



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Desarrollo de la Inteligencia Emocional en lo Personal y Laboral.
- **Código del Programa de Formación:** 11210051.
- **Competencia:** 260602028 - Ofrecer apoyo espiritual y emocional a la persona asistida respetando contexto, creencias y valores relacionados.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** 260602028-03 - Fortalecer el desarrollo de la inteligencia emocional, en la vida personal y laboral; mediante la práctica de diferentes ejercicios que permitan incrementar el autocontrol, la empatía, el trabajo en equipo y el manejo de conflictos para mantener una sana convivencia.
- **Duración de la Guía:** 10 horas.

2. PRESENTACIÓN

El siglo XXI ha traído una nueva forma de ver la realidad sobre la diversidad personal, esto ha permitido identificar la necesidad de que la educación de los aspectos emocionales y sociales sean atendidos y apoyados por la familia, pero también de forma explícita por la escuela y la sociedad.

Esta nueva visión se encuentra de forma directa en los postulados establecidos por diferentes organismos como las Naciones Unidas que determina: que la verdadera medida del progreso de una nación es la calidad con que atiende a sus niños: su salud y protección, su seguridad material, su educación y socialización y el modo en que se sienten queridos, valorados e integrados en las familias y sociedades en las que han nacido.

Por lo anterior, durante el desarrollo de la presente actividad de aprendizaje **AA3 Robustecer el desarrollo de la inteligencia emocional, en la vida personal y laboral; con el propósito de lograr un manejo efectivo de los conflictos para mantener una sana convivencia**; adquirirá conocimientos básicos sobre el autocontrol y regulación de las emociones, las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo y el manejo de conflictos tanto en el contexto personal como laboral.

Dentro de las actividades preliminares al desarrollo de las evidencias propuestas para esta unidad se citan las siguientes: revisión detenida del material del programa de formación y de los documentos anexos, la exploración de los enlaces externos y realizar las respectivas consultas en Internet.

Así mismo, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA lo invita a realizar las lecturas, asimilar sus contenidos, desarrollar las actividades de afianzamiento de su aprendizaje y entregarlas oportunamente. En caso de presentar documentos escritos, es indispensable mencionar las fuentes bibliográficas y hacer uso de las normas APA para realizar las correspondientes referencias y citas de autores consultados.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial



El autocontrol es la capacidad emocional que posee una persona para manejar los sentimientos de manera adecuada; es así como lo definen Serrano, M. & García, D. (2010), en otras palabras, el autocontrol es considerado como la habilidad para administrar las respuestas frente a situaciones inesperadas que en muchas ocasiones generan malos entendidos o inconvenientes en las relaciones humanas. El autocontrol es el “freno” emocional que evita conflictos. A partir de lo anterior responda el siguiente interrogante:

- ¿Sabe manejar el autocontrol en medio de una discusión?

Nota: esta actividad no será evaluada por el instructor, sólo forma parte del preámbulo al tema que se desarrollará en la AA3, se plantea con el fin de propiciar auto reflexión por parte del Aprendiz.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje

Foro temático: La empatía en las relaciones humanas.

La empatía es definida por Hogan (1969), como un intento de comprender lo que pasa por la mente de los demás, o como la construcción que la persona tiene que llevar a cabo sobre los estados mentales ajenos, es decir que la empatía se fundamenta en comprender los las actitudes de los demás, como precepto para generar buenas relaciones.

A partir de la anterior definición y en relación con el video: El poder de la empatía, (ubicado en el material de apoyo), debe responder las siguientes preguntas orientadoras argumentando y debatiendo las respuestas.

- ¿Se considera una persona empática, por qué?
- ¿Qué beneficios ofrece la empatía en las relaciones con los demás?

Debe publicar su aporte a través del foro temático 1, con el fin que los demás aprendices conozcan los puntos de vista sobre el tema, se debe retroalimentar la participación de mínimo dos compañeros con ideas suficientemente soportadas y comentar por lo menos el aporte de un Aprendiz.

Nota: esta actividad no será evaluada por el instructor, se plantea con el fin de propiciar auto reflexión por parte del Aprendiz.

Para acceder al foro temático remítase a **Actividad 3 / Evidencias / Actividad de contextualización 3 - foro temático: La empatía en las relaciones humanas.**

3.3 Actividad de apropiación del conocimiento

Evidencia de conocimiento

Cuestionario: Competencias emocionales y regulación emocional.

