



PROGRAMA FORMATIVO

Inteligencia Emocional

Marzo 2022

IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

Denominación de la especialidad:	INTELIGENCIA EMOCIONAL
Familia Profesional:	ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
Área Profesional:	ADMINISTRACIÓN Y AUDITORÍA
Código:	ADGD87
Nivel de cualificación profesional:	1

Objetivo general

Dotar al alumno de los conocimientos necesarios para entender las diferentes posibilidades que ofrece el uso de la inteligencia emocional, y aplicar la misma a la mejora continua en aspectos como la atención al cliente, aumento de la productividad, reducción de conflictos, entre otros aspectos.

Relación de módulos de formación

Módulo 1 Inteligencia Emocional 50 horas

Modalidades de impartición

Teleformación

Duración de la formación

Duración total 50 horas
Teleformación Duración total de las tutorías presenciales: 0 horas

Requisitos de acceso del alumnado

Acreditaciones / titulaciones	No se requieren acreditaciones/titulaciones. No obstante, se han de poseer las habilidades de comunicación lingüística suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación.
Experiencia profesional	No se requiere.
Modalidad de teleformación	Además de lo indicado anteriormente, los participantes han de tener las destrezas suficientes para ser usuarios de la plataforma virtual en la que se apoya la acción formativa.

Prescripciones de formadores y tutores

Acreditación requerida	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none">- Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes. (Área: Ciencias de la Salud)- Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes. (Área: Ciencias de la Salud)
Experiencia profesional mínima requerida	Se requiere una experiencia de al menos 2 años en el sector.
Competencia docente	Será necesario tener experiencia metodológica o experiencia docente. A efectos de acreditar la experiencia del formador en la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, se incluye aquella

	impartida mediante conferencias en aula virtual u otros entornos de aprendizaje que permitan la comunicación entre tutor – alumnos/as mediante medios digitales.
Modalidad de teleformación	Además de cumplir con las prescripciones establecidas anteriormente, los tutores-formadores deben acreditar una formación, de al menos 30 horas, o experiencia, de al menos 60 horas, en esta modalidad y en la utilización de las tecnologías de la información y comunicación.

Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

Aula virtual

Si se utiliza el aula virtual han de cumplirse las siguientes indicaciones

<ul style="list-style-type: none"> • Características
<ul style="list-style-type: none"> - La impartición de la formación mediante aula virtual se ha de estructurar y organizar de forma que se garantice en todo momento que exista conectividad sincronizada entre las personas formadoras y el alumnado participante, así como bidireccionalidad en las comunicaciones. - Se deberá contar con un registro de conexiones generado por la aplicación del aula virtual en que se identifique, para cada acción formativa desarrollada a través de este medio, las personas participantes en el aula, así como sus fechas y tiempos de conexión.
<ul style="list-style-type: none"> • Otras especificaciones
<ul style="list-style-type: none"> - La plataforma de teleformación se adapta a los estándares actuales y cuenta con aquellos recursos tecnológicos que permiten obtener la mejor de las experiencias formativas posibles. En términos de arquitectura, la plataforma es una aplicación web que se puede ejecutar en sistemas Unix, Linux, FreeBSD, Windows, Mac OS X, NetWare y otros sistemas que soportan PHP, incluyendo la mayoría de proveedores de hosting web. - El sistema de administración de la Plataforma E-learning cumple con los estándares SCORM (Shareable Courseware Object Reference Model), IMS (Instructional Management System), AICC y XML. Empleando el XML como base para la transferencia de datos, dicho administrador mide y da seguimiento al avance y desarrollo del curso de forma individual y organizacional, ofreciendo un sistema de evaluación totalmente en línea - Para la impartición de la formación mediante aula virtual se deberá contar con el equipamiento necesario que garantice la conectividad sincronizada entre el formador y los participantes a través de las herramientas disponibles en el mercado para la realización de reuniones on line: <ul style="list-style-type: none"> • El formador deberá disponer de Ordenador con conexión a internet, cámara, altavoces o auriculares y micrófono. • Los participantes Ordenador con conexión a internet, altavoces o auriculares y micrófono y los participantes. <p>CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plataforma multidispositivo: Contenidos, actividades y pruebas de evaluación accesibles desde Tablets, Smartphone o PC. - Compatibilidad con el estándar SCORM 1.2 y paquetes de contenidos IMS. - Dispone de capacidad un ancho de banda mínimo de 100Mbs, suficiente en bajada y subida y permite la concurrencia de más de 200 usuarios simultáneos. - Disponibilidad 24 horas al día, los 7 días de la semana. - Compatibilidad tecnológica y posibilidades de integración con cualquier sistema operativo, base de datos, navegador de Internet de los más usuales o servidor web, debiendo ser posible utilizar las funciones de la plataforma con complementos (plugins) y visualizadores compatibles. - Herramientas propias y personalizadas de seguimiento y registro de la actividad de alumnos y tutores.

