



## **Modelo de inteligencia emocional adaptado a la Benemérita Escuela Normal Nocturna del Estado, en Mexicali, Baja California\***

**Karla Emilia Cervantes Collado**

Especialidad: Ciencias de la educación.

Benemérita Escuela Normal Nocturna del Estado (México)

**Resumen:** Se propuso un test de autopercepción que permite medir la inteligencia emocional de los docentes de la Benemérita Escuela Normal Nocturna del Estado y a su vez fundamentar los beneficios que ello conlleva para sí mismos y para la institución. Es una investigación que se apoyó esencialmente en el modelo de inteligencia emocional aportado por Daniel Goleman (1997) y el que permite el éxito institucional a partir de la integración entre los recursos intelectuales y los emocionales.

**Palabras clave:** inteligencia emocional; competencia emocional; test de percepción.

---

\* Recibido: 12 julio 2016 / Aceptado: 6 febrero 2017.

## **Emotional intelligence model adapted to the Benemérita Normal School of the State, in Mexicali, Baja California**

**Abstrac:** A test of self-perception was proposed that allows to measure the emotional intelligence of the teachers of the State Normal Night School and, in turn, to substantiate the benefits that this entails for themselves and for the institution. It is an investigation that was based essentially on the model of emotional intelligence provided by Daniel Goleman (1997) and the one that allows the institutional success from the integration between the intellectual and the emotional resources.

**Key words:** emotional intelligence; emotional competencies; perception test.

## Introducción

Por más de tres décadas, las habilidades no cognitivas han sido consideradas como predictoras de la efectividad ocupacional y del éxito laboral; en posiciones de alta dirección la institución emocionalmente inteligente debe conciliar las posibles disparidades que puedan surgir entre los valores que proclama y los que constituyen su práctica cotidiana, porque la transparencia sobre los valores, el espíritu y los objetivos de una institución contribuyen a crear un clima de confianza en la toma de decisiones.

La formulación explícita de los objetivos de una organización cumple con la función claramente emocional de articular la sensación compartida de bondad que permite sentir que trabajar para una organización que mide su éxito en términos realmente significativos y no centrándose exclusivamente en el interés económico supone una verdadera inyección de moral y de energía.

Conocer los valores compartidos requiere el equivalente institucional al autoconocimiento emocional, al igual que cada persona dispone de un perfil característico de puntos fuertes y débiles en diferentes áreas de competencia y también posee cierto grado de conciencia, de acuerdo con diferentes autores, tradicionalmente la inteligencia cognitiva era considerada el principal elemento para predecir el éxito académico y por ende, el desarrollo profesional.

En la actualidad este concepto ha sido cuestionado y considerado como insuficiente para determinar los factores involucrados en el comportamiento que conduce al individuo a emitir conductas que le garanticen la consecución de logros.

Motivados por la necesidad de profundizar en las capacidades del ser humano que le impulsan a reaccionar o actuar de una forma determinada ante las diferentes circunstancias que se presenten, en el año 1990 dos psicólogos norteamericanos, el Dr. Peter Salovey y el Dr. John Mayer acuñaron el término cuya fama futura era difícil de imaginar, la *Inteligencia Emocional* (Cortese, 2007).

Este término da respuesta a diversas interrogantes sobre factores como la destreza que permite conocer y manejar los propios sentimientos, interpretar o enfrentar los sentimientos de los demás, ser eficaces en la vida y al mismo tiempo lograr un sentimiento de satisfacción y a la vez crear hábitos mentales que favorezcan el desarrollo personal.

En el marco de las nuevas políticas públicas y tendencias educativas, la Benemérita Escuela Normal Urbana Nocturna del Estado respondiendo a los cambios generados a nivel nacional e internacional y en las demandas de cada escuela Normal de Educación Superior, promueve una propuesta del Plan Estatal de fortalecimiento de la Educación Normal.

También se vincula el artículo vigésimo segundo transitorio de la Ley del Servicio Profesional Docente, el cual establece que:

La secretaría formulará un plan integral para iniciar a la brevedad los trabajos formales, a nivel nacional, de diagnóstico, rediseño y fortalecimiento para el sistema de Normales Públicas a efecto de asegurar la calidad en la educación que imparta y la competencia académica de sus egresados, así como su congruencia con las necesidades del sistema educativo nacional (SEP, 2013).

