ULA MILLENNIAL

PSY301

Inteligencia Emocional

Licenciatura

Guía de estudio

Colaboradores en la redacción de la Guía didáctica
de la asignatura Inteligencia emocional / PSY301:

Elaboración: **David Jurado Cárdenas**

Dirección de Desarrollo Académico: **Lilian Dabdoub Alvarado**

Coordinación de diseño instruccional ULA Millennial**: Marlene Krauss Solano**

Diseño instruccional**: Karen Goya Pantoja**

Desarrollo multimedia: **María Teresa Zermeño Marchena**

Diseño gráfico: **Rosalinda Gallegos Morales**

Corrección de estilo: **Guillermo Aguilera Lozano**

Inteligencia emocional / PSY301

DR © 2017 Eric Albert Pearse Hughes

DR © 2017 Universidad Latinoamericana, S.C.

Gabriel Mancera 1402, Colonia del Valle, Benito Juárez, México, D.F. C.P.03100

ISBN.

La presente obra es el resultado de un colectivo de trabajo que laboró de acuerdo con la metodología didáctica desarrollada por la Dirección de Desarrollo Académico de la Universidad Latinoamericana, S.C.

Esta edición en español es la única autorizada.

Prohibida la reproducción total o parcial de esta obra en cualquier medio sin permiso escrito de la Dirección de Desarrollo Académico. Universidad Latinoamericana, S.C.

El préstamo, alquiler o cualquier otra forma de cesión de uso de este ejemplar requerirá también la autorización del editor o de sus representantes.

Publicado en México / *Published in Mexico*

Programa

1. Presentación de la materia
2. Temario
3. Dinámica de estudio
4. Criterios de evaluación
5. Agenda de actividades
6. Actividades semanales (de la primera a la quinta semana)
7. Bibliografía de consulta
8. Para saber más…
9. Referencias bibliográficas

© 2017 Universidad Latinoamericana. Todos los derechos reservados

Presentación



Bienvenido a la asignatura Inteligencia emocional que forma parte de un conjunto de asignaturas que irás cursando progresivamente y están enfocadas en desarrollar tus habilidades gerenciales, lo cual te ayudará a tomar decisiones acertadas para liderar un grupo de trabajo u organización.

¿Cuántas veces has visto que un problema sencillo entre dos personas no puede resolverse porque ambas gritan incontrolablemente sin llegar a ningún acuerdo?

La realidad es que casi en todo momento, en el trabajo, en casa, con los amigos, en el transporte público, interactuamos con otros individuos. Seguro has notado que no siempre es posible mantenerse tranquilo o indiferente ante las fricciones que pueden surgir en estos encuentros; las personas nos provocan enojo, risa, miedo o tristeza.

Actualmente se cuenta con herramientas psicológicas que ayudan a comunicar mejor lo que sentimos. En esta asignatura de ***Inteligencia emocional*** te mostraremos la importancia de saber manejar tus emociones de forma constructiva para ser flexible y empático en las situaciones más ásperas que puedas experimentar día a día. Además, los conocimientos que adquieras en esta materia te permitirán enfocarte para ser un buen líder y saber relacionarte con las personas dentro y fuera del trabajo.

Cierto es que los seres humanos no somos máquinas sin sentimientos, por lo que no está de más conocer a fondo de qué manera nuestras emociones pueden ayudarnos a estar más satisfechos con nosotros mismos y tener éxito al interactuar con los demás.

¿Estás listo?

¡Comencemos!

© 2017 Universidad Latinoamericana. Todos los derechos reservados

Temario

PSY301 Inteligencia emocional

El estudiante aplicará estrategias de inteligencia emocional para el logro de los objetivos personales y profesionales mediante el estudio de la naturaleza y dimensiones de la inteligencia emocional.

Semana	Tema	Subtemas
Primera	**1. La naturaleza de la inteligencia emocional**	1.1. Diferencia entre coeficiente intelectual e inteligencia emocional. 1.2. Importancia de la inteligencia emocional en las relaciones sociales. 1.3. Importancia de la inteligencia emocional para el bienestar y satisfacción personal. 1.4. Cerebro y emociones. 1.5. Emociones primarias y sus características.
Segunda	**2. Las dimensiones de la inteligencia emocional**	2.1. Las cinco dimensiones de la inteligencia emocional. 2.2. Autoconocimiento. 2.3. Autocontrol. 2.4. Automotivación.
Tercera	**3. Inteligencia emocional y relaciones humanas**	3.1. Habilidades sociales. 3.2. Empatía. 3.3. Escucha activa. 3.4. Comunicación asertiva.
Cuarta	**4. Desarrollo de competencias para la inteligencia emocional**	4.1. Estrategias para el desarrollo de competencias de inteligencia emocional. 4.2. Estrategias para el manejo de emociones. 4.3. Aplicación de la inteligencia emocional en diferentes ámbitos.

© 2017 Universidad Latinoamericana. Todos los derechos reservados

Quinta	**5. La inteligencia emocional en diversos ámbitos**	5.1. Personal. 5.2. Familiar y social. 5.3. Laboral.

