

REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA APROXIMACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LAS EMPRESAS MEXICANAS

SYSTEMATIC REVIEW OF THE APPROXIMATION OF EMOTIONAL INTELLIGENCE IN MEXICAN COMPANIES

Jorge Alejandro Silva Rodríguez de San Miguel

Departamento de Territorio y Ambiente, CIEMAD,

Instituto Politécnico Nacional, México.

E-mail: j.a.silva@outlook.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0961-4696>

Recepción: 25/12/2019 **Aceptación:** 21/01/2020 **Publicación:** 24/02/2020

Citación sugerida:

Silva, J. A. (2020). Revisión sistemática de la aproximación de la inteligencia emocional en las empresas mexicanas. *3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico*, 9(1), 109-129. <http://doi.org/10.17993/3cemp.2020.090141.109-129>

RESUMEN

El propósito de este artículo es revisar en la literatura una aproximación de la inteligencia emocional dentro de las empresas mexicanas, debido a que la historia de este tema en el contexto mexicano es escasa. Traza la historia, tal como se encuentra en los ejecutivos de negocios, y señala las innovaciones que podrían emplearse para el futuro. Para la revisión de la literatura, desde 2000 en adelante, se siguió el método PRISMA. Los resultados muestran que la inteligencia emocional de los líderes empresariales mexicanos no cumple con el estándar internacional por lo que tiene que crear un compromiso renovado para crear ejecutivos emocionalmente comprometidos y conscientes para llevar al país a la vanguardia económica mundial.

PALABRAS CLAVE

Empresas, Competencia emocional, Inteligencia emocional, Comportamiento de ciudadanía organizacional.

ABSTRACT

The purpose of this paper is to review in literature an approximation of emotional intelligence within Mexican companies, because the history of this issue in the Mexican context is scarce. It traces the history, as found within business executives, and notes innovations that might be employed for the future. For literature review, penned from 2000 onward, the PRISMA method was followed. The results show that emotional intelligence of Mexican business leaders does not meet the international standard, so it must create a renewed commitment to create emotionally committed and conscious executives to bring the country to the global economic vanguard.

KEYWORDS

Companies, Emotional competence, Emotional intelligence, Organizational citizenship behaviour.

1. INTRODUCCIÓN

La inteligencia humana es parte de un concepto amplio, compuesta por numerosos tipos de inteligencia (Maureira Cid, 2017), como la inteligencia emocional, soportada por la neurociencia cognitiva (Adolphs, 2017) y definida como la capacidad de la aceptación y la gestión consciente de las emociones (Arrabal, 2018). Además, se integra fundamentalmente de lo siguiente: autorregulación; conciencia de sí mismo; compromiso de alcanzar metas que van más allá de los objetivos estrechos de uno mismo; empatía; manejo de conflictos; capacidad de comunicarse e interactuar generosa y abiertamente con otros, y manejo de herramientas efectivas para la persuasión (Goleman, 2011).

Está bien establecido, al menos desde la década de 1990, que los líderes corporativos con una fuerte inteligencia emocional tienden a ser más productivos y tienden a encabezar organizaciones más exitosas y saludables (Cooper y Sawaf, 1998; Mathew y Gupta, 2015; Mathews, 2016). Asimismo, de acuerdo con el Foro Económico Mundial, esta inteligencia será una de las diez habilidades más importantes que cualquier trabajador necesitará para sobrevivir y prosperar en el mercado dinámico del siglo XXI (Chignell, 2018). Por lo anterior, en el contexto corporativo global prevaleciente, las empresas mexicanas no pueden incrementar su competitividad sin reconocer que esta capacidad es algo que se puede enseñar y dominar conscientemente (Fisher y Stayner, 2018).

El propósito de este artículo es revisar en la literatura una aproximación de la inteligencia emocional dentro de las empresas mexicanas, debido a que la historia de este tema en el contexto mexicano es escasa. Traza la historia, tal como se encuentra en los ejecutivos de negocios, y señala los beneficios de la inteligencia emocional para mejorar las organizaciones. Para la revisión de la literatura, desde 2000 en adelante, se siguió el método PRISMA.

1.1. UNA BREVE HISTORIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL CONTEXTO MEXICANO

Si se considera la inteligencia emocional como algo manifestado por los dictados o imperativos de la ley constitucional mexicana y las políticas y prácticas públicas en evolución, México ha avanzado con el tiempo al reconocer los méritos innatos de crear una cultura laboral basada en la empatía, la consideración, trato justo y reciprocidad. Si bien no existe una ley o regulación especial que exija que los empleadores realicen consultas periódicas con sus empleados, sigue existiendo el derecho de los empleados de unirse a sindicatos o formar un sindicato con el objetivo expreso de defender sus intereses colectivos (Vallejo, 2018).

