

Inteligencia emocional y rendimiento académico de los estudiantes del EOPNP

Emotional intelligence and academic performance of EOPNP students

Gladys Tovar Parraga

gtovarp@unmsm.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0003-3153-3961>

**Universidad Nacional Mayor de San Marcos,
Lima, Perú**

Edgar F. Damián Núñez

edamiann@unmsm.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0001-7499-8449>

**Universidad Nacional Mayor de San Marcos,
Lima, Perú**

Recibido: 3 de junio de 2021 / Arbitrado: 5 de junio 2021 / Aceptado: 18 de junio 2021 / Publicado en julio 2021

RESUMEN

El presente artículo es parte de la investigación efectuada con estudiantes de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú (EOPNP) en el año 2017, la cual tenía por objeto fundamental determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Rendimiento Académico; con esta finalidad se estableció una investigación que tuvo el diseño correlacional y del tipo básico. La investigación se realizó siguiendo el método cuantitativo; la población de estudio fue de 180 alumnos, la variable Inteligencia Emocional, se aplicó la técnica de cuestionario y de instrumento encuesta la confiabilidad se hizo utilizando el coeficiente Alfa Cronbach y Q de Richardson; indicado una existencia de un alto nivel de confiabilidad. La validez de los instrumentos fue brindada por dos temáticos y un metodólogo, quienes dieron informes favorables. Los resultados indican la existencia de la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico de los estudiantes.

Palabras clave:

Rendimiento académico; inteligencia emocional; autoconciencia y autocontrol

ABSTRACT

This article is part of the investigation carried out with students from the School of Officers of the National Police of Peru (EOPNP) in 2017, which had as its main objective to determine the relationship between Emotional Intelligence and Academic Performance; For this purpose, an investigation was established that had the design is correlational and of the basic type. The research was carried out following the quantitative method; The study population was 180 students, the Emotional Intelligence variable, the questionnaire technique was applied and the survey instrument, the reliability was done using the Alpha Cronbach coefficient and Richardson's Q; indicated an existence of a high level of reliability. The validity of the instruments was provided by two subjects and a methodologist, who gave favorable reports. The results indicate the existence of a relationship between emotional intelligence and students' academic performance.

Keywords:

Academic performance; emotional intelligence; self-awareness and self-control



INTRODUCCIÓN

A nivel nacional e internacional, a través del transcurrir del tiempo, es cada vez más frecuente observar que existe en las nuevas generaciones una carencia de control de emociones, lo cual es entendida como la capacidad consciente de autorregularse, estableciendo parámetros para el establecimiento de parámetros que restrinjan los impulsos de manera voluntaria de tal manera que es posible la adaptabilidad, con el objetivo de alcanzar un mayor equilibrio personal y relacional. Un individuo que carece de autocontrol no tiene la capacidad de manejar sus emociones y regular su comportamiento no tiene voluntad de regularse para el trabajo o el estudio que conlleva al desenvolviendo académico.

La inteligencia Emocional, concierne justamente a éstas y otras aptitudes íntimamente relacionadas, pues hoy, no basta con poseer un alto coeficiente intelectual, sino que los cambios del presente siglo XXI, son testigos del predominio del Coeficiente Emocional, que incluye la autoconciencia y autodominio, el celo y la persistencia, la capacidad de motivarse uno mismo y de lograr resultados en conjunto con otros.