Dinámica de estudio

Las actividades de la materia se organizan en cinco semanas y comprenden aquellas que llevarás a cabo con el facilitador y tus compañeros (presenciales) y las que realizarás de manera independiente a través del aula en internet (estudio de lecturas, videos, audios, interactivos para hacer las tareas):

SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 5
Actividades presenciales con el facilitador				
Dos sesiones presenciales	Dos sesiones presenciales	Dos sesiones presenciales	Dos sesiones presenciales	Dos sesiones presenciales
Trabajo independiente en el aula en internet				
Trabajo individual: ejercicios y tarea integradora Trabajo colaborativo: foros y diccionario				

Recomendaciones para la dinámica de estudio presencial:

Previo a la sesión presencial:	Revisa en el aula en internet la explicación de los temas de la semana para que participes de manera activa en clase.
Durante la sesión presencial:	Refuerza tu aprendizaje y aclara tus dudas de las actividades del aula en internet.
Después de la sesión presencial:	Realiza las actividades de aprendizaje señaladas en el aula en internet.

© 2017 Universidad Latinoamericana. Todos los derechos reservados

Criterios de evaluación

En esta materia se evaluará tu aprendizaje mediante:

- **Ejercicios:** refuerzan el aprendizaje del tema de la semana.
- **Tarea integradora:** incluye los contenidos de la materia en un solo trabajo a fin de aplicar lo aprendido.
- **Foros:** a través de ellos fortaleces tus habilidades de argumentación.
- **Diccionario:** reafirmas el aprendizaje conceptual de la materia.

Cantidad	Actividades de aprendizaje	Porcentaje
3	Ejercicios	27%
3	Foros	24%
1	Diccionario	9%
1	Tarea integradora dividida en parte I y II	40%
	Total	100%

© 2017 Universidad Latinoamericana. Todos los derechos reservados

Agenda de actividades

No. de semana	Actividad de aprendizaje	Medio de entrega	Día de entrega o participación	Ponderación
1	Foro 1. “Inteligencia emocional y líderes en México”.	Foro 1	A más tardar el viernes de la primera semana académica	8%
	Ejercicio 1. “Manejo saludable de las emociones”.	Entrega de tareas	A más tardar el domingo de la primera semana académica	9%
2	Foro 2. “Ser un empleado emocionalmente inteligente”.	Foro 2	A más tardar el viernes de la segunda semana académica	8%
	Ejercicio 2. “Mis retos laborales”.	Entrega de tareas	A más tardar el domingo de la segunda semana académica	9%
3	Foro 3. “Aptitudes sociales en empleados y empleadores”.	Foro 3	A más tardar el viernes de la tercera segunda semana académica	8%
	Tarea integradora parte 1. “Mi dominio de la inteligencia emocional”.	Entrega de tareas	A más tardar el domingo de la tercera semana académica	20%
4	Diccionario de la materia.	Diccionario de la materia	A más tardar el viernes de la cuarta semana académica	9%
	Ejercicio 3. “Perfil de competencias en inteligencia emocional”.	Entrega de tareas	A más tardar el domingo de la cuarta semana académica	9%
5	Tarea integradora parte 2. “Mi dominio de la inteligencia emocional”.	Entrega de tareas	A más tardar el jueves de la quinta semana académica	20%

© 2017 Universidad Latinoamericana. Todos los derechos reservados

Actividades semanales

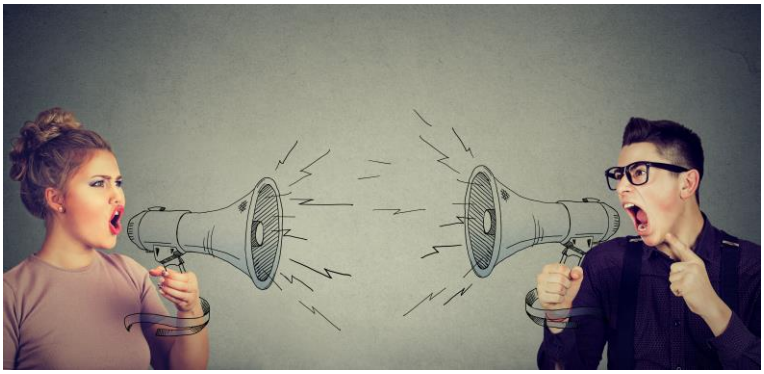
Semana 1

Introducción a la sesión Presencial

La naturaleza de la inteligencia emocional

¿Qué tan fácil es para ti llegar a un acuerdo con los demás? ¿Te consideras una persona explosiva? o más bien, ¿Cuántas veces has lidiado con personas que no saben escuchar?

En esta semana conocerás el concepto y utilidad de la inteligencia emocional para mejorar la comunicación con otros.



Recuerda: antes de tu clase presencial revisa los contenidos de la semana para que participes de manera activa.

© 2017 Universidad Latinoamericana. Todos los derechos reservados

¿Qué voy a aprender?

En esta semana estudiarás la naturaleza de la inteligencia emocional. Al término del mismo serás capaz de:

Explicar la naturaleza de la inteligencia emocional para entender su importancia en las relaciones sociales mediante el entendimiento fisiológico de las reacciones emocionales.



¿Qué necesito saber?

Explicación del tema 1. La naturaleza de la inteligencia emocional.



¿Te has preguntado qué es la inteligencia emocional? ¿Cuál es su importancia en el mundo laboral de hoy en día? Entérate sobre ello en el siguiente video:

La importancia de la inteligencia emocional

© 2017 Universidad Latinoamericana. Todos los derechos reservados

¿Sabes qué son las emociones? ¿De dónde provienen? ¿Cómo podemos saber si tenemos un manejo inteligente de las emociones? Conoce sobre estos aspectos en la siguiente infografía.

