



- Buss, H. (1989). *Personality as traits*, American Psychologist. 1378-1388.
- Carrillo, J. (2004). *Estudio del nivel de satisfacción que experimentan los empleados en relación a la comunicación organizacional de un hotel de cinco estrellas en la Ciudad de México*. Tesis de licenciatura no publicada. Universidad de las Américas, Puebla, Cholula, Puebla, México.
- Cortese, A. (2003). *Aprender sobre las emociones*. Recuperado el 23 de agosto de 2004, de <http://www.sht.com.ar/archivo/personal/emociones.htm>.
- Cortese, A. (s.f.). *La inteligencia emocional en la empresa*. Recuperado el 25 de agosto de 2004, de <http://www.sht.com.ar/archivo/liderazgo/inteligencia.htm>
- Cortese, A. (2004). *El origen de la Inteligencia Emocional*. Recuperado el 25 de abril de 2005, de <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/56/ieor.htm>
- Di Fonzo, M.A. (2001). *La comunicación como función estratégica*. Recuperado el 7 de noviembre de 2004, de <http://www.sht.com.ar/archivo/temas/comunicacion.htm>.
- Domagalski, T. (1999). Emotion in organizations: Main currents, *Human Relations*, 6, 833-853. **Recuperado el 13 de agosto de 2004 de la base de datos ProQuest.**
- Festinger, L. (1962). *A theory of cognitive dissonance*. Stanford. Calif. University Press.
- Fogaratnam, G. & Buchanan, P. (2004). Balancing the demands of school and work: stress and employed hospitality students. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 16, 237-245.



- Galvis, P. (1999). *Inteligencia emocional. Punto de partida*. Colombia: Universidad Pedagógica Nacional.
- Goleman, D. (2003). *La inteligencia emocional*. México: Javier Vergara Editor.
- Goleman, D. (2000). *La inteligencia emocional en la empresa*. México: Javier Vergara Editor.
- Gordon, J. (1997). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
- Harrington-Lueker, D. (1997). Students need emotional intelligence, *The Education Digest*, 63, 7-11. **Recuperado el 9 de noviembre de 2004 de la base de datos ProQuest.**
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill
- Herrera, G. (2001). *¿Vale la pena invertir en comunicación organizacional?*  
Recuperado el 7 de noviembre de 2004, de  
[http://www.sht.com.ar/archivo/temas/comunica\\_orga.htm](http://www.sht.com.ar/archivo/temas/comunica_orga.htm).
- Hesselbein, F., Goldsmith, M. & Beckhard, R. (1997). *The organization of the future*. USA: Jossey-Bass Publishers.
- Ibáñez, E.A. (2001). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral de jefes y subordinados: estudio comparativo entre dieciocho organizaciones públicas y privadas pertenecientes al segundo y tercer sector del estado de Puebla*. Tesis de maestría no publicada. Universidad de las Américas, Puebla, Cholula, Puebla, México.
- Langhorn, S. (2004). *How emotional intelligence can improve management performance*. 16, 220-230.



- Luthans, F. (1998). *Organizational behavior*. USA: McGraw-Hill.
- Manning, P. (1992). *Organizational communication*. USA: Aldine de Gruyter.
- Martínez, P. (s/f). *Importancia de la inteligencia emocional en las relaciones sociales*. Recuperado el 23 de agosto de 2004, de [http://www.inteligencia-emocional.org/informacion/IE\\_REL\\_SOC.htm](http://www.inteligencia-emocional.org/informacion/IE_REL_SOC.htm).
- Melian, S. (2004). Improving Human Resources Management: Some practical questions and answers. *International journal of contemporary hospitality management*, 16, 59-64.
- Mintzberg, H. (1973). *The nature of managerial work*. Upper Saddle River, NJ, Prentice Hall.
- Nelton, S. (1996). Emotions in the workplace, *Nation's Business*, 2, 25-29.  
**Recuperado el 13 de agosto de 2004 de la base de datos ProQuest.**
- Oviedo, L. & Guzmán, G. (2002). *El currículo y la inteligencia emocional*.  
Recuperado el 9 de noviembre de 2004, de <http://www.ut.edu.co/fce/perspectiva/03/lco-ggo.html>.
- Quintero, C. (2003). El liderazgo empresarial y la inteligencia emocional.  
Recuperado el 26 de enero de 2005, de <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/56/liderazgoie.htm>
- Russell, A. (1983). *The managed heart: commercialization of human feeling*. USA: University of California Press.
- Rinaudo, M.C., Chiecher, A. & Donolo, D. (2003). Motivación y uso de estrategias en estudiantes universitarios. Su evaluación a partir de Motivated Strategies Learning Questionnaire. *Anales de Psicología*, 19, 107-119.



- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. (2000). *Managing today!* USA: Prentice Hall.
- Smigla, J. y Pastoria, G. (2000). Emotional intelligence: Some have it, others can learn. *The CPA Journal*, 6, 60. **Recuperado el 13 de agosto de 2004 de la base de datos ProQuest.**
- Soto, E. (2001). *Comportamiento organizacional. Impacto de las emociones*. México: Thomson Learning.
- Weisinger, A. (1998). *La inteligencia emocional en el trabajo*. Buenos Aires: Javier Vergara Editor.