A nivel nacional encontramos que la falta de este adecuado control emocional lleva a los adolescentes y jóvenes a tomar decisiones que a futuro lamentarán tanto en el aspecto personal – social, como en el académico – escolar; por tal motivo, el Perú establece leyes en la cual promueve la convivencia sin violencia. Asimismo, se conoce que, en reiteradas oportunidades, miembros de la Policía Nacional del Perú, en el cumplimiento de sus funciones y en su trato directo con la ciudadanía, consciente o inconscientemente incurren en hechos de abuso de autoridad, a causa de un nivel deficiente de inteligencia emocional, poco manejo de control de emociones y otros aspectos que desencadena posteriormente, en

una negativa imagen de la Policía Nacional del Perú ante la ciudadanía. Por otro lado, tenemos el rendimiento académico de los estudiantes de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú que como es de conocimiento es resultado de una educación bastante variable debido al régimen disciplinario y bajo presión que lo caracteriza, el mismo que debería estar orientado al fortalecimiento y desarrollo de la Inteligencia Emocional de los discentes, pero que muchas veces no se alcanza dicho objetivo en el proceso de formación.

Salovey y Mayer, en el Modelo de las cuatro fases, definieron la Inteligencia Emocional como: “La capacidad para identificar y traducir correctamente los signos y eventos emocionales personales y de los otros, elaborándolos y produciendo procesos de dirección emocional, pensamiento y comportamiento de manera efectiva y adecuada a las metas personales y el ambiente” (Fernández & Extremera, 2005, pág. 15). Esto se traduce en la capacidad que tienen los individuos para acceder a sus emociones y crear una sintonización e integración entre sus experiencias. Desde esta perspectiva, lo que se busca es identificar y controlar las emociones, pero para poder lograrlo tendremos que aprender la habilidad de razonar con las emociones. El modelo que propone, está compuesto de cuatro etapas de capacidades emocionales, cada una de las cuales se construye sobre la base de las habilidades logradas en la fase anterior.

- a) Percepción e identificación emocional: Estas habilidades se construyen en la edad infantil, a medida que vamos madurando nuestro abanico de emociones se va ampliando, y comienzan a ser asimiladas en nuestro pensamiento, para compararla con otras sensaciones.

- b) El pensamiento establecido el nivel consciente, el sistema límbico sirve como un mecanismo de alerta frente a los estímulos. Si el aviso emotivo permanece en el nivel inconsciente, significa que el pensamiento no está siendo capaz de usar las emociones para resolver problemas. Sin embargo, una vez que la emoción está conscientemente evaluada, puede guiar la acción y la toma de decisiones.
- c) Razonamiento sobre emociones: En esta etapa, las reglas y la experiencia gobiernan a las emociones. Las influencias culturales y ambientales desempeñan un papel significativo en este nivel.
- d) Regulación de las emociones: En esta etapa, se manejan y regulan las emociones con el fin de producir un crecimiento personal y en los demás.

Goleman, por su parte, en el Modelo de las competencias emocionales (Bisquerra & Pérez, 2007), definió la Inteligencia Emocional como la capacidad para reconocer y manejar nuestros propios sentimientos, motivarnos y monitorear nuestras relaciones.

Gardner en su Teoría de las Inteligencias Múltiples, establece que tenemos en realidad nueve tipos de inteligencia. La mayoría de los individuos la totalidad de esas inteligencias, cada una desarrollada a un nivel particular, producto de la dotación biológica de cada uno, de su interacción con el ambiente y de la cultura en la que crecimos (Macías, 2002). No siempre las calificaciones más altas tienen como resultado los mejores profesionales. Si la inteligencia es una capacidad, esta se puede desarrollar, aunque no podemos negar el componente genético. Estas potencialidades se van a desarrollar en interacción con el ambiente, las experiencias y la educación recibida.

Hasta la fecha, Howard Gardner y su equipo de la universidad de Harvard han identificado nueve tipos distintos:

- Lingüística: Capacidad de usar las palabras de manera efectiva, en forma oral o escrita. La poseen los periodistas, escritores, abogados, poetas, etc. Incluye por tanto la habilidad en el uso de la sintaxis, la fonética, la semántica y los usos pragmáticos del lenguaje (retórica, mnemónica, etc.).
- Lógico - matemática: Capacidad para usar los números de manera efectiva y razonar adecuadamente. La tienen los científicos, matemáticos, ingenieros, etc.
- Cinestésica - corporal: Es la capacidad de usar todo el cuerpo en la expresión de ideas y sentimientos, así como también la capacidad de utilizar todo el cuerpo para realizar actividades o resolver problemas. La poseen los bailarines, deportistas, cirujanos, actores, etc.
- Musical: Es la capacidad de percibir, transformar y expresar las formas musicales. Incluye la sensibilidad al ritmo, al tono y al timbre. La poseen los músicos, los cantantes, etc.
- Espacial: Es la capacidad de pensar en tres dimensiones. Consiste en definitiva en formar un modelo mental del mundo en tres dimensiones. La tienen los ajedrecistas, los arquitectos, los geógrafos, etc.
- Interpersonal: Capacidad de entender a los demás e interactuar eficazmente con ellos. Corresponde a los líderes políticos y religiosos, vendedores, etc.
- Intrapersonal: Capacidad de construir una percepción precisa respecto de sí mismo y de organizar y dirigir su propia vida. Se encuentra muy desarrollada en teólogos, filósofos y psicólogos entre otros.
- Naturalista: Capacidad de distinguir, clasificar y utilizar elementos del medio ambiente, objetos, animales o plantas, tanto del ambiente urbano, como rural. La poseen los botánicos, cazadores, ecologistas y paisajistas entre otros.

Existencial: Relacionada con las preguntas que los seres humanos se hacen sobre la existencia. Las otras inteligencias tienen contenidos más concretos, pero el contenido al que se refiere la inteligencia existencial es más difícil de ver, porque son cosas demasiado grandes como el universo o demasiado pequeñas.

Hoy en día necesitamos una visión distinta referida a la inteligencia humana que nos permita ir más allá de aspectos cognitivos e intelectuales, que permita entender y darle el lugar que le corresponde al mundo emocional que todo ser humano posee y que se relaciona directamente con cada una de las actividades que realizamos. En estudios realizados por especialistas especialmente por Goleman (Jiménez, 2018) se afirma que, a la hora de alcanzar un éxito personal, profesional, social, se necesita no solo de conocimientos sino de saber conocer y entender nuestras emociones para poder actuar adecuadamente en el momento y lugar oportuno.

El concepto de Inteligencia Emocional ha llegado a prácticamente todos los rincones de nuestro planeta, en forma de tiras cómicas, programas educativos, juguetes que dicen contribuir a su desarrollo o anuncios clasificados de personas que afirman buscarla en sus parejas.

El mundo empresarial no ha sido ajeno a esta tendencia y ha encontrado en la inteligencia emocional una herramienta inestimable para comprender la productividad laboral de las personas, el éxito de las empresas, los requerimientos del liderazgo y hasta la prevención de los desastres corporativos. No en vano, la Harvard Business Review ha llegado a calificar a la inteligencia emocional como un concepto revolucionario, una noción arrolladora, una de las ideas más influyentes de la década en el mundo empresarial. Revelando de forma esclarecedora el valor subestimado de la misma, la directora de investigación de un head hunter ha puesto de relieve que los CEO son contratados por su capacidad intelectual y su experiencia comercial y despedida por su falta de inteligencia emocional.

Sorprendido ante el efecto devastador de los arrebatos emocionales y consciente, al mismo tiempo, de que los tests de coeficiente intelectual no arrojaban excesiva luz sobre el desempeño de una persona en sus actividades académicas, profesionales o personales (Goleman, 2013), Daniel Goleman ha intentado desentrañar qué factores determinan las marcadas diferencias que existen, por ejemplo, entre un trabajador “estrella” y cualquier otro ubicado en un punto medio, o entre un psicópata asocial y un líder carismático.

Su tesis defiende que, con mucha frecuencia, la diferencia radica en ese conjunto de habilidades que ha llamado inteligencia emocional, entre las que destacan el autocontrol, el entusiasmo, la empatía, la perseverancia y la capacidad para motivarse a uno mismo (Trujillo & Rivas, 2005). Si bien una parte de estas habilidades pueden venir configuradas en nuestro equipaje genético, y otras tantas se moldean durante los primeros años de vida, la evidencia respaldada por abundantes investigaciones demuestra que las habilidades emocionales son susceptibles de aprenderse y perfeccionarse a lo largo de la vida, si para ello se utilizan los métodos adecuados.

