

En el libro **Inteligencia Emocional**, *Daniel Goleman* explica que el éxito de una persona no depende de su coeficiente intelectual o de sus estudios académicos, si no de la inteligencia emocional, que según el autor es la capacidad de reconocer los sentimientos propios y los de los demás, para así manejar bien las emociones y tener relaciones más productivas con quienes nos rodean. Por ello ciertas personas con una elevada inteligencia emocional pueden tener más éxito a lo largo de su vida que las que tienen un mayor coeficiente intelectual, es la inteligencia emocional la que indica con bastante aproximación si una persona esta cualificada para triunfar y ser feliz

Desde hace muchos años se ha tenido en cuenta que el ser humano es poseedor de dos mentes; una que piensa y otra que siente, por decirlo de alguna manera “la de la cabeza” y “la del corazón”. Estas dos mentes trabajan se interrelacionan y trabajan en equipo. La primera de ellas es la mente racional, más pensativa, más capaz de ponderar y de reflexionar. Mientras que el otro tipo de conocimiento es más impulsivo y más poderoso, es la mente emocional.

Se demuestra que a pesar de que el hombre es un animal racional a veces se deja llevar por los impulsos más irracionales, pero *Goleman* insiste en que estos impulsos emocionales pueden ser controlados para conseguir el éxito si utilizamos inteligentemente a estas emociones. La inteligencia académica no ofrece la menor preparación para la multitud de dificultades a las deberemos enfrentarnos a lo largo de nuestra vida.

El libro hace hincapié en que la inteligencia emocional no se establece al nacer, sino que se puede crear, alimentar y fortalecer a través de una combinación de factores, entre la cual nos encontramos; las experiencias de la infancia y el esfuerzo adecuado. Por tanto, desde niño se deberían aprender conceptos emocionales básicos

La inteligencia emocional es un conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que determinan la conducta de un individuo, y que pueden definirse según Goleman, como la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones.

## **Introducción**

A medida que el tiempo avanza la evolución a dado paso a una nueva visión de la concepción humana, una visión más integral, abarcando de una manera holística todos los componentes de la naturaleza humana, reivindicando el papel que juegan las emociones en el desarrollo del potencial de todo ser humano.

En este trabajo se pretende demostrar que la “inteligencia” no abarca solo una forma específica, como se establece en el paradigma tradicional, coeficiente intelectual (CI), sino que abarca todo un abanico de posibilidades en las cuales el hombre puede apoyarse para poder desarrollar sus capacidades, lo cual explica que personas con un elevado CI, no logren alcanzar la posibles metas que se plantean o en el ámbito laboral, a modo de ejemplo, que las personas con un CI mayor estén a cargo de personas con CI menor.

La inteligencia emocional plantea la nueva visión de ver y enfrentar el mundo, o mejor dicho, los altos y bajos que la vida nos depara, tomando en cuenta los sentimientos, desarrollando capacidades como el autocontrol, la motivación, la autoconciencia, entre otras más que se mencionarán.

La complejidad del mundo actual, en donde, el ser humano es actor fundamental del desarrollo hace que la inteligencia emocional sea una herramienta indispensable para el buen curso de la vida, desde una relación de parejas hasta decisiones importantes dentro de una organización.

En este trabajo se pretende ahondar en los aspectos más fundamentales de la inteligencia emocional, explicando las reacciones fisiológicas de nuestro cuerpo ante una emoción determinada o como influyen estas en el curso de nuestra vida.

## **Desarrollo**

### **Inteligencia Emocional**

La Inteligencia Emocional, un término acuñado por dos psicólogos de la Universidad de Yale (**Peter Salovey** y **John Mayer**) y difundida mundialmente por el psicólogo, filósofo y periodista **Daniel Goleman**, es la capacidad de:

- 1) Sentir
- 2) Entender
- 3) Controlar y
- 4) Modificar estados anímicos
  - a) Propios y

b) Ajenos.

Antes de empezar a desarrollar el tema planteamos las siguientes preguntas, con el fin de facilitar la comprensión del mismo.