- Plataforma multi-idioma, tanto en menú de navegación, como en módulos propios, así como compatibilidad con aquellos contenidos multi-idioma SCORM compatibles con esta característica.
- Herramientas de creación de contenidos, recursos y edición de los mismos.
- Desarrollo informático según normativa que permite la comunicación automática a través de protocolo de conexión SOAP con la plataforma de teleformación.
- Recursos de comunicación síncrona y asíncrona a través de foros, chat, videoconferencia y mensajería de curso.
- Niveles de accesibilidad e interactividad de los contenidos disponibles mediante tecnologías web que cumplen las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2012, según lo estipulado en el Capítulo 111 del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre.
- Cumple con los requisitos establecidos en la Ley orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de protección de datos de carácter personal, permitiendo a sus usuarios gestionar su información y acceso de forma individual y privada (GRPD).

RECOMENDACIONES Y REQUISITOS DE USO Y FUNCIONAMIENTO:

Para el desarrollo de la formación mediante la utilización de la plataforma de teleformación, los usuarios deberán disponer de unos mínimos en cuanto a software y hardware que se indican a continuación.

En el apartado de SOFTWARE:

- . Sistema operativo Windows, Mac o Linux, actualizado.
- . Disponer de un navegador web actualizado, preferiblemente en sus últimas versiones (Internet Explorer 11 o superior, Firefox 29 o superior, Chrome 35 o superior y Safari actualizado)
- . Preferiblemente disponer de alguna suite de ofimática, que pudiera ser requerida para la realización de alguna práctica, por ejemplo, Open Office, Libre Office o Suite de ofimática de Microsoft.
- . Recomendado, pero no imprescindible: Máquina virtual Java, actualizada (en caso de no disponer de ella aparecerá el aviso automáticamente cuando se le requiera).
- . Recomendado, pero no imprescindible: Un compresor compatible con archivos .zip.
- . En caso de accesibilidad, disponer de dichas características activadas en su navegador y sistema operativo.

En el apartado de HARDWARE:

- . Disponer de un dispositivo tipo Smartphone o Tablet con capacidades multimedia y de navegación en Internet, preferiblemente con conexión wifi, o al menos 3G o superior. En caso de un ordenador debe tener capacidad suficiente para poder navegar por Internet. Procesador Intel Core o Superior, memoria RAM de 2 Gigas o superior, disco duro mínimo de 80 gigas.
- . Disponer de conexión a internet de tipo ADSL 3 megas o superior. Conexiones más lentas no impedirán la realización de la formación, pero limitarán a que determinados recursos como los vídeos se visualicen de forma poco fluida.
- . Disponer en el equipo de características multimedia que permitan reproducir los contenidos adecuadamente. (Tarjeta gráfica y tarjeta de audio).
- . Disponer de altavoces y micrófono para la realización de videoconferencias (preferiblemente cascos y micro en aquellos casos donde se comparta espacio de aprendizaje con otros usuarios).
- . En caso de accesibilidad, de requerir dispositivos adicionales o específicos, estos deberán estar convenientemente configurados para una navegación web accesible.

Para impartir la formación en **modalidad de teleformación**, se ha de disponer del siguiente equipamiento:

Plataforma de teleformación:

La plataforma de teleformación que se utilice para impartir acciones formativas deberá alojar el material virtual de aprendizaje correspondiente, poseer capacidad suficiente para desarrollar el proceso de aprendizaje y gestionar y garantizar la formación del alumnado, permitiendo la interactividad y el trabajo cooperativo, y reunir los siguientes requisitos técnicos de infraestructura, software y servicios:

- **Infraestructura**

- Tener un rendimiento, entendido como número de alumnos que soporte la plataforma, velocidad

de respuesta del servidor a los usuarios, y tiempo de carga de las páginas Web o de descarga de archivos, que permita:

- a) Soportar un número de alumnos equivalente al número total de participantes en las acciones formativas de formación profesional para el empleo que esté impartiendo el centro o entidad de formación, garantizando un hospedaje mínimo igual al total del alumnado de dichas acciones, considerando que el número máximo de alumnos por tutor es de 80 y un número de usuarios concurrentes del 40% de ese alumnado.
 - b) Disponer de la capacidad de transferencia necesaria para que no se produzca efecto retardo en la comunicación audiovisual en tiempo real, debiendo tener el servidor en el que se aloja la plataforma un ancho de banda mínimo de 300 Mbs, suficiente en bajada y subida.
- Estar en funcionamiento 24 horas al día, los 7 días de la semana.

