: empresarial, académico, clínico, social, etc. No obstante, se ha delimitado la búsqueda a artículos científicos con el requisito indispensable de que hayan utilizado el concepto de Inteligencia Emocional y este haya tenido una aplicación en el campo organizacional. Además, se consideró como criterios de inclusión el impacto y la relevancia del estudio, si cuenta con hallazgos fiables, si tiene un marco teórico adecuado a la variable del estudio y si la investigación guarda coherencia entre los objetivos y los resultados.

Por otro lado, los datos de exclusión se contraponen a los criterios de inclusión para la investigación, estos son: a) No se alinea a los objetivos; b) No tiene buena metodología; c) No tiene resultados relevantes. Con relación a ello, el estudio realizado responde a una revisión sistemática de la literatura científica y se busca recopilar la información más relevante estudiada sobre Inteligencia Emocional en las empresas.

Para la búsqueda, se utilizaron las bases de datos Redalyc y Scielo, en ambas bases se buscó con la frase “Inteligencia emocional” y posteriormente se fue filtrando los años que comprendan desde el 2011 al 2020 y publicaciones en español e inglés.

Posteriormente, con ayuda de la plataforma Microsoft Excel, se diseñó un cuadro para organizar la información perteneciente a las 25 investigaciones encontradas, estas se dividieron en: autor, título, objetivo de la publicación, metodología de la investigación, instrumento de recolección de datos, estadística utilizada, resultados y un análisis crítico tanto de aportes como errores de la investigación. Luego del análisis, se excluyeron 10

investigaciones por los criterios ya mencionados, restando 15 investigaciones que si cumplen

con nuestros criterios propuestos (tabla n° 1).

Tabla n° 1:

Investigaciones incluidas en la revisión sistemática.

N°	Base de datos	Autores	Título	Año	Criterios	Estado
1	Redalyc	Mellão, N.; Dos Santos, L.	The relation between emotional intelligence and psychological capital of employees	2013	Está alineado al objetivo	Incluido
2	Redalyc	López, R.; Martínez, A.	Inteligencia emocional y "La ventana del líder" en los directivos turísticos	2014	Está alineado al objetivo	Incluido
3	Redalyc	Isaza, G.; Calle, J.	Un acercamiento a la comprensión del perfil de la inteligencia emocional	2016	Está alineado al objetivo	Incluido
4	Redalyc	Guardiola, C.; Basurto, K.	Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México	2015	Está alineado al objetivo	Incluido
5	Redalyc	Veliz, A.; Dörner, A.; Soto, A.; Reyes, J.; Ganga, F.	Inteligencia emocional y bienestar psicológico en profesionales de enfermería del sur de Chile	2018	Está alineado al objetivo	Incluido
6	Redalyc	Pereda, F.; Lopez-Guzman, T.; Gonzales, F.	La inteligencia emocional como habilidad directiva. Estudio aplicado en los municipios de provincia de Cordova (España)	2016	Está alineado al objetivo	Incluido
7	Scielo	Guzman, M.; Acosta, P.	Inteligencia emocional y gerencia tóxica en los jefes de departamentos académicos. Universidad de Oriente, núcleo de Sucre, Cumaná	2013	Está alineado al objetivo	Incluido
8	Redalyc	Espinoza, O.	La inteligencia emocional y el desempeño por competencias de docentes en la I.E. Mentas Brillantes – Trujillo	2015	Está alineado al objetivo	Incluido
9	Scielo	Duque, J.; Garcia, M.; Hurtado, A.	Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales estudio empírico con empleados del nivel administrativo	2017	Está alineado al objetivo	Incluido
10	Redalyc	Amelia, L.; Dos Santos, L.	The role of emotional intelligence in job satisfaction of individuals	2014	Está alineado al objetivo	Incluido
11	Redalyc	Barbosa, L.	Liderazgo e inteligencia emocional en personas que desempeñan jefaturas en empresas de Bogotá	2013	Está alineado al objetivo	Incluido
12	Scielo	Quintana, Z.; Martínez, E.; Tápanes, W.	Inteligencia emocional de los directivos de la Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos	2012	Está alineado al objetivo	Incluido
13	Redalyc	Zárate, R.; Matviuk, S.	Inteligencia emocional y prácticas de liderazgo en las organizaciones colombianas	2012	Está alineado al objetivo	Incluido
14	Scielo	Zárate, R.; Matviuk, S.	La inteligencia emocional de los líderes latinoamericanos: Comparación entre Chile y Colombia	2012	Está alineado al objetivo	Incluido
15	Scielo	Ortiz-Acosta, R.; Beltrán-Jiménez, B.	Inteligencia emocional percibida y desgaste laboral en médicos internos de pregrado	2011	Está alineado al objetivo	Incluido

Fuente: Elaboración propia (2020).