**¿Es bueno controlar las emociones?**

Si por controlar se entiende la capacidad de adecuar la expresión emocional al contexto (situación y persona/s implicadas), la respuesta es afirmativa. Si por controlar se entiende reprimir continuamente el sentimiento y/o manifestación de una o varias emociones que ‘no nos gustan’, esto puede conducir a desarreglos de la personalidad que no pueden ser considerados positivos.

**¿Es bueno, en alguna circunstancia, reprimir las emociones?**

Si por reprimir se entiende ahogar toda manifestación de un sentimiento o emoción, la respuesta es que, a juzgar por las evidencias somáticas y psicológicas, no es bueno reprimir las emociones, salvo en casos extremos en donde sea imperioso hacerlo, pero en estos casos se trataría de reprimir la manifestación exterior de la emoción, y no su llegada a la conciencia.

**Inteligencia Interpersonal e Intrapersonal**

**La inteligencia interpersonal** consiste en la capacidad de comprender a los demás: cuales son las cosas que más les motivan, como trabajan y la mejor forma de cooperar con ellos. Los vendedores, los políticos, los maestros, los médicos y los dirigentes religiosos de éxito tienden a ser individuos con un alto grado de inteligencia interpersonal. **La inteligencia intrapersonal** por su parte, constituye una habilidad correlativa vuelta hacia el interior que nos permite configurar una imagen exacta y verdadera de nosotros mismos y que nos hace capaces de utilizar esa imagen para actuar en la vida de un modo más eficaz.

La inteligencia emocional esta basada en 5 aptitudes:

1. El conocimiento de las propias emociones.

El conocimiento de uno mismo, es decir, la capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en que aparece, constituye la piedra angular de la inteligencia emocional. La capacidad de seguir momento a momento nuestros sentimientos resulta crucial para la introspección psicológica y para la comprensión de uno mismo. Por otro lado, la incapacidad de percibir nuestros verdaderos sentimientos nos deja completamente a su merced. Las personas que tienen una mayor certeza de sus

emociones suelen dirigir mejor sus vidas, ya que tienen un conocimiento seguro de cuáles son sus sentimientos reales, por ejemplo, a la hora de decidir con quien casarse o que profesión elegir.

## 2. La capacidad de controlar las emociones

La conciencia de uno mismo es una habilidad básica que nos permite controlar nuestros sentimientos y adecuarlos al momento como lo son la capacidad de tranquilizarse a uno mismo, de desembarazarse de la ansiedad, de la tristeza, de la irritabilidad exagerada y de las consecuencias que acarrea su ausencia. Las personas que carecen de esta habilidad tienen que batallar constantemente con las tensiones desagradables mientras que, por el contrario, quienes destacan en el ejercicio de esta capacidad se recuperan mucho más rápidamente de los reveses y contratiempos de la vida.

## 3. La capacidad de motivarse a uno mismo

El control de la vida emocional y su subordinación a un objetivo resulta esencial para espolear y mantener la atención, la motivación y la creatividad. El autocontrol emocional la capacidad de demorar la gratificación y sofocar la impulsividad constituye un imponderable que subyace a todo logro. Y si somos capaces de sumergirnos en el estado de “flujo” estaremos más capacitados para lograr resultados sobresalientes en cualquier área de la vida. Las personas que tienen esta habilidad suelen ser más productivas y eficaces en todas las empresas que acometen.

## 4. El reconocimiento de las emociones ajenas

La empatía, otra capacidad que se asienta en la conciencia emocional de uno mismo, constituye la habilidad popular fundamental. Las raíces de la empatía, el costo social de la falta de armonía emocional y las razones por las cuales la empatía puede prender la llama del altruismo. Las personas empáticas suelen sintonizar con las señales sociales sutiles que indican que necesitan o que quieren los demás y esta capacidad las hace más aptas para el desempeño de vocaciones tales como las profesiones sanitarias, la docencia, las ventas y la dirección de empresas.

## 5. El control de las relaciones.

El arte de las relaciones se basa, en buena medida, en la habilidad para relacionarnos adecuadamente con las emociones ajenas. La competencia o la incompetencia social y las habilidades concretas involucradas en esta facultad. Estas son las habilidades que subyacen a la popularidad, el liderazgo y la eficacia interpersonal. Las personas

que sobresalen en este tipo de habilidades suelen ser auténticas estrellas que tienen éxito en todas las actividades vinculadas a la relación interpersonal.