A partir de estas exigencias, la BENUNE debe de crecer y desarrollarse buscando altos niveles de calidad enfocados en el logro de reconocimientos locales, regionales y la asunción de un modelo educativo innovador sustentado en el planteamiento de la flexibilización curricular y competencias profesionales como alternativas viables, consistentes y apropiadas para disminuir la distancia entre formación profesional y ejercicio profesional, entre teoría y práctica y entre conocimiento y habilidad.

Con base en lo anterior, en este artículo se propone un test de autopercepción de la Inteligencia Emocional y un modelo estratégico que propicia la identificación del perfil ideal aplicable a los docentes de la Benemérita Escuela Normal Nocturna del Estado, en Mexicali, Baja California.

Esta propuesta propiciará la planeación administrativa eficiente y exitosa de los recursos humanos de esta institución con la complementación de sus recursos intelectuales y emocionales lo que repercutirá positivamente en los éxitos individuales y colectivos; para la propuesta se tomó como referente el modelo sugerido por Goleman (1997).

### **Sustento teórico de la investigación desarrollada**

El estudio de la inteligencia puede ser dividido en seis etapas: estudios legos, preludio de estudios psicométricos, estudios psicométricos, jerarquización, pluralización y contextualización.

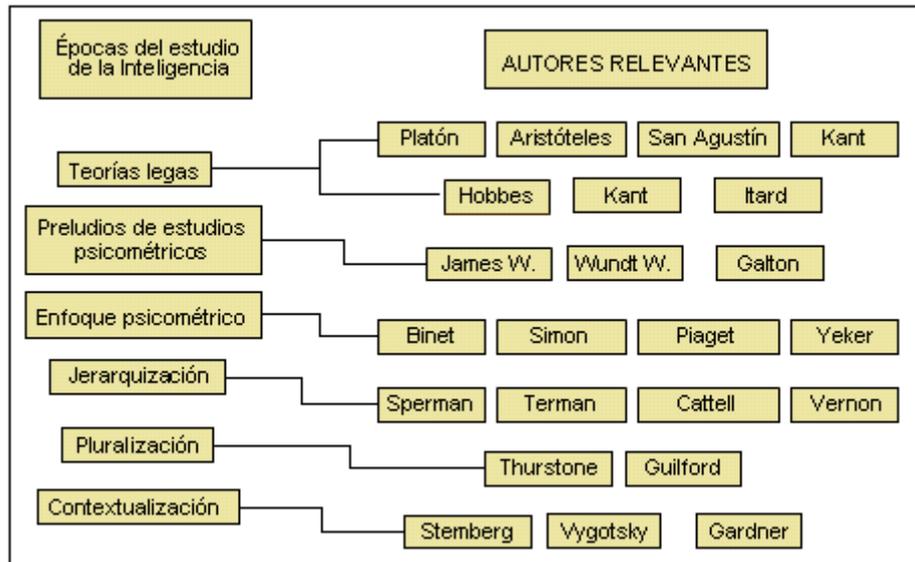


Figura 1. Desarrollo de la inteligencia (Trujillo & Rivas, 2005).

En las Teorías Legas, se refleja el interés que siempre ha existido por conocer la naturaleza humana, sin embargo, durante su desarrollo, no hay una definición científica de la inteligencia; hombres tan diversos como Aristóteles, Platón y San Agustín, se dan a la tarea de realizar estudios en relación con la mente (Zusne, 1957).

Por su parte en los años veinte, Spearman (1927) fortaleció este enfoque, mediante su teoría de la existencia de una inteligencia general medida por el Factor G. Por otro lado, algunos psicólogos solo se centraban en aspectos puramente cognitivos, tales como, producción convergente o resolución de problemas, memoria, no obstante, actualmente algunos investigadores reconocieron que existía otro aspecto y que no era precisamente cognitivo como la inteligencia social, fue abordada por Thorndike y Stern en 1937.

En 1940 David Wechsler definió inteligencia como capacidad agregada o global del individuo de actuar con un propósito. Diferenció entre elementos intelectuales y no intelectuales por los cuales le asignó factores afectivos, personales, y sociales, además proponía que las capacidades no intelectuales son fundamentales para predecir la capacidad de tener éxito en la vida (Salovey y Mayer 1990).