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Al iniciar con el proceso de búsqueda, se encontraron más de 2000 artículos en donde exploraban la variable inteligencia emocional en múltiples contextos y utilizando diferentes metodologías. Sin embargo, al buscar investigaciones aplicadas en un contexto laboral u organizacional, se encontraron 25 investigaciones en total que, posterior a un análisis en base al marco conceptual, modelo y metodología utilizada, tipo de investigación y resultados consecuentes con los objetivos del estudio, generaba un impacto para la presente investigación (tabla n° 2):

Tabla n° 2:

Análisis y clasificación de las investigaciones sobre Inteligencia emocional en organizaciones iberoamericanas, en base a los criterios mencionados.

Base de datos	Total artículos encontrados	Artículos descartados	Artículos incluidos
Redalyc	14	4	10
Scielo	11	6	5
Total	25	10	15

Fuente: Elaboración propia (2020)

De la información total evidenciada en los buscadores mencionados se excluyeron 10 artículos según los criterios de análisis crítico de publicaciones científicas de Carbajal (2004), siendo estos 4 de Redalyc (tabla n° 3) y 6 de Scielo (tabla n° 4):

Tabla n° 3:

Artículos descartados de Redalyc en base a los criterios de calidad de Carbajal (2004).

N°	Base de datos	Autores	Título	Año	Criterios	Estado
1	Redalyc	Villa Moral, M.; Ganzo, S.	Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles	2018	No tiene buena metodología	Excluido
2	Redalyc	Herrero, P.; Carbonero, M.; Flores, V.; Martin, L.	Inteligencia emocional y liderazgo auténtico en los cargos públicos locales españoles	2019	No tiene información relevante	Excluido

3	Redalyc	Gómez-Betencourt, G.; Betancourt, J.; López, M.	Factores que influyen en la inteligencia emocional de los miembros de una empresa familiar	2013	No tiene información relevante	Excluido
4	Redalyc	Gutierrez, M.; Ibañez, R.	Las diferencias en inteligencia emocional en futuros docentes a partir de su especialidad	2017	No tiene información relevante	Excluido

Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla n° 4:

Artículos descartados de Scielo en base a los criterios de calidad de Carbajal (2004).

N°	Base de datos	Autores	Título	Año	Criterios	Estado
1	Scielo	Veloso, C.; Cuadra, A.; Antezana, I.; Avendaño, R.; Fuentes, L.	Relación entre Inteligencia Emocional, Satisfacción Vital, Felicidad Subjetiva y Resiliencia en funcionarios de Educación Especial	2013	No tiene una buena metodología	Excluido
2	Scielo	Rodríguez, G.; Lopez-Perez, B.; Ferreó, M.; Fernandez, M.; Fernandez, J.	Impact of the Intensive Program of Emotional Intelligence (IPEI) on work supervisors	2017	No cumple con el objetivo	Excluido
3	Scielo	Salessi, S.; Omar, A.	Satisfacción laboral: Un modelo explicativo basado en variables disposicionales	2017	No cumple con el objetivo	Excluido
4	Scielo	Ilaja, B.; Reyes, C.	Burnout y estrategias de inteligencia emocional en profesores universitarios: implicaciones en la salud laboral educativa	2016	No tiene información relevante	Excluido
5	Scielo	Mesa, N.	Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería	2019	No tiene información relevante	Excluido
6	Scielo	Liébana, C.; Fernández, E.; Bermejo, J.; Carabias, R.; Rodríguez, A.; Villacieros, M.	Inteligencia emocional y vínculo laboral en trabajadores del Centro San Camilo	2012	No tiene información relevante	Excluido

Fuente: Elaboración propia (2020)

Realizando un análisis con referencia a los modelos teóricos que más se utilizan en las investigaciones sobre Inteligencia Emocional válidas para esta revisión sistemática, se encuentran (tabla n° 5):

Tabla n° 5:

Análisis de las investigaciones incluidas en base al modelo teórico porcentaje.