### El Sistema Límbico o Cerebro Emocional (bases científicas)

El **sistema límbico**, también llamado cerebro medio, es la porción del cerebro situada inmediatamente debajo de la corteza cerebral, y que comprende centros importantes como el tálamo, hipotálamo, el hipocampo, **la amígdala** cerebral (no debemos confundirlas con las de la garganta).

Estos centros ya funcionan en los mamíferos, siendo el asiento de movimientos emocionales como el temor o la agresión.

En el ser humano, estos son los centros de la afectividad, es aquí donde se procesan las distintas emociones y el hombre experimenta penas, angustias y alegrías intensas. El papel de la amígdala como centro de procesamiento de las emociones es hoy incuestionable. Pacientes con la amígdala lesionada ya no son capaces de reconocer la expresión de un rostro o si una persona está contenta o triste. Los monos a las que fue extirpada la amígdala manifestaron un comportamiento social en extremo alterado: perdieron la sensibilidad para las complejas reglas de comportamiento social en su manada. El comportamiento maternal y las reacciones afectivas frente a los otros animales se vieron claramente perjudicadas.

Los investigadores J. F. Fulton y D. F. Jacobson, de la Universidad de Yale, aportaron además pruebas de que la capacidad de aprendizaje y la memoria requieren de una **amígdala** intacta: pusieron a unos chimpancés delante de dos cuencos de comida. En uno de ellos había un apetitoso bocado, el otro estaba vacío. Luego taparon los cuencos. Al cabo de unos segundos se permitió a los animales tomar uno de los recipientes cerrados. Los animales sanos tomaron sin dudar el cuenco que contenía el apetitoso bocado, mientras que los chimpancés con la amígdala lesionada eligieron al azar; el bocado apetitoso no había despertado en ellos ninguna excitación de la amígdala y por eso tampoco lo recordaban.

El sistema límbico está en constante interacción con la corteza cerebral. Una transmisión de señales de alta velocidad permite que el sistema límbico y el neocórtex trabajen juntos, y esto es lo que explica que podamos tener control sobre nuestras emociones.

Hace aproximadamente cien millones de años aparecieron los primeros mamíferos superiores. La evolución del cerebro dio un salto cuántico. Por encima del bulbo raquídeo y del sistema límbico la naturaleza puso el neocórtex, el cerebro racional. A los instintos, impulsos y emociones se añadió de esta forma la capacidad de pensar de forma abstracta y más allá de la inmediatez del momento presente, de comprender las relaciones globales existentes, y de desarrollar un yo consciente y una compleja vida emocional.

Hoy en día la corteza cerebral, la nueva y más importante zona del cerebro humano, recubre y engloba las más viejas y primitivas. Esas regiones no han sido eliminadas,

sino que permanecen debajo, sin ostentar ya el control indisputado del cuerpo, pero aún activas.

La corteza cerebral no solamente ésta es el área más accesible del cerebro: sino que es también la más distintivamente humana. La mayor parte de nuestro pensar o planificar, y del lenguaje, imaginación, creatividad y capacidad de abstracción, proviene de esta región cerebral.

Así, pues, el neocórtex nos capacita no sólo para solucionar ecuaciones de álgebra, para aprender una lengua extranjera, para estudiar la Teoría de la Relatividad o desarrollar la bomba atómica. Proporciona también a nuestra vida emocional una nueva dimensión.

Amor y venganza, altruismo e intrigas, arte y moral, sensibilidad y entusiasmo van mucho más allá de los rudos modelos de percepción y de comportamiento espontáneo del sistema límbico.

Por otro lado esto se puso de manifiesto en experimentos con pacientes que tienen el cerebro dañado, esas sensaciones quedarían anuladas sin la participación del cerebro emocional. Por sí mismo, el neocórtex sólo sería un buen ordenador de alto rendimiento.