En 1997, Robert Stenberg aborda el tema de cómo las personas pueden lograr una inteligencia exitosa mediante el balance de tres llaves, a las que denomina: 1) inteligencia analítica: la cual se refiere a la toma de decisiones y solución de problemas; 2) inteligencia creativa: que se subdivide en doce características para la

resolución de problemas; y 3) inteligencia práctica, que se aplica a dos aspectos: a) social y académica vs. b) práctica.

El conocimiento tácito se refiere a las experiencias, apoyos externos limitados, y se orienta a la acción y a un conocimiento significativo. Lo anterior permite a las personas aplicarlo a planteamientos y resolución de problemas y saber cuándo y cómo resolverlos exitosamente.

Stenberg (1997) no da una definición específica al concepto de inteligencia; no obstante, se conoce la existencia de una gran cantidad de ellas y algunos autores sí las refieren, como Gardner (1998), quien la conceptualiza como el "conjunto de habilidades para resolver problemas o para diseñar productos que se valoran en uno más escenarios culturales". En su enfoque humanista, este autor considera a la inteligencia humana como aquello que no tiene alcances y en donde todos los humanos tienen inteligencia para uno o varios aspectos; sin embargo, esto siempre estará determinado por el propio individuo.

Con base en lo anterior, Gardner (1998) planteó siete tipos de inteligencia:

1. inteligencia lingüística, que se refiere a lo semántico;
2. inteligencia musical, que se refiere al tono, ritmo y timbre se da desde las primeras etapas;
3. inteligencia lógico-matemática, que es la habilidad para el razonamiento, la comprensión de sistemas abstractos y de relaciones objetales;
4. inteligencia espacial, que resalta las relaciones espaciales, la transformación de elementos, el movimiento mental, y la percepción objeto-forma;
5. inteligencia corporal-kinestésica, que es la habilidad para la manipulación de objetos y el control de movimientos corporales;
6. inteligencia intra-personal, que se manifiesta en la habilidad para el reconocimiento de sentimientos propios y la distinción de placer y dolor;
7. inteligencia- interpersonal, que es la habilidad para la distinción de los demás.

A lo anterior Gardner le denominó "inteligencias múltiples", aunque él mencionó siete tipos de inteligencias, no niega que pueden seguir incrementándose debido a que todo está determinado por el individuo y sus alcances Alcanzando la inteligencia emocional (Smeke, 2006).

En cambio Sternberg (1997), sostiene que la inteligencia está integrada por tres grandes áreas: inteligencia analítica, inteligencia práctica e inteligencia creativa.

La primera es según este autor, la única que se educa en la escuela y la que socialmente es reconocida realmente, pues se manifiesta en los títulos académicos; la inteligencia práctica en cambio, la componen todas aquellas habilidades que tienen que ver con la efectividad para relacionarse socialmente, lo que el autor denomina "la inteligencia del hombre de la calle"; por último, la inteligencia creativa la refiere el autor como aquellas habilidades que usualmente le denominan "talentos".

Para este autor la inteligencia creativa está compuesta de todas aquellas habilidades que permiten a las personas innovar, generar ideas que no son muy populares para los demás, pero que finalmente son aceptadas.

En el mismo tenor del enfoque anterior, Howard Gardner plantea que la inteligencia está conformada por siete factores o "inteligencias", de modo que las personas tienen alguna orientación o inclinación natural para desarrollar con menor o mayor grado de dificultad, en la posibilidad de que Inteligencia lógico-matemática, Inteligencia lingüística, Inteligencia espacial, Inteligencia motriz, Inteligencia musical, Inteligencia interpersonal.

Por otro lado Guilford (1967) sostiene que las personas logran productos de la inteligencia, los cuales pueden ser unidades, clases, relaciones, sistemas, transformaciones e implicaciones con base en cuatro contenidos de la información: ya sea figurativa, simbólica, semántica es decir significados, no solo palabras) y conductual, por medio de cinco procesos intelectuales: captación, memoria, evaluación, producción convergente y producción divergente (Guilford, 1967; Blanco, 1999).

La inteligencia emocional es un término muy controvertido. Sobre él se han escrito cientos de libros y artículos debido a su creciente popularidad e importancia en el campo de la administración (Trujillo & Rivas, 2005).