Modelo teórico	Artículos	Porcentaje
Teoría de Mayer y Salovey	6	40%

Teoría de Goleman	7	47%
Otros	2	13%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración propia (2020)

Como parte de este análisis, es importante detallar que los modelos teóricos son un aspecto esencial para esta investigación, ya que existen estudios que carecen de un sustento teórico adecuado y por ello no pueden ser considerados como investigaciones que aporten a la materia. De los artículos incluidos para la investigación se encuentra que 6 artículos (40%) tienen un marco conceptual enfocado a la teoría de Mayer y Salovey, mientras que otros 7 artículo (43%) manejan el tradicional concepto de Goleman. Por otro lado, 2 artículos (13%) evidencian otro tipo de teoría que de igual manera es válida.

Además, es importante señalar que la metodología que utilizan las investigaciones también tiene relevancia para este estudio, por lo que se realizó un análisis para evidenciar ello (figura n°1).

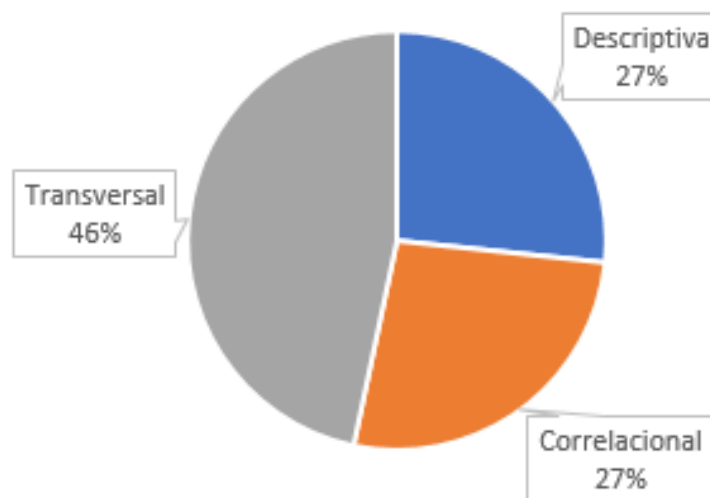


Figura 1: Investigaciones por tipo de metodología en porcentajes. Elaboración propia (2020).

Se observa que la mayoría de las investigaciones han tenido una metodología transversal, siendo un total de 7 investigaciones (46%). Seguido a ello, tenemos la metodología descriptiva con un total de 4 artículos (27%) y la metodología correlacional con la misma cantidad de 4 artículos encontrados (27%).

En referencia al tipo de investigación, encontramos que el tipo predominante es el descriptivo, que al hacer el análisis respectivo (figura n° 2) se encontró de que 11 artículos (73%) cumplen con este corte, mientras que el tipo empírico estuvo presente en 4 artículos (27%).

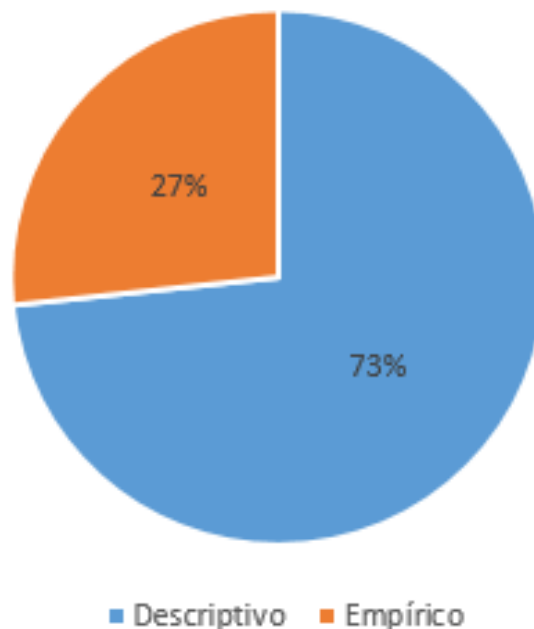


Figura n° 2: Tipo de metodología en porcentajes. Elaboración propia (2020).

Las investigaciones encontradas no sólo evidencian información de América Latina, sino que se albergan estudios de la región iberoamericana del mundo, incluyendo así países como España y Portugal. Por ello, se realizó un análisis en base a las investigaciones según el país de proveniencia.