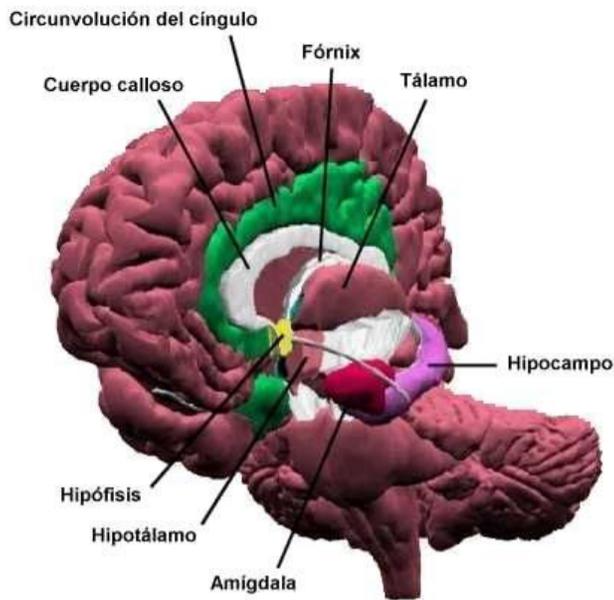
Los lóbulos prefrontales y frontales juegan un especial papel en la asimilación neocortical de las emociones. Como 'manager' de nuestras emociones, asume dos importantes tareas:

- En primer lugar, moderan nuestras reacciones emocionales, frenando las señales del cerebro límbico.
- En segundo lugar, desarrollan planes de actuación concretos para situaciones emocionales.

Mientras que la amígdala del sistema límbico proporciona los primeros auxilios en situaciones emocionales extremas, el lóbulo prefrontal se ocupa de la delicada coordinación de nuestras emociones.

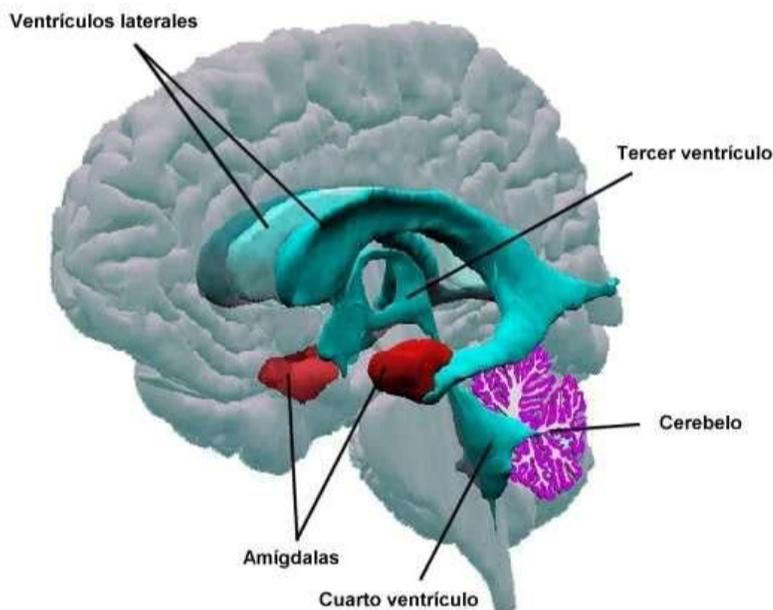
### **Sistema Límbico**

Un sistema cerebral que gestiona respuestas fisiológicas a las emociones y está asociado con la conducta. Incluye al tálamo, al hipotálamo y a la amígdala, así como parte de la formación reticular, el tronco cerebral y la corteza cerebral.



### Amígdala

Parte no superficial del sistema límbico ubicado adyacente al hipocampo. La amígdala está asociada con la expresión y la regulación emocional. Una ligadura entre la amígdala y los sistemas físicos del cuerpo que son activados por la amígdala en asociación con las emociones pueden constituir una parte importante de la cognición.



Investigaciones de la neurociencia sobre las emociones

Cada vez más científicos se han percatado de este hecho elemental, y se están dedicando a estudiar los mecanismos cerebrales que controlan y regulan los sentimientos humanos.

