

## Inteligencia emocional en las unidades de información

### Emotional intelligence in the informational units

#### María Gabriela Coll

Biblioteca de la Facultad de Ciencias Médicas de la UNCuyo. Correo Electrónico: gabrielacoll72@gmail.com

#### Paulina M. Gamberg

Reciaria. Correo electrónico: paulinagamberg@yahoo.com

#### Marigen M. Reynoso.

Biblioteca de la Facultad de Ingeniería. UNCuyo. Correo electrónico: marigenmiriam@gmail.com.

#### Resumen

En el afán de mejorar el servicio que brindamos, la comprensión e inclusión de la Inteligencia Emocional (IE) nos parece necesario que se comience a implementar en las unidades de información. En tal sentido es que se propone su inclusión en los planes de estudio de las escuelas de bibliotecología y que haya algún entrenamiento para capacitar a futuros profesionales en los diferentes roles que desempeñarán. Se percibe que en este presente reconocer y dirigir las emociones propias y de otros, la IE es cada vez más indispensable. Se verán definiciones, conceptos, competencias emocionales que se enfrentan a paradigmas casi dogmáticos, modelos y algunas reflexiones que siguen sin tener respuesta.

**Palabras claves:** Inteligencia Emocional; Unidades de Información; Competencias Emocionales, Modelos

#### Abstract

In an effort to improve library services, we consider it important to apply Emotional Intelligence (EI) in the daily activities carried out within our libraries. For this reason, EI should be included in the curricula of the institution in which Library Studies is taught, and further training should also be considered, in order to prepare future professionals for the work they will do. Nowadays, the importance of EI to help recognize and control one's emotions has become apparent. Moreover, EI provides tools to perceive the emotional state of others, allowing one to be more emphatic. In this article, pseudo-dogmatic paradigms and old-fashioned model will be countered by definitions, concepts and emotional competences coming from the study of EI.

**Keywords:** : Emotional Intelligence; Libraries; Emotional Proficiencies; Models

**Fecha de recepción:** 26/08/2021

**Fecha de aceptación:** 27/09/2021

**Cita sugerida:** Coll, M.G., Gamberg, P.M., Reynoso, M.M. (2021). Inteligencia emocional en las unidades de información. Revista Prefacio, 5(7), 62-68.



Esta obra está bajo licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional [http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es\\_AR](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es_AR)

## Introduciendo el tema

Aspiramos tener bibliotecas más humanas con bibliotecarios que puedan manejar además de sus conocimientos específicos, sus competencias emocionales y las de quienes tienen a su alrededor, sean éstos los integrantes de su equipo como otros que interactúan con ellos. Esto fue lo que nos impulsó a presentar este trabajo.

Qué pretendemos los bibliotecarios: brindar el mejor servicio. Y si nos preguntamos ¿en qué consiste “el mejor servicio”? Desde la experiencia es dar la respuesta solicitada, llegar a todos los que necesitan información, conocer a nuestros usuarios y sus necesidades. Nos hemos encontrado con quienes pueden expresar claramente qué buscan y otros a quienes debemos orientar. Vivimos tiempos de desafíos, tenemos dudas, inquietudes que no siempre sabemos cómo canalizar. Podemos afirmar que las competencias emocionales individuales y las del equipo promueven resultados positivos. En los equipos interactúan personas que tienen diferentes orígenes y experiencias. Pero si logramos que el objetivo sea compartido, si la misma emoción los envuelve, no sólo podrán alcanzarlo, sino que además lo van a disfrutar. Todo lo cual promueve un compromiso más sólido, más fuerte que une a nuestro equipo de trabajo.

Diferentes autores aseguran que tener habilidades sociales y emocionales aumentan y mejoran el trabajo, son motivadores y, por ende, brindan satisfacción y alegría. Todo esto promoverá un mejor compañerismo que propenderá a una mejor colaboración y camaradería. ¿Siempre es posible implementar el manejo de las emociones, el diálogo, la empatía con personas cerradas, con muchos resentimientos, celos, complejos? No siempre es sencillo porque esto supone que ambas partes deberían intentar hacer el esfuerzo de lograr un mejor entendimiento. Aprender cómo resolver un momento de tensión entre dos grupos de una manera amistosa, promoviendo el diálogo para evitar un enfrenta-