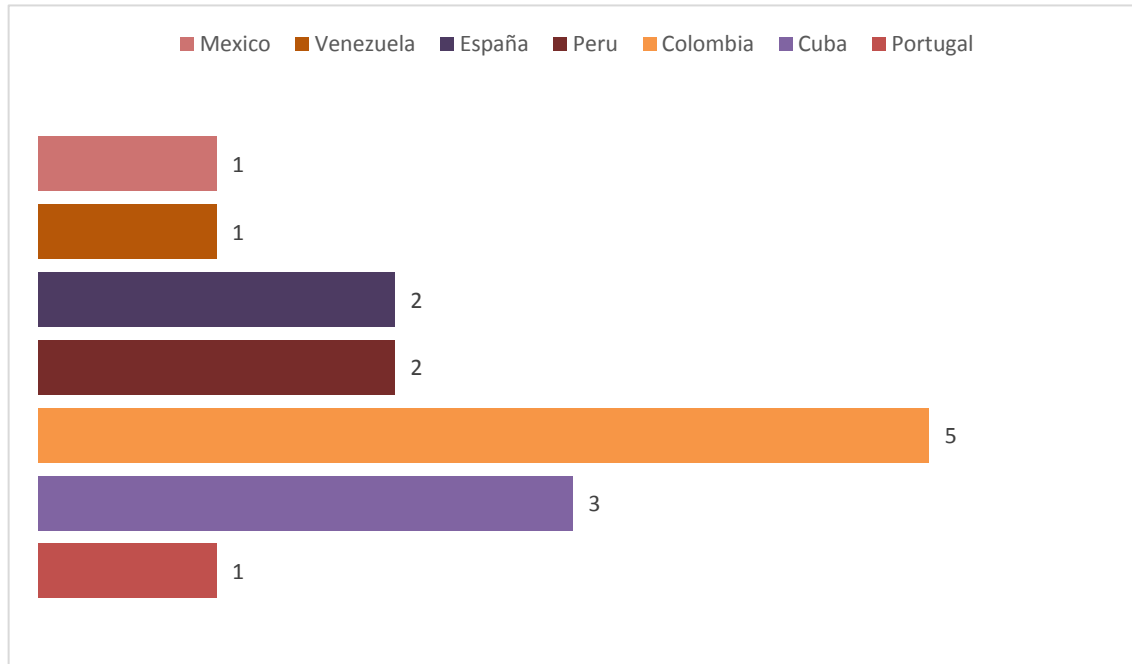


Figura n° 3: Análisis según el país de proveniencia. Elaboración propia (2020).

Según la figura n° 3, se contemplan siete países diferentes de donde se ha obtenido la información. En primer lugar, vemos que en Colombia se han publicado 5 artículos científicos relacionados al tema (33%), siendo Cuba quien más se le acerca con 3 publicaciones (20%), en España 2 artículos encontrados (13%) y en Perú 2 artículos (13%) con información relevante sobre Inteligencia emocional. Dentro del análisis, encontramos que se han realizado 3 publicaciones adicionales, siendo 1 en México (7%), 1 en Venezuela (7%) y 1 investigación en Portugal (7%).

De los resultados totales obtenidos, se puede evidenciar una fuerte orientación por las investigaciones de tipo descriptivas para el estudio de como las empresas están aplicando la inteligencia emocional o en qué situación actual se encuentran sus trabajadores, jefes, administrativos, entre otros.

Por otro lado, los investigadores destacan, entre otras, el modelo teórico acerca de inteligencia emocional propuesto por Mayer y Salovey (40%, equivalente a 6 de los 15 artículos de la investigación), seguido del modelo teórico propuesto por Goleman.

Además, es importante destacar que los países en donde se realiza más investigación de la variable en cuestión aplicada a contextos organizacionales son los países de Colombia y Cuba, quienes concentran el 53.33% de estudios utilizados en esta investigación por la relevancia en la información que estos sustentan.

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

Según todo lo encontrado, hemos podido notar de que los estudios han aportado regularmente al objetivo principal, en primer lugar, porque no presentan resultados claros ni significativos para poder determinar un avance científico y porque, si bien se han aplicado a nivel organizacional, no han tenido en su gran mayoría una metodología empírica o aplicada.

Además, se considera que el tema tratado no cuenta con mucha evidencia de corte experimental y aplicativo, por el contrario, se ha priorizado las investigaciones descriptivas que interpretan la variable y la sitúan en una empresa relacionándolas con otras variables como liderazgo, productividad, satisfacción laboral. Esto limita el conocimiento de la Inteligencia Emocional aplicada en las organizaciones ya que, al existir mayor campo descriptivo, deja como limitación que estos conocimientos han tenido una pobre categorización en la aplicación teórica-práctica.