- **Software:**

- Compatibilidad con el estándar SCORM y paquetes de contenidos IMS.
- Niveles de accesibilidad e interactividad de los contenidos disponibles mediante tecnologías web que como mínimo cumplan las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2012 o posteriores actualizaciones, según lo estipulado en el capítulo III del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre.
- El servidor de la plataforma de teleformación ha de cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, por lo que el responsable de dicha plataforma ha de identificar la localización física del servidor y el cumplimiento de lo establecido sobre transferencias internacionales de datos en los artículos 40 a 43 de la citada Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, así como, en lo que resulte de aplicación, en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas respecto del tratamiento de datos personales y la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.
- Compatibilidad tecnológica y posibilidades de integración con cualquier sistema operativo, base de datos, navegador de Internet de los más usuales o servidor web, debiendo ser posible utilizar las funciones de la plataforma con complementos (plug-in) y visualizadores compatibles. Si se requiriese la instalación adicional de algún soporte para funcionalidades avanzadas, la plataforma debe facilitar el acceso al mismo sin coste.
- Disponibilidad del servicio web de seguimiento (operativo y en funcionamiento) de las acciones formativas impartidas, conforme al modelo de datos y protocolo de transmisión establecidos en el anexo V de la Orden/TMS/369/2019, de 28 de marzo.

- **Servicios y soporte**

- Sustentar el material virtual de aprendizaje de la especialidad formativa que a través de ella se imparta.
- Disponibilidad de un servicio de atención a usuarios que de soporte técnico y mantenga la infraestructura tecnológica y que, de forma estructurada y centralizada, atienda y resuelva las consultas e incidencias técnicas del alumnado. Las formas de establecer contacto con este servicio, que serán mediante teléfono y mensajería electrónica, tienen que estar disponibles para el alumnado desde el inicio hasta la finalización de la acción formativa, manteniendo un horario de funcionamiento de mañana y de tarde y un tiempo de demora en la respuesta no superior a 48 horas laborables.
- Personalización con la imagen institucional de la administración laboral correspondiente, con las pautas de imagen corporativa que se establezcan.

Con el objeto de gestionar, administrar, organizar, diseñar, impartir y evaluar acciones formativas a través de Internet, la plataforma de teleformación integrará las herramientas y recursos necesarios a tal fin, disponiendo, específicamente, de herramientas de:

- Comunicación, que permitan que cada alumno pueda interactuar a través del navegador con el tutor-formador, el sistema y con los demás alumnos. Esta comunicación electrónica ha de llevarse a cabo mediante herramientas de comunicación síncronas (aula virtual, chat, pizarra electrónica) y asíncronas (correo electrónico, foro, calendario, tablón de anuncios, avisos). Será obligatorio que cada acción formativa en modalidad de teleformación disponga, como mínimo, de un servicio de mensajería, un foro y un chat.
- Colaboración, que permitan tanto el trabajo cooperativo entre los miembros de un grupo, como la gestión de grupos. Mediante tales herramientas ha de ser posible realizar operaciones de alta, modificación o borrado de grupos de alumnos, así como creación de «escenarios

virtuales» para el trabajo cooperativo de los miembros de un grupo (directorios o «carpetas» para el intercambio de archivos, herramientas para la publicación de los contenidos, y foros o chats privados para los miembros de cada grupo).

- Administración, que permitan la gestión de usuarios (altas, modificaciones, borrado, gestión de la lista de clase, definición, asignación y gestión de permisos, perfiles y roles, autenticación y asignación de niveles de seguridad) y la gestión de acciones formativas.
- Gestión de contenidos, que posibiliten el almacenamiento y la gestión de archivos (visualizar archivos, organizarlos en carpetas –directorios- y subcarpetas, copiar, pegar, eliminar, comprimir, descargar o cargar archivos), la publicación organizada y selectiva de los contenidos de dichos archivos, y la creación de contenidos.
- Evaluación y control del progreso del alumnado, que permitan la creación, edición y realización de pruebas de evaluación y autoevaluación y de actividades y trabajos evaluables, su autocorrección o su corrección (con retroalimentación), su calificación, la asignación de puntuaciones y la ponderación de las mismas, el registro personalizado y la publicación de calificaciones, la visualización de información estadística sobre los resultados y el progreso de cada alumno y la obtención de informes de seguimiento.

