



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bardzil, P. & Slaski, M. (2003). Emotional intelligence: Fundamental competencies for enhanced service provision. Managing Service Quality, 13 (2), 97-104. Recuperado el 1 septiembre de 2006, de la base de datos Emerald.
- Barling, J., Slater, F. & Kelloway, K. (2000). Transformational leadership and emotional intelligence: An exploratory study. Leadership & Organization Development Journal, 21 (3), 157-161. Recuperado el 1 septiembre de 2006, de la base de datos Emerald.
- Barlow, J. & Maul, D. (2000). Emotional value: Creating strong bonds with your customer. San Francisco, EE.UU.: Berreth-Koehler.
- Biblioteca Nacional de Salud y Seguridad Social (2007). Estrés. Recuperado el 27 marzo de 2007, de <http://www.binnass.sa.cr/poblacion/estres.htm>
- Bolchover, D. (2005, 17 de octubre). The truth about work. The Daily Telegraph. Recuperado el 13 octubre de 2006, de la base de datos Lexis Nexis.
- British Academy of Advanced Training. (2006). Emotional intelligence in the curriculum. Recuperado el 16 octubre de 2006, de [http://www.baatschools.com/emotional\\_intelligence.php](http://www.baatschools.com/emotional_intelligence.php)
- Caruso, D. & Wolf, C. (2001). Emotional intelligence in the workplace. Pshycology Press, 150-168. Recuperado el 30 agosto 2006, de la base de datos Academic Search Premier.
- Cruz, A., Olvera, Y., Domínguez, B. & Cortés, J. (2002). El papel de la inteligencia emocional en el rendimiento académico. Psicología y Salud, 12 (2), 159-172. Recuperado el 27 agosto de 2006, de la base de datos CLASE.



- Dulewicz, V. & Higgs, M. (1999). Can emotional intelligence be measured and developed? Leadership & Organization Development Journal, 20 (5), 242-253. Recuperado el 1 septiembre de 2006, de la base de datos Emerald.
- EI Consortium (2007). Emotional competency inventory 360: A 360 assessment for emotional intelligence competencies. Recuperado el 6 febrero de 2007, de [http://www.eiconsortium.org/about\\_us.htm](http://www.eiconsortium.org/about_us.htm)
- Emotion a staff issue. (2006, 5 de junio) The Advertiser. Recuperado el 13 octubre de 2006, de la base de datos Lexis Nexis.
- Emotional intelligence testing. (2001). HR Focus, 78 (10), 8-10. Recuperado el 30 agosto 2006, de la base de datos Business Source Premier.
- Emotional Intelligence: Scheme wins praise. A special recruitment report. (mayo 27, 2006). Weekend Australian. Recuperado el 13 octubre de 2006, de la base de datos Lexis Nexis.
- Employers begin to appreciate employees' emotional intelligence. (2006, 17 de marzo). The Irish Times. Recuperado el 13 octubre de 2006, de la base de datos Lexis Nexis.
- Escuela de Psicodrama (2007). Síndrome de burnout. Recuperado el 27 marzo de 2007, de [www.psicodrama.cl/dt/index.php?action=show&type=story&id=1](http://www.psicodrama.cl/dt/index.php?action=show&type=story&id=1)
- Euroresidentes (2007). Cómo combatir el estrés. Recuperado el 27 marzo de 2007, de [http://www.eurresidentes.com/estres/combatir el estres.htm](http://www.eurresidentes.com/estres/combatir_el_estres.htm)
- Funderstanding. (2006). Emotional intelligence. Recuperado el 16 octubre de 2006, de <http://www.funderstanding.com/eq.cfm>



- Gardner, L. & Stough, C. (2002). Examining the relationship between leadership and emotional intelligence in senior level managers. Leadership & Organization Development Journal, 23 (2), 68-78. Recuperado el 1 septiembre de 2006, de la base de datos Emerald.
- Gibbs, N. (1995). What's your EQ? Time, 60-68. Recuperado el 30 agosto 2006, de la base de datos Academic Search Premier.
- Goleman, D. & Boyatzis ( ) Inventario de competencias emocionales. Recuperado el 20 enero de 2007, de [http://www.hayresourcesdirect.HayGroup.com/Competency/Assessments\\_Surveys/Emotional\\_Competency\\_Inventory\\_University/ECI-U\\_on-line.asp](http://www.hayresourcesdirect.HayGroup.com/Competency/Assessments_Surveys/Emotional_Competency_Inventory_University/ECI-U_on-line.asp)
- Goleman, D. (1995). Emotional intelligence. New York, EE. UU.: Bantam Books.
- Goleman, D. (2006,). Are you emotionally intelligent? Edutech Report, 22 (3), 4-5. Recuperado el 30 agosto 2006, de la base de datos Academic Search Premier.
- González, J. R., comunicación personal, marzo 25, 2007.
- Haddon, A., Goodman, H., Park, J. & Deakin, R. (2005). Evaluating emotional literacy in schools: The development of the school emotional environment for learning survey. Pastoral Care in Education, 23 (4), 5-16. Recuperado el 10 septiembre de 2006, de la base de datos Blackwell Synergy.
- Hay Group (2007). Inteligencia emocional. Recuperado el 10 enero de 2007, de <http://www.HayGroup.com.mx>
- Jeffress, R. (1995). Choose your attitudes, change your life. Wheaton, EE. UU.: Press Publications Inc.



- Johnson, P. & Indvik, J. (1999). Organizational benefits of having emotionally intelligent managers and employees. Journal of Workplace Learning, 11 (3), 84-88. Recuperado el 24 agosto de 2006, de la base de datos Emerald.
- Kernbach, S. & Schutte, N. (2005). The impact of service provider emotional intelligence on customer satisfaction. Journal of Services Marketing, 19 (7), 438-444. Recuperado el 1 septiembre de 2006, de la base de datos Emerald.
- Lemmink, J. & Mattsons, J. (2002). Employee behavior, feelings of warmth and customer perception in service encounters. International Journal of Retail and Distribution Management, 30, 18-33. Recuperado el 30 agosto 2006, de la base de datos Academic Search Premier.
- Lloyd, R. (2006). El líder bajo presión. México: Ediciones Las Américas A.C.
- Martin, D. (2005, 10 de diciembre). Mature managers reap the rewards: Emotional intelligence in leaders goes a long way to making staff happy and achieving business success. South China Morning Post. Recuperado el 13 octubre de 2006, de la base de datos Lexis Nexis.
- Martin, D. (2005, 10 de diciembre). Test your emotional intelligence. South China Morning Post. Recuperado el 13 octubre de 2006, de la base de datos Lexis Nexis.
- Matthews, G., Roberts, R. & Zeidner, M. (2004). Seven myths about emotional intelligence. Psychological Inquiry, 15 (3), 179-196. Recuperado el 30 agosto 2006, de la base de datos Academic Search Premier.



- Mayer, J, Salovey, P. & Caruso, D. (2004). A further consideration of the issues of emotional intelligence. Psychological Inquiry, 15 (3), 249-255. Recuperado el 30 agosto 2006, de la base de datos Business Source Premier.
- Mayer, J, Salovey, P. & Caruso, D. (2004). Emotional intelligence: Theory, findings and implications. Psychological Inquiry, 15 (3), 197-215. Recuperado el 30 agosto 2006, de la base de datos Academic Search Premier.
- Mayer, J, Salovey, P. & Caruso, D. (2006). Head and heart combined. Recuperado el 10 octubre de 2006, de <http://www.emotionaliq.org/EI.htm>
- Miller, T. (1989). Stressful life events. Connecticut, EE. UU.: Internacional Universities Press.
- Molero, C., Saiz, E. & Esteba, C. (1998). Revisión histórica del concepto de inteligencia: Una aproximación a la inteligencia emocional. Revista Latinoamericana de Psicología, 30 (1), 11-30. Recuperado el 27 agosto de 2006, de la base de datos CLASE.
- Muhammad, D. (2006). The relationship between emotional intelligence and job satisfaction: Testing the claim that emotional intelligence quotient predicts level of job satisfaction. Capella University. Recuperado el 10 octubre de 2006, de <http://www.lib.umi.com/dissertations>
- Noonan, E. (2006, 10 de septiembre). Emotional Intelligence: A new hiring criterion. The Boston Globe. Recuperado el 13 octubre de 2006, de la base de datos Lexis Nexis.  
octubre de 2006, de  
[http://www.unh.edu/emotional\\_intelligence/ei%20Measuring%20EI/eiMeasure%20success%20without%20high%20ei.htm](http://www.unh.edu/emotional_intelligence/ei%20Measuring%20EI/eiMeasure%20success%20without%20high%20ei.htm)



- Palmer, B., Walls, M., Burgess, Z. & Stough, C. (2001). Emotional intelligence and effective leadership. Leadership & Organization Development Journal, 22 (1), 5-10. Recuperado el 1 septiembre de 2006, de la base de datos Emerald.
- Plataforma 10 Minutos (2007). Síndrome de burnout. Recuperado el 27 marzo de 2007, de <http://www.diezminutos.org/documentos/burnout/quees.html>
- Reshmi, P. (2006). Emotional intelligence, social problem solving, and demographics as predictors of well-being in women with multiple roles. Adelphi University. Recuperado el 13 octubre de 2006, de <http://wwwlib.umi.com/dissertations>
- Sardo, S. (2004). Learning to display emotional intelligence. Business Strategy Review, 15 (1), 14-17. Recuperado el 10 septiembre de 2006, de la base de datos Blackwell Synergy.
- Sivanathan, N. & Fekken, C. (2002). Emotional intelligence, moral reasoning and transformational leadership. Leadership & Organization Development Journal, 23 (4), 198-204. Recuperado el 1 septiembre de 2006, de la base de datos Emerald.
- Smith, R. ((2006). An examination of the relationship between emotional intelligence and leader effectiveness. Nova Southeastern University. Recuperado el 10 octubre de 2006, de <http://wwwlib.umi.com/dissertations>
- Southam, K. (2005, 17 de septiembre). Getting personal. Daily Telegraph. Recuperado el 13 octubre de 2006, de la base de datos Lexis Nexis.
- Trujillo, M., Rivas, M. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. Revista Innovar, (25), 9-14. Recuperado el 13 de septiembre de 2006, de <http://infotrac.galegroup.com/itweb/amigos>



- Watkin, C. (2000). Developing emotional intelligence. International Journal for Selection and Assesment, 8 (2), 89-92. Recuperado el 10 septiembre de 2006, de la base de datos Blackwell Synergy.
- Weisinger, H. (1998). Emotional intelligence at work. San Francisco, EE.UU.: Jossey-Bass.
- Welch, J. (2003). The best teams are emotionally literate. Industrial and Commercial Training, 35 (4), 168-170. Recuperado el 1 septiembre de 2006, de la base de datos Emerald.
- Zeidner, M., Matthews, G. & Roberts, R. (2004). Emotional intelligence in the workplace: A critical Review. Applied Psychology, 53, /3), 371-399. Recuperado el 10 septiembre de 2006, de la base de datos Blackwell Synergy.