miento es algo que tenemos que poner en práctica. En una situación como esa la sola formación técnica no servirá de mucho ya que tendrá que usar otras destrezas como la empatía, el autocontrol, reconocer nuestras propias emociones, confiar en nosotros mismos para resolver situaciones complejas. Es algo así como re aprender a sentir, a darle la importancia que merece, para adquirir la habilidad de expresar y comprender las emociones, para poder pensar, resolver mejor y más efectivamente los conflictos. Y enfatizamos tanto las propias como las de los otros. Consideramos que si no reconocemos las diferentes emociones que tenemos, no podríamos entender las de quienes con los que interactuamos. Debemos también reconocer que las emociones se relacionan con experiencias subjetivas de cada individuo y que están asociadas a su personalidad, a su estado de ánimo, a su temperamento, su experiencia y a los conocimientos que ha adquirido. Estar predispuesto a analizarlas es imprescindible. Sin dudas un desafío y ¿nos atraen los desafíos?

### Corresponde definir qué se entiende por Inteligencia emocional (IE):

“Es un constructo (herramienta) que se refiere a la capacidad de los individuos para reconocer sus propias emociones y las de los demás, discriminar entre diferentes sentimientos y etiquetarlos apropiadamente, utilizar información emocional para guiar el pensamiento y la conducta, y administrar o ajustar las emociones para adaptarse al ambiente o conseguir objetivos” (Wikipedia, 2021)

Hace unos 2000 años atrás Platón afirmaba que todo aprendizaje tiene una base emocional. Todo lo que nos sucede y cada momento de nuestra vida está lleno de emociones, y aunque a veces no sepamos que se trata de eso, hasta el más mínimo detalle de nuestra vida gira alrededor de situaciones emocionales.

Es cierto que a veces las dificultades nos desaniman... pero si estamos bien convencidos de la propuesta fallida, no bajemos los brazos. Hay que volver a intentarlo y hasta se podría decir, utilizar esos mismos obstáculos como impulsores para lograr el objetivo. En ocasiones es conveniente esperar un momento más propicio, pero nunca desistir.

Se sugiere y se enfatiza que la inteligencia emocional debería incluirse en los planes de estudio de las escuelas de bibliotecología. De otra manera va a ser muy difícil de implementar, aunque lo hayamos especificado en la definición de cargos y funciones. Tenemos que preparar a todo el equipo de trabajo y a quienes nos van a suceder en las diversas unidades de información.

Y en cuanto a los requisitos en la selección del personal y cuando llegue el momento de integrar el equipo debemos pensar ¿qué factores definiremos y tendremos en cuenta? ¿Qué cualidades consideraremos importantes para elegir al nuevo integrante del equipo? A esta altura y sin dudas debemos considerar sus competencias emocionales, además de por supuesto, los conocimientos teóricos que le fueran impartidos y las destrezas técnicas adquiridas, buscaremos otras características de la personalidad como capacidad comunicativa, de persuasión, su iniciativa y su empatía.

Sabemos lo importante que es trabajar con un equipo entrenado, con objetivos comunes, en el cual cada integrante conozca qué está haciendo el otro, donde se discutan las diferentes decisiones que se toman en cuenta cuando se adquiere material bibliográfico y documental, de software, a las políticas de trabajo, donde cada uno sienta que es un engranaje necesario, donde se promueva el sentimiento de pertenencia. Bibliotecas inclusivas con una actitud amplia, de integración, en las cuales se respire y se practique el libre acceso a la información.

Consideramos de vital importancia enfatizar, promover la cooperación bibliotecaria porque si tenemos en cuenta que las diversas unidades de información tienen problemáticas similares con magros o inexistentes presupuestos, dificultades informáticas y de conexión, falta de equipos mínimos necesarios, comparten un mismo idioma... Y nos referimos no sólo a nuestro país sino tal gestión nos permitiría involucrar a Hispanoamérica ... ¿Cuánto más podríamos enriquecer la capacidad de respuesta? Además, esto es algo que en general los profesionales de la información realizan libremente compartiendo productos y servicios como bases de datos, préstamos interbibliotecarios, envío de documentos digitales, catálogos colectivos y, a menudo promueven la capacitación de usuarios.

