

INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL SOBRE LAS COMPETENCIAS LABORALES DE LOS EMPLEADOS DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS DE UNA EMPRESA DE SANTO DOMINGO.

Matos Lorenzo; Edelis

Asesora: Andrea Manjarres

Resumen

Este artículo tiene como objetivo analizar la influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales, a través de la aplicación de un cuestionario a 23 empleados del departamento de ventas de una empresa de Santo Domingo. La investigación fue de tipo correlacional con un diseño no experimental y transversal. Se tomó una población compuesta por 23 empleados que laboran en el departamento de ventas de la empresa, se aplicó un cuestionario que consta de 33 preguntas, el cual evidencio que la inteligencia emocional influye significativamente en las competencias laborales en los empleados del departamento de ventas de una empresa de Santo Domingo, en ,955 (95.5%) al nivel de 0,01.

PALABRAS CLAVES: : Inteligencia emocional; Competencias laborales; Influencia; Habilidades.

ABSTRACT

This article aims to analyze the influence of emotional intelligence on job skills, through the application of a questionnaire to 23 employees of the sales department of a company in Santo Domingo. The research was of the correlational type with a non-experimental and cross-sectional design. A population made up of 23 employees who work in the sales department of the company was taken, a questionnaire consisting of 33 questions was applied, which shows that emotional intelligence significantly influences labor competencies in employees of the sales department of a company from Santo Domingo, in .955 (95.5%) at the 0.01 level.

KEY WORDS: : Emotional intelligence; labor competencies; influence; Skills.

Introducción.

Hoy en día diversos estudios destacan el abordaje teórico y práctico sobre la inteligencia emocional en las personas para lidiar asertivamente con las situaciones cotidianas y más aún al momento de afrontar responsabilidades laborales para garantizar su bienestar personal y el crecimiento empresarial, de modo tal que es importante para las organizaciones poner atención a la inteligencia emocional como de las herramientas imprescindibles para un ambiente laboral óptimo con resultados eficaces y de mejora en una empresa.

Organismos como la UNESCO y la OCDE destacan que, para afrontar el mundo del trabajo, es vital lineamientos integrales de conocimientos y habilidades sociales y afectivas, reconocidas en el exterior por diferentes organismos con la jerarquía de la inteligencia emocional y las competencias emocionales (Fragoso, 2015).

Es por ello que la inteligencia emocional, es una de las habilidades más importantes para el futuro del trabajo que es hoy, donde la transformación es la única invariable y esto se emplea en los diversos factores de la vida, información que se debatió en la sexta clase on line “Habilidades para el futuro del trabajo en tiempos de crisis”, emprendida por Entrepreneur e IEBS registró que la crisis del COVID-19 ha evolucionado hoy y el mañana del mundo laboral, por lo que partiremos reconociendo que estamos existiendo en los mayores cambios de su historia como el factor antes mencionado que está afectando a todos y en todo el mundo (García, 2020).

Un desafío de la comunidad actual es asimilar y descifrar las emociones, ejercitarlas y crear trabajo emocional en el interior lo que se le reconoce como inteligencia emocional, que tiene una diversidad de beneficios para colaboradores, es decir, la inteligencia emocional es una competencia, permitiendo que la adiestremos, según Cañizares, la define como la capacidad de reconocer, aceptar y gestionar emociones para situar al servicio con la idea de obtener los objetivos que ambicionamos en la vida, estando en el interior de cada uno, tratándose no solo de entrenarlo, de crear músculo emocional para lograr ser los que manejan las vidas y poder optar entre los beneficios de la inteligencia emocional, por ejemplo, en el ámbito laboral y profesional, que desarrolla competencias para las negociaciones (Lumbreras, 2017).

Cali et al. (2015) con su estudio, Inteligencia emocional como elemento estratégico en una entidad, plantearon como objetivo realizar una revisión teórica documental sobre la inteligencia emocional y a su vez un análisis que permitió la recopilación de tratamiento y abordaje de esta que las empresas encaminan. Arribando a la conclusión de que cuando una empresa no toma presta atención al bienestar emocional de los trabajadores que laboran en ella no logra eficiencia y reconocimiento ni logra crecimiento, quedándose estancada en un espacio, el hecho de no trabajar la inteligencia emocional no permite la identificación de las necesidades personales ni forjar emociones empáticas respecto de las personas con las que trabaja y para las que trabaja, sintiéndose ajeno a las metas institucionales.

Está justificado que el 65% del éxito en el trabajo está basado al adecuado uso de la IE, aplicando con todos la empatía, poder influir siendo primordial en el mundo laboral, saber solucionar problemas, instaurar consensos, inclinar la decisión de otros, valorar las ideas, trabajar en equipo y saber pronunciar lo que piensas sin vulnerar a los demás (OBS Business School, 2020).

Hablar de inteligencia emocional implica hablar del funcionamiento de todo nuestro cerebro. Durante siglos nuestras emociones han sido relegadas a un segundo lugar, pero gracias a los descubrimientos de la neurociencia de las últimas décadas, han pasado a ocupar un sitio privilegiado en la comprensión del comportamiento humano y en el desarrollo de competencias. Cada día más, las habilidades sociales y emociones están mejor valoradas. Una parte muy importante del éxito tanto académico como profesional reside en la buena gestión emocional y el desarrollo de sus capacidades. Nos adentramos a conocer en qué consisten estas competencias y qué podemos hacer para desarrollarlas (Marsanpa, 2018).

Es así que las organizaciones captan al recurso humano por su competencia técnica, pero termina despedido por falta de competencia emocional, debido a que la inteligencia emocional está sufriendo un cambio transformándose en una competencia clave para laborar, debido a que si uno sabe desenvolver bien sus emociones e intuir las de los demás tendrá beneficios internos, sociales y laborales, que se traducen en que vivirá motivado, disfrutando todos los días el trabajo con bienestar, y cuando esté en su centro de labores, alcanzará a concentrarse mucho más, ser más creativo, asimilando los errores, una mejor calidad en la atención al cliente y un rendimiento más alto (Inter Empresas, 2020).

Los antecedentes a nivel internacional, tenemos que Duque et al (2017) en el artículo “Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo”. Tuvo como objetivo analizar la influencia de la IE en las competencias. La investigación fue de tipo exploratorio con una regresión lineal. Se concluye que, la inteligencia emocional influye de manera positiva sobre las competencias laborales, teniendo en cuenta características de reconocer emociones, el trabajo en equipo, la orientación al logro, la percepción y la negociación, las mismas que atañen en el desempeño de los trabajadores de una empresa en el área donde se desarrollan. Muñoz (2017) en la investigación “Inteligencia emocional como competencia laboral”. Tuvo como objetivo: Describir la relación que existe entre la inteligencia emocional y las competencias laborales. Se concluye que, la influencia de la inteligencia emocional ha sido esencial para tener colaboradores motivados mentalmente y satisfechos en los cargos que se desempeñan, mejorando los contextos laborales, creando un clima de armonía, trabajo en equipo encaminados al cumplimiento de metas, beneficiando así al recurso humano y a su empleador para el cumplimiento de objetivos trazados por la empresa con eficacia y eficiencia demostrando así las habilidades propias. Los antecedentes relacionados a nuestro estudio a nivel nacional, los tenemos Muñoz (2018) en la investigación “Inteligencia Emocional y Competencias Laborales en los docentes de los Centros Técnicos Productivos.

Arévalo (2017) en la investigación “La inteligencia emocional y las competencias genéricas de los estudiantes del VII ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – 2017”. Tuvo como objetivo: Determinar la relación entre las variables. La investigación fue de tipo descriptivo, no experimental y transversal. Se concluye que, existe relación entre las variables; por ende, se da por aceptada la hipótesis y; el 3% de los alumnos que cuentan un nivel muy alto de adaptabilidad a los cambios, autocontrol emocional y tolerancia a la frustración, asimismo, cuentan con un nivel alto de competencias generales que les permite incluirse con mayor facilidad en un puesto de trabajo. En relación a las bases teóricas, la variable de inteligencia emocional, Goleman (1995) citado por Duque (2017) define como la capacidad que asientan los colaboradores para administrar y controlar sus emociones y gestionirlas en relación a un alto desempeño, por lo que en esta definición va de la mano con la investigación que se realizó.

Ojeda y Hernández (2011) confirma que es necesario realizar la diferenciación en términos sencillos y concretos entre la importancia de evaluar, contextualizar y promover competencias a un grupo de trabajo, y su efectividad en el desarrollo de capacidades, conocido como “efectividad en la inteligencia; y que más allá de la efectividad, va también de la mano la eficiencia con la que se realice la actividad. McClellan (1973) menciona que las competencias laborales ubican a las organizaciones en relación a un criterio de referencia, brindando los parámetros de cotejo al actuar como criterio estándar; pero que al mismo tiempo se debe de marcar diferencias en cuanto en las competencias que se deben acoplar o direccionar a cumplir los objetivos y metas de la empresa, Carrasco (2008) detalla que la obtención de competencias en específico en un escenario laboral, es cada día más necesaria. Su inclusión en cada estructura o forma de trabajo exige a que su efectividad y desarrollo se realice de forma explícita, directa y específica, trabajando en colaboración y muy estrechamente, para desarrollar competencias que los beneficien tanto laboralmente como en el desarrollo de su estilo de vida personal.

En el departamento de ventas de la empresa en la que se realiza esta investigación, se viene contratando personal, tanto para el área de ventas como para las demás partes o departamentos por medio del departamento de Talento humano, y que aunque son profesionales en sus áreas académicas y en su experiencia práctica, en varias ocasiones, no muestran la total competencia en el desarrollo de la misma, por lo que al presentar refuerzo académico o refuerzo práctico, en algunos casos no muestran la afinidad y no logran captar al cliente, al no lograr sus objetivos y no comisionar por lo mismo estos pierden su paciencia de forma rápida demostrando así, no tener un buen autocontrol emocional, en los departamentos de ventas se debe optar porque el empleado se encuentre estable emocionalmente porque es quien tiene contacto con el cliente y no son solo sus competencias las que determinarán si se realiza la venta.

Por lo antes mencionado, se formuló la siguiente interrogante: ¿Cómo influye la inteligencia emocional sobre las competencias laborales en los empleados de una empresa de santo domingo?

Para responder a la interrogante se diseñó como objetivo general: Determinar la influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales en los empleados de un

departamento de ventas de una empresa de Santo Domingo; para cumplirlo, se plantearon varios objetivos específicos. Finalmente, se proyectó la siguiente hipótesis: La inteligencia emocional influye significativamente sobre las competencias laborales en los empleados del departamento de ventas de una empresa de Santo Domingo.

Método

El tipo de investigación indica un direccionamiento hasta qué punto deseamos llegar por eso, Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) la investigación, fue de tipo correlacional, porque permitió asociar el nivel de influencia entre las dos variables y dimensiones.

Considerando el tiempo y el grupo de trabajo con el que se realizó la investigación, Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) el diseño fue no experimental y, transeccional; no experimental: ya que no se manipuló ni una variable, y que procediendo a analizarlos por previa observación y; transaccional, porque se recolectó en un momento y tiempo determinado y único, debido a que fue solo describir variables y dimensiones y analizar la influencia en un momento dado.

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) es la unión de todos los casos que se asemejan con una serie de descripciones. En la investigación se determinaron un número de 23 empleados de un departamento de ventas de la empresa. Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) es el subgrupo de la población del cual se recogen los datos y debe ser distintivo de ésta. En la investigación se determinó una muestra de los 23 empleados, ya que es un grupo pequeño y de fácil acceso para la aplicación del cuestionario de investigación.

Para el proceso de recolección de datos se aplicó la encuesta a los 23 colaboradores para conocer las competencias laborales (CL) influenciado por la inteligencia emocional (IE). Para esta investigación, se utilizó un cuestionario de 32 ítems, que incluye ambas variables, con la finalidad de obtener respuestas a los indicadores, dimensiones y por ende sus variables e hipótesis, se utilizó google formularios y el cual fue enviado por whatsapp.

<https://forms.gle/S872kBtmMApY7ntb6>

Este instrumento fue obtenido de una tesis de escuela de postgrado el cual fue sometido a la revisión de tres expertos, quiénes determinaron su validez; y sometido al análisis estadístico con el SPSS que con la aplicación de una prueba piloto con una muestra de 10 trabajadores, con los ítems de ambas variables, se obtuvo, un Alfa de Cronbach de ,835; es decir, que en un 83.5%, lo convierte en instrumento válido, dado esta revisión se constata

que el instrumento es confiable para su utilidad.

Se coordinó con el supervisor y un vendedor del departamento, permitiendo la aplicación del cuestionario vía digital a los empleados, los mismos que contribuyeron a abastecer de información la investigación.

La tabulación de los datos se realizó en tablas de Excel, sacando los porcentuales de los datos y adjunto los gráficos. Los datos recolectados se procesaron mediante el programa estadístico SPSS Versión 22, para diseñar las tablas y figuras; teniendo en cuenta el coeficiente de correlación de Pearson que nos llevaran al análisis de la información y correlación para su mayor comprensión.

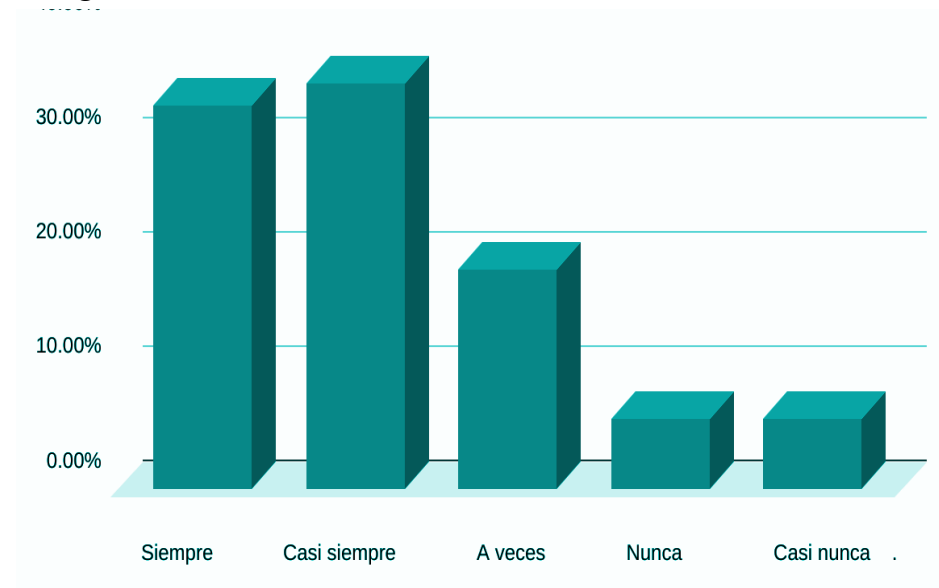
Resultados

Los resultados que forman parte de la investigación realizada a los 23 empleados del departamento de ventas de una empresa de Santo Domingo, mediante la aplicación de encuestas digitales que constan de 32 Ítems, y que nos permiten conocer la influencia de la inteligencia emocional en las competencias laborales.

Tabla 1.
Inteligencia Emocional

<i>Categorías</i>		<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Intrapersonal</i>	<i>Siempre</i>	7	33.38%
<i>Interpersonal</i>	<i>Casi siempre</i>	8	35.34%
<i>Manejo de estrés</i>	<i>A veces</i>	4	19.08%
<i>habilidades sociales</i>	<i>Nunca</i>	2	6.1%
	<i>Casi nunca</i>	2	6.1%
<i>Total</i>		23	100%

Figura 1
Inteligencia emocional

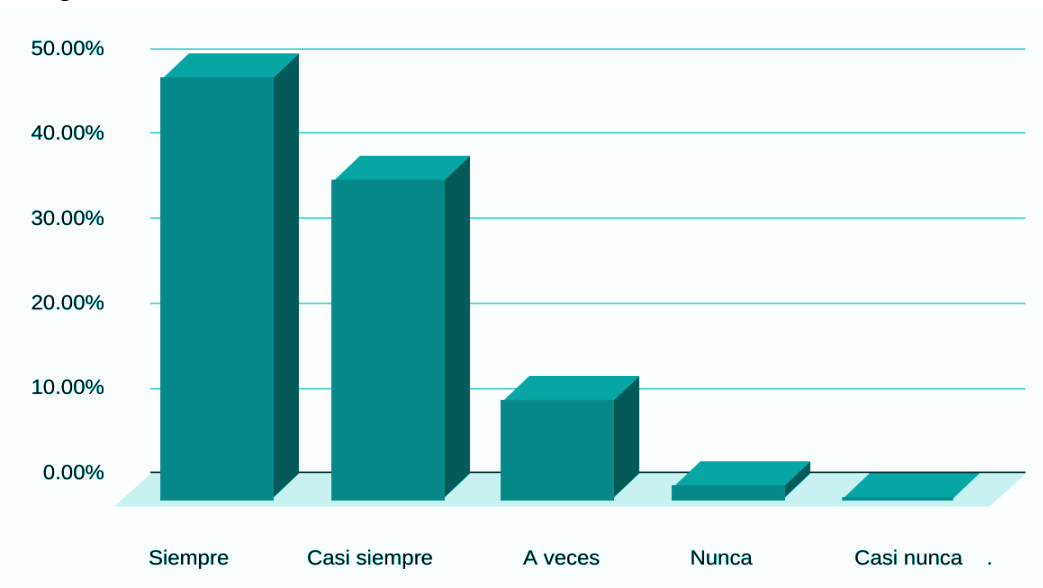


Del total de encuestados, el 12.02% manifiesta que nunca y casi nunca desarrollan de forma adecuada aptitudes tanto personales como sociales de la inteligencia emocional; el 19.08% que a veces; mientras el 68.72%, que siempre y casi siempre.

Tabla 2.
Competencias Laborales

	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Siempre</i>	<i>11</i>	<i>49.48%</i>
<i>Casi siempre</i>	<i>8</i>	<i>37.39%</i>
<i>A veces</i>	<i>3</i>	<i>11.62%</i>
<i>Nunca</i>	<i>1</i>	<i>1.40%</i>
<i>Casi nunca</i>	<i>0</i>	<i>0.0 %</i>
<i>Total</i>	<i>23</i>	<i>100%</i>

Figura 2:
Competencias Laborales



Del total de encuestados, el 1.40% manifiesta que nunca y casi nunca desarrollan de forma adecuada el desarrollan características de competencias laborales; el 11.62% que a veces; mientras el 86.87%, que siempre y casi siempre.

Tabla 3
Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales

	<i>Inteligencia emocional</i>		<i>Competencias laborales</i>	
	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Siempre</i>	7	33.38%	11	49.48%
<i>Casi siempre</i>	8	35.34%	8	37.39%
<i>A veces</i>	4	19.08%	3	11.62%
<i>Nunca</i>	2	6.1%	1	1.40%
<i>Casi nunca</i>	2	6.1%	0	0.0 %
Total	23	100%	23	100%

Figura 3

Influencia de la Inteligencia emocional sobre las competencias laborales.

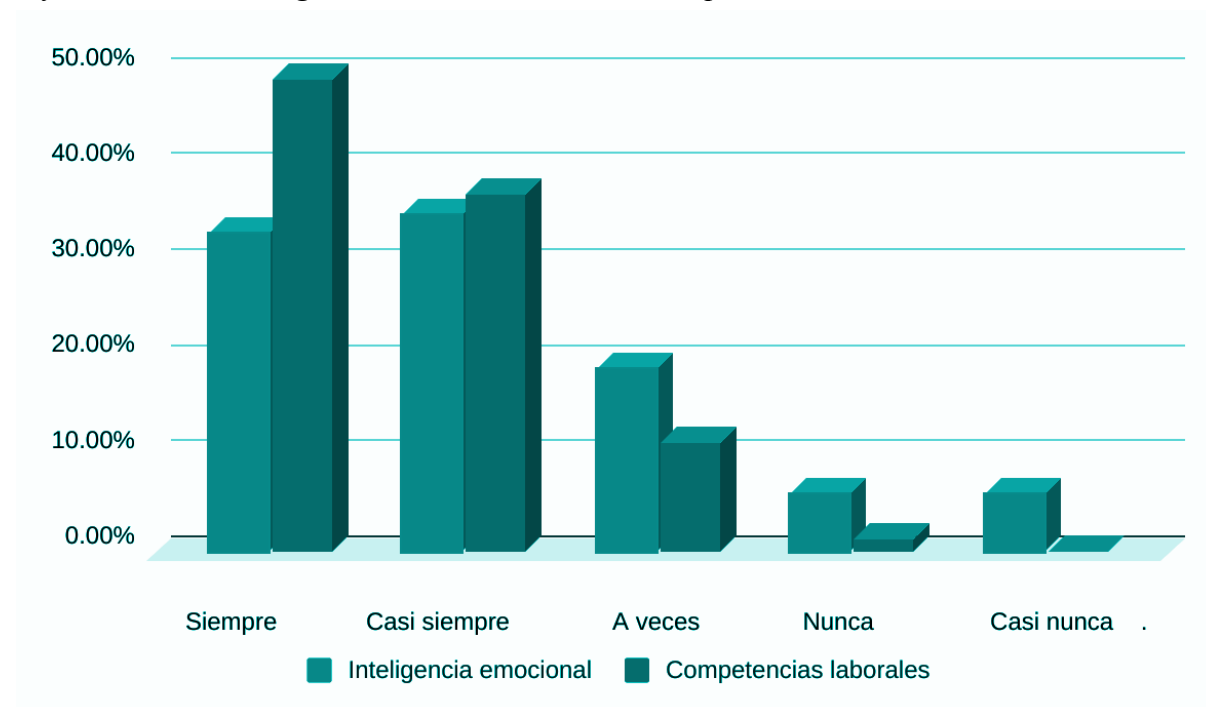


Tabla 4.

Correlación de variables

	Inteligencia emocional	Competencias laborales
Inteligencia emocional	1	0.955272534
Competencias laborales	0.955272534	1

La influencia (correlación) de la inteligencia emocional en las competencias laborales, es un ,955 (95.5%), siendo significativa y directa al nivel 0,01 (bilateral).

Discusión de Resultados.

Los resultados de la investigación, denotan que el 68.72%, manifestaron que siempre y casi siempre desarrollan de forma adecuada aptitudes tanto personales como sociales de la inteligencia emocional; un porcentaje que resalta lo mencionado por (OBS Business School, 2020) donde se justifica que el 65% del éxito en el trabajo está basado al adecuado

uso de la IE, aplicando con todos la empatía, poder influir siendo primordial en el mundo laboral, saber solucionar problemas, instaurar consensos, inclinar la decisión de otros, valorar las ideas, trabajar en equipo y saber pronunciar lo que piensas sin vulnerar a los demás. Es que (García, 2020) menciona que la inteligencia emocional, es una de las habilidades más importantes para el futuro del trabajo que es hoy, donde la transformación es la única invariable y esto se emplea en los diversos factores de la vida, información que se debatió en la sexta clase on line “Habilidades para el futuro del trabajo en tiempos de crisis”, emprendida por Entrepreneur e IEBS, registró que la crisis del COVID-19 ha evolucionado hoy y el mañana del mundo laboral, por lo que partiremos reconociendo que estamos existiendo. En los resultados de la investigación, denotan que el 68.4%, manifestaron que mayores cambios de su historia como el factor antes mencionado que está afectando a todos y en todo el mundo.

Por otro lado, el 86.87% manifiesta que siempre y casi siempre de forma adecuada desarrollan características de competencias laborales; confirmando lo expresado por Carrasco (2008) que detalla que la obtención de competencias en específico en un escenario laboral, es cada día más necesaria. Su inclusión en cada estructura o forma de trabajo exige a que su efectividad y desarrollo se realice de forma explícita, directa y específica, trabajando en colaboración y muy estrechamente, para desarrollar competencias que los benefician tanto laboralmente como en el desarrollo de su estilo de vida personal y; resaltando lo que describe la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2010) que, en un contexto del trabajo, la palabra “competencia” representa a la capacidad efectiva para realizar de forma exitosa las actividades absolutamente reconocidas. La competencia laboral no es una perspectiva de éxito en el desarrollo de las labores, sino una capacidad real y exteriorizada; asimismo, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (2010) destaca a las competencias como aquella variable que va más allá del conocimiento y las habilidades que diferencia a una persona, debido a que le permite responder con su capacidad a escenarios complejos, manejando y activando recursos psicosociales en un escenario específico.

Por último, los resultados de la influencia (correlación) de la inteligencia emocional en las competencias laborales, fue de un ,955 (95.5%), siendo significativa y directa al nivel 0,01; ello coincide con Duque et al (2017) que concluye la inteligencia emocional influye de

manera positiva sobre las competencias laborales, teniendo en cuenta características de reconocer emociones, el trabajo en equipo, la comunicación, la orientación al logro, la percepción y la negociación; de la misma manera Muñoz (2018) que concluye la existencia de una alta relación positiva entre la IE y competencias laborales; aunque como afirma (Casas, 2016), que a pesar que la inteligencia emocional se entienda como un factor ambiguo, al colocarlo en práctica es de gran beneficio para el incremento de productividad desde una variable intrínseca en el trabajador. Lo significativo es no solo esté como competencia, sino en el proceso de selección calcularla para afirmar un talento administrado bajo las competencias claves y valores. Es así que (Inter Empresas, 2020), informa que las organizaciones captan al recurso humano por su competencia técnica, pero termina despedido por falta de competencia emocional, debido a que la inteligencia emocional está sufriendo un cambio transformándose en una competencia clave para laborar, debido a que si uno sabe desenvolver bien sus emociones e intuir las de los demás tendrá beneficios interiores, sociales y laborales, que se traducen en que vivirá motivado, disfrutando todos los días el trabajo con bienestar, y cuando esté en su centro de labores, alcanzará concentrarse mucho más, ser más creativo, asimilando los errores, una mejor calidad en la atención al cliente y un rendimiento más alto.

Conclusión.

Luego de realizada y analizada la investigación concluimos que:

Primero: El nivel de inteligencia emocional en los empleados de un departamento de ventas de una empresa de Santo Domingo; es regularmente alta, en un 68.72% que desarrollan de forma adecuada aptitudes tanto personales como sociales de la inteligencia emocional .

Segundo: El nivel de las competencias laborales en los empleados de un departamento de ventas de una empresa de Santo Domingo, es alta, en un 86.87% desarrollan de forma adecuada el desarrollan características de competencias laborales.

Tercero: La inteligencia emocional influye significativamente en las competencias laborales en los empleados de un departamento de ventas de una empresa de Santo Domingo, en ,955 (95.5%) al nivel de 0,01.

Bibliografía.

- Alles, M. (2006). Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias. Aires: Ediciones Granica S.A.
- Arévalo, G. (2017). La inteligencia emocional y las competencias genéricas de los estudiantes del VII ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – 2017 . Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6573/Arevalo_gg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrasco. (2008). Estructura factorial del inventario EFQ en el trabajo: resultados preliminares obtenidos en una muestra de estudiantes universitarios. . Psicología Iberoamericana, 18(2), 6-12.
- Casas. (2016). Inteligencia emocional, una competencia laboral fundamental Obtenido de <https://blog.acsendo.com/inteligencia-emocional-unacompetencia-clave/>
- Duque, J. L. et al. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005>
- Fragoso. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? Obtenido de <https://scihub.tw/10.1016/j.rides.2015.02.001>
- García. (2020). El futuro del trabajo es hoy. ¡Estas son las habilidades que ya debes desarrollar! Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/video/349538>
- Goleman, D. . (1995). La Inteligencia emocional. Buenos Aires: Editorial Javier Vergara. Buenos Aires: Editorial Javier Vergara.

Goleman, D. . (1999). Working with emotional intelligence. . Londres: Bloomsbury Publishing.

Goleman, D. (2000). La Inteligencia emocional en la empresa. . Buenos Aires: Editorial Javier Vergara.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación (6ta ed.). México D. F.: Mc Graw-Hill Education. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sextaediccion.compressed.pdf>

Inter Empresas. (2020). La inteligencia emocional, la nueva competencia laboral indispensable. Obtenido de <https://www.interempresas.net/Proteccionlaboral/Articulos/263783-La-inteligencia-emocional-la-nueva-competencialaboral-indispensable.html>

Lumbreras. (2017). El reto de aprender a leer emociones, entrenarlas y hacer músculo emocional. Obtenido de <https://www.efe.com/efe/espana/sociedad/el-reto-de-aprender-a-leeremociones-entrenarlas-y-hacer-musculo-emocional/10004-3162914>

Marsanpa. (2018). La inteligencia emocional está compuesta por 12 competencias. ¿Cuáles quieres desarrollar? Obtenido de <https://smartemotion.es/la-inteligencia-emocional-esta-compuesta-por-12-competencias-cuales-quieres-desarrollar/>

McClelland. (1973). Testing for competence rather than for intelligence. . American Psychologist, 28, 1-14. .

Muñoz, D. (2018). Inteligencia Emocional y Competencias Laborales en los docentes de los Centros Técnicos Productivos, La Victoria, 2018. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26231/Mu%C3%B1oz_ZDDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Muñoz, M. (2017). Inteligencia emocional como competencia laboral. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6493/1/2018_inteligencia_emocional_laboral.pdf

OBS Business School. (2020). La influencia de la inteligencia emocional en el ámbito laboral. Obtenido de <https://obsbusiness.school/es/blog-investigacion/tendencias-e-innovacion/la-influencia-de-la-inteligenciaemocional-en-el-ambito-laboral>

Ojeda, A. y Hernández, J. (2011). Las competencias laborales: una construcción recíproca entre lo individual y lo grupal . Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29223246011.pdf>

Organización Internacional de Trabajo (OIT). (2010). Género, formación y trabajo. Montevideo: : CINTEFOR.

Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico . (2010). Aid for trade at glance 2011: Showing results. Obtenido de http://www.oecd.org/home/0,2987,en_2649_201185_1_1_1_1_1,00.html