

La inteligencia emocional desde la perspectiva de Rafael Bisquerra

Emotional intelligence from the perspective of Rafael Bisquerra

Verónica B. Oliveros P.

veroliveros19@gmail.com

Universidad Pedagógica Experimental Libertador.

Instituto Pedagógico de Caracas-Venezuela

Artículo recibido en mayo 2017 y publicado en enero de 2018

RESUMEN

El propósito fue analizar la perspectiva sobre Inteligencia Emocional que refiere Rafael Bisquerra. Se consideró la metodología de la investigación documental, de tipo expositivo. Para efectos de la siguiente investigación se ofrece una visión general acerca de la inteligencia emocional y sus diversas competencias, tomando referencias de autores como Salovey y Mayer (1990), Goleman (1995) y Bisquerra (2008) entre otros, de diversos artículos y ponencias en línea. Para llevar a cabo la recolección de información se utilizó la técnica del fichado de material electrónico. Dentro de las conclusiones, se destaca que Bisquerra trabajó la conciencia emocional; la regulación emocional; la autonomía emocional; la competencia social y finalmente presenta las competencias para la vida y el bienestar que representa fijar objetivos adaptativos, tomar decisiones, buscar ayuda y recursos, practicar la ciudadanía activa, participativa, crítica, responsable y comprometida, buscar el bienestar emocional y fluir.

Palabras clave: *Inteligencia emocional; competencias; Rafael Bisquerra*

ABSTRACT

The general purpose was to: Analyze the perspective on Emotional Intelligence referred to by Rafael Bisquerra. The methodology of documentary research, of an expository type, was considered. For the purposes of the following research, an overview of emotional intelligence and its various competencies is given, taking references from authors such as Salovey and Mayer (1990), Goleman (1995) and Bisquerra (2008), among others, online. In order to carry out the collection of information, the electronic material registration technique was used. Within the conclusions, it is emphasized that Bisquerra worked the emotional conscience; Emotional regulation; Emotional autonomy; Social competence and finally presents the competencies for life and well-being that represents adaptive goals, make decisions, seek help and resources, practice active, participatory, critical, responsible and committed citizenship, seek emotional well-being and flow.

Key words: Emotional intelligence; competencies; Rafael Bisquerra

INTRODUCCIÓN

La inteligencia emocional, producto de la unión de dos inteligencias descritas por Gardner (1983) la inteligencia intrapersonal y la inteligencia interpersonal, y que según Salovey y Mayer (1990) se considera, como la habilidad para manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones. Igualmente podría decirse que es la capacidad de sentir, comprender, manejar y modificar estados emocionales propios y en otras personas, de tal modo que la convivencia y el entendimiento sean los mejores posibles.

La referencia de la Inteligencia Emocional es relativamente nueva, ya que la primera de la que se tiene documentación data de 1990 con los autores antes mencionados, Salovey y Mayer; sin embargo, no fue hasta 1995 que David Goleman hizo más popular el término. De allí que muchos le atribuyan a éste último su nacimiento.

De 1990 en adelante, Salovey y Mayer, con apoyo de Caruso (2000) han ido reorganizando la definición de Inteligencia Emocional, la cual,

actualmente comprende lo siguiente: (Mayer, Salovey y Caruso, 2000). La inteligencia emocional se estructura como un modelo de cuatro ramas interrelacionadas:

- Percepción emocional: Las emociones son percibidas, identificadas, valoradas y expresadas. Incluye la capacidad para expresar las emociones adecuadamente.
- Facilitación emocional del pensamiento: Las emociones sentidas entran en el sistema cognitivo como señales que influyen la cognición (integración emoción y cognición). Las emociones priorizan el pensamiento y dirigen la atención a la información importante.
- Comprensión emocional: Las señales emocionales en las relaciones interpersonales son comprendidas, lo cual tiene implicaciones para la misma relación.
- Regulación emocional: Los pensamientos promueven el crecimiento emocional, intelectual y personal para hacer posible la gestión de las emociones en las situaciones de la vida.

En tal sentido, se puede observar la complejidad que comprende a la inteligencia emocional y su relación con el sistema de acción humana, desde la cognición, el pensamiento y la acción. Es por ello que la emocionalidad está inmersa en toda la actividad del ser humano.

Con el propósito de comprender los estudios y puntos de vista de los autores más emblemáticos de la Inteligencia Emocional, en el curso del mismo nombre, del Doctorado en Educación del Instituto Pedagógico de Caracas, se llevó a cabo la búsqueda, análisis y selección de algunos de ellos, siendo asignado a esta investigación, la obra y trabajos de Rafael Bisquerra. En este orden de ideas, surgen los objetivos de la investigación:

Objetivo General

- Analizar la perspectiva sobre Inteligencia Emocional que refiere Rafael Bisquerra.

Objetivos Específicos

- Identificar los aportes de Rafael Bisquerra a la Inteligencia Emocional.
- Describir las competencias de la Inteligencia Emocional que destacan de la obra de Rafael Bisquerra.

El estudio planteado se soporta sobre las siguientes fundamentaciones:

- **Fundamentación ontológica:** De acuerdo a González y Villegas (2009) En relación con la Ontología, el investigador ofrece respuestas relacionadas con el qué de la investigación, las cuales se deben referir a los ámbitos probables de indagación; por lo que, de acuerdo al planteamiento del problema, se busca describir la perspectiva, aportes y análisis de la inteligencia emocional desde la óptica de Rafael Bisquerra.
- **Fundamentación epistemológica:** “Los aspectos epistemológicos responden a las relaciones entre quién y qué; por tanto, remiten a los vínculos entre Sujeto y Objeto, es decir, a las relaciones que sostiene el investigador, en tanto que sujeto, con el objeto que estudia” (González y Villegas 2009, p. 92) Para efectos de esta investigación, se buscará la comprensión del significado de la Inteligencia Emocional y su expresión para Rafael Bisquerra.
- **Fundamentación axiológica:** La dimensión axiológica de la investigación remite, según Ramos (2008), al sistema de valores sustentados por el investigador y al nivel en el que él es “capaz de percibirlos, concientizarlos, apreciarlos y aplicarlos” a su actividad indagatoria. En esta investigación se pretende describir el sistema de valores que expone el autor estudiado a través de su visión de la situación.
- **Fundamentación teleológica:** González y Villegas (ob. cit.) la definen de la siguiente manera: “La dimensión teleológica de la investigación alude a sus metas o fines fundamentales, tanto de tipo explicativo como de naturaleza comprensiva, interpretativa, descriptiva o simplemente cognitiva” (p. 97) Por lo que se persigue con esta investigación, describir y comprender la perspectiva de la Inteligencia Emocional desde la mirada de Rafael Bisquerra.

MÉTODO

La investigación documental llevada a cabo según la UPEL (2006) se refiere al “estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo, principalmente, en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos”. (p. 12). El tipo de investigación documental utilizado se refiere al expositivo, que de acuerdo a Vásquez Tortolero (2010) es “básicamente una panorámica acerca de la información relevante de diversas fuentes confiables sobre un tema específico, sin tratar de aprobar u objetar alguna idea o postura” (p. 1).

Para llevar a cabo la recolección de información se utilizó la técnica del fichado de material electrónico, el cual consiste en recolectar información del autor mostrado en medios electrónicos como blogs, libros electrónicos y páginas webs.

Los criterios empleados por la autora para seleccionar las obras analizadas fueron: en primer lugar, la búsqueda de documentos históricamente relevantes acerca de la Inteligencia Emocional, derivando en el hallazgo de escritos de sus autores originales. Luego se trazó una línea de tiempo hasta llegar al autor protagonista de esta investigación (Rafael Bisquerra). Seguidamente, se hizo una revisión exhaustiva del tema manejado por el citado autor, hasta delimitar, con fines específicos, cuál ámbito de la Inteligencia Emocional se quería analizar, describir y finalmente, exponer, lo cual llevó a centrar el arqueo, fichado, análisis e interpretación del tema referido a las competencias emocionales, individuales y sociales.

El procedimiento seguido fue el arqueo de las fuentes, fichaje y su análisis.

RESULTADOS

La Perspectiva de Rafael Bisquerra

Una vez realizado el arqueo de las fuentes consultadas, el fichado y análisis del material escrito, se procedió a destacar lo que a continuación se describe:

Uno de los estudiosos de la Inteligencia Emocional en lengua española y catalana, es el Dr. Rafael Bisquerra Alzina quien es catedrático de Orientación Psicopedagógica en la Universidad de Barcelona y director de masters y postgrados en dicha universidad: Postgrado en Educación Emocional y Bienestar, Postgrado en Inteligencia Emocional en las Organizaciones, Postgrado en Coaching en el Entorno Laboral, Master en Inteligencia Emocional y Coaching en el Entorno Laboral, Master en Educación Emocional y Tutoría.

Desde mediados de los noventa se ha centrado en la investigación de educación emocional y algunas de sus publicaciones son: *Psicopedagogía de las emociones* (Síntesis, 2009), *Educación emocional y bienestar* (Praxis, 2000), *Educación emocional. Propuestas para educadores y familias*, entre otros.

Dentro de sus artículos y publicaciones sobre la Inteligencia Emocional, Bisquerra presenta una serie de competencias de la emocionalidad, las cuales serán comentadas a lo largo de este análisis. Estas competencias son las siguientes: Conciencia emocional, regulación emocional, autonomía emocional, competencia social y competencias para la vida y el bienestar.

En cuanto a la conciencia emocional, Bisquerra (s/f) la define como la capacidad para tomar conciencia de las propias emociones y de las emociones de los demás, incluyendo la habilidad para captar el clima emocional de un contexto determinado. Esta competencia pasa por reconocer, identificar y concientizar los propios sentimientos y emociones para poder darle el nombre que le corresponden, en lugar de sentirse “bien” o “mal”.

Al tener una conciencia sobre las emociones y sentimientos propios, se tiene la capacidad de reconocer éstos en los demás, y de actuar de manera empática en las relaciones interpersonales.

Igualmente, Bisquerra señala que esta capacidad nos permite tomar conciencia de la interacción entre emoción, cognición y comportamiento, ya que los estados emocionales inciden en el comportamiento y éstos en la emoción. Es complejo saber qué va primero, si la emoción o la cognición y cuál de éstos influyen inicialmente en el comportamiento. Este autor explica que podría darse en algunos casos la emoción antes de la cognición, pero también puede ocurrir lo opuesto: que la cognición llegue primero que la emoción; lo que sí es cierto que de una forma o de la otra, ambos están entrelazados en el comportamiento de la persona. Esta primera competencia es la base para poder alcanzar las competencias emocionales que siguen a esta primera.

En segundo lugar, Bisquerra plantea la Regulación Emocional, como segunda competencia, y la define como la capacidad para manejar las emociones de forma apropiada. Si la primera competencia explica cómo tomar conciencia de la existencia de la emoción, esta segunda refiere la concienciación entre la emoción, la cognición y el comportamiento.

En el siguiente esquema, se describen las micro-competencias de la regulación emocional (ver gráfico 1).

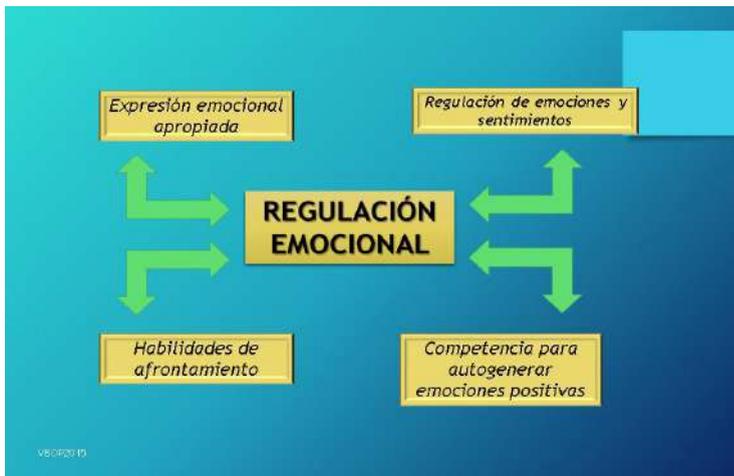


Gráfico 1. Micro-competencias de la Regulación Emocional.

De acuerdo a Bisquerra, existen micro-competencias que configuran la regulación emocional, las cuales son:

- *Expresión emocional apropiada:* Es la capacidad para expresar las emociones de forma apropiada. Implica la habilidad para comprender que el estado emocional interno no necesita corresponder con la expresión externa. De allí la necesidad de conocer la manifestación emocional en los aspectos verbal y no verbal de la persona.
- *Regulación de emociones y sentimientos:* Esto significa aceptar que los sentimientos y emociones a menudo deben ser regulados. Lo cual incluye: regulación de la impulsividad, tolerancia a la frustración para prevenir estados emocionales negativos, entre otros.
- *Habilidades de afrontamiento:* Habilidad para afrontar retos y situaciones de conflicto, con las emociones que generan.

- Competencia para autogenerar emociones positivas: Se refiere a la capacidad para autogenerarse y experimentar de forma voluntaria y consciente emociones positivas y disfrutar de la vida.

Como se puede observar, la capacidad de autorregulación pasa por superponer las emociones positivas sobre las negativas, o al menos, comprender que las emociones de frustración, ira o impulsividad, por ejemplo, deben manejarse para que no dominen el comportamiento, trayendo en algunos casos, consecuencias funestas para nuestras relaciones personales.

La tercera competencia que describe Bisquerra es la Autonomía Emocional, a la cual se refiere como un conjunto de características y elementos relacionados con la autogestión personal, entre las que se encuentran la autoestima, actitud positiva ante la vida, responsabilidad, capacidad para analizar críticamente las normas sociales, la capacidad para buscar ayuda y recursos, así como la autoeficacia emocional. El siguiente esquema se refiere a las micro-competencias de la autonomía emocional (ver gráfico 2).

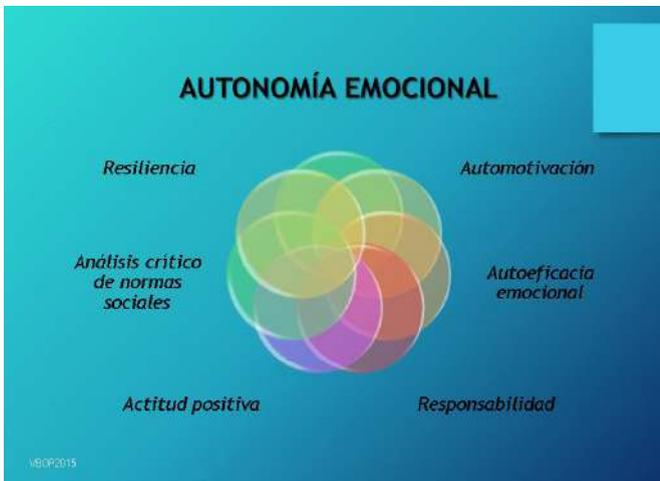


Gráfico 2. Micro-competencias de la Autonomía Emocional.

En cuanto a la autoestima, Bisquerra señala que se refiere a tener una imagen positiva de sí mismo; estar satisfecho de sí mismo; mantener

buenas relaciones consigo mismo, en otras palabras, quererse y valorarse satisfactoriamente. Otros microcomponentes de la autonomía emocional son los siguientes:

- Automotivación: y la describe como la capacidad de implicarse emocionalmente en actividades diversas de la vida personal, social, profesional, de tiempo libre, entre otros.
- Autoeficacia emocional: Expresa la percepción de que se es capaz, igualmente llamada eficacia, en las relaciones sociales y personales gracias a las competencias emocionales. También significa que se acepta la propia experiencia emocional, tanto si es única y excéntrica como si es culturalmente convencional.
- Responsabilidad: Señala la capacidad para responder de los propios actos. Es la intención de implicarse en comportamientos seguros, saludables y éticos.
- Actitud positiva: Es la capacidad para decidir que se va a adoptar una actitud positiva ante la vida. A pesar de que siempre van a sobrar motivos para que la actitud sea negativa. Por extensión, la actitud positiva repercute en la intención de ser bueno, justo, caritativo y compasivo.
- Análisis crítico de normas sociales: Plantea la capacidad para evaluar críticamente los mensajes sociales, culturales y de los medios de comunicación masivos, relativos a normas sociales y comportamientos personales. Se busca con este microcomponente no aceptar los estereotipos sociales sin el debido análisis solo por seguir una tendencia, sino ser capaz de mostrar autonomía y toma de decisiones acordes al razonamiento propio.
- Resiliencia: Es la capacidad que tiene una persona para enfrentarse con éxito a unas condiciones de vida sumamente adversas. También de sobreponerse a las situaciones frustrantes y poder cambiar la visión de caos a positiva.

Se desprende que el uso apropiado de estos componentes, o microcomponentes como él las menciona, permite a la persona la libertad de manejarse efectivamente frente a las emociones propias y de los demás, permitiéndole mantener mejores relaciones con el entorno.

Como cuarta competencia se tiene a la competencia social, que según Bisquerra se refiere a la capacidad para mantener buenas relaciones con otras personas. Esto implica dominar las habilidades sociales básicas, capacidad para la comunicación efectiva, respeto, actitudes pro-sociales,

asertividad, entre otros. Los microcomponentes de esta competencia se describen a continuación:

- **Dominar las habilidades sociales básicas:** La primera de las habilidades sociales es escuchar. Sin ella, difícilmente se pueda pasar a las demás: saludar, despedirse, dar las gracias, pedir un favor, manifestar agradecimiento, pedir disculpas, aguardar turno, mantener una actitud dialogante, etc. Todas aquellas destrezas que hacen al individuo un ser capaz de relacionarse efectivamente y de manera agradable con los demás.
- **Respeto por los demás:** Es la intención de aceptar y apreciar las diferencias individuales y grupales y valorar los derechos de todas las personas.
- **Practicar la comunicación receptiva:** Se refiere a la capacidad para atender a los demás tanto en la comunicación verbal como no verbal para recibir los mensajes con precisión.
- **Practicar la comunicación expresiva:** Viene siendo la capacidad para iniciar y mantener conversaciones, expresar los propios pensamientos y sentimientos con claridad.
- **Compartir emociones:** Esta habilidad implica la conciencia de que la estructura y naturaleza de las relaciones vienen en parte definidas tanto por el grado de inmediatez emocional, o sinceridad expresiva, como por el grado de reciprocidad o simetría en la relación. Compartir las emociones, tal vez requiere un entendimiento previo entre las partes involucradas y un nivel de confianza y relación que apoyen la apertura de las emociones individuales.
- **Comportamiento pro-social y cooperación:** La describe como la capacidad para realizar acciones en favor de otras personas, sin que lo hayan solicitado.
- **Asertividad:** Se explica como la forma de mantener un comportamiento equilibrado entre la agresividad y la pasividad. Esto implica la capacidad para defender y expresar los propios derechos, opiniones y sentimientos, al mismo tiempo que se respeta a los demás, con sus opiniones y derechos.
- **Prevención y solución de conflictos:** Se expresa como la capacidad para identificar, anticipar o afrontar resolutivamente conflictos sociales y problemas interpersonales. Implica la capacidad para identificar situaciones que requieren una solución o decisión preventiva y evaluar riesgos, barreras y recursos. Si no es posible anticiparse, es necesario afrontar la situación problemática con actitud positiva y perseguir una solución efectiva para todas las partes involucradas.

- Capacidad para gestionar situaciones emocionales: Es la habilidad para reconducir situaciones emocionales en contextos sociales. Se trata de activar estrategias de regulación emocional colectiva.

Esta serie de competencias sociales, conducen a una mayor y eficiente relación en el entorno laboral, familiar, de amistad y demás ámbitos que comprenden la vida del individuo, lo que se traduce en mayor bienestar para la persona que las desarrolla.

El siguiente gráfico refiere las micro-competencias de la competencia social.



Gráfico 3. Micro-competencias de la Competencia Social.

La quinta competencia que presenta Bisquerra se refiere a las Competencias para la vida y el bienestar. El citado autor la define de la siguiente manera: Capacidad para adoptar comportamientos apropiados y responsables para afrontar satisfactoriamente los desafíos diarios de la vida, ya sean personales, profesionales, familiares, sociales, de tiempo libre, etc. Las competencias para la vida permiten organizar nuestra vida de forma sana y equilibrada, facilitándonos experiencias de satisfacción o bienestar. Como se puede apreciar, en esta definición una es consecuencia

de la otra, ya que al manejar efectivas competencias para para la vida, esto se expresa en bienestar para la persona que así lo practica. Los microcomponentes de estas competencias son los siguientes:

- Fijar objetivos adaptativos: La explica como la capacidad para fijar objetivos positivos y realistas. Algunos a corto plazo; otros a largo plazo.
- Toma de decisiones: Se define como el desarrollo de mecanismos personales para tomar decisiones sin dilación en situaciones personales, familiares, académicas, profesionales, sociales y de tiempo libre, que acontecen en la vida diaria. Supone asumir la responsabilidad por las propias decisiones, tomando en consideración aspectos éticos, sociales y de seguridad.
- Buscar ayuda y recursos: Es la capacidad para identificar la necesidad de apoyo y asistencia y saber acceder a los recursos disponibles apropiados.
- Ciudadanía activa, participativa, crítica, responsable y comprometida: Lo cual implica reconocimiento de los propios derechos y deberes; desarrollo de un sentimiento de pertenencia; participación efectiva en un sistema democrático; solidaridad y compromiso; ejercicio de valores cívicos; respeto por los valores multiculturales y la diversidad, etc. Esta ciudadanía se desarrolla a partir del contexto local, pero se abre a contextos más amplios (autonómico, estatal, europeo, internacional, global). Las competencias emocionales son esenciales en la educación para la ciudadanía (Bisquerra, 2008).
- Bienestar emocional: Se presenta como la capacidad para gozar de forma consciente de bienestar y procurar transmitirlo a las personas con las que se interactúa.
- Fluir: Bisquerra la presenta como la capacidad para generar experiencias óptimas en la vida profesional, personal y social. Podría llamarse también trascender y realizarse como ser humano.

El siguiente esquema se refiere a las micro-competencias para la Vida y el Bienestar



Gráfico 4. Micro-competencias de las Competencias Para la Vida y el Bienestar.

El bienestar, visto como el conjunto de condiciones que el ser humano necesita para vivir bien, cómodo y con una relativa sensación de felicidad, pasa por desarrollar, practicar y hacer habituales estas competencias o competencias que describe Bisquerra, lo que permitirá a la persona mantener relaciones interpersonales exitosas así como la posibilidad de haber hallado su lugar en la sociedad, en su mundo. Es importante establecer un proyecto de vida que permita esa autorrealización y la trascendencia que implica el logro de las metas propuestas, lo que también se interpretarán como señales de bienestar espiritual, psicológico y social.

CONCLUSIONES

- Con respecto a Identificar los aportes de Rafael Bisquerra a la Inteligencia Emocional, se encontró diversos artículos que señalan el trabajo que este autor ha desarrollado desde mediados de los años noventa sobre la investigación de educación emocional. Algunas de sus publicaciones son: Psicopedagogía de las emociones, Educación emocional y bienestar, Educación emocional. Propuestas para educadores y familias, entre otros. Dentro de sus artículos y estudios

sobre la Inteligencia Emocional, Bisquerra presenta una serie de competencias de la emocionalidad. Estas competencias son las siguientes: Conciencia emocional, regulación emocional, autonomía emocional, competencia social y competencias para la vida y el bienestar.

- Con respecto a describir las competencias de la Inteligencia Emocional que destacan de la obra de Rafael Bisquerra, se trabajaron sus definiciones de cada competencia, destacando que:
 - ✧ la conciencia emocional permite identificar y comprender las emociones y sentimientos propios, así como el clima emocional de un contexto determinado.
 - ✧ La regulación emocional que comprende las competencias de expresión emocional apropiada, la regulación de emociones, las habilidades de afrontamiento y la competencia para autogenerar emociones positivas.
 - ✧ La autonomía emocional describe características como la automotivación, la autoeficacia emocional, la responsabilidad, la actitud positiva, el análisis crítico de normas sociales y la resiliencia.
 - ✧ La competencia social, abarca poder dominar las habilidades sociales básicas, lograr el respeto a los demás, practicar la comunicación receptiva, practicar la comunicación expresiva, compartir emociones, mostrar un comportamiento pro-social y de cooperación, practicar la asertividad, la prevención y solución de conflictos, y la capacidad para gestionar situaciones emocionales.
 - ✧ Finalmente presenta las competencias para la vida y el bienestar que representa fijar objetivos adaptativos, tomar decisiones, buscar ayuda y recursos, practicar la ciudadanía activa, participativa, crítica, responsable y comprometida, buscar el bienestar emocional y fluir.

En cuanto al análisis de la perspectiva sobre Inteligencia Emocional que refiere Bisquerra, podría decirse que la buena práctica y desarrollo adecuado de la inteligencia emocional ofrece a la persona la posibilidad de ampliar y mejorar su calidad de vida, ya que, a medida que identifica, comprende, maneja y regula sus propias emociones, se permite tener una visión del mundo más positiva y, por ende actuar socialmente de manera exitosa y fluida, lo que le llevará al bienestar que Bisquerra expresa en su amplio trabajo sobre el tema: La meta es actuar de forma inteligente a nivel emocional para trascender.

REFERENCIAS

- Bisquerra, R. (2001). *Educación emocional y bienestar*. (6ª Ed.). Barcelona: Wolters Kluwer
- Bisquerra, R. (2008). *Educación para la ciudadanía. El enfoque de la educación emocional*. Madrid: Wolters Kluwer
- Bisquerra, R. (s/f). <http://www.rafaelbisquerra.com/es/>
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Michigan: Bantam Books
- González, F. y Villegas M. (2009). *Fundamentos epistemológicos en la construcción de una metodología de investigación*. [Artículo en línea] Disponible: <https://goo.gl/tcSwDY> [Consulta: 2015, enero 28]
- Ramos, G. (2008). *La dimensión axiológica de la formación del ingeniero: un reto frente a la globalización neoliberal*. [Ponencia en línea] Disponible en: <https://goo.gl/RtGNVx> [Consulta: 2015, enero 28]
- Salovey, P. y Mayer, J. (1990). *Emotional Intelligence*. Nueva York: Dude Publishing
- Salovey, P, Mayer, J y Caruso, D. (2000). *Model of Emotional Intelligence*. Artículo en Handbook of Intelligence. Cambridge, UK: Cambridge University Press
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Vicerrectorado de Investigación y Postgrado. (2006). *Manual de trabajos de grado de especialización y maestría y tesis doctorales*. Caracas
- Vásquez de Tortolero, M. (2010). *El trabajo de Investigación*. [Documento en línea] Disponible: <https://goo.gl/xbMZ7W> [Consulta: 2015, enero 30]