La amígdala es una de las regiones del cerebro que desempeña un papel fundamental e los fenómenos emocionales.

### Reacciones corporales ante distintas emociones

- El *enojo* aumenta el flujo sanguíneo a las manos, haciendo más fácil empuñar un arma o golpear a un enemigo; también aumenta el ritmo cardíaco y la tasa de hormonas que, como la adrenalina, generan la cantidad de energía necesaria para acometer acciones vigorosas.
- En el caso del *miedo*, la sangre se retira del rostro (lo que explica la palidez y la sensación de quedarse frío) y fluye a la musculatura esquelética larga como las piernas, por ejemplo favoreciendo así la huida. Al mismo tiempo, el cuerpo parece paralizarse, aunque sólo sea un instante, para calibrar, tal vez, si el hecho de ocultarse pudiera ser una respuesta más adecuada. Las conexiones nerviosas de los centros emocionales del cerebro desencadenan también una respuesta hormonal que pone al cuerpo en estado de alerta general, sumiéndolo en la inquietud y predisponiéndolo para la acción, mientras la atención se fija en la amenaza inmediata con el fin de evaluar la respuesta más apropiada.
- Uno de los principales cambios biológicos producidos por la *felicidad* consiste en el aumento en la actividad de un centro cerebral que se encarga de inhibir los sentimientos negativos y de aquietar los estados que generan preocupación, al mismo tiempo que aumenta el caudal de energía disponible. En este caso no hay un cambio fisiológico especial salvo, quizás, una sensación de tranquilidad que hace que el cuerpo se recupere más rápidamente de la excitación biológica provocada por las emociones perturbadoras. Esta condición proporciona al cuerpo un reposo, un entusiasmo y una disponibilidad para afrontar cualquier tarea que se este llevando a cabo y fomentar también, de este modo, la consecución de una amplia variedad de objetivos.

Estas predisposiciones biológicas a la acción son moldeadas posteriormente por nuestras experiencias vitales y por el medio cultural que nos ha tocado vivir. "La pérdida de un ser querido por ejemplo provoca universalmente tristeza y aflicción, pero la forma en que expresamos esa aflicción, el tipo de emociones que expresamos o que guardamos en la intimidad es moldeada por nuestra cultura, como también los, por ejemplo, el tipo concreto de personas que entran en la categoría de seres queridos y que, por tanto, deben ser llorados".

### **Conociéndonos**

Existen varios estilos diferentes de personas en cuanto a la forma de entender o tratar sus emociones:

- **La persona consciente de sí misma.** Como es comprensible, la persona que es consciente de sus estados de ánimo mientras los está experimentando goza de una

visa emocional más desarrollada. Son personas cuya claridad emocional impregna todas las facetas de su personalidad; personas autónomas y seguras de sus propias fronteras; personas psicológicamente sanas que tienden a tener una visión positiva de la vida; personas que, cuando caen en un estado de ánimo negativo, no le dan vueltas obsesivamente y, en consecuencia, no tardan en salir de él. Su atención, en suma, les ayuda a controlar sus emociones.

- **Las personas atrapadas en sus emociones.** Son personas que suelen sentirse desbordadas por sus emociones y que son incapaces de escapar de ellas. Como si fueran esclavos de sus estados de ánimo. Son personas muy volubles y no muy conscientes de sus sentimientos, y esa misma falta de perspectivas les hace sentirse abrumados y perdidos en las emociones y, en consecuencia, sienten que no pueden controlar su vida emocional y no tratan de escapar de los estados de ánimo negativos.
  
- **Las personas que aceptan resignadamente sus emociones.** Son personas que, si bien suelen percibir con claridad lo que están sintiendo, también tienden a aceptar pasivamente sus estados de ánimo y, por ello mismo, no suelen tratar de cambiarlos. Parece haber dos tipos de aceptadores, los que suelen estar de buen humor y se hallan poco motivados para cambiar su estado de ánimo y los que, a pesar de su claridad, son proclives a los estados de ánimo negativos y los aceptan con una actitud de *laissez-faire* que les lleva a no tratar de cambiarlos a pesar de la molestia que suponen (una pauta que suele encontrarse entre aquellas personas deprimidas que están resignadas con la situación en que se encuentran).