En cuanto a inteligencia emocional, se dice que es la habilidad de reconocer, tratar, y afrontar los sentimientos propios y ajenos. La inteligencia emocional es la capacidad de percibir y expresar las emociones, de assimilarlas en el pensamiento, de entenderlas, razonar con ellas y de regular las emociones (Weiten, 2006).

El término de inteligencia emocional (IE) algunos lo atribuyen a Solovey y a John Mayer, con su artículo titulado "Inteligencia Emocional", publicado en 1990

(Emmerling & Goleman, 2003). En este afirman que la IE podía ser evaluada por medio de pruebas. Se han publicado varios artículos sobre el tema y en ellos se define la IE como: "La habilidad para percibir, acceder y generar emociones, así como también para asistir al pensamiento, entender las emociones y el conocimiento emocional y regular de manera reflexiva las emociones de manera que promuevan el crecimiento emocional e intelectual (Emmerling & Goleman, 2003).

Por lo tanto, el poseer habilidades tales como el ser capaz de motivar y persistir frente a las decepciones, controlar el impulso, demorar la gratificación, regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar, mostrar empatía y abrigar esperanza pueden llegar a ser grandes herramientas que den ventaja dentro del ámbito institucional (Bar-On, 2000; Goleman 1997; Mayer, Caruso & Salovey, 2000; Mayer *et al.*, 2001).

Con respecto al concepto de Inteligencia emocional Goleman ha sido el principal exponente mundial de la teoría de una Inteligencia Emocional en particular debido especialmente al éxito en su libro, desarrolla desde el punto de vista fisiológico, como social la importancia de utilizar positivamente nuestras emociones y orientarlas hacia la eficacia del trabajo personal y las relaciones con otras personas.

Goleman (2000) realiza un análisis exhaustivo de lo que denomina las competencias emocionales, sin olvidar su cruzada particular a favor de la I.E. como factor clave de éxito en contraposición con el concepto tradicional de Inteligencia racional: «Resulta paradójico que el Coeficiente Intelectual sea tan mal predictor del éxito entre el colectivo de personas lo bastante inteligentes como para desenvolverse bien en los campos cognitivamente más exigentes».

Goleman se auxilió de trabajo del Gardner para desarrollar su proposición sobre la inteligencia emocional, ya que Gardner en su libro *Frames of the mind* dio a conocer su teoría sobre las inteligencias múltiples; esta teoría terminaría por concretar el concepto de inteligencia emocional (Trujillo & Rivas, 2005).

Estos autores establecen diferencias entre "inteligencia emocional" y "competencia emocional". Aunque la inteligencia emocional es importante para el éxito en el trabajo y en la vida personal, a este concepto se le ha dado un giro simplista y a veces errado. El mismo Goleman establece que por sí sola la inteligencia emocional probablemente no es un predictor fuerte del desempeño en el trabajo.

Más bien provee el soporte para algunas competencias que sí lo son. Una competencia emocional es una habilidad aprendida basada en inteligencia emocional, que trae como consecuencia un resultado sobresaliente en el desempeño del trabajo (Giraldo & Cajiao, 2005).

Goleman (1997) escribió el popular libro *Inteligencia emocional* en el cual ofreció la primera “prueba” que los factores emocionales y sociales son importantes para el éxito en el trabajo y en las relaciones personales”.

Con respecto a los postulados de Goleman se ubicó inicialmente el liderazgo en el campo organizacional. Un líder con inteligencia emocional muestra cinco competencias emocionales: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía, habilidad social.

Para la medición de las competencias emocionales, Goleman y Boyatzis desarrollaron el inventario de Competencias emocionales (ECI) a partir del cuestionario de Auto evaluación de Boyatzis (Rodríguez, 2007).

Se han elaborado pruebas que miden la inteligencia emocional. La de mejor fundamento empírico es la Escala Multifactorial de la Inteligencia Emocional de Mayer, Caruso y Salovey (1999). Ellos procuraron preparar un instrumento que midiera la capacidad cognoscitiva para dirigir las emociones, y no la personalidad ni el temperamento. Los resultados iniciales indican que se ha avanzado mucho en eso, como la atestiguan los datos sobre la confiabilidad de la prueba, su validez y su estructura factorial (Mayer, Salovey y Caruso, 2000); y la habilidad de la escala para predecir el manejo inteligente de las emociones en situaciones reales (Ciarrochi, Dean & Anderson, 2002; Lam & Kirby, 2002; Mayer *et al.*, 2001).