Manejo inteligente de las emociones

Conclusión de los temas

Como podrás intuir en este momento, la inteligencia emocional es más que sólo ser sensible en todo momento. Las emociones son el impulso que dirige a la acción, por lo tanto las personas podemos aprender la destreza para filtrarlas a través de la razón y comunicarnos de forma correcta. Como revisaste en esta semana uno de los primeros pasos para lograrlo es conocer tus emociones; si están bien enfocadas te permitirán ver la realidad de forma más clara y podrás encauzarlas para "llevarte bien con los demás". Muchos de los problemas que se tienen para expresar las emociones son reprimirlas o no controlarlas, esa es la clara evidencia de que la razón no está participando en el proceso, lo que te puede conducir a no ser un líder ecuánime, comprensivo, enfocado en metas y carismático.



© 2017 Universidad Latinoamericana. Todos los derechos reservados



Realiza en plataforma la autoevaluación del tema de la semana 1.



- Inteligencia
- Coeficiente intelectual
- Inteligencia emocional
- Emociones básicas
- Sistema límbico
- Líder
- Placer
- Miedo
- Rabia
- Dolor
- Alegría

© 2017 Universidad Latinoamericana. Todos los derechos reservados





Foro 1. "Inteligencia emocional y líderes en México".

Objetivo: Identificar las costumbres culturales en México que dificultan o favorecen ser inteligentes emocionalmente en el campo laboral.

Instrucciones:

Ingresa al Foro y con base en lo estudiado en la semana participa realizando lo siguiente:

- Menciona y describe brevemente dos rasgos de la cultura mexicana que dificultan o favorecen ser líderes con inteligencia emocional.

Justifica tu respuesta con base en la **bibliografía de consulta de la semana 1**.

Además de tu participación, haz algún comentario sobre lo que ha expresado por lo menos uno de tus compañeros. Comparte tu respuesta en el foro a más tardar el **viernes** de la semana académica.

Tu colaboración debe tener un mínimo de 200 palabras y un máximo de 300; ser lógica, congruente con la pregunta y responderse dentro del tiempo establecido. Recuerda validar tus aportaciones colocando referencias veraces.

Revisa la **Evaluación: Foro** para que consideres los criterios con los que será evaluada tu participación.

Participación en Foro 1



Ejercicio 1. "Manejo saludable de las emociones".

Objetivo: Analizar las condiciones que permiten poseer emociones sanas y no sanas al comunicarse con los demás.

Instrucciones:

1. Revisa la infografía "Manejo inteligente de las emociones".
2. Retoma la información sobre las emociones básicas y anota en la tabla que se encuentra más adelante lo que se pide.

© 2017 Universidad Latinoamericana. Todos los derechos reservados

3. Completa la columna de emoción "Bien manejada"; retoma lo que dice la infografía (Manejo inteligente de las emociones) acerca de qué genera cada una cuando se maneja de manera correcta, tal como se muestra en el caso del *placer*.
4. Una vez que completes la primera columna, escribe en la de "Mal manejada" aquello que consideres puede producir una emoción negativa cuando no se maneja de manera correcta. Nuevamente toma como referencia el ejemplo del *placer*.
5. Finalmente escribe, en cada caso, un ejemplo referente a tu vida laboral en que hayas notado que manejaste bien o mal cada emoción y los resultados que esto tuvo.
6. Puedes apoyarte en el siguiente formato de tabla:

EMOCIÓN	BIEN MANEJADA	MAL MANEJADA
Placer	*Genera sensación de confianza*	*Genera pereza e irresponsabilidad para realizar actividades*
Ejemplo:		
Rabia		
Ejemplo:		
Alegría		
Ejemplo:		
Miedo		
Ejemplo:		
Dolor		
Ejemplo:		

7. Puedes apoyarte en la **bibliografía de consulta de la semana 1.**
8. Revisa la **Evaluación: Ejercicio 1** para que consideres los criterios con los que será evaluado tu trabajo.
9. Publicarás tu tabla en la plataforma mediante el botón Entrega de tareas a más tardar el **domingo** de tu semana académica en un archivo .doc formato 97-2003 o PDF.

   Al nombrarlo indica los siguientes datos:
   apellido paterno_apellido materno_S1_manejo_saludable_emociones

Entregable: Tabla comparativa

© 2017 Universidad Latinoamericana. Todos los derechos reservados

Semana 2



Las dimensiones de la inteligencia emocional

Ahora que sabes la importancia de la inteligencia emocional, ¿por dónde comenzarías a trabajar en ella para mejorar tu desempeño? ¿En qué áreas crees que deberías enfocarte para considerarte emocionalmente inteligente?

En esta semana te mostraremos cuáles son las cinco dimensiones que componen la inteligencia emocional; éstas a su vez se agrupan en dos categorías: aptitudes personales y aptitudes sociales. Inicialmente profundizaremos en las aptitudes personales que integran tres de las cinco dimensiones de la inteligencia emocional.



Recuerda: antes de tu clase presencial revisa los contenidos de la semana para que participes de manera activa.

© 2017 Universidad Latinoamericana. Todos los derechos reservados

¿Qué voy a aprender?

En esta semana estudiarás el tema de las dimensiones de la inteligencia emocional. Al término del mismo serás capaz de:

Explicar las dimensiones de la inteligencia emocional para su aplicación en diferentes ámbitos mediante el reconocimiento de las mismas.



¿Qué necesito saber?

Explicación del tema 2. Las dimensiones de la inteligencia emocional.



© 2017 Universidad Latinoamericana. Todos los derechos reservados

¿Te gustaría saber en qué áreas se debe trabajar para ser emocionalmente inteligente? Conócelas en el siguiente recurso:

¿Cuáles son las dimensiones de la inteligencia emocional?