### **Nuevo paradigma en las competencias emocionales**

Muchas veces hablamos de romper paradigmas de algo que está establecido. Generalmente, los paradigmas personales se llevan como dogmas: algunos son herencia recibida de nuestros ancestros. Son creencias que nos mantienen atrapados y no nos permiten ver otras posibilidades, convirtiéndose a veces en obstáculos que nos impiden avanzar y conseguir la ruta del éxito.

Es preciso romper, desterrar y superar estos paradigmas, de modo que se pueda asumir una mentalidad y actitud positiva como consecuencia de ello cambiar y crecer. Interviniendo en este cambio y crecimiento el paradigma de la "inteligencia emocional" que nos lleva a cruzar las fronteras de nuestra transformación personal para nuestro bienestar en nuestra vida cotidiana.

Los integrantes de las bibliotecas se enfrentan a nuevas competencias emocionales las cuales se suman para ser integradas a nuestra vida. Ellas son:

- **Conciencia Emocional:** Capacidad para percibir, identificar y comprender las emociones
- **Regulación Emocional:** Capacidad para manejar y graduar las emociones
- **Autonomía Emocional:** Autogestión, autoestima, autoconfianza, motivación, Autoeficacia y resiliencia
- **Inteligencia Interpersonal:** Habilidades sociales y de comunicación. Asertividad, compromiso social, Empatía, Solución de conflictos
- **Habilidades de la Vida y el Bienestar:** Establecer objetivos, tomar decisiones, buscar apoyo, disfrutar de las relaciones.

Un nuevo aprendizaje se presenta como el gran desafío para concretar lo que deseamos, es conocer qué estado emocional nos está rigiendo en el momento de una toma de decisión en nuestras vidas ya que somos cuerpo, lenguaje y emocionalidad.

Las emociones lideran la relación con nosotros mismos y con los demás, sabemos que las emociones básicas son: tristeza, alegría, enojo y miedo y de ellas se desprenden nuestros estados de ánimo. Estar atentos a los mismos nos conlleva a la acción de liderarlos para la transformación personal.

“La primera y principal responsabilidad de cualquiera que pretenda gerenciar, es gerenciarse a sí mismo. Gerenciar su propia integridad, su carácter, su ética, su conocimiento, su sabiduría, su temperamento, sus palabras, sus actos. Esta es una tarea compleja, interminable, increíblemente difícil y muy poco reconocida. La gerencia de sí mismo es algo a lo que dedicamos muy poco tiempo y en lo que escasamente logramos resultados destacables porque se trata de algo mucho más difícil que el mero determinar y controlar la conducta de los otros.

Sin gerenciarse a sí mismo nadie está en condiciones de ejercer autoridad, no importa cuánta autoridad le sea conferida. Mientras más autoridad se les entrega más peligros resultan. La gerencia de sí mismo debería consumir la mitad de nuestro tiempo y lo mejor de nuestras habilidades. Y cuando nos dedicamos a ella, los elementos éticos, morales y espirituales resultan ineludibles” (Hock, 2001)

La transformación personal parte de registrar con conciencia qué emoción nos rige en cada acto diario específicamente con quienes convivimos diariamente, según Goleman

“nuestro bagaje emocional tiene un extraordinario valor de supervivencia y esta importancia se ve confirmada por el hecho de que las emociones han terminado integrándose en el sistema nervioso en forma de tendencias innatas y automáticas de nuestro corazón”

Si estamos dispuestos a dar el paso de transformar nuestro espacio laboral, debemos entrenarnos también en inteligencia emocional vinculándola con el coaching que plantea el desarrollo humano como práctica y mejoramiento del ser, el cual busca generar cambios positivos en la vida a nivel personal y profesional. El coaching de inteligencia emocional es un conjunto de conocimientos que les permite a las personas desarrollar habilidades que le ayudan a entender por qué pensamos de determinada manera y cómo actuamos en cada momento.

Atravesamos en este momento de pandemia a un iceberg de dudas de cómo movernos en nuestra actividad laboral y para quienes prestamos nuestros servicios en donde debemos desarrollar en forma “consciente y sistemática” las habilidades socioemocionales que necesitan para enfrentar situaciones inciertas y desconcertantes. Goleman manifiesta que el potencial de preocupaciones y de-safíos es infinito. Se presentan dudas sobre cómo ser productivo desde la casa, o

incertidumbre frente al contagio si tu trabajo te obliga salir de ella, también sobre el futuro de las fuentes de trabajo.