### **Ventajas de la Inteligencia Emocional**

A continuación se presentan algunos importantes aspectos que influyen tanto en las relaciones interpersonales como en la eficiencia al interior de una organización.

#### **Manejo de conflictos**

##### *Negociar y resolver desacuerdos*

Las personas dotada de esta aptitud:

- Manejan con diplomacia y tacto situaciones tensas y personas difíciles.
- Detectan los potenciales conflictos, ponen al descubierto los desacuerdos y ayudan a reducirlos.
- Alientan el debate y la discusión franca.
- Orquestan soluciones que benefician a todos.

Uno de los talentos que presentan quienes son hábiles para la solución de conflictos es detectar los disturbios cuando se están gestando y tomar medidas para calmar a los involucrados. Para esto, son cruciales las artes de escuchar y enfatizar. Esa diplomacia es una cualidad esencial para el éxito en trabajos tan delicados como la auditoria, la investigación policial o la mediación, cualquier otro en que dos personas sean mutuamente dependientes bajo presión.

## **Liderazgo**

*Inspirar y guiar a individuos o grupos*

Las personas dotada de esta aptitud:

- Articulan y despiertan entusiasmo en pos de una visión y una misión compartidas.
- Se ponen a la vanguardia cuando es necesario, cualquiera sea su cargo.
- Orientan el desempeño de otros, haciéndoles asumir su responsabilidad.
- Guían mediante el ejemplo.

## **Catalizador de cambios**

*Iniciar o manejar los cambios*

Las personas dotada de esta aptitud:

- Reconocen la necesidad de efectuar cambios y retirar obstáculos
- Desafían el status quo para reconocer la necesidad de cambio
- Son paladines del cambio y reclutan a otros para efectuarlo
- Sirven de modelo para el cambio que se espera de otros

En la actualidad, las organizaciones reorganizan, despojan, se funden, adquieren, arrasan con las jerarquías, se universalizan. En la década de los noventa, la aceleración del cambio ha puesto en ascenso la capacidad de liderarlo. En estudios anteriores, efectuados en los años setenta y ochenta, ser catalizador de cambio no era algo muy apreciado. Pero a medida que no acercamos al nuevo milenio, cada vez son más las compañías que buscan a gente capaz de liderar la mutación.

Finalmente podemos decir que:

- La comunicación mejora;
- El trabajador se siente más persona, más feliz, más pleno y con mayor calidad de vida; aumenta la motivación;
- Las relaciones personales mejoran;
- Las personas se implican más en su trabajo y son más responsables y autónomas;
- Se mejora el clima laboral; nuestro poder (especialmente el carismático) y nuestro liderazgo se ven reforzados;
- Aumenta la eficacia y eficiencia de las personas y de los equipos;
- Los procesos de cambio y de mejora continua se agilizan;
- Mejoran las relaciones con los clientes y con todos los públicos de la empresa;
- ... Y también mejoran un sin fin de pequeñas y sutiles cosas además de la rentabilidad de la empresa.

### **Desventajas de la Inteligencia Emocional**

- Dificultad para establecer test o parámetros para medir el nivel de desarrollo de la inteligencia emocional en cada persona.
- El control obsesivo de las emociones puede llevar a una censura de esta.
- Para poder desarrollarla se necesita que la persona tenga un cierto nivel de autoconocimiento y que conozca la teoría.
- Complicaciones para llevar la teoría a la práctica debido a que debe existir un compromiso real entre quienes intenten generar los cambios. Además para llevar a cabo su aplicación requiere de excesivas reuniones en donde posiblemente no siempre se actuará con eficiencia.

### **Algunos Conceptos Erróneos**

La inteligencia emocional no significa simplemente ser simpático. En momentos puede requerir por el contrario, enfrentar sin rodeos a alguien para hacerle ver una verdad importante, aunque molesta, que haya estado evitando.

La inteligencia emocional no significa dar rienda suelta a los sentimientos, sacando todo afuera. por el contrario significa manejar los sentimientos de modo tal de expresarlos adecuadamente y con

efectividad, permitiendo que las personas trabajen sin roces en busca de una meta común.