En el presente estudio se tomó de referencia el modelo de Goleman y Boyatzis (Rodríguez, 2007) al que se le realizaron las adaptaciones, traducciones y modificaciones (Tabla 1).

Tabla 1. Modelo de Goleman y Boyatzis

| Cluster   | Competencias  |
|---|---|
| 1. Conciencia de uno mismo  | A) Autoconciencia emocional: Cómo nos relacionamos con nosotros mismos: conocer los propios estados internos, preferencias recursos e intuiciones   |
| 2. Autogestión<br>Regular los propio estados,<br>impulsos y recursos internos | B) <i>Minuciosidad</i> : Demostrar responsabilidad de nuestra actuación personal<br>C) Adaptabilidad: Flexibilidad para afrontar los cambios<br>D) Autocontrol: Mantener bajo control las emociones e |

|   |   |
|---|---|
|   | impulsos conflictivos para afrontar los cambios<br>E) <i>Fiabilidad</i> : Demostrar honradez e integridad   |
| 3. Conciencia Social: Como nos relacionamos con los demás                         | F) <i>Empatía</i> : Comprender a los demás e interesarnos activamente por las cosas que les preocupan<br>G) <i>Conciencia organizativa</i> : Identificarse en el nivel organizativo   |
| 4. Gestión de las relaciones: la habilidad de impactar a otros de manera positiva | H) <i>Resolución de conflictos</i> : Resolver desacuerdos<br>I) <i>Colaboración y cooperación</i> : Trabajar con los demás en la consecución de una meta común<br>J) <i>Influencia</i> : utilizar tácticas de persuasión eficaces<br>K) <i>Liderazgo</i> : Inspirar dirigir a grupos y personas<br>L) <i>Trabajo en Equipo y colaboración</i> : Crear una visión compartida y sinergia en el equipo de trabajo, trabajar con los demás en la consecución de metas comunes |
| 5. Competencias cognitivas: Predicen efectividad y liderazgo                      | M: <i>Pensamiento sistémico</i><br>N: <i>Reconocimiento de las partes</i>   |

### Métodos y procedimientos empleados en el estudio

Para el desarrollo de esta propuesta se tomó como referencia el instrumento Inventario de Competencias Emocionales y Sociales de Boyatzis; en él identificó 12 competencias en cinco grupos o clusters y adicionalmente cinco competencias básicas. Distingue entre dos niveles de competencias: básicas y superiores.

En el caso de este trabajo, las competencias básicas son: conciencia de uno mismo y autogestión. Las superiores miden la conciencia social, gestión de las relaciones y competencias cognitivas. Cada una de estas competencias se subdividen e integran las 12 competencias (Figura 2).

El instrumento que se propuso para identificar las características de la inteligencia emocional en la institución fue un inventario de competencias emocionales que abarcó 5 clusters, agrupado de 1 a 5 características cada uno de ellos haciendo un total de 12 áreas que serán auto-evaluadas por directivos, docentes y quizás a partir de ahí surgirán discusiones favorables o desfavorables al respecto.

Es decir, una de las áreas más endeble en este caso será la parte emocional a diferencia del área intelectual y es que efectivamente ningún método de auto-evaluación es perfecto (Goleman, 2005).

Como resultado de la puesta en práctica de este modelo se identificarán las características de Inteligencia Emocional de directivos, docentes, alumnos para que

su gestión en un futuro tenga resultados con impactos positivos en su ambiente laboral y académico.