Salovey y Mayer (1990) citado por Gálvez (2017) La inteligencia emocional subsume a los conceptos de inteligencia intrapersonal e interpersonal que propone (Trujillo & Rivas, 2005), dándole además un enfoque algo menos cognitivo, pero añadiéndole el componente emocional, este concepto incluye además el hecho de que son meta habilidades que pueden ser categorizadas en cinco competencias o dimensiones, que se presumen conforman su estructura conceptual y que involucra los siguientes aspectos:

- La evaluación y expresión de la emoción del yo, referido a la identificación y comprensión de las emociones en uno mismo, es decir la persona se percata tanto de su estado de ánimo como de sus pensamientos lo que le da un mayor control sobre su vida.

- La evaluación y reconocimiento de las emociones en los demás, implica la habilidad para identificar exactamente las emociones expresadas en las personas de su entorno, lo que parece estar relacionada con la empatía.

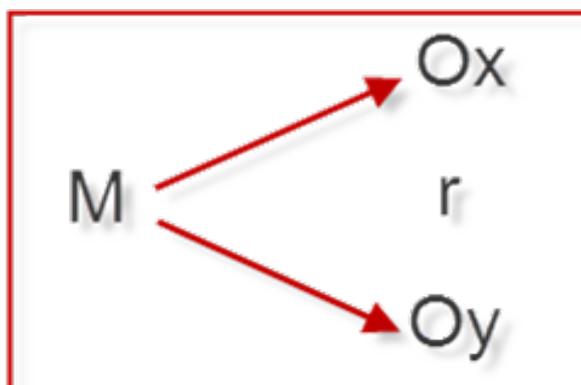
Después de realizar un análisis comparativo de diversas definiciones del rendimiento escolar, concluyen que hay un doble punto de vista, estático y dinámico, que atañen al sujeto de la educación como ser social. En general, el rendimiento escolar es caracterizado del siguiente modo:

- a) El rendimiento en su aspecto dinámico responde al proceso de aprendizaje, como tal está ligado a la capacidad y esfuerzo del alumno.
- b) En su aspecto estático comprende al producto del aprendizaje generado por el alumno y expresa una conducta de aprovechamiento.

- c) El rendimiento está ligado a medidas de calidad y a juicios de valoración.
- d) El rendimiento es un medio y no un fin en sí mismo.
- e) El rendimiento está relacionado a propósitos de carácter ético que incluye expectativas económicas, lo cual hace necesario un tipo de rendimiento en función al modelo social vigente.

MÉTODO

Este tipo de investigación realizado fue descriptiva correlacional; puesto que se busca determinar el grado de relación existente entre las variables, bajo este diseño se describe, en primer lugar, las dos variables, en segundo lugar, se aplica diseño correlacionado para ver si existe o no relación entre las dos variables, la ecuación del presente diseño es el siguiente:



Donde:

- M Muestra de investigación
- OX Variable: Inteligencia emocional
- r Coeficiente de correlación
- OY Variable: Rendimiento Académico

Variable Independiente X: Inteligencia Emocional

La Inteligencia Emocional es un conjunto de habilidades personales, emocionales, sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarse y enfrentar las demandas y presiones del medio.

Tabla 1. Operacionalización de la Inteligencia emocional.