En el cuadro siguiente tenemos representado el modelo de Goleman en donde observamos la Figura 1:



Figura 1. Modelo de Golegan

- 1) Autoconocimiento, Autoconocimiento emocional (Rojo)
- 2) Autogestión, Regulación Personal, Adaptabilidad, Propósitos claros, Positividad (Naranja)
- 3) Conocimientos Sociales, Empatía, Conocimiento de las Organizaciones (Verde)
- 4) Manejo de Relaciones, Influencia, Coach, Manejo de Conflictos, Trabajo de Equipo, Inspiración hacia los demás (Celeste)

### Inteligencia emocional: modelos y vivencias

El modelo de Goleman (2018) que propone, se divide en capacidad de discernir y responder apropiadamente a los estados de ánimo, temperamento y motivaciones de las demás personas. Teniendo en cuenta la inteligencia interpersonal y la intrapersonal. La interpersonal consiste en la capacidad de comprender a los demás: cuales son las que lo motivan, como trabajan y la mejor forma de cooperar con ellos, para lograr esto, es necesario conocer y manejar las emociones y motivarse a sí mismo. Mientras que la intrapersonal, constituye una habilidad correlativa, vuelta hacia el interior para configurar una imagen exacta y verdadera de uno mismo. Para lograr esto se debe reconocer las emociones de los demás y establecer relaciones.

## Inteligencia emocional: modelos

Un modelo teórico y basado en estudios empíricos es el de Salovey & Mayer, que define a la inteligencia emocional como:

“la capacidad para percibir, valorar y expresar las emociones con exactitud; la capacidad para acceder y generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la capacidad para entender la emoción y el conocimiento emocional; y la capacidad para regular las emociones y promover el crecimiento emocional e intelectual” (Mayer & Salovey, 1997, p.10).

Este modelo se basa en cuatro dimensiones que son:

- **percepción emocional:** habilidad de percibir las emociones propias y las de los demás y reconocerlas en objetos como el arte, fotografía, entre otras.
- **facilitación emocional:** es la habilidad de generar y sentir emociones y emplearla en los procesos cognitivos de toma de decisiones.
- **comprensión emocional:** es la habilidad para comprender cómo se combinan las emociones, progresan y apreciar el significado emocional de los eventos.
- **regulación emocional:** la habilidad de manejar nuestras emociones ante situaciones positivas y negativas.

Los modelos hablan del dominio que deben tener las personas sobre el manejo de las emociones. Bisquerra (2000:61) define a las emociones “como reacciones subjetivas asociadas a cambios fisiológicos y conductuales.” Goleman que trabaja con la teoría y el modelo de Gardner (2018. p.41) establece que el:

“modelo del psiquismo, propugnado por las ciencias cognitivas y en consecuencia su visión de las inteligencias múltiples subraya el aspecto cognitivo, es decir la comprensión de las motivaciones y las pautas de conducta”.

Es importante conocer las propias emociones, la capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en que aparece, permite realizar una observación interior del estado de ánimo, propiciando el autoconocimiento y el desarrollo personal (introversión).

Esto permite del dominio de los sentimientos y que se ajusten al momento que la persona vive, por ejemplo, cuando aparece el sentimiento de enojo en conflictos internos o externamente en las dificultades que puedan presentarse con los usuarios. En esas circunstancias, el bibliotecario debe recurrir a la empatía, para reconocerse en el otro y tratar de encontrar alternativas y buscar una solución. Tener empatía colabora para entender a otros y reconocer las propias emociones.

## Inteligencia emocional: Competencias emocionales aplicadas a las unidades de información

Existen muy pocos estudios realizados sobre la Inteligencia Emocional aplicada a Bibliotecas. Aún hoy se conserva ese criterio y no se tiene en cuenta que la eficiencia del proceso de las actividades se lleva a cabo por el personal, en las cuales intervienen aspiraciones, anhelos y emociones, que contribuyen a alcanzar los objetivos organizacionales. En las Bibliotecas, todo el trabajo se centraba en la organización física de sus colecciones, donde se destacaba la que poseía mayor número de ejemplares, sin tener en cuenta que esos recursos estuvieran cubriendo las necesidades de sus usuarios.

A partir del año 90 surge un cambio de paradigma y el objetivo de la biblioteca se desplaza a los usuarios, y la colección es importante en tanto cumpla con las necesidades informacionales.

En la actualidad los criterios de la valoración de la inteligencia están produciendo un cambio notorio en las Bibliotecas, se pone énfasis en la selección de su personal y en los equipos de trabajo. Donde no sólo se tiene en cuenta, el nivel intelectual, las destrezas, la experiencia laboral, sino que en forma

paulatina se está poniendo en práctica observar también al conjunto de las competencias de la inteligencia emocional. En todo esto juega un papel importante el trabajo en equipo y la colaboración.

En la tarea de atención al público, ya sea por parte del bibliotecario o del usuario, es donde se hace más evidente la relación de empatía y la necesidad de considerar que tratamiento es conveniente dar a una situación de conflicto. Es importante considerar como se podrán resolver las situaciones que se presenten y tratar de no confrontar al uno con el otro. De parte del bibliotecario quizás, brindar una atención rápida y amable es una forma de serenar la ansiedad que pueda tener el usuario. A esto se le asocia el poder ofrecer o satisfacer la demanda de información. De a poco el estado emocional del lector y del bibliotecario se hará positivo, posibilitará disminuir sus tensiones, solucionar el conflicto y que ambos puedan continuar con sus tareas

La posición del bibliotecario debe ser neutral, de esta forma se reduce el impacto de la situación que se genere en cualquier tipo de circunstancia, y será más natural elegir la mejor alternativa por lo que será más sencillo escoger la solución más conveniente. De esta forma el bibliotecario podría observar la situación de una manera por más objetiva y disminuir la tensión.

En el quehacer cotidiano es importante preguntarse qué nos pasa cuando un usuario viene mal predisposto. Es conveniente poder identificar las emociones para resolver mejor el conflicto. Proponer un proyecto para incluir inteligencia emocional en la Biblioteca de nuestra institución, en la definición de cargos, beneficiará el servicio y la calidad del equipo. Será necesario capacitar al personal y al plantel jerárquico, donde se preste más atención a la Inteligencia Emocional en las instituciones bibliotecarias.

El proyecto se puede desarrollar con un taller que esté enfocado en el propio desarrollo

personal de cada uno de los integrantes, teniendo en cuenta el organigrama de la Biblioteca y el nivel de jerarquía. El taller deberá estar acorde con el tipo de biblioteca y la cantidad de personal que en ellas se desempeñan. En las bibliotecas con mayor cantidad de personal, universitarias, especializadas, públicas, comenzará por los cargos directivos, luego los de mando medio (jefes de departamento) y por último los auxiliares de biblioteca. Las bibliotecas con menos personal, escolares, populares, comunitarias o de otro tipo, deberán ajustarse a talleres generales que se adecuen a sus necesidades.

Se sugiere utilizar la técnica de observación, en la cual los datos se obtendrán de una entrevista semiestructurada donde se tendrá en cuenta una escala de inteligencia emocional intrapersonal e interpersonal. La información servirá de base para explorar la conducta psicosocial en el desarrollo de su actividad y los efectos que generan en cada uno de los trabajadores. Para poder lograr un cambio actitudinal en la metodología de atención al usuario.

### Reflexiones finales

Cuando comenzamos a pensar en este trabajo surgieron dudas. Estas dudas no se relacionan con la confiabilidad de la inteligencia emocional sino con la posibilidad de implementarlo en nuestras unidades de información. Por el panorama que viven tantos colegas que trabajan sin presupuestos, con falta de personal, sin incentivos. Pero creemos que debemos afrontar cambios y los cambios siempre son desafíos. De tal manera que apostamos a empezar el camino del autoconocimiento como herramienta de transformación personal ya que el desarrollo del éxito se encuentra en la decisión de repensar cuál es el propósito de la actividad profesional ya sea como bibliotecario, museólogo o archivista\*. El proceso de transformación genera la posibilidad de adaptación a los cambios de paradigma que estamos acostumbrados a enfrentar.

Por eso insistimos en la necesidad de empezar a transitar un camino distinto, conocer y reconocernos a nosotros mismos generará una transformación completa. Debemos pensar y repensar qué propósito deseamos alcanzar en la actividad profesional. Y es así que también impulsamos, proponemos, la necesidad de incluir alguna asignatura de inteligencia emocional en los planes de estudio de las escuelas de bibliotecología, para dar a los futuros profesionales todas las habilidades para su futuro mejor desempeño. De otra manera, no podremos pedirles que implementen los conceptos vertidos de IE en las diferentes funciones.