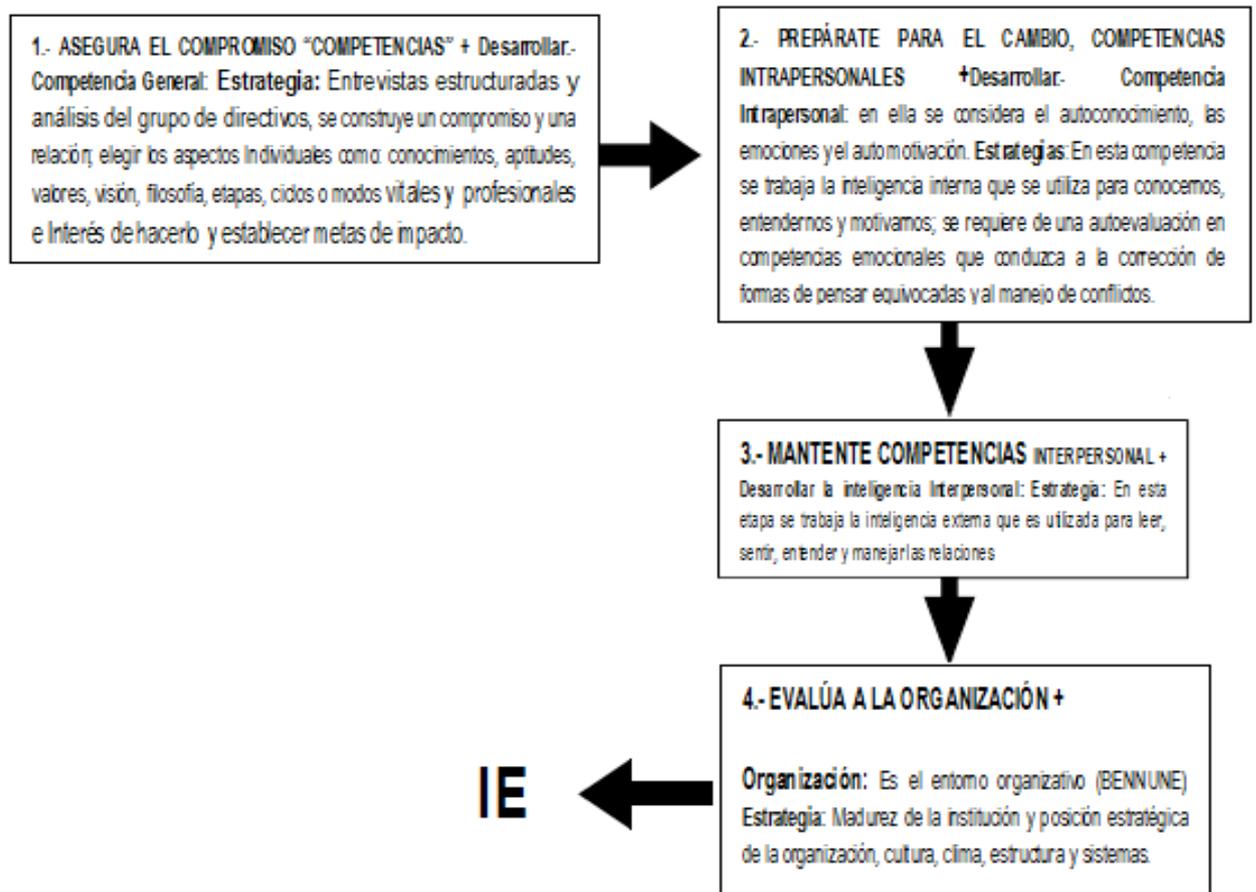


Figura 2. Modelo de competencias emocionales y sociales propuesto para la Benemérita Escuela Normal Urbana Nocturna del Estado.

Tabla 2. Programa de competencia emocional en docentes y directivos de Benune

|                          |  |
|--------------------------|--|
| Tamaño del grupo         | 15 docentes y 3 Directivos   |
| Características de Grupo | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Horarios mixtos</li> <li>• Docentes por horas</li> <li>• Docentes de tiempos completo</li> <li>• Actualización y capacitación diferenciada</li> </ul>   |
| Duración                 | Una sesión de 2 horas cada 15 días durante un año  |
| Estructura               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de la competencia emocional</li> <li>• Las competencias emocionales en el manejo existente de las mismas</li> <li>• Construyendo relaciones eficientes</li> <li>• Corrigiendo formas equivocadas de hacer su gestión</li> <li>• Monitoreo del ser en acción</li> <li>• Influencia</li> </ul> |
| Medios y Métodos         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprendizaje de las inteligencias múltiples</li> <li>• Liderazgo emocional</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Roles de juego</li> </ul>   |

|            |  |
|------------|--|
|            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Videos</li> <li>• Metáforas</li> <li>• Entrenamiento</li> </ul>   |
| Apoyo      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Psicólogos, Administradores, Lic. En Educación y formación en Recursos Humanos y entrenamiento en Inteligencia Emocional</li> </ul> |
| Evaluación | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario previo</li> <li>• Apreciaciones de desempeño</li> <li>• Evaluación: un año después del programa</li> </ul>             |

