

Guías de optimización

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL TRABAJO

PROYECTO EDITORIAL:
DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS
Y SALUD OCUPACIONAL

Directora
Marisa Salanova



Queda prohibida, salvo excepción prevista en la ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra sin contar con autorización de los titulares de la propiedad intelectual. La infracción de los

derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (arts. 270 y sigs. Código Penal). El Centro Español de Derechos Reprográficos (www.cedro.org) vela por el respeto de los citados derechos.

Guías de optimización

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL TRABAJO

Esther López Zafra

Manuel Pulido Martos

José María Augusto Landa



EDITORIAL
SINTESIS

Consulte nuestra página web: www.sintesis.com
En ella encontrará el catálogo completo y comentado

© Esther López Zafrá
Manuel Pulido Martos
José María Augusto Landa

© EDITORIAL SÍNTESIS, S. A.
Vallehermoso, 34. 28015 Madrid
Teléfono: 91 593 20 98
<http://www.sintesis.com>

ISBN: 978-84-995888-5-8
Depósito Legal: M-24.911-2013

Impreso en España. Printed in Spain

Reservados todos los derechos. Está prohibido, bajo las sanciones penales y el resarcimiento civil previstos en las leyes, reproducir, registrar o transmitir esta publicación, íntegra o parcialmente, por cualquier sistema de recuperación y por cualquier medio, sea mecánico, electrónico, magnético, electroóptico, por fotocopia o cualquier otro, sin la autorización previa por escrito de Editorial Síntesis, S. A.

Índice

<i>Introducción</i>	9
1. Definición de Inteligencia Emocional	17
1.1. Inteligencia vs. emoción: la antesala de la Inteligencia Emocional	17
1.2. Orígenes de la Inteligencia Emocional	18
1.3. Desarrollo del concepto de Inteligencia Emocional	22
1.4. Modelos de Inteligencia Emocional	23
1.4.1. Modelo de Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey	24
1.4.2. Modelo de Inteligencia Emocional de Bar-On	28
1.4.3. Modelo de Inteligencia Emocional de Goleman	30
1.4.4. Modelo de Inteligencia Emocional de Petrides y Furnham	32
1.5. Debate sobre la conceptualización de la Inteligencia Emocional	33
1.6. De las emociones a la Inteligencia Emocional en el trabajo	36
1.6.1. Emociones en el trabajo	39
1.6.2. Irrupción de la Inteligencia Emocional en el ámbito laboral	42

<i>Cuadro resumen</i>	49
<i>Estudio de caso</i>	51
<i>Preguntas de autoevaluación</i>	52
<i>Lecturas recomendadas</i>	54

2. *Medición y evaluación de la Inteligencia*

<i>Emocional</i>	57
2.1. Tipos de medidas con relación a los modelos	57
2.1.1. Medidas de autoinforme	58
2.1.2. Medidas de ejecución	64
2.1.3. Medidas de evaluación de observadores externos o evaluación 360°	70
2.2. Medición de la Inteligencia Emocional en el ámbito laboral	71
2.2.1. Medidas individuales	72
2.2.2. Medidas grupales	74
2.3. El futuro de la medición de la Inteligencia Emocional	76
<i>Cuadro resumen</i>	78
<i>Estudio de caso</i>	79
<i>Preguntas de autoevaluación</i>	80
<i>Lecturas recomendadas</i>	81

3. *La utilidad de la Inteligencia Emocional*

<i>en el trabajo: ¿con qué constructos se relaciona?</i>	83
3.1. Marco y niveles de análisis	83
3.2. Inteligencia Emocional y resultados positivos del trabajo	85
3.2.1. Rendimiento en el trabajo	85
3.2.2. Actitudes y conductas positivas en el trabajo.....	95
3.2.3. Éxito profesional	104
3.2.4. Liderazgo	107

3.2.5. Calidad del servicio y satisfacción del cliente	110
3.2.6. Cambio organizacional	113
3.3. Inteligencia Emocional y resultados negativos del trabajo	115
3.3.1. Conflicto y negociación	116
3.3.2. Estrés y burnout	124
3.3.3. Conductas contraproducentes	131
<i>Cuadro resumen</i>	136
<i>Estudio de caso</i>	139
<i>Preguntas de autoevaluación</i>	142
<i>Lecturas recomendadas</i>	143
4. <i>Entrenando la Inteligencia Emocional</i>	145
4.1. El desarrollo de competencias emocionales	145
4.1.1. Resultados del entrenamiento emocional basado en el modelo de habilidad	147
4.2. Entrenamiento en percepción, valoración y expresión de las emociones	149
4.3. Entrenamiento en el uso de las emociones	155
4.4. Entrenando la comprensión emocional	157
4.5. Entrenando la regulación emocional	160
<i>Cuadro resumen</i>	165
<i>Estudio de caso</i>	166
<i>Preguntas de autoevaluación</i>	166
<i>Lecturas recomendadas</i>	167
<i>Claves de respuesta</i>	169
<i>Bibliografía</i>	173