Material virtual de aprendizaje:

El material virtual de aprendizaje para el alumnado mediante el que se imparta la formación se concretará en el curso completo en formato multimedia (que mantenga una estructura y funcionalidad homogénea), debiendo ajustarse a todos los elementos de la programación (objetivos y resultados de aprendizaje) de este programa formativo que figura en el Catálogo de Especialidades Formativas y cuyo contenido cumpla estos requisitos:

- Como mínimo, ser el establecido en el citado programa formativo del Catálogo de Especialidades Formativas.
- Estar referido tanto a los objetivos como a los conocimientos/ capacidades cognitivas y prácticas, y habilidades de gestión, personales y sociales, de manera que en su conjunto permitan conseguir los resultados de aprendizaje previstos.
- Organizarse a través de índices, mapas, tablas de contenido, esquemas, epígrafes o titulares de fácil discriminación y secuenciarse pedagógicamente de tal manera que permitan su comprensión y retención.
- No ser meramente informativos, promoviendo su aplicación práctica a través de actividades de aprendizaje (autoevaluables o valoradas por el tutor-formador) relevantes para la adquisición de competencias, que sirvan para verificar el progreso del aprendizaje del alumnado, hacer un seguimiento de sus dificultades de aprendizaje y prestarle el apoyo adecuado.
- No ser exclusivamente textuales, incluyendo variados recursos (necesarios y relevantes), tanto estáticos como interactivos (imágenes, gráficos, audio, video, animaciones, enlaces, simulaciones, artículos, foro, chat, etc.). de forma periódica.
- Poder ser ampliados o complementados mediante diferentes recursos adicionales a los que el alumnado pueda acceder y consultar a voluntad.
- Dar lugar a resúmenes o síntesis y a glosarios que identifiquen y definan los términos o vocablos básicos, relevantes o claves para la comprensión de los aprendizajes.
- Evaluar su adquisición durante y a la finalización de la acción formativa a través de actividades de evaluación (ejercicios, preguntas, trabajos, problemas, casos, pruebas, etc.), que permitan medir el rendimiento o desempeño del alumnado

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

Ocupaciones relacionadas con el ámbito profesional de la administración y gestión.

Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación

Estar inscrito en el Registro de entidades de formación (Servicios Públicos de Empleo)

DESARROLLO MODULAR

MÓDULO DE FORMACIÓN 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL

OBJETIVO

Dotar al alumno de los conocimientos necesarios para entender las diferentes posibilidades que ofrece el uso de la inteligencia emocional, y aplicar la misma a la mejora continua en aspectos como la atención al cliente, aumento de la productividad, reducción de conflictos, entre otros aspectos.

DURACIÓN: 50 horas

Teleformación Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Aproximación hacia los elementos que intervienen en el equilibrio psicológico del individuo.
- Identificación de las diferentes inteligencias: cognitiva, emocional y colectiva, e incentivación de la confluencia de todas ellas.
- Conexión de la inteligencia emocional con las emociones, su utilidad y manejo.
- Profundización en el autoconocimiento y la autoestima.
- Identificación de los elementos de la comunicación verbal y no verbal que entran en relación con la inteligencia emocional.
- Implementación de técnicas que mejoran la comunicación verbal y no verbal.
- Reconocimiento de las habilidades sociales relacionadas con la inteligencia emocional (asertividad, escucha activa, empatía), para trabajar sobre las mismas.
- Aplicación de la inteligencia emocional a las organizaciones, y en especial, a los equipos de trabajo y al liderazgo.
- Orientación e implementación de la inteligencia emocional como factor impulsor de la motivación y la creatividad

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Interiorización de actitudes que potencien la mejora continua.
- Desarrollo de actitudes que favorezcan la comunicación para la mejora de las relaciones interpersonales, fomentando la autoestima y el autoconocimiento.
- Puesta en valor de la utilización de técnicas que favorezcan la motivación y el control de las emociones.
- Fomento de situaciones que favorezcan la igualdad
- Importancia de desarrollar actitudes resilientes para el logro de objetivos definidos.

ORIENTACIONES METODOLÓGICAS

- La metodología está basada en autoevaluaciones y casos prácticos.
- Autoevaluación durante el curso mediante pruebas objetivas que permiten a cada participante comprobar de forma autónoma si ha alcanzado los objetivos propuestos –lo que aumenta su motivación–, con la realización de casos prácticos de aplicación de contenido en cada uno de los módulos del curso.
- A la finalización del curso se realizará una práctica final.

EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA

- La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo y al final del curso.
- Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.
- La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.
- Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explicita, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por los participantes.
- La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto.