



PSICOLOGÍA Y VALORES EN EL MUNDO ACTUAL

ANÁLISIS DE LA EFICACIA DE UN PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL CON PROFESORES DE EDUCACIÓN SECUNDARIA DE BADAJOZ

Juan De Dios González Hermosell

Orientador de Equipo de Orientación Educativa y Psicopedagógica Badajoz 1. Consejería de Educación,
Junta Extremadura. Dpto de Ciencias de la Educación. Universidad de Extremadura.
Facultad de Educación. Badajoz. juande@unex.es

Isabel Maria Merchán Romero

Licenciada en Psicopedagogía. Universidad de Extremadura. Facultad de Educación. Badajoz.
imerchan@alumnos.unex.es

Ernesto Candeias Martins

Profesor adjunto Escuela Superior de Educación. Ipb Castelo Branco. Portugal. ernesto@ipcb.pt

Fecha de recepción: 12 de enero de 2012

Fecha de admisión: 15 de marzo de 2012

RESUMEN

Esta investigación e intervención psicopedagógica se realiza al finalizar el curso 2010-2011 en un centro educativo de Badajoz, tomando una muestra de 20 profesores. Con el proyecto e intervención tratamos de mejorar la competencia emocional en profesores de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, así como aportarles conocimientos y destrezas para trabajar esta competencia con sus alumnos.

Esta intervención es un estudio piloto de una investigación transfronteriza entre la Facultad de Educación de la Universidad de Extremadura (España) y la Escuela Superior de Educación del Instituto Politécnico de Castelo Branco (Portugal). Con esta intervención se pretende demostrar la eficacia de un Programa de Inteligencia Emocional en alumnos de Educación Primaria españoles y portugueses, estudiando en su caso, el impacto que tiene en el desarrollo de la Competencia Básica Lingüística. Para el aprendizaje emocional de los alumnos y una adecuada convivencia en el centro educativo, destacamos la importancia de la formación del profesorado, que enriquece los procesos de enseñanza y aprendizaje en ambos sistemas educativos y su desarrollo en los centros, siendo un pilar muy importante en ellos los padres y profesores.

Los resultados observados hasta el momento, contribuyen a demostrar la relación existente entre la Inteligencia emocional y la mejora del autoconocimiento, del clima social en el equipo docente, así como la mejora de la práctica educativa.

Palabras clave: inteligencia emocional, profesores, escuela.



ANÁLISIS DE LA EFICACIA DE UN PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL CON PROFESORES DE EDUCACIÓN SECUNDARIA DE BADAJOZ

SUMMARY

This investigation and intervention psycho-pedagogical is realized when 2010-2011 academic year finish in a school in Badajoz, taking a sample of 78 teachers. In the Project and educational intervention we try to improve the emotional competence of teachers of Secondary Obligatory Education and besides to contribute knowledge and skills to work this competition with their pupils.

This intervention is a pilot study of a border study between the Education Faculty of the University of Extremadura (Spain) and the Education High School of the Technical College of Castelo Branco (Portugal). With this Intervention, we intend to show the efficiency of a program to Emotional Intelligence Program in Spanish and Portuguese primary schools students, studying the impact that it has on the development of the Linguistic basic skills. To reach pupils' emotional learning and an appropriate coexistence at educational centers, we highlight the importance of teaching training, which provides the teaching and learning processes in both educative systems and their development at centers, serving an important role teachers and parents.

The observed results up until this moment contribute to prove the relationship between the Emotional competence and the improvement of the self-knowledge, a positive atmosphere at teachers' stuffs, the same as the improvement of the teaching practice.

Key words: Emotional Intelligence, secondary school teachers, school.

INTRODUCCIÓN

Es necesario el desarrollo explícito e implícito de competencias socioafectivas en la práctica docente en todos los niveles, ya que la dimensión emocional es la clave en las relaciones humanas y la práctica docente se desarrolla en escenarios interactivos, en los que el profesor tiene un papel mediador que redunde en la adquisición de aprendizajes significativos, en el desarrollo emocional y en la convivencia pacífica de los discentes dentro y fuera del aula; pero también en la emocionalidad del propio docente y la eficacia de su labor (Abarca, M; Marzo, L. y Salas, J., 2002).

En numerosas escuelas norteamericanas se imparten asignaturas de enseñanza de Inteligencia emocional, tales como Habilidad Social o Control de las Emociones, en las que los alumnos estudian Empatía, Autocontrol, Autoestima, Cooperación... Las mejoras en los niños son evidentes: menos agresividad, menos propensión a las drogas, autocontrol, sociabilidad, disposición para el trabajo en grupo...

Sin embargo, para el desarrollo de la Inteligencia Emocional en el alumnado, es preciso, como destacan Extremera, N. y Fernández Berrocal, P. (2004), un profesorado formado en el campo, que no sólo sea capaz de dar nociones básicas en las asignaturas de Inteligencia Emocional, sino que las practique y las transmita con el ejemplo. De este modo, es preciso formar profesionales Emocionalmente Inteligentes, es decir, capaces de:

- Percibir y valorar a los estudiantes, como personas en desarrollo y evolución.
- Ser autocríticos y realizar análisis de los propios estados emocionales, verbalizaciones y conductas, decidiendo cambiar lo que no es correcto a través del desarrollo de nuevas habilidades y siendo consciente de la influencia de todo ello en el rendimiento escolar y la formación personal de sus alumnos.
- Actualizar sus conocimientos, conductas y modelos, adaptándolos a las necesidades de la sociedad actual, de manera que ante situaciones conflictivas, se pierda el rol de educador autoritario, dominante y castigador, adoptando el de mediador, que no castiga, sino que se sirve de esas situaciones para enseñar.



PSICOLOGÍA Y VALORES EN EL MUNDO ACTUAL

- Orientar a los padres en la problemática familiar que puede influir en los estudiantes generando bajo rendimiento escolar y problemas de conducta.
- Comprender y respetar el ritmo del estudiante, sus características y riqueza individual, es decir, utilizar la empatía y el afecto para la docencia.
- Desarrollar competencias como la toma de decisiones oportunas y acertadas; la comunicación asertiva, afectiva y efectiva; la solución de conflictos de manera creativa y exitosa; la cooperación y trabajo en equipo, todo ello dentro y fuera del aula de clases, en relación con los discentes pero también con otros docentes, con el personal administrativo, las directivas de la institución y en general con toda la comunidad educativa.

Por otra parte, está demostrado en el ámbito laboral-profesional que las competencias intelectuales no son garantía de éxito, son sólo un aspecto que camina unido a las competencias sociales y afectivas, pues éstas permiten la autosatisfacción de las necesidades emocionales haciendo del trabajador una persona motivada hacia su trabajo, no sólo con capacidad para resolver problemas en equipo y con desempeño y resultados de alta calidad, sino que mejora la memoria organizativa, interpretación y diseminación de la información, como demuestran en su estudio Suárez Vázquez, A. y Trespalacios Gutiérrez, J.A. (2011).

Los centros educativos requieren, al igual que cualquier otra empresa, personas con un alto compromiso, identidad y formación, que les permitan el desempeño óptimo de su labor. La Inteligencia Emocional contribuye a mejorar cada una de las situaciones que se presentan en el centro, tanto con los estudiantes como con otros miembros de la comunidad educativa con los que el docente interactúa, como medio de conseguir sobre los alumnos y su aprendizaje el efecto deseado y como prevención del burnout, como recogen Extremera y Fernández-Berrocal (2003).

La orientación principal de estas ideas las proporcionan Gallego y otros (2000):

- Autoconciencia: Los docentes competentes deben trabajar y afianzar el conocimiento de sus aptitudes, tanto las positivas como las que no lo son tanto, y de sus estados de ánimo, así como la confianza en sí mismos. De ello van a depender las expresiones y manifestaciones ante los estudiantes, modulando el desarrollo emocional de estos y sirviendo como vehículo mediador del proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Autocontrol: La percepción de las emociones influye en el proceso de afrontamiento. Los docentes se ven sometidos a numerosas presiones externas en su labor educativa, tales como la conflictividad con algunos alumnos, padres o incluso compañeros del centro, el aislamiento del aula en la preparación de una nueva asignatura, en el manejo de la clase... Habitualmente las estrategias que emplean para afrontar estas situaciones (evitación, minimizar, conformismo) no son las más adecuadas, siendo preciso el empleo de habilidades emocionales, tales como el habilidades para la comunicación interpersonal, el conocimiento de la institución y de los compañeros de trabajo, la habilidad para cambiar los propios pensamientos (reestructuración cognitiva), percepciones y acciones... El autocontrol puede ser enseñado y aprendido, y su adquisición reduce la vulnerabilidad a condiciones externas e internas.
- Automotivación: La falta de motivación propia, en alumnos y compañeros es habitual en los profesionales de la enseñanza, limitándose muchos de ellos a la mera transmisión de conocimientos científicos, sin construir otros más útiles, como la constancia, el esfuerzo, la lucha ante la adversidad por las metas personales... Los docentes tienen que ayudar a sus alumnos con expectativas bajas o no reales a adquirir confianza y a motivarse a sí mismos, para lo cual es necesario que sean capaces de hacerlo ellos mismos.
- Empatía: La capacidad de asumir el punto de vista del otro y tener sensibilidad hacia los sen-



ANÁLISIS DE LA EFICACIA DE UN PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL CON PROFESORES DE EDUCACIÓN SECUNDARIA DE BADAJOZ

timientos de los demás son la base de todas las interacciones sociales. Percibir las emociones y sentimientos de los alumnos y demás miembros de la comunidad educativa es entender los motivos de los mismos e implica mostrarles que como formadores los docentes también se hacen cargo del impacto emocional que les produce un problema escolar o personal, y están dispuestos a ayudarles. En la mayoría de los casos, los alumnos no tendrán la suficiente confianza como para ir a contarles sus preocupaciones, pero si se está atento a sus expresiones emocionales no verbales, seguramente los docentes encontrarán síntomas o señales que les adviertan de las mismas. El primer paso es reconocer esas señales emocionales, para posteriormente crear un clima favorable a la comunicación interpersonal, y finalmente prestar la ayuda necesaria. De esta forma, el docente ayudará al estudiante a mejorar su rendimiento escolar en todas las áreas básicas, ya que si estos últimos se sienten amenazados por el constante bombardeo de conocimientos que no comprenden se sienten inseguros y dejan de aprender. Cuando el alumno se siente seguro con el profesor, se abre y dedica todas sus energías a aprender (Colom, 1997).

El desarrollo de la empatía también facilita saber hacer críticas. Los docentes se ven obligados en su profesión a corregir, contradecir y hacer ver sus equivocaciones y errores a los estudiantes, compañeros de trabajo, superiores y padres. La crítica, o la indicación abierta sobre la necesidad de un cambio de situación o comportamiento, debe dar información sobre lo que se pretende cambiar o mejorar, y debe incluir la expresión de los sentimientos del docente para que la persona objeto de la crítica comprenda el alcance de sus acciones y en definitiva empatice, en lugar de percibir que está siendo juzgado.

- **Habilidades Sociales:** En el contexto escolar se producen numerosas interacciones lo que conlleva la necesidad de establecer una convivencia saludable y un clima positivo de comunicación. La cultura organizacional actual y la globalización se ha instalado también en los centros educativos y supone el establecimiento de relaciones con gente de diversas personalidades, con distintos pensamientos y formas de comportamiento, para lograr resultados conjuntos. Esta colaboración se relaciona con la inteligencia social, saber aprender entre todos y de todos. La inteligencia grupal es abrumadoramente mayor que la suma de las individuales si los integrantes son capaces de relacionarse de manera fluida. De este modo, los docentes deben practicar esta capacidad en el ejercicio profesional y ayudar a que los estudiantes la adquieran y desarrollen, ya que está demostrado que la ausencia de competencia social se relaciona con el abandono escolar, el bajo rendimiento, la delincuencia juvenil y las conductas delictivas. Asimismo, una adecuada competencia social en la edad escolar se relaciona con el buen rendimiento académico y la popularidad de la persona entre sus iguales (Gallego, D., Alonso, C., Cruz, A. y Lizama, L., 2000).

Por tanto, podemos concluir, que la inteligencia emocional del profesor constituye una de las variables que mejor explica la creación de un aula emocionalmente inteligente, así como de un centro educativo con un equipo de trabajo competente y con liderazgo que promueva el aprendizaje óptimo de los alumnos y establezca lazos de unión con los padres y demás miembros de la comunidad educativa. Y dado que la inteligencia emocional del docente parece depender de cómo gestiona sus propias emociones, es precisa la práctica de estrategias que favorezcan y faciliten la adecuada gestión de las mismas.

Coincidimos plenamente, con las propuestas de algunos trabajos (Palomera, Fernández-Berrocal y Brackett, 2008; Palomera, 2008), los cuales consideran que la formación inicial de los docentes constituye uno de los elementos básicos para el desarrollo profesional del profesorado y constituye un instrumento importante para la consecución de una educación de calidad.



PSICOLOGÍA Y VALORES EN EL MUNDO ACTUAL

MÉTODO

Objetivos

1. Conocer el nivel de competencia emocional que poseen profesores de secundaria.
2. Mejorar la competencia emocional de profesores de enseñanza secundaria a través de actividades desarrolladas en un seminario-taller.

Muestra

Hemos elegido a través de un muestreo de conveniencia un grupo de 20 profesores de Educación Secundaria compuesto por 8 hombres y 12 mujeres, trabajadores de un colegio concertado de Badajoz. De éstos, asisten docentes de Enseñanza Obligatoria y de Bachillerato, especializados en diferentes áreas y de edades variadas. El centro pertenece a una zona socio-cultural-económica media-alta, con alumnos procedentes de familias trabajadoras, con padres que tienen estudios básicos o superiores, y pautas y estilos educativos normalizados, siendo positiva la participación y coordinación de las familias con el centro educativo.

Instrumentos

En primer lugar, en el Pretest hemos empleado un Test de Habilidades de Inteligencia Emocional (Autoinforme) que nos ha permitido recoger información precisa sobre el grado de conocimiento y habilidades sociales y emocionales que cada uno de los participantes posee (Adaptado de Vallés Arándiga –EOS).

Posteriormente, implementamos un curso de formación con los siguientes contenidos:

- Hablemos de Inteligencia Emocional: inteligencias múltiples y desarrollo del concepto de inteligencia emocional.
- Habilidades Emocionales
- ¿Cómo educar la inteligencia emocional de nuestros alumnos?: Estrategias para trabajar la competencia emocional en el aula, ejemplos de actividades, recursos y procedimiento para seleccionar los contenidos que se adecuen a las características del grupo-clase.
- Proyectos de Inteligencia Emocional en Centros.
- Proyecto de Investigación Transfronterizo: Análisis del estudio piloto y primeros resultados.
- Taller para la adquisición de competencias emocionales de profesores:
 - 1) Autoconocimiento: autoconcepto y autoestima. En este subtaller se fomenta la reflexión sobre las propias emociones, sentimientos y estados de ánimo. En este aspecto se profundiza en aquellas que se experimentan en clima del centro escolar, en la interacción con los alumnos y con los compañeros.
 - 2) Cómo te sientes: el objetivo es alcanzar una adecuada identificación de las emociones en las diferentes situaciones de interacción social y escolar y la expresión adecuada de las mismas.
 - 3) Lograr autoconciencia emocional y Programa de Control de Ansiedad: estrategias para cambiar o reemplazar las emociones negativas por otras positivas, a través de la re-atribución cognitiva o técnicas de relajación que permitan al profesorado en situaciones de estrés laboral relajarse, reflexionar y sustituir pensamientos negativos por otros más adecuados, favorables para la satisfacción personal, y para la mejora de las relaciones interpersonales y la solución de posibles conflictos de convivencia. Este subtaller comienza por la adquisición de recursos que faciliten la identificación de emociones positivas y negativas, la reinterpretación de los acontecimientos como generadores de emociones negativas,



ANÁLISIS DE LA EFICACIA DE UN PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL CON PROFESORES DE EDUCACIÓN SECUNDARIA DE BADAJOZ

con el propósito de atribuirles un significado emocional ajustado para posteriormente proporcionar estrategias que promuevan el cambio.

- 4) ¿Cómo se sienten los demás? La habilidad para identificar las emociones y estados de ánimo que expresan los alumnos y demás profesores del centro educativo es fundamental para favorecer los procesos de enseñanza aprendizaje y un clima positivo de convivencia. Debido a la relevancia del desarrollo de la Empatía le dedicamos un sub taller, en el que se practica con los profesores para percibir e interpretar signos emocionales en los demás a partir de gestos corporales y faciales, es decir, del lenguaje no verbal, así como a adecuar este y el lenguaje verbal para dar las respuestas ajustadas a las situaciones y personas, evitando así que se generen conflictos.
- 5) Aprendo habilidades emocionales: el objetivo es aprender a mejorar la comunicación y expresión de emociones. Se reflexiona sobre el contenido y las formas que se emplean en la comunicación con los demás, con los compañeros, con los alumnos y con los padres de alumnos. La importancia de que exista una concordancia entre el mensaje verbal y el no verbal, lo que mejora la adecuada interpretación del mensaje. Además de promover la escucha activa y la observación, así como la realización de críticas constructivas y la aceptación de las mismas.
- 6) Soluciono problemas con los demás y mejoro relaciones interpersonales. La tolerancia facilita la eliminación de la violencia. También un adecuado análisis de los problemas nos permitirá encontrar las mejores soluciones a los mismos. En este proceso el trabajo en equipo es positivo y enriquecedor.

Las actividades se desarrollan en dos sesiones de 5 horas cada una aproximadamente, durante dos mañanas, mediante una metodología que favorece la participación e intercambio de vivencias, así como la práctica de las competencias que se pretenden desarrollar.

Por último, al finalizar el curso de formación los participantes vuelven a realizar el Test de Habilidades de Inteligencia Emocional.

Por otra parte, se emplea una ficha de evaluación elaborada específicamente para esta intervención, con el objetivo de recoger la opinión del profesorado sobre el desarrollo de la dinámica y el grado de adquisición de los contenidos trabajados en la sesión.

Procedimiento

Una vez seleccionado el grupo, se elaboran los materiales. Se pasan los instrumentos de pre-test y posteriormente se comienza a implementar el curso de formación, desarrollándose en dos sesiones de 5 horas cada una distribuidas en dos días consecutivos. Una vez finalizado el curso de formación, se pasa el postest para comprobar los resultados del mismo, no obstante los participantes ya habían manifestado verbalmente algunos cambios.

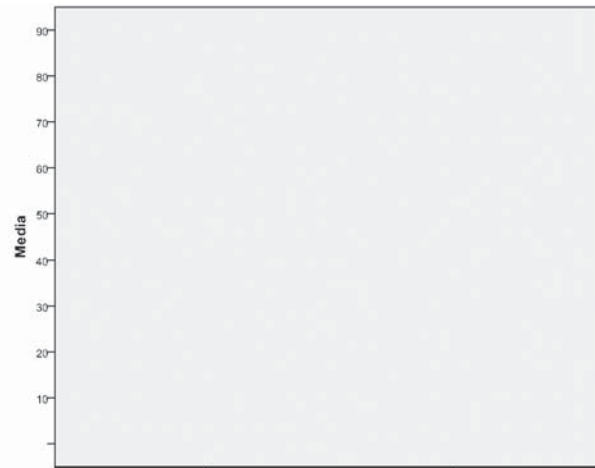
RESULTADOS

Los resultados obtenidos, contribuyen a demostrar la relación existente entre la Inteligencia emocional y la mejora del autoconocimiento y del clima social en el equipo docente. En la Gráfica 2, observamos las puntuaciones medias obtenidas en el Pretest-Postest:



PSICOLOGÍA Y VALORES EN EL MUNDO ACTUAL

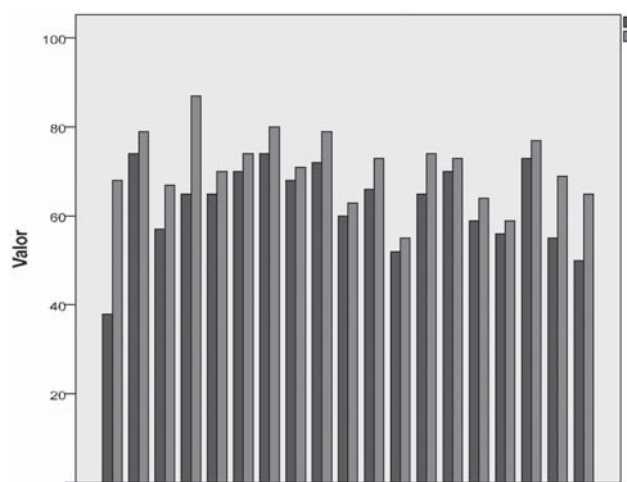
Gráfico 2: Pretest-postest del Test de Habilidades de IE



Al realizar el análisis inferencial de estos datos confirmamos que las diferencias que observamos en esta gráfica son significativas ($p=0,000$), es decir, el grado de conocimiento emocional que tenía el profesorado antes de la implementación del curso de formación era inferior al que poseía posteriormente a la realización de éste.

En la siguiente Gráfica podemos observar las puntuaciones obtenidas en el Pretest-Postest de cada uno de los profesores participantes en el estudio.

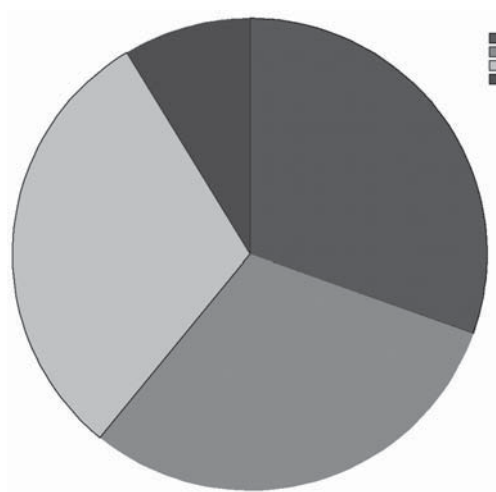
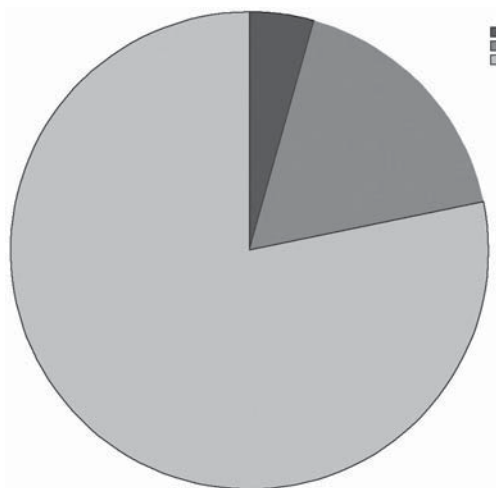
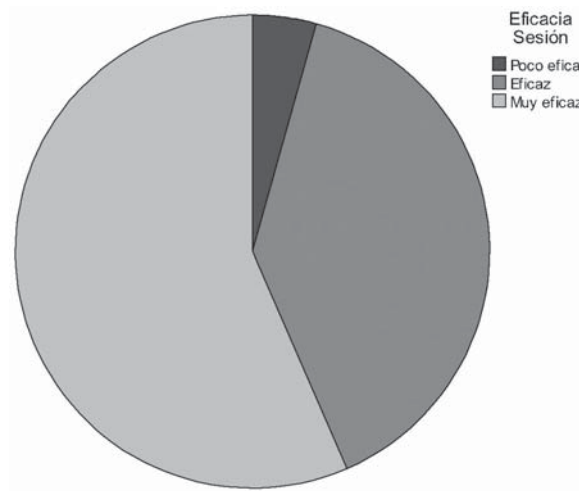
Gráfico 2: Pretest-postest del Test de Habilidades de IE



Respecto a los resultados obtenidos en la ficha de evaluación, podemos destacar que el 93 % de los profesores consideran que la sesión ha sido muy eficaz o eficaz, el 77% la ha considerado muy interesante, y las opiniones en cuanto a los aciertos en la intervención están muy equilibradas entre la relevancia de la comunicación interpersonal, el uso de casos prácticos para la comprensión de los contenidos, así como la vivenciación y aplicación directa de los mismos. Todos estos datos pueden observarse en las siguientes gráficas:



ANÁLISIS DE LA EFICACIA DE UN PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL CON PROFESORES DE EDUCACIÓN SECUNDARIA DE BADAJOZ





DISCUSIÓN

Tomados en su conjunto, los resultados de nuestro trabajo, ponen de manifiesto que existen correlaciones significativas entre los factores emocionales medidos y las relaciones sociales en el grupo de profesores.

Nuestra investigación corrobora los estudios anteriores sobre la mejora de la competencia emocional con la implementación de un Programa de I.E en un grupo/colectivo de personas.

En función de lo observado y de las pruebas de evaluación consideramos que el programa ha sido de gran utilidad para mejorar la competencia emocional de los profesores de Secundaria así como para mejorar las relaciones entre ellos.

Por todo ello podemos afirmar que se confirma la hipótesis de trabajo, de tal manera que podemos decir que el Programa de Inteligencia Emocional mejorará de manera significativa la competencia emocional de los profesores participantes, así como incidirá de manera positiva en el clima social del centro (referido solo al profesorado de Secundaria).

Por último mencionar que no es posible extrapolar nuestros resultados a la población general, por no haber utilizado una muestra con un número de sujetos significativo seleccionada de manera aleatoria, así como no disponer de datos de un grupo control con el que comparar dichos resultados, sin embargo esto no significa que nuestra investigación no haya obtenido resultados positivos. En la actualidad trabajamos con el grupo control para desarrollar nuevas aportaciones a esta línea de investigación.

Sin embargo, para demostrar la total eficacia del Programa habría que medir que los cambios que el profesorado muestra se mantienen a lo largo del tiempo para lo cual sería preciso pasar de nuevo la prueba de evaluación pasados algunos meses. Por otra parte, también sería preciso desarrollar dicho Programa de forma más prolongada y dado que la muestra es pequeña, sería adecuado realizar una investigación a mayor escala, para la cual se partirá de la metodología reflejada en este estudio piloto.

Con objeto de realizar esa investigación posterior se han evaluado las opiniones del profesorado sobre la utilidad del curso mediante un cuestionario anónimo con varios ítems. En el gráfico que muestra eficacia de la sesión podemos percibir que el 95% la ha considerado muy eficaz o eficaz. Respecto al interés que les ha suscitado, a la mayoría les ha resultado interesante o muy interesante, considerándola un 5% aburrida. En cuanto a la evaluación de la metodología y de los dinamizadores de las sesiones, destacan como aspectos positivos la competencia comunicativa y la aplicación de contenidos y casos prácticos. Entre los aspectos negativos que destacan, el que tiene mayor peso es el poco tiempo de duración (30% de los encuestados aprox.), seguido de los que solicitan más casos prácticos, la elección de otra fecha, material y lugar, y siendo el 40% de los participantes quienes no aprecian fallos. Respecto a las sugerencias, la mayoría no hacen ninguna, pero otros sugieren más práctica, en un tiempo más prolongado y con un grupo más reducido.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abarca, M; Marzo, L. & Salas, J. (2002). La educación emocional en la práctica educativa de primaria. *Bordón*, 54, 4, 505-518.
- Colom, R. (1997): Capacidades humanas. Madrid: Pirámide.
- Extremera, N.; Fernández-Berrocal, P. (2003). La inteligencia emocional en el contexto educativo: hallazgos científicos de sus efectos en el aula. *Revista de Educación*, 332, pp. 97-116.
- Extremera, N., Fernández-Berrocal P. y Durán, A. (2003). Inteligencia emocional y burnout en pro-



ANÁLISIS DE LA EFICACIA DE UN PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL CON PROFESORES DE EDUCACIÓN SECUNDARIA DE BADAJOZ

fesores. *Encuentros en Psicología Social*, 1, 260-265.

- Extremera, N. & Fernández Berrocal, P. (2004). La importancia de desarrollar la inteligencia emocional en el profesorado. *Revista Ibero-Americana de Educación*, 33.
- Gallego, D., Alonso, C., Cruz, A. y Lizama, L. (2000). *Inteligencia Emocional*. Bogotá: El Búho.
- Palomera, R. (2008). Educando para la felicidad. En E. G. Fernández-Abascal (Coord.), *Emociones positivas* (pp.247-276). Madrid: Pirámide.
- Palomera, R., Fernández-Berrocal, P. y Brackett, M. A. (2008). La inteligencia emocional como una competencia básica en la formación inicial de los docentes: algunas evidencias. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, 15 (6), 437-454.
- Suárez Vázquez, A. & Trespalacios Gutiérrez, J.A. (2011). *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 20 (2), 87-100.
- Vallés, A. (2003). *Emoción-ate con inteligencia*. Valencia: Promolibro.
- Vallés, A. y Vallés, C. (2003). *Psicopedagogía de la Inteligencia Emocional*. Valencia: Promolibro.