El proceso de transformación genera la posibilidad de adaptación a los cambios de paradigma que el bibliotecario está acostumbrado a enfrentar. Para poder gestionar y dirigir el desarrollo de la inteligencia emocional en la organización, es primordial trabajar sobre el clima laboral generando un ambiente de confianza, distensión, la relación con sus pares y las capacidades emocionales de las personas. Y a partir de todo lo dicho, surgen grandes interrogantes: ¿Luego de esta larga y penosa pandemia seremos más empáticos? ¿Trataremos de ser más tolerantes, más comprensivos con nosotros mismos y con los otros? Estos interrogantes y seguramente algunos más los iremos transitando paso a paso, siempre mirando hacia adelante, pero con todo lo aprendido y teniendo conciencia de aquellos errores que ya no queremos repetir, porque pretendemos ser mejores.

*\*Las autoras de este artículo son bibliotecarias, sin embargo, consideran que es viable implementar IE también en museos y archivos.*

## Bibliografía

- Amaya, M. (6 de julio de 2021). **Herramientas de coaching para alcanzar metas**. Disponible en <https://amayaco.com/blog/herramientas-de-coaching>
- Bar-On, R. (2000). **Inteligencia emocional y social: conocimientos del Inventario de cociente emocional**. En R. Bar-On y JDA Parker (Eds.). El manual de la inteligencia emocional: teoría, desarrollo, evaluación y aplicación en el hogar, la escuela y el lugar de trabajo (p. 363–388). Jossey-Bass.
- Bisquerra, R. (2000). *Educación emocional y bienestar*. Barcelona: Praxis. Disponible en <https://www.cpii.org.ar/Descargas/Informaci%C3%B3n%20T%C3%A9cnica%20de%20inter%C3%A9s/el%20lider%20resonante%20crea%20mas-goleman-boyatzis.pdf>
- Borda Crespo, M.I. (2013). Competencia emocional en la biblioteca del nuevo milenio. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, (106 jul.-dic.), 1-21. Disponible en <https://www.aab.es/publicaciones/bolet%C3%ADn-aab/bolet%C3%ADn-106/>



- Delgado, Paulette (2021). **Inteligencia emocional en tiempo de pandemia.** Disponible en <http://salud.dgire.unam.mx/PDFs/Inteligencia-emocional-en-tiempos-de-pandemia.pdf>
- Echeverría, R. (2015). *Ética y coaching ontológico.* Buenos Aires: Granica.
- Echeverría, R. (2005). *Ontología del lenguaje.* España: Ediciones Granica.
- Fernández Berrocal, P., Extremera Pacheco, N. (2005). La inteligencia emocional y la educación de las emociones desde el modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado* 19(3), 63-93. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/274/27411927005.pdf> 29.05.2021.
- Goleman, Daniel (2009). *Inteligencia emocional.* Barcelona, España: Kairós.
- Hidalgo, I (2009). *Gestión ontológica.* Estado de Miranda, Venezuela: Mil Palabras. Disponible en <https://mundocego.com/wp-content/uploads/2020/06/Gesti%C3%B3n-ontol%C3%B3gica-Hidalgo-Ivonne.pdf>
- López Lucas, J. (2013). Bibliotecas con IE: espacios con futuro. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, jul.-dic. (106) 49-66). Disponible en <https://www.aab.es/publicaciones/bolet%C3%ADn-aab/bolet%C3%ADn-106/>
- Mayer, J. D. & Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence?.* In P. Salovey y D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications.* New York: Basic Books.
- Muradep, L. (2016). *Coaching para la transformación personal: un modelo integrado de PNL y la ontología del lenguaje.* Buenos Aires: Granica
- Oyeboade, J.A. (2016). Emotional intelligence of library personnel and library work productivity in selected academic libraries in Oyo State, Nigeria. *Library philosophy and practice* (6) 21-2021. Disponible en [https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1421/.](https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1421/)
- Rivera, Emir; Pons, José I.; Rosario-Hernández, Ernesto; Ortiz, Nydia (2008). Análisis de propiedades psicométricas. *Revista Puertorriqueña de Psicología* (19)148-182.
- Wolk, L. (2010). *Coaching: el arte de soplar brasas en acción.* Buenos Aires: Gran Aldea Editores.