Si bien el derecho de huelga se considera el derecho más poderoso que puede tener el trabajo sindicalizado en México (Vallejo, 2018), la evidencia empírica, que se remonta a fines de la década de 1980, sugiere que las relaciones laborales en México han manifestado persistentemente patrones no democráticos, lo cual ha sido atribuido al firme y duradero compromiso del país con los modelos económicos neoliberales basados en el mercado (Mayer, 2018). Una aceptación formal del sindicalismo no conduce en sí misma a una indulgencia de reciprocidad, comunicación bidireccional, jerarquías planas, democracia participativa o empatía en el lugar de trabajo, que son todas las características de una inteligencia emocional corporativa en funcionamiento.

Las empresas mexicanas no han demostrado tener valores atípicos positivos en términos de abrazar y fomentar la inteligencia emocional corporativa, y las empresas mexicanas deben ser presionadas u obligadas a adoptar el tipo de inteligencia emocional que genera respeto e igualdad. Por ejemplo, Vallejo (2018) señala que el impulso para el cambio no proviene de las propias organizaciones, sino de un compromiso saludable (engendrado recientemente) que emana de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social de México. Esto no puede llamarse inteligencia emocional organizacional o institucional que surge orgánicamente de las preocupaciones comerciales mexicanas, pero es un indicativo de una actitud de política pública que privilegia la igualdad y el trato justo.

Por otra parte, cierto grado de autoritarismo, y en ocasiones autoritarismo violento, sigue siendo una incrustación que amenaza la inteligencia emocional con visión de futuro en México. Si bien puede ser así, como sugiere Santiago (2019), que la tendencia general se ha alejado de la violencia laboral deletérea de las generaciones anteriores, las reificaciones sociales y de clase siguen siendo entusiastas dentro de México, y un revitalizado movimiento de izquierda ha aliviado notablemente la disonancia entre las declaraciones formales de igualdad y el trato equitativo, y la frustración interna de parte de tantos que su fortuna económica languidece mientras que otros se benefician generosamente (Petras, 2018). Para ilustrar esto, 80 trabajadores agrícolas en el estado de Chihuahua desaparecieron después de quejarse de las horribles condiciones de trabajo en los campos; resulta que los campos en los que trabajan muchos trabajadores explotados atienden a poderosas multinacionales con sede en los Estados Unidos como Wendy's (Coalition of Immokalee Workers, 2017). Estos hombres y mujeres, y especialmente aquellos que trabajan en el estado de Baja California y cosechan frutas y verduras para los marcadores de consumo en los Estados Unidos sufren un reconocimiento limitado de sus derechos (junto con los escasos beneficios) y deben soportar la carga del Estado, sindicatos sancionados que con frecuencia no logran protegerlos de la depredación o el daño (Zlolniski, 2019).

La inteligencia emocional, en la gran visión histórica, no ha sido considerada digna de prioridad por las empresas dentro de México; donde el progreso ha llegado, ha sido entregado por el Estado que consagra y protege los derechos de aquellos que no residen en la cima de la pirámide organizacional. Es cierto que México ha incorporado en su sistema educativo componentes curriculares que enseñan a los jóvenes acerca de la inteligencia emocional, la empatía y el respeto por los demás (sobre todo, aquellos en circunstancias socioeconómicas más difíciles que las suyas) (Organization for Economic Cooperation and Development, 2019). Sin embargo, a pesar de que las escuelas se esfuerzan por crear estudiantes jóvenes bendecidos con reservas de inteligencia emocional comparativamente mayores que sus predecesores, no es evidente en la literatura de la OCDE que México haya instituido componentes curriculares para enseñar a los altos directivos sobre los méritos de la inteligencia emocional, o que el

país se haya preocupado en hacer de esta inteligencia un componente curricular para la preparación profesional de aquellos maestros que enseñarán a los jóvenes (Organization for Economic Cooperation and Development, 2010).

2. METODOLOGÍA

La literatura escrita desde 2000 en adelante es privilegiada en la revisión, pero las fuentes estándar, particularmente aquellas que tratan tendencias históricas y contratiempos, fueron incluidas si proporcionaban información pertinente y empírica.

La Tabla 1 presenta una revisión basada en una versión modificada de PRISMA (Mohr, Liberati, Tetzlaff, Altman, y The PRISMA Group, 2009), que resalta una muestra representativa de la literatura sustancial.

Tabla 1. Revisión de la literatura.

Nombre de la fuente	Autor(es)	Principales hallazgos
<i>Determinantes de la desviación en el lugar de trabajo: un empírico examen en Canadá y México</i>	Galperin (2002)	Enfatiza que la inteligencia emocional puede ser un requisito previo para un buen comportamiento, incluso cuando las personas en cuestión no interactúan regularmente con el público
<i>Vinculación de la inteligencia emocional, la espiritualidad y el desempeño laboral</i>	Tischler, Biberman y McKeage (2002)	Indica que las personas espirituales tienen una medida de inteligencia emocional que aparentemente facilita el crecimiento personal y profesional
<i>Liderazgo resonante: renovarse y conectarse con otros a través de la atención plena, la esperanza y la compasión</i>	Boyatzis y McKee (2005)	Reafirma la vieja convicción de que el liderazgo de servicio y el liderazgo humano conducen a los mejores resultados
<i>Inteligencia emocional y comportamiento de liderazgo</i>	Butler y Chinowsky (2006)	Revela que, en ausencia de inteligencia emocional, se obvia el comportamiento efectivo de liderazgo
<i>Empatía en el lugar de trabajo: una herramienta para un liderazgo efectivo</i>	Gentry, Weber y Sadri (2007)	Capta la necesidad de empatía en los líderes que desean que otros los sigan a nuevas alturas

Nombre de la fuente	Autor(es)	Principales hallazgos
<i>Las relaciones entre la inteligencia emocional, el liderazgo visionario y el comportamiento de ciudadanía organizacional en la educación superior continua</i>	Solan (2008)	Enfatiza que la inteligencia emocional genera una cultura interna que facilita el liderazgo, la integridad, el compromiso y la autorrealización
<i>La influencia de la inteligencia emocional y el clima organizacional en la creatividad y la orientación empresarial de las pequeñas y medianas empresas</i>	Hamidianpour, Esmaeilpour, Alizadeh y Dorgoe (2015)	Resalta que los líderes emocionalmente inteligentes hacen posible que los subordinados se sientan empoderados y creativos
<i>Impacto de la inteligencia emocional y el comportamiento transformador del líder en la efectividad percibida del liderazgo: una revisión de múltiples fuentes</i>	Dabke (2016)	Sin inteligencia emocional, parece que un líder tendrá serias dificultades para lograr un cambio transformador dentro de una organización
<i>Evaluación del comportamiento de la ciudadanía organizacional a través de la construcción de la inteligencia emocional</i>	Anwar, Osman-Gani, Fontaine, y Rahman (2017)	Captura cómo una cultura de sensibilidad y reciprocidad, y una alta valoración de la regulación emocional puede fomentar una mejor conducta interna y lealtad, y reducir el desgaste
<i>Influencia de la inteligencia emocional en las habilidades laborales: un estudio empírico en empleados a nivel administrativo</i>	Duque Ceballos, García Solarte y Hurtado Ayala (2017)	La idea clave es que las personas que son emocionalmente inteligentes también parecen más capaces de crecer y desarrollarse profesionalmente

3. RESULTADOS

México es un país en el que las relaciones personales significan mucho: la cultura mexicana, incluida su cultura empresarial, es colectivista e impulsada por la lealtad, pero los empleados productivos aceptarían, incluso con entusiasmo, trabajos que pagan tarifas bajas y que ofrecen pocos beneficios (Goodman, Hu y Steinberg, 2017). Además, aquellos que han estudiado la cultura empresarial mexicana, si bien se apresuran a enfatizar que las generalidades también son problemáticas, sí notan que los gerentes mexicanos están mucho más inclinados que los de otras culturas (como las culturas asiáticas) a ser directamente confrontadores con aquellos quienes no hacen lo que desean (Dillon y Gallo, 2017).

En el contexto mexicano, existe una jerarquía estricta, el predominio masculino y la evitación de cambios (Rodriguez, Ramos, Munoz, Ibarra, Lemus y Steinberg, 2017). Al referirse a los factores que podrían estar en evidencia cuando las poblaciones trabajadoras manifiestan inteligencia emocional, Tischler *et al.* (2002) sugieren que aquellos bendecidos con esto tienden a ser también aquellos que tienen una espiritualidad sana o robusta. México es una nación con una larga y distinguida historia de catolicismo sincero y profundamente arraigado (Murphy, 2019), pero parece que la larga tradición mexicana indica que la inteligencia emocional será relativamente difícil de encontrar en los altos ejecutivos (Rodriguez *et al.*, 2017).

Para ampliar los puntos señalados anteriormente, no se puede pasar por alto que el México contemporáneo es una nación con severas retribuciones socioeconómicas: los que constituyen la clase alta mexicana son mucho más ricos, mucho más poderosos y, en general, poseen un nivel educativo que supera con creces a los de las clases medias y, sin duda, las clases bajas (Amsterdam University of Applied Sciences, 2017). Sin embargo, un avance positivo en la generación pasada es el surgimiento de una nueva clase de trabajadores jóvenes que exigen una mayor integración horizontal y lateral en términos de toma de decisiones organizacionales: estos hombres y mujeres jóvenes no están preparados para seguir ciega o mansamente a los superiores dominantes, que negarse a considerar sus deseos o ideas. En realidad, hay algunos análisis dentro de la literatura de que los autoritarios dominantes son una raza moribunda en México, y aquellos jefes que se niegan a tratar a sus trabajadores con mayor dignidad y respeto serán eventualmente empujados a un lado en favor de aquellos que lo harán (Amsterdam University of Applied Sciences, 2017). Como anexo, existe evidencia tentativa de que México se ha descrito mejor como un país mediano en términos de distancia de poder (Gentry *et al.*, 2007). A este respecto, la inteligencia emocional entre aquellos en puestos gerenciales seguramente será más valorada como heurística profesional, al menos entre aquellos que desean tener una carrera larga y lucrativa.

Si bien la inclinación histórica de la sociedad mexicana a aceptar el liderazgo dominante e inflexible de las élites empresariales y corporativas puede estar bajo ataque, esto definitivamente no significa que los

mexicanos estén libres de la larga sombra que han proyectado. Por ejemplo, un estudio controvertido de mediados de la década de 2000 argumenta que los mexicanos étnicos obtienen una puntuación más baja en Inteligencia Emocional Percibida (PEI) que los afroamericanos, latinoamericanos y blancos. Tales hallazgos necesariamente deben tratarse con gran precaución, especialmente dado que el grupo de sujetos bajo revisión era comparativamente pequeño (Martínez, Fernández-Berrocal y Extremera, 2006). No obstante, es un punto justo preguntar si la aceptación histórica de México del dominio, el control y la extrema distancia de poder en diversos ámbitos de la vida no ha engendrado (ciertamente entre los miembros más afortunados de la sociedad) una falta de aprecio por los méritos de la atención plena, la comunicación autoconsciente y la empatía dentro del contexto estrecho del lugar de trabajo.

Corresponde a los departamentos de recursos humanos mexicanos, y a aquellos que supervisan la aplicación estratégica de los recursos humanos disponibles reconocer que la inteligencia emocional es parte integral de la competitividad a largo plazo de México en un contexto global ferozmente competitivo. Para ampliar este último punto, un estudio realizado por una corporación internacional mexicana de tamaño mediano encontró evidencia de que la inteligencia emocional puede ser una herramienta efectiva para combatir el estrés después de que los datos acumulados se sometieron a un análisis de regresión múltiple (López Rúa y Pérez, 2019). Empero, no hay indicios de que la mencionada corporación haya implementado un sistema de orientación integral para enseñar a los empleados cómo generar y desarrollar inteligencia emocional en sí mismos, lo que sugiere un área crítica para el avance que las empresas mexicanas necesitan explotar.

El asunto se vuelve aún más urgente cuando la investigación empírica fuera de México muestra claramente que los jóvenes mexicanos con fuertes habilidades socioemocionales e inteligencia emocional tienden a manifestar una capacidad de recuperación mucho mayor frente a situaciones o circunstancias estresantes (Ruvalcaba Romero, Gallegos Guajardo, Orozco Solís y Bravo Andrade, 2019).

Si bien las organizaciones y corporaciones mexicanas han sido algo dilatorias en términos de reforzar la inteligencia emocional entre los empleados, hay (una vez más) un motivo de optimismo. No menos

importante, algunas escuelas en México, como la escuela Sor Juana Inés de la Cruz, en Hidalgo, han desarrollado un amplio programa de resolución de conflictos e inteligencia emocional para sus estudiantes que ha generado mejoras apreciables para sus estudiantes (Moncada Cerón y Gómez Villanueva, 2015). Si existe un desafío dentro de México, y en otros lugares, con respecto a inculcar inteligencia emocional efectiva en los trabajadores, radica en el hecho de que la inteligencia emocional depende de los talentos o características innatas que el individuo posee, aunque puede desarrollarse (Fernández Berrocal y Ramos Díaz, 2016).

En general, México puede describirse como un país masculino, desde un paradigma empresarial taylorista, en el que se da menos consideración a la expresividad emocional (particularmente entre los hombres) de lo que sería en una cultura más “femenina” por excelencia (Silva Rodríguez de San Miguel, 2017). En una cultura masculina como en México se debería esforzarse por inculcar un enfoque femenino dentro del lugar de trabajo en el que se aliente a las personas a ser expresivas y abiertas, y en el que ocupen posiciones de liderazgo (Dávila y Hartmann, 2016). El problema, por supuesto, es que los rasgos de inteligencia emocional parecen estar moderados por la cultura envolvente (Fernández-Berrocal, Salovey, Vera, Extremera y Ramos, 2005; Church, 2001; Basabe *et al.*, 2000; Ghorbani, Bing, Watson, Davison y Mack, 2002), y la cultura predominante de México parece funcionar con propósitos cruzados con el tipo de inteligencia emocional progresiva descrita anteriormente (Fernández-Berrocal *et al.*, 2005).

La responsabilidad social corporativa (RSE) parece ser una innovación relativamente nueva dentro de México, aunque las empresas mexicanas han mostrado receptividad a reflejar las prácticas de RSE de las corporaciones con sede en el mundo desarrollado y las nociones que estas firmas tienen de la RSE tienden a ser estrechas y transaccionales (Dávila y Hartmann, 2016; Singer, Dewally y Flaherty, 2013; Muller y Kolk, 2009). Parece existir una amplia correlación entre una historia de responsabilidad social corporativa y la existencia (y persistencia) de inteligencia emocional dentro de la cultura y la élite gerencial de una organización (Okpara y Idowu, 2013).

La ausencia de responsabilidad social corporativa progresiva en México parece estar significativamente vinculada a una escasez comparativa de gerentes de alto nivel que poseen la empatía y la perspicacia para reconocer la necesidad de ser un miembro ejemplar de la comunidad de la que derivan tanto. La inteligencia emocional modera, en gran medida, el comportamiento del liderazgo (Butler y Chinowsky, 2006) y la incapacidad de México para unirse a la vanguardia, en términos de responsabilidad social corporativa, manifiesta evidencia de una élite de liderazgo empresarial que parece incapaz de apreciar cómo servir a la comunidad.

Chick (2018) ha discutido en trabajos anteriores que un porcentaje sustancial de las empresas mexicanas tienden a ser informales, un punto respaldado por otros observadores (Organization for Economic Cooperation and Development, 2012; International Monetary Fund, 2018), y que las entidades comerciales medianas en México generalmente tienden a ser modestas en tamaño y escala (Peng, 2016; World Bank, 2012). Hay muchos factores en juego cuando se intenta explicar por qué esto puede ser, pero la investigación llevada a cabo dentro de esta década parece afirmar que la inteligencia emocional organizacional (especialmente la presencia de líderes emocionalmente inteligentes) engendra positivamente una cultura interna que facilita la creatividad de los empleados y una orientación empresarial dinámica (Hamidianpour *et al.*, 2015).

Afortunadamente, los académicos mexicanos han mostrado un gran interés en la importancia de la inteligencia emocional para animar y fortalecer las empresas comerciales mexicanas en la era contemporánea. Principalmente, el análisis de regresión lineal y el análisis multifactorial que lo acompaña han esclarecido que la inteligencia emocional proporciona a las personas competencias perceptivas y metacognitivas que finalmente optimizan la adquisición de habilidades relacionadas con el trabajo. Particularmente, las personas con una fuerte inteligencia emocional tienden a poseer también un profundo reconocimiento de las emociones (vital para la regulación emocional y el autocontrol), tienden a estar mejor equipados para trabajar productivamente en un entorno de equipo, tienden a ser mejores comunicadores, suelen ser bendecidos con positiva orientación al logro, tienen habilidades sólidas de

percepción interpersonal y son capaces de establecer eficazmente negociaciones interpersonales (Duque Ceballos *et al.*, 2017).

La inteligencia emocional en las empresas mexicanas en el siglo XXI puede, si se refuerza adecuadamente, conducir a muchos avances importantes (Anwar *et al.* 2017; Boyatzis y McKee, 2005; Dabke, 2016; Galperin, 2002; Solan, 2008). Por ejemplo, puede reducir la intimidación en el lugar de trabajo, la violencia concomitante y el comportamiento problemático que surge de ello. Dentro de la cultura mexicana, el acoso en el lugar de trabajo no está bien considerado, pero ciertamente todavía ocurre, tal como ocurre en otras culturas que repudian formalmente el acoso, pero aun así resulta comprensiblemente difícil de eliminar (Power *et al.*, 2013).

4. CONCLUSIONES

La aproximación de la inteligencia emocional en las empresas mexicanas, analizada en el presente artículo, revela que México se encuentra en una encrucijada porque es una nación floreciente en muchos sentidos, pero también permanece rezagada en otros. El país parece enfrentar algunos déficits competitivos en relación con los competidores internacionales, y hay evidencia de que la inteligencia emocional de los líderes empresariales mexicanos no cumple con el estándar internacional exigido por todos los que desean forjar un nicho considerable dentro del orden global. La historia de la nación ha sido de jerarquías verticales y toma de decisiones no participativas (e inclusivas) en la cual la gerencia habitualmente ha difamado e incluso intimidado a los trabajadores en el pasado. Si bien las leyes laborales de la nación han mostrado un crecimiento a lo largo del tiempo, sería difícil sugerir que México es una nación en la que hay poca distancia de poder entre los trabajadores y sus superiores. Esta actitud, en aras del crecimiento futuro de la nación, tendrá que cambiar. Y, afortunadamente, hay evidencia de que un cambio significativo está enteramente dentro del alcance de las empresas mexicanas.

Principalmente, los líderes mexicanos necesitan estar preparados para apreciar la inteligencia emocional y cómo se puede usar para aumentar la productividad y las perspectivas futuras. Además, las empresas

mexicanas deben contar con un inventario de competencias. Sin duda, los líderes efectivos son líderes empáticos que entienden las emociones y las vicisitudes de la psique humana. Un país como México necesita que sus recursos humanos en el mundo empresarial funcionen de forma óptima, y esto solo puede suceder cuando la organización identifique que sus recursos humanos son seres emocionales con necesidades emocionales expresas. Si los líderes pueden satisfacer estas necesidades a través de la inteligencia emocional, entonces mejorará la lealtad, la ética y el desempeño laboral.

La ausencia de inteligencia emocional ha llevado a seguir un paradigma empresarial taylorista: sin el factor emocional. Por ello, el futuro de México tiene que permitir crear un compromiso renovado para crear ejecutivos emocionalmente comprometidos y conscientes para llevar al país a la vanguardia económica mundial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Adolphs, R. (2017). How should neuroscience study emotions? By distinguishing emotion states, concepts, and experiences. *Social cognitive and affective neuroscience*, 12(1), 24-31. <https://doi.org/10.1093/scan/nsw153>

Amsterdam University of Applied Sciences. (2017). *Local leadership lessons: comparing leadership practices in eighteen countries*. Amsterdam University of Applied Sciences.

Anwar, M., Osman-Gani, A., Fontaine, R., y Rahman, M. (2017). Assessing organizational citizenship behaviour through constructing emotional intelligence. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 9(2), 105-117. <https://doi.org/10.1108/APJBA-05-2016-0049>

Arrabal, E. M. (2018). *Inteligencia Emocional*. Editorial Elearning S.L.

Basabe, N., Paez, D., Valencia, J., Rimé, B., Pennebaker, J., Diener, E., y González, J. L. (2000). Sociocultural factors predicting subjective experience of emotion: a collective level analysis. *Psicothema*, 12, 55-69. <http://www.psicothema.com/pdf/398.pdf>

Boyatzis, R., y McKee, A. (2005). *Resonant leadership: renewing yourself and connecting with others through mindfulness, hope, and compassion*. Harvard Business School Press.

Butler, C. J., y Chinowsky, P. S. (2006). Emotional Intelligence and Leadership Behavior in Construction Executives. *Journal of Management in Engineering*, 22(3), 119-125. [https://doi.org/10.1061/\(ASCE\)0742-597X\(2006\)22:3\(119\)](https://doi.org/10.1061/(ASCE)0742-597X(2006)22:3(119))

Chick, G. (2018). *Corporate Emotional Intelligence: Being Human in a Corporate World*. Critical Publishing Ltd.

Chignell, B. (2018, 13 de febrero). *The importance of emotional intelligence in the workplace*. <https://www.ciphr.com/features/emotional-intelligence/>

Church, A. T. (2001). Culture and personality: Toward an integrated cultural trait psychology. *Journal of Personality*, 68(4), 651-703. <https://doi.org/10.1111/1467-6494.00112>

Coalition of Immokalee Workers. (2017, 22 de junio). *A chilling reminder of farm labour conditions in Mexico: 80 farm workers go missing after reporting labour abuses in the state of Chihuahua*. <https://ciw-online.org/blog/2017/06/farm-labor-conditions-mexico-80-farmworkers-go-missing/>

Cooper, R. K., y Sawaf, A. (1998). *Executive EQ: Emotional Intelligence in Leadership and Organizations*. Penguin.

Dabke, D. (2016). Impact of Leader's Emotional Intelligence and Transformational Behavior on Perceived Leadership Effectiveness: A Multiple Source View. *Business Perspectives and Research*, 4(1), 27-40. <https://doi.org/10.1177/2278533715605433>

Dávila, A., y Hartmann, A. M. (2016). Mexican Business Culture: Essays on Tradition, Ethics, Entrepreneurship and Commerce and the State. En C. M., Coria-Sánchez, y J. T. Hyatt (Eds.) *Tradition and Modern Aspects of Mexican Corporate Culture* (pp. 26-37). McFarland & Company, Inc., Publishers.

Dillon, K., y Gallo, A. (2017). *HBR Guides to emotional intelligence at work collection*. Harvard Business Press.

Duque Ceballos, J. L., García Solarte, M., y Hurtado Ayala, A. (2017). Influence of emotional intelligence on job skills: An empirical study in employees at the administrative level. *Management Studies*, 33(144), 250. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005>

Fernández Berrocal, P., y Ramos Díaz, N. (2016). *Desarrolla tu inteligencia emocional*. Kairós.

Fernández-Berrocal, P., Salovey, P., Vera, A., Extremera, N., y Ramos, N. (2005). Cultural influences on the relation between perceived emotional intelligence and depression. *Revue Internationale de Psychologie Sociale*, 18(1), 91-107. http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/PDF2emotional_intelligence_and_depression.pdf

Fisher, M., y Stayner, R. (2018). Peer mentoring: Enhancing the transition from student to professional. *Midwifery*, 60, 56-59. <https://doi.org/10.1016/j.midw.2018.02.004>

Galperin, B. L. (2002). *Determinants of deviance in the workplace: An empirical examination in Canada and Mexico* (Tesis doctoral). Concordia University.

Gentry, W. A., Weber, T. J., y Sadri, G. (2007). *Empathy in the Workplace: A Tool for Effective Leadership*. Center for Creative Leadership.

Ghorbani, N., Bing, M., Watson, P., Davison, H., y Mack, D. (2002). Self-reported emotional intelligence: Construct similarity and functional dissimilarity of higher-order processing in Iran and the United States. *International Journal of Psychology*, 37(5), 297-308. <https://doi.org/10.1080/00207590244000098>

Goleman, D. (2011). *Working with emotional intelligence*. Bantam Dell.

Goodman, J., Hu, I., y Steinberg, H. (2017). China, Mexico, & The USA: Entrepreneurial ethics. *Allied Academies International Conference: Proceedings of the Academy of Entrepreneurship*, 23(1), 1-5.

Hamidianpour, F., Esmaeilpour, M., Alizadeh, M. S., y Dorgoee, A. (2015). The influence of emotional intelligence and organizational climate on creativity and entrepreneurial orientation of small to medium-sized enterprises. *European Online Journal of Natural and Social Sciences: Proceedings*, 4(1), 20-30. http://european-science.com/eojnss_proc/article/viewFile/4206/1928

International Monetary Fund. (2018). *Mexico: selected issues*. International Monetary Fund.

López Rúa, G., y Pérez, M. F. (2019). *Emotional Intelligence as coping skill for perceived stress* (Tesis de maestría). Linnaeus University.

Martines, D., Fernández-Berrocal, P., y Extremera, N. (2006). Ethnic group differences in perceived emotional intelligence within the United States and Mexico. *Ansiedad y Estrés*, 12(2-3), 317-327. https://www.academia.edu/4695333/Martines_D._Fern%C3%A1ndez-Berrocal_P._y_Extremera_N._2006._Ethnic_Group_Differences_in_Perceived_Emotional_Intelligence_within_the_United_States_and_Mexico._Ansiedad_y_Estr%C3%A9s_12_2-3_317-327

Mathew, M., y Gupta, K. S. (2015). Transformational Leadership: Emotional Intelligence. *SCMS Journal of Indian Management*, 12(2), 75-89. https://www.academia.edu/31082876/.Transformational_Leadership_Emotiona l_Intelligence

Mathews, J. (2016). Toward a Conceptual Model of Global Leadership. *Journal of Organizational Behaviour*, 15(2), 38-55. <https://www.questia.com/library/journal/1P3-4060306351/toward-a-conceptual-model-of-global-leadership>

Maureira Cid, F. (Ed.). (2017). *¿Qué es la inteligencia?* Bubok Publishing.

Mayer, J. F. (2018). Labor Relations in Mexico (1988-2012): Explaining Continuity across Regime Types and Economic Models. *The Latin Americanist*, 62(3), 344-376. <https://doi.org/10.1111/tla.12209>

Mohr, D., Liberati, A., Tetzlaff, J., Altman, D. G., y The PRISMA Group. (2009). *Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses: the PRISMA Statement*. Annals of Internal Medicine, 151(4), 264-269. <https://doi.org/10.7326/0003-4819-151-4-200908180-00135>

Moncada Cerón, J. S., y Gómez Villanueva, B. (2015). Formación de competencias socioemocionales para la resolución de conflictos y la convivencia, estudio de caso en la secundaria sor Juana Inés de la Cruz Hidalgo México. *Revista Educación y Desarrollo Social*, 10(1), 112-133. <https://doi.org/10.18359/reds.1452>

Muller, A., y Kolk, A. (2009). CSR Performance in Emerging Markets Evidence from Mexico. *Journal of Business Ethics*, 85(Supplement 2), 325-337. <https://doi.org/10.1007/s10551-008-9735-y>

Murphy, J. (2019). *Saints and Sinners in the Cristero War: Stories of Martyrdom from Mexico*. Ignatius Press.

Okpara, J. O., y Idowu, S. O. (Eds.). (2013). *Corporate Social Responsibility: Challenges, Opportunities and Strategies for 21st Century Leaders*. Springer.

Organization for Economic Cooperation and Development. (2010). *Improving Schools: Strategies for Action in Mexico*. OECD Publishing.

Organization for Economic Cooperation and Development. (2012). *Mexico: Better Policies for Inclusive Development*. OECD Publishing.

Organization for Economic Cooperation and Development. (2019). *Implementing Education Policies: Strong Foundations for Quality and Equity in Mexican Schools*. OECD Publishing.

Peng, M. W. (2016). *Global Business*. Cengage.

Petras, J. (2018). *The Left Strikes Back: Class Conflict In Latin America In The Age Of Neoliberalism*. Routledge.

Power, J. L., Brotheridge, C. M., Blenkinsopp, J., Bowes-Sperry, L., Bozionelos, N., Buzády, Z., Chuang, A., Drnevich, D., Garzon-Vico, A., Leighton, C., Madero, S. M., Mak, W.-M., Mathew, R., Monserrat, S. I., Mujtaba, B. G., Olivas-Lujan, M. R., Polycroniou, P., Srigg, C. A., Axtell, C., Holan, D., ... Obiajulu Nnedummt, A. U. (2013). Acceptability of workplace bullying: A comparative study on six continents. *Journal of Business Research*, 66(3), 374-380. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2011.08.018>

Rodriguez, A. H., Ramos, H., Munoz, J., Ibarra, J., Lemus, J., y Steinberg, H. (2017). Entrepreneurial marketing: Mexican cultural differences. *Allied Academies International Conference: Proceedings of the Academy of Entrepreneurship* (AE), 23(1), 22-26.

Ruvalcaba Romero, N. A., Gallegos Guajardo, J., Orozco Solis, M. G., y Bravo Andrade, H. R. (2019). Validez predictiva de las competencias socioemocionales sobre la resiliencia en adolescentes mexicanos. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 15(1), 89-101. <http://dx.doi.org/https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2019.0015.07>

Santiago, M. (2019). Redeeming the Revolution: The State and Organized Labor in Post-Tlatelolco Mexico by Joseph U. Lenti. *Labor Studies in Working-Class History of the Americas*, 16(1), 187-189.

Silva Rodríguez de San Miguel, J. A. (2017). Leadership models in Mexican Businesses. *Espacios*, 38(57), 12. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n57/a17v38n57p12.pdf>

Singer, D., Dewally, M., y Flaherty, S. (2013). Compassion and Corporate Social Responsibility. *International Journal of Advances in Management and Economics*, 2(2), 111-124. <https://www.managementjournal.info/index.php/IJAME/article/view/263>

Solan, A. M. (2008). *The relationships between emotional intelligence, visionary leadership, and organizational citizenship behaviour in continuing higher education* (Tesis doctoral). Regent University.

Tischler, L., Biberman, J., y McKeage, R. (2002). Linking emotional intelligence, spirituality and workplace performance. *Journal of Managerial Psychology*, 17(3), 203-218. <https://doi.org/10.1108/02683940210423114>

Vallejo, R. (2018). *Employment and labour law – Mexico*. <https://www.globallegalinsights.com/practice-areas/employment-and-labour-laws-and-regulations/mexico>

World Bank. (2012). *World Development Report 2013: Jobs*. World Bank.

Zlolniski, C. (2019). Coping with precarity: subsistence, labour, and community politics among farmworkers in Northern Mexico. *Dialectical Anthropology*, 43(1), 77–92. <https://doi.org/10.1007/s10624-018-9532-7>