Los conocimientos adquiridos mediante el seguimiento y aplicación de esta guía resultan claves para reconocer los conceptos básicos sobre las competencias emocionales y la regulación de las emociones. Se le invita a avanzar en el proceso, teniendo en cuenta los requerimientos para el alcance de la competencia que propone el programa de formación, con el fin de lograr un manejo efectivo de los conflictos para mantener una sana convivencia; para ello es necesario que apropie los conocimientos basados en los siguientes conceptos: autocontrol, regulación emocional, estados de ánimo, trabajo en equipo y manejo de conflictos.

En el Ambiente Virtual de Aprendizaje dispuesto en el Sistema de Gestión de Aprendizaje (LMS), se encuentra el objeto de aprendizaje OA La inteligencia emocional y su educación, que deberá leer, comprender y asimilar, toda vez que en él encontrará la información que le permitirá analizar la conceptualización técnica del presente tema de estudio.



Para presentar la evidencia remítase a **Actividad 3 / Evidencias / Cuestionario: Competencias emocionales y regulación emocional.**

3.4 Actividad de transferencia del conocimiento

Evidencia de desempeño

Estudio de caso: Regulación emocional y manejo de conflictos.

Los empleados de los *Call Center* deben afrontar a diario situaciones difíciles, debido a los sistemas telefónicos automatizados que crean un laberinto para los clientes, quienes deben soportar largos periodos de espera, para ser atendidos. Es frecuente que la frustración de los clientes estalle antes de que el empleado tenga tiempo de decir “Hola”; frente a esta situación afirma el propietario de una de estas empresas: “cuando consigues a la persona con quien quieres hablar, ya estás enojada”.

Natalia, es representante de servicio al cliente en una compañía de servicios financieros y todavía recuerda una de sus peores experiencias, con uno de sus clientes llamado Juan; quien llamó a Natalia por ciertos cargos realizados en su tarjeta de crédito y comenzó a “despotricar y enloquecer”, “¿Quién piensa que es su \$\$\$% compañía?”, gritó Juan.

Aunque Natalia trataba de calmar a su iracundo cliente ofreciéndole la devolución del dinero, Juan sólo la llamaba “idiota”. La conversación violenta duró casi 10 minutos antes de que Natalia, agradeciendo, pasara el teléfono a su supervisor y abandonará su escritorio.

Una vez termine de documentarse teniendo en cuenta la anterior historia y los contenidos del material de estudio, debe entregar como evidencia un documento en Word donde dé respuesta a los siguientes interrogantes:

- Desde un punto de vista emocional dentro del contexto laboral, ¿cómo lleva al estrés y al agotamiento el trato con clientes abusivos?
- Si usted fuera un reclutador para un *Call center*, ¿qué tipos de personalidad preferiría contratar y por qué? En otras palabras, ¿cuáles son las diferencias individuales que probablemente afecten la capacidad de un empleado para manejar el abuso cotidiano de los clientes?
- ¿Qué rol desempeña la inteligencia emocional para responder a los clientes abusivos?
- ¿Qué habilidades emocionales deben tener los trabajadores para ser capaces de manejar a los clientes que abusan?
- ¿Qué medidas deben tomar las compañías para asegurarse de que sus empleados no sean víctimas de abusos por parte de los clientes?

Para presentar la evidencia remítase a la **Actividad 3 / Evidencias / Estudio de caso: Regulación emocional y manejo de conflictos.**

3.4 Ambiente Requerido

- Ambientes virtuales de aprendizaje.

3.5 Materiales

Material de formación

- La inteligencia emocional y su educación



Material complementario.

- Inteligencia emocional e intuición como plataforma en el manejo de conflicto y negociación.
- Solución de problemas: una estrategia para la evaluación del pensamiento creativo.
- Video: Aprender a gestionar las emociones.

Biblioteca SENA.

Total horas actividad de aprendizaje: 10 horas; 2 directas (D), 8 independientes (I).

1. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
No aplica.	No aplica.	AA3. Robustecer el desarrollo de la inteligencia emocional, en la vida personal y laboral; con el propósito de lograr un manejo efectivo de los conflictos para mantener una sana convivencia.	Evidencia de conocimiento: Cuestionario: Competencias emocionales y regulación emocional. Evidencia de Desempeño: Estudio de caso: Regulación emocional y manejo de conflictos.	• Lee el lenguaje emotivo de los demás reflexionando alrededor de diferentes fuentes. • Sabe relacionarse con los demás de manera efectiva, constructiva y dinámica, a través de la expresión de ideas acertadas.	Cuestionario Rúbrica de conocimiento. Taller Rúbrica de producto. Estudio de caso Rúbrica de producto.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Actos erráticos: obras que realiza una persona que son imprevisibles y caprichosas.

Afecto: rango amplio de sentimientos que experimentan las personas.



Afinidad: coincidencia de gustos, caracteres u opiniones en dos o más personas.

Antecedente: cosa, hecho o circunstancia que es anterior a otra semejante o de su misma clase, a la que condiciona, influye o sirve de ejemplo.

Aptitud: capacidad de una persona o una cosa para realizar adecuadamente cierta actividad, función o servicio.

Armonía: relación de paz, concordia y entendimiento entre dos o más personas.

Autocontrol: capacidad emocional que posee una persona para manejar los sentimientos de manera adecuada.

Bienestar: estado de la persona cuyas condiciones físicas y mentales le proporcionan un sentimiento de satisfacción y tranquilidad.

Biopsicosocial: aspecto que integra cuestiones biológicas, psicológicas y sociales.

Capacidad intelectual: conjunto de habilidades necesarias para realizar tareas mentales.

Coeficiente intelectual: número que resulta de la realización de una evaluación estandarizada que permite medir las habilidades cognitivas de una persona en relación con su grupo de edad.

Cognición: capacidad del ser humano para conocer por medio de la percepción y los órganos del cerebro.

Competencia: capacidad para el desarrollo de algo.

Conflicto: proceso que comienza cuando una de las partes percibe que la otra ha sufrido un efecto negativo, o está por hacerlo, algo que a la primera parte le preocupa.

Constructo: algo de lo que se sabe que existe, pero cuya definición es difícil o controvertida. Son constructos la inteligencia, la personalidad y la creatividad.

Estados de ánimo: sentimientos que suelen ser menos intensos que las emociones y que carecen de estímulo contextual.

Perspectiva: punto de vista desde el cual se considera un asunto determinado.

Reestructuración: modificación de la manera en que está estructurada u organizada cierta cosa.

Regulación emocional: utilización de estrategias que los individuos ponen en marcha para modificar el curso, intensidad, duración y expresión de las experiencias emocionales que poseen en pro del cumplimiento de objetivos individuales.

Respeto: consideración, acompañada de cierta sumisión, con que se trata a una persona o una cosa por alguna cualidad, situación o circunstancia que las determina y que lleva a acatar lo que dice o establece o a no causarle ofensa o perjuicio.

Tolerancia: actitud de la persona que respeta las opiniones, ideas o actitudes de las demás personas, aunque no coincidan con las propias.

Variable: que está sujeto a cambios frecuentes o probables.



6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Balagué, R. & Bosch, O. (2012, noviembre, 12). Aprender a gestionar las emociones. (Archivo de video). Recuperado de <https://youtu.be/q-KkdMrAz-8>.
- Bayona, J. & Heredia, O. (2012). El concepto de equipo en la investigación sobre efectividad en equipos de trabajo. *Estudios Gerenciales*, 28 (123), 121-132. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21224852007>.
- Bello, Z., Rionda, H. y Rodríguez, M. (2010). La inteligencia emocional y su educación. *Varona*, 51, 36-43. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360635569006>
- Fernández, P. & Ruiz, D. (2010). La Inteligencia emocional en la educación. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 6 (15), 421-436. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2931/293121924009.pdf>.
- Núñez, M., Salón, J. Romero, G. y Rosales V. (2009). Inteligencia emocional e intuición como plataforma en el manejo del conflicto y negociación. *Multiciencias*, 9 (3), 259-266. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90412325005>.
- Serrano, M. & García, D. (2010). Inteligencia emocional: autocontrol en adolescentes estudiantes del último año de secundaria. *Multiciencias* 10 (3), 273-280. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90416328008>.
- Robbins, S. & Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional. Recuperado de goo.gl/UAapSA
- Rojas, B. (2010). Solución de problemas: una estrategia para la evaluación del pensamiento creativo. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, 11 (1), 117-125. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41021794008>.
- Suárez, I. & Mendoza, B. (2008). Desarrollo de la inteligencia emocional y de la capacidad para establecer relaciones interpersonales e intrapersonales. *Laurus*, 14 (27), 76-95. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76111892005>.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Eliana Milena Buitrago Umaña.	Experta Temática. SENA	Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información.	Junio de 2017
	Jorge Bustos Gómez.	Asesor Pedagógico. SENA	Centro de Comercio y Servicios Regional Tolima.	Julio de 2017.



8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Jaime Cuéllar	Instructor Virtual	Centro de Comercio y Servicios Regional Tolima.	Mayo 2026	Actualización formato guía.