Otro aspecto a considerar es de que la cantidad de artículos publicados con relación a la inteligencia emocional es amplia, pero se ha venido utilizando con mayor frecuencia en ámbitos como la psicología educativa, colegios y universidades, o también en el ámbito clínico. Sin embargo, se observa que al delimitar la variable aplicada a empresas la efectividad y concurrencia de la variable se reduce considerablemente, lo que limita la indagación y aplicación de la variable en trabajadores, jefes, cargos de alto mando u otros orientados al sector industrial.

Por ello, se recomienda para un estudio similar ampliar la búsqueda en otras bases de datos como Google Scholar, Dialnet, Scopus, Web of Science, etc. de forma tal que se maximice la búsqueda y con ello se puedan dar alcances más exactos sobre la realidad de la materia en estudio aplicada al campo empresarial, de manera tal que extienda una invitación

a que se apliquen investigaciones en otro tipo de población, relacionada a variables que fortalezcan la productividad, motivación, liderazgo y un sinnúmero de variables indispensables para que las empresas rentabilicen sus negocios y tengan un crecimiento exponencial.

Amelia, L.; Dos Santos, L. (2014). THE ROLE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE IN JOB SATISFACTION OF INDIVIDUALS. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 7(1),203-211. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3498/349851791022>

Barbosa, L. (2013). Liderazgo e inteligencia emocional en personas que desempeñan jefaturas en empresas de Bogotá. *Universidad & Empresa*, 15(25),87-106. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1872/187229746006>

Duque, J.; Garcia, M.; Hurtado, A. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales estudio empírico con empleados del nivel administrativo. DOI: 10.1016/j.estger.2017.06.005

Espinoza, O. (2015). La inteligencia emocional y el desempeño por competencias de docentes en la I.E. Mentas Brillantes – Trujillo. UCV-HACER. *Revista de Investigación y Cultura*, 4(2),18-24. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5217/521751974002>

Guardiola, C.; Basurto, K. (2015). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, 5(1),69-77. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4676/467646130004>

Guzman, M.; Acosta, P. (2013). Inteligencia emocional y gerencia tóxica en los jefes de departamentos académicos. *Universidad de Oriente, núcleo de Sucre, Cumaná. Saber*, 25(1), 111-117.

Isaza, G.; Calle, J. (2016). Un acercamiento a la comprensión del perfil de la Inteligencia Emocional. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 14(1),331-345. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=773/77344439022>

López, R.; Martínez, A. (2014). Inteligencia emocional y “La ventana del líder” en los directivos turísticos. *Ingeniería Industrial*, 35(2), 229-239. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3604/360433597010>

Mellão, N.; Dos Santos, L. (2013). THE RELATION BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE AND PSYCHOLOGICAL CAPITAL OF EMPLOYEES. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1),545-550. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3498/349852173040>

Ortiz-Acosta, R.; Beltrán-Jiménez, B. (2011). Inteligencia emocional percibida y desgaste laboral en médicos internos de pregrado. *Educ Med*, 24(1), 49-55.

Pereda, F.; Lopez-Guzman, T.; Gonzales, F. (2016) La inteligencia emocional como habilidad directiva. Estudio aplicado en los municipios de provincia de Cordova (España). *Nóesis. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 27(53). Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=85950999006>

Quintana, Z.; Martínez, E.; Tápanes, W. (2012). Inteligencia emocional de los directivos de la Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos. *Rev Méd Electrón*, 34(3). Disponible en: <http://www.revmatanzas.sld.cu/revista%20medica/ano%202012/vol3%202012/tema01.htm>

Veliz, A.; Dörner, A.; Soto, A.; Reyes, J.; Ganga, F. (2018). Inteligencia emocional y bienestar psicológico en profesionales de enfermería del sur de Chile. *MediSur*, 16(2),259-266. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1800/180061493009>

Zárate, R.; Matviuk, S. (2012). Inteligencia emocional y prácticas de liderazgo en las organizaciones colombianas. *Cuadernos de Administración*, 28(47),89-102. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2250/225025086008>

Zárate, R.; Matviuk, S. (2012). La inteligencia emocional de los líderes latinoamericanos: Comparación entre Chile y Colombia. *REAL*, 1(1), 43-50.