De un análisis de inteligencia emocional, se descubrió que las mujeres en promedio tienen mayor conciencia de sus emociones, demuestran más empatía, y son más aptas para las relaciones interpersonales. Los hombres son más optimistas y seguros de sí mismos, se adaptan con más facilidad y manejan mejor el estrés.

En función de la inteligencia emocional total, no hay diferencia entre los sexos.

Finalmente no son los genes los que determinan nuestro nivel de inteligencia emocional, tampoco se desarrolla solo en la infancia. A diferencia del CI que después de la adolescencia cambia un poco, la inteligencia emocional, parece ser aprendida en gran parte y continúa desarrollándose a medida que avanzamos por la vida y aprendemos de nuestras experiencias: nuestra aptitud, en ese sentido puede continuar creciendo.

La gente mejora esa aptitud, a medida que adquiere destreza para manejar sus propias emociones e impulsos, se motiva y afina su habilidad empática y social, este crecimiento en la inteligencia emocional se designa madurez.

## **Discusión y Conclusión**

A modo de conclusión destacamos la importancia que juegan las emociones en el diario vivir del ser humano.

La inteligencia emocional es una herramienta innovadora de gran potencial la cual puede abrir nuevas ventanas al saturado y hasta ahora complejo mundo relacional del ser humano, como por ejemplo el laboral, entregando múltiples e importantes posibles soluciones a las diversas problemáticas que se presentan.

Una de las características que destacamos es que la inteligencia emocional rompe el enfoque tradicional, de que una persona con un CI elevado sea sinónimo de éxito, dejando lugar a otros elementos que influyen, además en el triunfo o fracaso de una persona en sus distintos quehaceres.

La inteligencia emocional establece una nueva gama de otras “inteligencias” las cuales potencian nuevas capacidades antes incomprendidas, tal vez, desconocidas por los hombres, estos nuevos tipos de inteligencias, que cada persona tiene desarrollada en su cierta medida, permite desarrollarnos de manera mas integral y consciente.

Una de las ventajas que nos brinda la inteligencia emocional es que nos ayuda en nuestros ambitos personales, es decir, con las “relaciones” que se llevan con uno mismo, como la motivación, el autoconocerse, la autoconciencia, entre otras, además nos ayuda en las relaciones sociales, es decir con las demás personas, lo cual incide desde una simple y mundana relación de pareja hasta una difícil, sesuda y extenuante decisión de trabajo.

Mas aun, la inteligencia emocional nos ayuda a enfrentarnos con nuestro entorno de una manera mas segura, equilibrada ya que regula nuestros impulsos, lo cual genera una empatía que nos lleva a actuar de una manera mas asertiva ante cualquier tipo de perturbación o frustración que se nos presente.

Podríamos también presentar la inteligencia emocional como posibles remedios a las consecuencia de la vida moderna, como el estrés, la ansiedad, la depresión, entre otras.

Es importante destacar la importancia en desarrollar la inteligencia emocional desde la infancia para así desarrollar una persona sana y segura de si misma.

*Las emociones son el reflejo mas puro del alma, no tienen sexo, y a veces ni siquiera sentido, pero sin duda, son las que le dan sabor, olor y color a nuestras vidas.-*

*N.N. “lé champé at le pishu-lúa”*

### **Bibliografía**

- **[www.monografias.com/trabajos15/inteligencia-emocional/inteligencia-emocional.shtml](http://www.monografias.com/trabajos15/inteligencia-emocional/inteligencia-emocional.shtml)**
- **“Inteligencia Emocional” autor: Daniel Goleman edición: Kairòs 1995.**
- **[www.inteligencia-emocional.org](http://www.inteligencia-emocional.org)**
- **[www.gestiopolis.com/dirgp/rec/ie.htm](http://www.gestiopolis.com/dirgp/rec/ie.htm)**
- **[www.capitalemocional.com](http://www.capitalemocional.com)**
- **[www.emocional.com](http://www.emocional.com)**
- **[www.monografiass.com](http://www.monografiass.com)**