DIMENSIONES	INDICADORES	NIVELES O RANGOS
Autoconciencia	Percibe sus emociones tomando conciencia de ellas	Rara vez o nunca es mi caso Pocas veces es mi caso A veces es mi caso Muchas veces es mi caso Con mucha frecuencia o siempre es mi caso
Autocontrol	Controla sus emociones	Rara vez o nunca es mi caso Pocas veces es mi caso A veces es mi caso Muchas veces es mi caso Con mucha frecuencia o siempre es mi caso
Aprovechamiento	Controla sus emociones	Rara vez o nunca es mi caso Pocas veces es mi caso A veces es mi caso Muchas veces es mi caso Con mucha frecuencia o siempre es mi caso
Empatía	Identifica un desafío, lo evalúa y trata de resolverlo	Rara vez o nunca es mi caso Pocas veces es mi caso A veces es mi caso Muchas veces es mi caso Con mucha frecuencia o siempre es mi caso
Habilidades sociales	Trata de sentir lo que el otro siente	Rara vez o nunca es mi caso Pocas veces es mi caso A veces es mi caso Muchas veces es mi caso Con mucha frecuencia o siempre es mi caso

Variable Dependiente Y: Rendimiento Académico

Definición Conceptual

El rendimiento académico es el logro alcanzado por el alumno en el proceso

enseñanza – aprendizaje, relativos a los objetivos educacionales de un determinado programa curricular. Se define operativamente por el promedio de notas alcanzado en el periodo.

Tabla 2. Operacionalización del rendimiento académico.

DIMENSIÓN	ÍNDICES	VALORACIÓN	NIVEL DESCRIPTIVO	INSTRUMENTO
Promedio Ponderado	01-10.49	Nivel Deficiente	En inicio Cuando el estudiante está empezando a desarrollarlos aprendizajes previstos o evidencia dificultades para el desarrollo de estos.	Acta consolidada de evaluación

DIMENSIÓN	ÍNDICES	VALORACIÓN	NIVEL DESCRIPTIVO	INSTRUMENTO
	10.5-12.49	Nivel Bajo	En proceso Cuando el estudiante está en camino de lograr los aprendizajes previstos, para lo cual requiere acompañamiento durante un tiempo razonable.	
	12.5-15.49	Nivel Medio	Logro previsto Cuando el estudiante evidencia el logro de los aprendizajes previstos en el tiempo programado.	
	15.5-20	Nivel alto	Logro destacado Evidencia el logro de los aprendizajes previstos, demostrando incluso un manejo solvente y muy satisfactorio en todas las tareas propuestas.	

La población estudiada está conformada por los estudiantes que cursan el Segundo Año de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú.

Tabla 3. Población.

N°	POBLACIÓN	
	SECCIONES	CANTIDAD
1	Sección "A"	36
2	Sección "B"	36
3	Sección "C"	36
4	Sección "D"	36
5	Sección "E"	36
	TOTAL	180

RESULTADOS

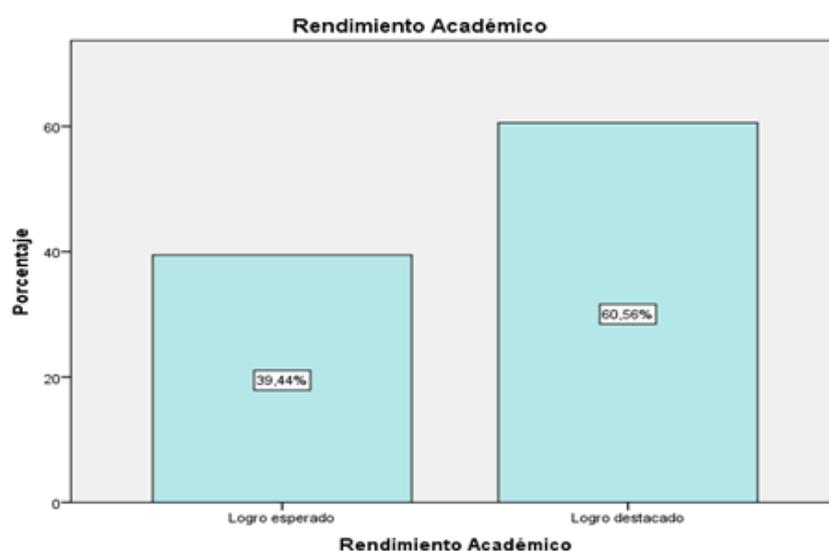
Luego del análisis estadístico se presenta a continuación los resultados más importantes:

Tabla 4. Rendimiento Académico

Rendimiento Académico					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Logro esperado	71	39,4	39,4	39,4
	Logro destacado	109	60,6	60,6	100,0
Total		180	100,0	100,0	

De la tabla 4 y figura 1, se observa, que el 39,4% de los estudiantes de segundo año de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú – 2017,

presentan un logro esperado del rendimiento académico. El 60.6% presenta un logro destacado del rendimiento académico.

**Figura 1.** Inteligencia Emocional.**Tabla 5.** Inteligencia Emocional

Inteligencia emocional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	66	36,7	36,7	36,7
	Medio	85	47,2	47,2	83,9
	Alto	29	16,1	16,1	100,0
Total		180	100,0	100,0	

De la tabla 5 y figura 2, se observa, que el 36,7% de los estudiantes de segundo año de la escuela de Oficiales de la policía presentan un nivel bajo de

inteligencia emocional. El 47,2% presenta un nivel de inteligencia emocional media y 16,1% bajo.

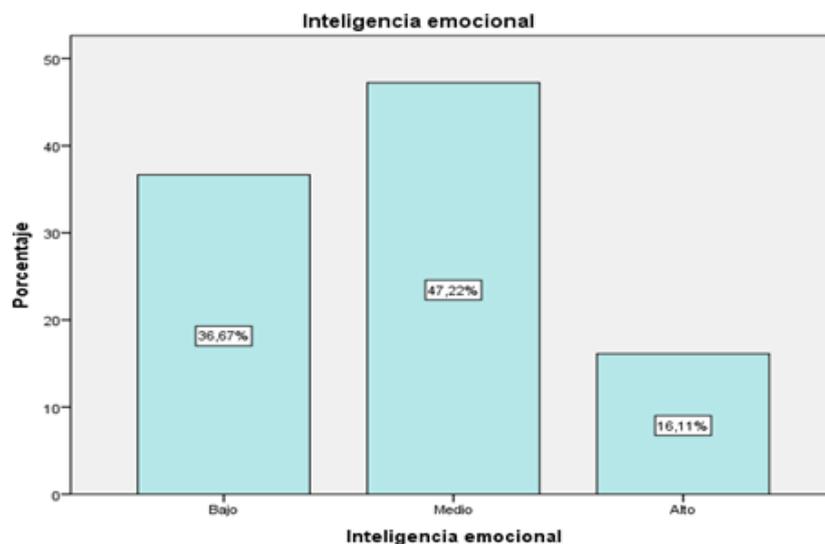


Figura 2. Porcentaje de Inteligencia Emocional.

Tabla 6. Correlación entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico.

		Correlaciones		
			Rendimiento Académico	Inteligencia emocional
Rho de Spearman	Rendimiento Académico	Coefficiente de correlación	1,000	,922**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	180	180
	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	,922**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	180	180

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $r = 0,922$ entre la variable rendimiento académico y la inteligencia emocional. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación alta. La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,05, lo que

permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, en conclusión: Existe relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico de los estudiantes del segundo año de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú – 2017.

DISCUSIÓN

Salovey y Mayer, en el Modelo de las cuatro fases, definieron la Inteligencia Emocional como: “La capacidad para identificar y traducir correctamente los signos y eventos emocionales personales y de los otros, elaborándolos y produciendo procesos de dirección emocional, pensamiento y comportamiento de manera efectiva y adecuada a las metas personales y el ambiente”. Asimismo, Requena (1998) afirma que el rendimiento académico es el fruto del esfuerzo y la capacidad de trabajo del estudiante. De las horas de estudio, de la competencia y el entrenamiento para la concentración. El rendimiento académico como una forma específica o particular del rendimiento escolar es el resultado alcanzado por parte de los alumnos que se manifiesta en la expresión de sus capacidades cognoscitivas que adquieren en el proceso enseñanza – aprendizaje, esto a lo largo de un periodo o año escolar.

Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico de los estudiantes del segundo año de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú - 2017. Según Najarro (2015) sostiene que en su investigación que muchos de los estudiantes que tienen buena capacidad física de resistencia aeróbica tienen una inteligencia emocional regular; asimismo Palomino (2012) concluye que existe relación significativa entre cada uno de los componentes de la inteligencia emocional y el rendimiento académico; así como, también en base al género y a la especialidad de los estudiantes.

Con relación a la autoconciencia existe relación significativa entre este y el rendimiento académico de los estudiantes del segundo año de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú - 2017. Según Quispe (2008) llegó a determinar que existe relación con el nivel de rendimiento académico de los alumnos y, de ésta manera identificar la correspondencia existente

entre éstos factores autoconciencia, motivación y los niveles de rendimiento académico.

Como representante del psicoanálisis, Freud (1922) ha defendido la idea de que el autocontrol estaba asociado al desarrollo de la fuerza del ego. Ahora bien, el superego sería el que controlaría la propia conducta y el comportamiento moral y, por lo tanto, sería una característica estable de la personalidad. En nuestra investigación demostramos que existe relación significativa entre el Autocontrol y el rendimiento académico de los estudiantes del segundo año de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú - 2017.

Existe relación significativa entre el aprovechamiento Emocional y el rendimiento académico de los estudiantes del segundo año de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú - 2017. Escobedo (2015) indica que existe una correlación estadísticamente significativa a un nivel de confianza de 0.05 entre el rendimiento académico y Estrategias para Regular las Emociones, que presentan los alumnos de 1ro y 2do básico, de un colegio privado.

Aunque la empatía es vista como una habilidad dentro del marco de la inteligencia emocional, la mayor parte de estudios señala que ésta ha sido tratada como una característica de la personalidad. Lo que sugiere que la evaluación de nuestros propios sentimientos y la apreciación de los sentimientos de los demás pueden ser inseparables por lo que en nuestra investigación demostramos que existe relación significativa entre la Empatía y el rendimiento académico de los estudiantes del segundo año de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú - 2017.

CONCLUSIONES

- Existe relación significativa entre el Rendimiento Académico y la inteligencia emocional en los estudiantes del segundo año de la Escuela de Oficiales de la Policía

Nacional del Perú en el año 2017, ya que se comprobó mediante p valor al ser menor que 0.05. La relación significativa se demuestra en el coeficiente de correlación, el cual es 0,922, lo que representa una correlación de 92,2%.

- Los estudiantes del segundo año de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú en el año 2017 cuentan con un nivel de rendimiento académico con logro destacado con un porcentaje de 60.58%.
- Los estudiantes del segundo año de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú en el año 2017 cuentan con un nivel de inteligencia emocional denominado medio con un porcentaje de 47.22%.

REFERENCIAS

Bisquerra, R., & Pérez, N. (2007). Las competencias emocionales. *Educación XXI*, 10(1), 61-82

Fernández, P., & Extremera, N. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salo. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorad*, 19(2), p. 63. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27411927005>

Gálvez, C. (2017). Inteligencia emocional. ResearchGate. <https://www.researchgate.net/publication/314179279>

Goleman, D. (2013). *El cerebro y la inteligencia emocional*. Barcelona: Ebooks

Jiménez, A. (2018). Inteligencia emocional. *aepap*, 457-469. https://www.aepap.org/sites/default/files/457-469_inteligencia_emocional.pdf

Macías, M. A. (2002). Las múltiples inteligenci. *Psicología desde el Caribe* (10), 27-38. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2130100>

Trujillo, M. M., & Rivas, L. A. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *INNOVAR*, 1-16