### **Evaluación y seguimiento del modelo propuesto**

Una vez que los docentes, directivos participen en los programas de CE, se propone un método de evaluación y seguimiento: primero se establece un grupo de control, que compare el desempeño de los participantes que han estado durante el programa completo con el desempeño de un grupo similar que no ha recibido tomado el curso.

En segundo lugar, se busca una retroalimentación posterior al entrenamiento para medir la satisfacción del directivo/docente con respecto al programa. En un tercer momento, se lleva a cabo una evaluación cualitativa para identificar los beneficios individuales y organizacionales a partir de una intervención de competencia emocional. En una cuarta y última fase, se prosigue con las evaluaciones por parte de los compañeros de trabajo, jefes inmediatos y se revisan los resultados finales, y en el caso de que sea necesario, plantear un rediseño del modelo.

Se propone dentro de este modelo, la oportunidad de que cada director forme personas que le apoyen y compartan sus metas e intereses. Asimismo, se busca que las unidades integren en sus procesos de selección y contratación cualidades como la competencia emocional, así como el incluir en sus programas de capacitación institucional, cursos-talleres que identifiquen y desarrollen esta característica en su planta docente, permitiendo conformar docentes que cuenten con la capacidad de resolver problemas, habilidades comunicativas, labor de equipo, capacidad para el manejo de tecnología, comprensión social, dignidad e integridad personal, capacidad para reaccionar adecuadamente ante los cambios y la disposición de seguir desarrollándose personalmente.

### **Conclusiones**

El mejoramiento de las estrategias para desarrollar la competencia emocional puede ayudar a controlar las actitudes del personal en la institución, determinando

así el potencial para aprender habilidades prácticas como el autoconocimiento, motivación, autorregulación, empatía y relaciones personales, que indudablemente les servirán a los docentes como base para su desarrollo personal y profesional;

Los docentes, directivos cuya motivación sea baja se requiere que mejoren sus competencias profesionales tales como: no mostrarse indiferentes o poco realistas, no fijarse objetivos o criterios demasiado sencillos o desproporcionadamente ambiciosos. Del mismo modo, ocurre con jefes de área que carecen de esta habilidad crean un clima de trabajo en el que las metas se hallan poco definidas y las personas no están seguras de sus responsabilidades, de sus límites y hasta de los mismos objetivos de su trabajo.

Al no tener desarrollada la competencia de influencia, las consecuencias pueden ser de fracaso al intentar establecer una coalición o consolidar una ya existente, excesiva confianza en las estrategias habituales en lugar de recurrir a la más adecuada al momento obcearse en la defensa de un punto de vista, ignorando toda retroalimentación que se le oponga, ser ignorado o no despertar el interés y esto provocar un impacto negativo.

Las autoevaluaciones son útiles cuando los docentes, directivos que confían en los resultados las utilicen para su propio beneficio. Es claro que el buen desarrollo de la inteligencia emocional no depende de un cuestionario, prueba o test, sino de contar con instituciones que reconozcan su valor, donde los directivos fomenten una comunicación efectiva, con un ambiente de puertas abiertas que propicie el diálogo, el reconocimiento, la capacitación en talleres vivenciales, que permita a ambas partes alcanzar sus objetivos. Se puede afirmar que todas las instituciones que apliquen esta práctica serán más competitivas y tendrán el éxito asegurado.

### **Referencias bibliográficas**

BAR-ON, R. 2000: Emotional and social intelligence. Insights from the emotional quotient inventory. En: Bar-On, R. y Parker, J. D. A. (eds). *The handbook of emotional intelligence: Theory, development assessment and application at home, school and in workplace*. San Francisco, CA.

BLANCO, I. 1999: *Hay más dentro de ti: el universo de la inteligencia*. Panamericana, México.