¿Por dónde se debe comenzar para mejorar las aptitudes personales y ser emocionalmente inteligente? Revisa la siguiente información para conocer la respuesta a esta pregunta:

Dimensiones de las aptitudes personales

Conclusión de los temas

Las aptitudes personales de la inteligencia emocional están enfocadas en preguntarnos: ¿Qué estamos haciendo para ser conscientes de nuestras fortalezas y debilidades de carácter en el desempeño laboral? Nuestro temperamento puede ser una ventaja, sobre todo si nos conduce a pensar antes de actuar y a ser juiciosos y responsables de nuestras decisiones. Sin embargo, si nuestro carácter nos lleva a ser impulsivos, poco empáticos o no estar conscientes de la importancia del trabajo en equipo, nuestra carrera laboral puede ser incómoda y hacernos intolerantes a las exigencias de la empresa. Lo cierto es que la gran mayoría de las personas cuentan con fortalezas y debilidades en este dominio, por lo tanto la tarea de alguien que desee crecer laboralmente es, de inicio, estar consciente de aquello que le provoca tener un comportamiento tanto negativo como positivo dentro de una empresa y trabajar para mejorar ambas áreas.



© 2017 Universidad Latinoamericana. Todos los derechos reservados



Realiza en plataforma la autoevaluación del tema de la semana 2.



- Aptitudes personales
- Autorregulación
- Autoconocimiento
- Automotivación
- Autoconsciencia
- Consciencia emocional
- Innovación
- Adaptabilidad
- Confiabilidad
- Iniciativa
- Compromiso
- Optimismo

© 2017 Universidad Latinoamericana. Todos los derechos reservados





Foro 2. “Ser un empleado emocionalmente inteligente”.

Objetivo: Analizar qué dimensiones de las aptitudes personales son más efectivas en el desempeño de un empleado emocionalmente inteligente.

Instrucciones:

Ingresa al foro y con base en lo estudiado en esta semana participa realizando lo siguiente:

- Elige tres rasgos mencionados dentro de las aptitudes personales que consideres más valiosos de poseer cuando aún no se ocupa un cargo gerencial o directivo dentro de una empresa y explica por qué los consideras importantes.

Justifica tu respuesta con base en la **bibliografía de consulta de la semana 2.**

Además de tu participación, haz algún comentario sobre lo que ha expresado por lo menos uno de tus compañeros. Comparte tu respuesta en el foro a más tardar el **viernes** de la semana académica.

Tu colaboración debe tener un mínimo de 200 palabras y un máximo de 300; ser lógica, congruente con la pregunta y responderse dentro del tiempo establecido. Recuerda validar tus aportaciones colocando referencias veraces.

Revisa la **Evaluación: Foro** para que consideres los criterios con los que será evaluada tu participación.

Participación en Foro 2



Ejercicio 2. “Mis retos laborales”.

Objetivo: Analizar las condiciones que permiten poseer emociones sanas y no sanas al comunicarse con los demás.

© 2017 Universidad Latinoamericana. Todos los derechos reservados

Instrucciones:

1. Revisa el interactivo “Dimensiones de las aptitudes personales”.
2. Retoma las tres dimensiones principales: autoconocimiento, autorregulación, automotivación y sus subcategorías.
3. En la casilla de *subcategoría* escribe tres conceptos que correspondan a cada una de las tres dimensiones de las aptitudes personales. Elige los conceptos con los que te identifiques por tu carácter.
4. Una vez que elijas las tres subcategorías contesta “qué sientes” y “qué haces” frente a un reto laboral en esa categoría específica.
5. Finalmente haz una autoevaluación acerca de si lo que hiciste fue positivo o negativo en función de tus conocimientos de inteligencia emocional.
6. Con dicha información completa la siguiente tabla:

MIS RETOS LABORALES			
DIMENSIONES:	**AUTOCONOCIMIENTO**	**AUTORREGULACIÓN**	**AUTOMOTIVACIÓN**
SUBCATEGORÍA:	1. *Escribe aquí una subcategoría…*	1. *Escribe aquí una subcategoría…*	1. *Escribe aquí una subcategoría…*
Lo que siento			
Lo que hago			
Evaluación: ¿es positivo o negativo?			
SUBCATEGORÍA	2. *Escribe aquí una subcategoría…*	2. *Escribe aquí una subcategoría…*	2. *Escribe aquí una subcategoría…*
Lo que siento			
Lo que hago			
Evaluación: ¿es positivo o negativo?			
SUBCATEGORÍA	3. *Escribe aquí una subcategoría…*	3. *Escribe aquí una subcategoría…*	3. *Escribe aquí una subcategoría…*
Lo que siento			
Lo que hago			
Evaluación: ¿es positivo o negativo?			

7. Apóyate en la **bibliografía de consulta de la semana 2** para recuperar las subcategorías de cada dimensión y sus definiciones.
8. Revisa la **Evaluación: Ejercicio 2** para que consideres los criterios con los que será evaluado tu trabajo.

Publicarás tu tabla en la plataforma mediante el botón Entrega de tareas a más tardar el **domingo** de tu semana académica en un archivo .doc formato 97-2003 o PDF.

Al nombrarla indica los siguientes datos:
apellido paterno_apellido materno_S2_mis_retos_laborales

Entregable: Tabla “Mis retos laborales”.

© 2017 Universidad Latinoamericana. Todos los derechos reservados

Semana 3

Introducción a la sesión Presencial

Inteligencia emocional y las relaciones humanas

¿Cómo enfrenta emocionalmente un líder inteligente la relación con sus colaboradores? ¿En qué áreas debe enfocarse para ser exitoso? En esta tercera semana estudiaremos las dimensiones restantes de la inteligencia emocional contenidas en las aptitudes sociales. También retomaremos un ejemplo de cómo emplear la asertividad y la escucha activa en la atención al cliente.



Recuerda: antes de tu clase presencial revisa los contenidos de la semana para que participes de manera activa.

¿Qué voy a aprender?

En esta semana estudiarás el tema de la inteligencia emocional en las relaciones humanas. Al término del mismo serás capaz de:

Explicar el papel de la inteligencia emocional en la comunicación laboral con el fin de comprender los procesos que fundamentan habilidades efectivas de liderazgo, negociación, trabajo en equipo y atención al cliente.

© 2017 Universidad Latinoamericana. Todos los derechos reservados



¿Qué necesito saber?

Explicación del tema 3. Inteligencia emocional en las relaciones humanas.



¿Qué papel tendría la empatía en las relaciones laborales? ¿Qué tan importante es el buen trato entre compañeros de trabajo? Revisa el siguiente material interactivo sobre las aptitudes sociales de la inteligencia emocional y entérate:

Dimensiones de las aptitudes sociales

¿De qué depende que se den relaciones dominante-dominado en el trabajo? ¿Qué habilidades se deben manejar para evitar malos entendidos y problemas de comunicación? En el siguiente video te mostramos el uso de las herramientas de escucha activa y la asertividad tomando como ejemplo la atención al cliente:

© 2017 Universidad Latinoamericana. Todos los derechos reservados

Asertividad, escucha activa y la atención al cliente

Conclusión de los temas

A diferencia de las aptitudes personales de la inteligencia emocional (autorregulación, autoconocimiento y automotivación) enfocadas en saber qué sentimos y cómo monitoreamos nuestro comportamiento, las aptitudes sociales se orientan a cómo podemos dirigir el comportamiento de un equipo de trabajo, o favorecer el sentido de satisfacción en un cliente. Saber escuchar y ser respetuoso con quienes convivimos es el principal elemento para establecer una relación que permita cumplir nuestras metas laborales. Es importante poder percibir aquello que los demás están pasando y mostrarles un interés genuino, así como favorecer el trabajo en equipo y un buen acoplamiento en las cadenas de trabajo.



Autoevaluación de los temas

Realiza en plataforma la autoevaluación del tema de la semana 3.

Términos clave

- Aptitudes personales
- Empatía
- Habilidades sociales
- Atención al cliente
- Asertividad
- Pasividad
- Agresividad

© 2017 Universidad Latinoamericana. Todos los derechos reservados

- Escucha activa





Foro 3. "Aptitudes sociales en empleados y empleadores".

Objetivo: Analizar las aptitudes sociales de la inteligencia emocional en la relación empleador-empleado.

Instrucciones:

Ingresa al foro y con base en lo estudiado en la semana participa realizando lo siguiente:

- Menciona dos factores culturales en México que favorecen que algunos empleados no toleren la autoridad y dos factores que muestren por qué algunos jefes tienen actitudes abusivas hacia sus subordinados. Explica cada factor.

Apóyate en la **bibliografía de consulta de la semana 3** para justificar tu respuesta.

Además de tu participación, haz algún comentario sobre lo que ha expresado por lo menos uno de tus compañeros. Comparte tu respuesta en el foro a más tardar el **viernes** de la semana académica.

Tu colaboración debe tener un mínimo de 200 palabras y un máximo de 300; ser lógica, congruente con la pregunta y responderse dentro del tiempo establecido. Recuerda validar tus aportaciones colocando referencias veraces.

Revisa la **Evaluación: Foro** para que consideres los criterios con los que será evaluada tu participación.

Participación en Foro 3

© 2017 Universidad Latinoamericana. Todos los derechos reservados



Tarea integradora parte I. “Mi dominio de la inteligencia emocional”.

La tarea integradora de la materia se divide en dos partes. En esta semana realizarás la primera, para ello sigue puntualmente las siguientes instrucciones:

Objetivo: Estimar el dominio de las dimensiones de la inteligencia emocional y determinar la prioridad de aquellas áreas que requieren mejora.

Instrucciones:

1. Revisa los recursos de esta semana para que aprendas sobre las dimensiones que abarcan las aptitudes sociales de la inteligencia emocional.
2. Recurre al **Formato: Tarea integradora 1** y sigue las instrucciones para llevar a cabo la primera parte de la tarea integradora del curso.
3. Con base en el formato, redacta una introducción que en la que expliques con tus propias palabras qué es la inteligencia emocional y cuál es su importancia en el contexto laboral actual del país.
4. Como segundo punto, retoma las cinco dimensiones de la inteligencia emocional y con ayuda de la plantilla del formato, clasifícalas en función del dominio que tienes de cada una de ellas en este momento. Puedes colocar más de una dimensión en el mismo grado de dominio.
5. Finaliza la actividad mencionando qué aspectos de las cinco dimensiones consideras debes mejorar ya sea a corto, mediano o largo plazo, así como la razón para hacerlo y qué esperarías obtener con dicha mejora.
6. Al final de tu trabajo agrega la bibliografía que consultaste. Pueden ser las mismas fuentes que has revisado en las semanas anteriores o diferentes que hayas decidido consultar.
7. Revisa la **Evaluación: Tarea integradora parte I** para que consideres los criterios con los que serás evaluado.

   Comparte tu trabajo mediante el botón **Entrega de tareas** a más tardar el **domingo** de tu semana académica en un archivo .doc formato 97-2003 o PDF.

   Al nombrarlo indica los siguientes datos:
   apellido paterno_apellido materno_S3 _Tarea_Integradora_p1.

Entregable: Formato: Tarea integradora parte I

© 2017 Universidad Latinoamericana. Todos los derechos reservados

Semana 4



Desarrollo de competencias para la inteligencia emocional

¿Te gustaría saber qué se necesita para desarrollar tu inteligencia emocional? ¿A qué aspectos de tu vida debes poner atención para desarrollar esta habilidad?

Esta semana estudiaremos las competencias para desarrollar la inteligencia emocional. Una competencia, en este caso, comprende dominar las habilidades que conllevan cada una de las cinco dimensiones de la inteligencia emocional, tal como las has estudiado hasta este momento. Nos apoyaremos en el modelo de John Mayer y Peter Salovey para mostrarte de qué manera estas dimensiones pueden trabajarse en forma de habilidades.

Recuerda: antes de tu clase presencial revisa los contenidos de la semana para que participes de manera activa.



© 2017 Universidad Latinoamericana. Todos los derechos reservados

¿Qué voy a aprender?

En esta semana estudiarás el tema del desarrollo de las competencias para la inteligencia emocional. Al término del mismo serás capaz de:

Explicar cuáles son las competencias de la inteligencia emocional y cuál es el proceso mediante el cual se adquieren en un contexto laboral.



¿Qué necesito saber?

Explicación del tema 4. Desarrollo de las competencias para la inteligencia emocional.



¿Cómo utilizar lo que sabes sobre inteligencia emocional para incrementar tus competencias en ella? ¿Qué pasos seguir? Revisa con atención la siguiente revista electrónica que te mostrará el proceso para hacerlo:

© 2017 Universidad Latinoamericana. Todos los derechos reservados

“Revista ULA Millennial. Edición: Competencias en inteligencia emocional”.

Conclusión de los temas

El proceso para acrecentar tu dominio de las competencias de la inteligencia emocional depende de la forma en que manejes los criterios que sugieren las cinco dimensiones que la componen. El primer paso es que te hagas consciente de tus propias emociones y qué te motiva, para después intentar comprender a los demás empáticamente y finalmente mantenerte bajo control para poder ser asertivo y comunicarte con destreza con tus colaboradores. Éste es un proceso integral y la fortaleza que surge por mejorar tu inteligencia emocional puede acrecentarse con un trabajo constante a lo largo del tiempo. Mientras más avances en tu carrera profesional mayores oportunidades tendrás para desarrollarla. Si te comprometes a trabajar para reforzar estas habilidades llegarás a ser un líder a quien cada obstáculo nuevo lo hará simplemente mejor en lo que hace.



© 2017 Universidad Latinoamericana. Todos los derechos reservados



Realiza en plataforma la autoevaluación del tema de la semana 4.



- Competencias
- Valores
- Creencias
- Autoevaluación
- Descontrol
- Paciencia
- Irracional
- Conciencia
- Razón





Diccionario de la asignatura

¡Es momento de poner en práctica tus habilidades de cooperación y colaboración!

Tú y tus compañeros deberán elaborar un diccionario para la materia, por lo tanto deberán definir los conceptos más importantes que han estudiado.

Realiza lo siguiente:

1. Selecciona dos conceptos de la asignatura que hayas aprendido. Te sugerimos revisar cada semana los términos clave.

© 2017 Universidad Latinoamericana. Todos los derechos reservados

2. Ingresa al Diccionario del aula en internet de semana 4 y agrega los dos conceptos que ya seleccionaste. Verifica que no estén incluidos en el diccionario, ya que NO puedes duplicar los conceptos que ya hayan anotado tus compañeros; si fuera el caso tendrás que elegir otros.
3. Define con tus propias palabras los conceptos por los que optaste apoyándote en fuentes de información confiables. Recuerda que para realizar esta actividad puedes recurrir a la **bibliografía de consulta** de la semana 4 de la materia que se encuentra disponible en la Biblioteca Virtual ULA.
4. Cita en cada una de tus definiciones la referencia bibliográfica que sustenta tu participación siguiendo el formato APA.
5. Revisa las palabras que hayan incorporado tus compañeros y si deseas agregar información hazlo pero justifica tu aportación.
6. Lee la **evaluación del diccionario** y considera los criterios de colaboración.
7. Participa a más tardar el día **viernes** de la semana académica. Tu intervención debe tener un mínimo de 200 palabras y un máximo de 300; ser lógica, congruente y agregarse dentro del tiempo establecido. Recuerda validar tus aportaciones consultando referencias veraces.

El facilitador revisará las palabras que tú y tus compañeros hayan incorporado y si encuentra información incompleta o errónea, la completará o corregirá según sea el caso.

Al finalizar el curso, podrás imprimir el diccionario (o glosario) con los conceptos más importantes revisados en la materia.

Ejemplos de palabras que puedes incluir en el diccionario: inteligencia, emoción, miedo, dolor, aptitudes, autorregulación, innovación, adaptabilidad, empatía, asertividad, razón, valores, creencias.



Ejercicio 3. “Perfil de competencias en inteligencia emocional”.

Objetivo: Analizar las competencias de la inteligencia emocional en función del perfil de puesto de un líder.

Instrucciones:

1. Revisa la publicación electrónica de la “Revista ULA Millennial. Edición: Competencias en inteligencia emocional” que te proporcionamos esta semana.
2. De acuerdo con el modelo de John Mayer y Peter Salovey descrito en la revista deberás realizar el perfil de un puesto donde definas las competencias que debe tener un candidato para ocupar el cargo de gerente o director de una empresa.
3. Trabaja sobre el perfil que se requeriría en una empresa que conozcas bien o en la que hayas colaborado.
4. El formato es el siguiente:
    a. Nombre de la empresa.
    b. Nombre del puesto.
    c. Funciones generales. (¿Cuál es la función principal del puesto?)

© 2017 Universidad Latinoamericana. Todos los derechos reservados

d. Funciones específicas. (¿Qué actividades específicas debe realizar como parte de sus funciones)
e. Competencias en inteligencia emocional:
    i. Conciencia emocional.
    ii. Facilitación emocional.
    iii. Comprensión emocional.
    iv. Regulación emocional.
    v. Habilidades de la vida diaria.

5. En el último inciso describe, de acuerdo con el modelo de John Mayer y Peter Salovey, qué competencias debería tener el puesto que elegiste y son deseables para que el candidato pueda desempeñarse exitosamente en él.
6. Redacta uno o dos párrafos en cada competencia y procura basarte en aquello que se describe en el manual que se necesita para desarrollar cada una. Si lo deseas, también puedes apoyarte en la **bibliografía de consulta de la semana 4.**
7. Revisa la **Evaluación: Ejercicio 3** para que consideres los criterios con los que será evaluado tu trabajo.

Publicarás el perfil de puesto en la plataforma mediante el botón Entrega de tareas a más tardar el **domingo** de tu semana académica en un archivo .doc formato 97-2003 o PDF.

Al nombrarlo indica los siguientes datos:
apellido paterno_apellido materno_S4_perfil_puesto_competenciasIE

Entregable: Perfil de puesto.

© 2017 Universidad Latinoamericana. Todos los derechos reservados

Semana 5

Introducción a la sesión Presencial

La inteligencia emocional en diversos ámbitos.

¿Qué problemas pueden corregirse con la práctica de la inteligencia emocional? ¿En qué campos es más utilizada normalmente y con qué fin?

En esta última semana te mostraremos algunas de las aplicaciones más comunes de la inteligencia emocional. En la mayoría de los casos se emplea como una forma de encaminar las emociones de las personas para romper círculos viciosos, de miedo o agresión, aunque también se utiliza como una manera para controlar el nerviosismo o encarar mejor los retos a los que se enfrentan las personas.



Recuerda: antes de tu clase presencial revisa los contenidos de la semana para que participes de manera activa.

© 2017 Universidad Latinoamericana. Todos los derechos reservados

¿Qué voy a aprender?

En esta semana estudiarás el tema de la inteligencia emocional en diversos ámbitos. Al término del mismo serás capaz de:

Explicar la utilidad de las estrategias de inteligencia emocional en diferentes ámbitos de la vida cotidiana.



¿Qué necesito saber?

Explicación del tema 5. La inteligencia emocional en diversos ámbitos.



¿Existirán límites para el uso de la inteligencia emocional? ¿De qué manera se puede aprovechar una herramienta como esta en la vida cotidiana? En el siguiente video te mostramos sus aplicaciones:

Ser competente en inteligencia emocional

© 2017 Universidad Latinoamericana. Todos los derechos reservados

¿De qué manera utilizar la inteligencia emocional en el trabajo? ¿Qué competencias se espera cumpla un empleado? En el siguiente material interactivo te damos las respuestas a estas preguntas y además te mostraremos cuáles son las competencias a dominar en cualquier trabajo donde se tenga trato con clientes:



La inteligencia emocional frente al trabajo



La inteligencia emocional busca que las personas pueden adaptarse más eficientemente a la relación con los demás, manejando siempre sus emociones de forma constructiva. Específicamente en el campo laboral, la inteligencia emocional tiene un papel primordial dado que el prototipo del *jefe autoritario* es un modelo que ya no está en uso y más bien cualquier empresa espera contratar empleados cordiales, abiertos a la comunicación y comprometidos con su trabajo y colaboradores. La inteligencia emocional también es necesaria en el servicio al cliente, dado que la operación comercial no es mecánica, sino que puede ser una experiencia humana y placentera para el vendedor y el consumidor. Finalmente, no olvides que estas habilidades emocionales tendrán que formar parte de tu plan de desarrollo profesional dado que mientras más arriba en la cadena de mando desees llegar, mayores serán las competencias que deberás dominar.



© 2017 Universidad Latinoamericana. Todos los derechos reservados



Realiza en plataforma la autoevaluación del tema de la semana 5.



- Estudio
- Afrontamiento de la enfermedad
- Violencia de género
- *Bullying*
- Éxito
- Jefe
- Director
- Empleado
- Subordinado
- Servicio al cliente
- Jerarquías

© 2017 Universidad Latinoamericana. Todos los derechos reservados





Tarea integradora parte II. “Mi dominio de la inteligencia emocional”.

La tarea integradora de la materia se divide en dos partes. En esta semana realizarás la segunda parte, para ello sigue puntualmente las siguientes instrucciones:

Objetivo: Analizar el proceso por el cual pueden desarrollarse competencias laborales con base en el Modelo de John Mayer y Peter Salovey.

Instrucciones:

1. Revisa los recursos de esta semana para que aprendas sobre los campos de aplicación de la inteligencia emocional y las competencias que se requiere dominar en el campo laboral.
2. Recurre al **Formato: Tarea integradora 2** y sigue las instrucciones para llevar a cabo la segunda parte de la tarea integradora del curso.
3. El formato incluye tres plantillas que abarcan los contenidos temáticos estudiados en las semanas 4 y 5, además de la **Tarea integradora 1**.
4. Las plantillas están diseñadas para poner en práctica el Modelo de John Mayer y Peter Salovey que estudiaste en la semana 4 y las competencias emocionales que deben tenerse al dar o recibir órdenes (jefe y empleado) y en el servicio al cliente. Sigue las instrucciones que se encuentran en cada plantilla para llevar a cabo el ejercicio.
5. Toma como referencia las competencias que identificaste en la **Tarea integradora 1** y que deseabas desarrollar a corto, mediano o largo plazo, para así definir las situaciones-problema que debes identificar.
6. Apóyate en la **bibliografía de consulta de la semana 5** y además en la **bibliografía de consulta de la semana 4.**
7. Revisa la **Evaluación: Tarea integradora parte 2** para que consideres los criterios con los que serás evaluado.

   Comparte tu trabajo mediante el botón **Entrega de tareas** a más tardar el **jueves** de tu semana académica en un archivo .doc formato 97-2003 o PDF.

   Al nombrarlo indica los siguientes datos:
   apellido paterno_apellido materno_S3 _Tarea_Integradora_p2.

© 2017 Universidad Latinoamericana. Todos los derechos reservados

Entregable: Tarea integradora parte 2

© 2017 Universidad Latinoamericana. Todos los derechos reservados

Bibliografía de consulta

Semana	Libro
1	Fienco Valenica, G. e Itúrburo Salazar, J. (2012). *La inteligencia emocional en el éxito empresarial: potenciación del proceso supply chain*. Ecuador: Universitaria Abya-Yala. • Capítulo 1. Inteligencia emocional en la administración empresarial. (Disponible en la Biblioteca Virtual ULA, colección e-libro).
2	Goleman, D. (2009*). La inteligencia emocional en la empresa*. USA: El Cid Editor. • Apartado: "Más allá de la pericia". (Disponible en la Biblioteca Virtual ULA, colección e-libro).
3	Goleman, D. (2009). *La inteligencia emocional en la empresa.* USA: El Cid Editor. • Apartado: "Más allá de la pericia". (Disponible en la Biblioteca Virtual ULA, colección e-libro).
4	Sánchez-Teruel, D., (2010). *Manual de actualización en inteligencia emocional. Formación para el empleo*. Madrid: Editorial CEP. TEMA 4. • 4. Competencia emocional de los recursos humanos en organizaciones flexibles. (Disponible en la Biblioteca Virtual ULA, colección e-libro).
5	Ortega Reyes, A. O. (2014). *Inteligencia directiva*: aplicaciones prácticas en la función de dirección organizacional. México: Editorial Patria. • Capítulo 3. Inteligencia emocional. (Disponible en la Biblioteca Virtual ULA, colección e-libro).

© 2017 Universidad Latinoamericana. Todos los derechos reservados

Para saber más…

- Carretero B., R. (2015). *Inteligencia emocional y sexismo: estudio del componente emocional del sexismo*. España: UNED. (Disponible en la Biblioteca Virtual ULA, colección e-libro).
- Muñoz López, J. (2014). *Sabiduría emocional y social: protocolo de intervención social mediante la inteligencia emocional* (PISIEM). España: Bosch Editor. (Disponible en la Biblioteca Virtual ULA, colección e-libro).
- Ruliki, S. y Cherny, M. (2010). *Comunicación no verbal: cómo la inteligencia emocional se expresa a través de los gestos*. Argentina: Ediciones Garnica. (Disponible en la Biblioteca Virtual ULA, colección e-libro).
- Ruíz Aranda, D., Cabello González, R. y Salguero Noguera, J. M. (2013). *Guía para mejorar la inteligencia emocional de los adolescentes*. Madrid: Ediciones Pirámide. (Disponible en la Biblioteca Virtual ULA, colección e-libro).

Referencias bibliográficas

- Costa, W. (2013). La inteligencia emocional aplicada a las ventas. *Tiempo de gestión.* 16, pp. 45-54.
- Fienco Valenica, G. e Itúrburo Salazar, J. (2012). *La inteligencia emocional en el éxito empresarial: potenciación del proceso supply chain*. Ecuador: Universitaria Abya-Yala.
- Garaigordobil, M. y Oñederra, J. A. (2010). Inteligencia emocional en las víctimas de acoso escolar y en los agresores. *European Journal of Education and Psychology, 3*(2), pp. 243-256.
- Goleman, D. (2009). *La inteligencia emocional en la empresa. Libros que hayas utilizado para el desarrollo de los contenidos*. USA: El Cid Editor.
- Martínez G., A. E., Piqueras, J. A. y Ramos L., V. (2010). Inteligencia emocional en la salud física y mental. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology.* Disponible en línea.
- Oriol M., G. (2011). *Filosofía de la inteligencia*. Madrid: Ediciones CEU.
- Ortega R., A. O. (2014). *Inteligencia directiva*. México: Editorial Patria.
- Platero I., C. (2014). Aplicaciones de la inteligencia emocional. *Revista Electrónica de Investigación Docencia Creativa.* 2, pp. 188-193.
- Rosales J., J. J., Caparrós F., B. M. M. y Molina R., I. (2013). *Habilidades sociales*. España: McGraw-Hill.
- Sánchez-Teruel, D. (2010). *Manual de actualización en inteligencia emocional. Formación para el empleo*. Madrid: Editorial CEP.
- Whetten, D. (2016). *Desarrollo de habilidades directivas*. México: Pearson.

© 2017 Universidad Latinoamericana. Todos los derechos reservados