- CORTESE, A. 2007: La inteligencia emocional en la empresa. (Paper). Consultado: 29 dic 2007. Disponible en: [http:// www.sht.com.ar](http://www.sht.com.ar).
- CIARROCHI, J.; DEAN, F. & ANDERSON, S. 2002: Emotional intelligence moderates the relationship between stress and mental health. *Personality & Individual Differences* 32(2): 197-209. Elsevier, Australia.
- EMMERLING, R. & GOLEMAN, D. 2003: Emotional Intelligence: Issues and Common Misunderstandings. *Issues in Emotional Intelligence* 1(1). Consultado: 29 abril 2009. Disponible en: <http://www.eiconsortium.org>.
- GARDNER, H. 1998: *Inteligencias múltiples*. Paidós.
- GIRALDO, J. & CAJIO, J. 2005: *El modelo de gestión de recursos humanos por competencias. ¿Herramienta de gestión o moda pasajera*. Tesis. Universidad ICESI. Cali, Colombia.
- GOLEMAN, D. 1997: *Inteligencia Emocional*. Kairós, Barcelona.
- GOLEMAN, D. 2000: *La inteligencia emocional ¿Por qué es tan importante el cociente intelectual?* Vergara Editores, México.
- GOLEMAN, D. 2001: *La inteligencia emocional en el trabajo*. Kairos, Argentina.
- GOLEMAN, D. 2002: *La Inteligencia Emocional en la Empresa*. Vergara Editores, México.
- GOLEMAN, D. 2003: *El ABC de la inteligencia emocional*. Consultado: 25 enero 2009. Disponible en: [http:// www.intermanagment.com.mex](http://www.intermanagment.com.mex).
- GUILFORD, J. P. 1967: *La Naturaleza de la Inteligencia Humana*. Paidós, España.
- LAM, L. & KIRBY, S. 2002: Is Emotional Intelligence an Advantage? An Exploration of the Impact of Emotional and general intelligence on Individual Performance. *The Journal of Social Psychology* 121(1): 133-143.
- MAYER, J. D.; CARUSO, D. R. & SALOVEY, P. 2000: Selecting a measure of emotional intelligence: The case for ability testing. En: BAR-ON, R. & PARKER, J. D. A. (eds). *The handbook of emotional intelligence: Theory, development assessment and*

*application at home, school and in workplace.* Jossey-Bass, San Francisco, CA, p. 320-342.

MAYER, J. D.; PERKINS, D. M.; CARUSO, D. R. & SALOVEY, P. 2001: Emotional Intelligence and Giftedness. *Roeper Review* 23(3): 131-137.

RODRÍGUEZ, N. 2007: Inteligencia emocional. *Revista Conocimiento (CONACY). Coordinación de Ciencia y Tecnología* 53.

SMEKE, S. 2006: *Alcanzando la inteligencia emocional.* Ediciones Ruz, México.

SALOVEY, P. & MAYER, J. D. 1990: Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality* 9: 185-211. Basic Books, New York.

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA (SEP) 2013: Plan Integral de Diagnóstico, Rediseño y Fortalecimiento del Sistema Público de Normales. Ley General de Servicio Profesional Docente Artículo 22° Transitorio. Disponible en: <http://www.sev.gob.mx/educacion-media-superior-y-superior/files/2013/11/Reforma-Educativa-Esc-Normales-05.pdf>

SPEARMAN, C. 1927: *The abilities of man: Their nature and measurement.* Macmillan, New York.

STERNBERG, R. 1997: *Inteligencia exitosa: Cómo una inteligencia práctica y creativa determinan el éxito en la vida.* Paidós, Barcelona.

THORNDIKE, R. L. & STERN, S. 1937: An evaluation of the attempts to measure social intelligence. *Psychological Bulletin* 34: 275-284.

TRUJILLO, M. & RIVAS, L. 2005: Origen, evolución y modelos de inteligencia emocional. *INNOVAR, Revista de ciencias administrativas y sociales.* Universidad Nacional de Colombia. Enero–junio. Cali, Colombia.

UNESCO 1998: *Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: Visión y acción.* Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Francia.

WEITEN, W. 2006: *Psicología Temas y Variaciones.* (6ta Edición) Thomson. México.

ZUZNE, L. 1957: *Names in the history o phicology.* John Weley. New York.