

# Solucionario / CTRP0020

## Gestión de las emociones

### Soluciones

Actividades

Test de Repaso





# SOLUCIÓN TEST DE REPASO

1. d) Apatía
2. a) La capacidad para completar tareas sin necesidad de fuentes externas, basándonos en el deseo, el interés y el entusiasmo
3. c) Nivel 3: Emoción Única
4. c) Reducción de la productividad
5. a) La gestión de las emociones como parte de las responsabilidades laborales
6. b) Son respuestas emocionales inmediatas y básicas
7. c) Alegría
8. b) Nos alerta ante peligros o amenazas
9. c) Enfado (Ira)
10. c) Nos ayuda a reflexionar y conectar con otros en momentos difíciles
11. b) Combinar emociones básicas con un grado de separación
12. d) Desesperación
13. b) Representar la fuerza o magnitud de las emociones
14. b) En lados opuestos del círculo

15. b) Representar visualmente las emociones en forma de rueda
16. d) Enfoque de la atención hacia estímulos específicos
17. c) Autorreflexión y autocontrol emocional
18. c) Resolución de conflictos y comunicación efectiva
19. b) Facilitación de la comunicación no verbal
20. b) Reflexión sobre nuestras experiencias y reacciones
21. b) Motiva comportamientos que contribuyen al bienestar personal
22. c) Dilatación de las pupilas
23. b) Proteger al individuo de posibles amenazas
24. d) Aumentar la frecuencia de la respiración
25. c) Alertar al individuo sobre cambios repentinos en el entorno
26. a) Levantamiento del labio superior
27. b) La autorregulación emocional
28. c) Que existen diferentes tipos de inteligencias, incluida la intrapersonal y la interpersonal
29. c) La integración de la inteligencia emocional en programas educativos
30. d) La habilidad para regular las emociones propias y de los demás de manera efectiva

# SOLUCIONES ACTIVIDADES

## TEMA 1

### SOLUCIONES ACTIVIDAD 1

Situación 1: Recibir un cumplido en el trabajo.

Interpretación subjetiva: se puede interpretar el cumplido como un reconocimiento de nuestro trabajo duro y sentirnos felices y valorados. También puede ser interpretado como una forma de manipulación o sarcasmo y hacernos sentir incómodos o desconfiados.

Emociones asociadas: alegría, satisfacción, sorpresa, desconfianza.

Situación 2: Perder un empleo inesperadamente.

Interpretación subjetiva: se puede interpretar de dos modos: como una oportunidad para un cambio positivo en nuestra vida o bien podemos sentirnos abrumados y preocupados por nuestro futuro.

Emociones asociadas: tristeza, ansiedad, miedo, esperanza.

Situación 3: Encontrar una nueva oportunidad laboral.

Interpretación subjetiva: podemos interpretar esta nueva oportunidad como una recompensa por nuestra persistencia y dedicación, sintiéndonos emocionados y optimistas. Por otro

lado, podemos sentirnos cautelosos y preocupados por los desafíos a que nos enfrentaremos en el nuevo trabajo.

Emociones asociadas: alegría, entusiasmo, optimismo, ansiedad.

## **SOLUCIONES ACTIVIDAD 2**

Escenario 1: Juan acaba de recibir una noticia emocionante: ha sido aceptado en su programa universitario de elección.

Posibles cambios fisiológicos:

- Aumento del ritmo cardíaco debido a la emoción y la excitación.
- Aumento de la liberación de hormonas como la dopamina y la serotonina, que están asociadas con la felicidad y la alegría.
- Respiración rápida y superficial debido a la emoción positiva.

Escenario 2: Ana está en medio de una situación estresante en el trabajo, con múltiples tareas que completar y plazos ajustados.

Posibles cambios fisiológicos:

- Aumento del ritmo cardíaco y la presión arterial debido al estrés y la activación del sistema nervioso simpático.
- Aumento de la liberación de hormonas del estrés como el cortisol y la adrenalina.
- Respiración rápida y superficial para proporcionar oxígeno adicional al cuerpo en preparación para la acción.

Escenario 3: David está en una montaña rusa y se dirige hacia la caída más empinada.

Posibles cambios fisiológicos:

- Aceleración del ritmo cardíaco y aumento de la presión arterial debido al miedo y la anticipación.
- Dilatación de las pupilas y aumento de la activación del sistema nervioso simpático en preparación para la respuesta de lucha o huida.
- Respiración rápida y superficial para proporcionar oxígeno adicional al cuerpo en preparación para la acción.

## TEMA 2

### SOLUCIONES ACTIVIDAD 1

Ejemplo de solución:

Alegría

Situación hipotética: Después de meses de esfuerzo, María recibe la noticia de que ha sido aceptada en la universidad de sus sueños. Experimenta una oleada de alegría que se manifiesta en una sonrisa radiante, risa espontánea y un sentimiento de ligereza y euforia. Esta alegría la motiva a compartir la noticia con su familia y amigos, fortaleciendo así sus lazos sociales.

Miedo

Situación hipotética: Pedro se encuentra caminando por un callejón oscuro cuando escucha pasos detrás de él. Inmediatamente siente miedo, su corazón comienza a latir rápidamente, sus manos empiezan a sudar y su cuerpo se tensa. Esta emoción de miedo lo alerta sobre el peligro potencial y activa su instinto de huir o luchar para protegerse.

## Enfado (Ira)

Situación hipotética: Ana descubre que su compañero de trabajo se ha atribuido el mérito de un proyecto en el que ambos trabajaron arduamente juntos. Siente una profunda ira, su rostro se enrojece, sus músculos se tensan y su voz se eleva al confrontar a su compañero. Esta ira la impulsa a defender sus derechos y buscar una solución a la situación injusta.

## Tristeza

Situación hipotética: Juan recibe la noticia del fallecimiento de su mascota. Experimenta una profunda tristeza, se siente abrumado por la pérdida y las lágrimas brotan de sus ojos. Busca consuelo en sus seres queridos y reflexiona sobre los momentos compartidos con su mascota, permitiendo que la tristeza lo ayude a procesar su duelo.

## Asco

Situación hipotética: Laura abre la nevera y encuentra comida en mal estado con un olor nauseabundo. Experimenta un intenso sentimiento de asco, su cara se arruga y su estómago se revuelve. Rápidamente cierra la nevera y decide desechar la comida para evitar cualquier riesgo para su salud.

## Amor

Situación hipotética: Miguel abraza a su mejor amigo después de mucho tiempo sin verse. Experimenta una cálida sensación de amor y conexión, su corazón se llena de afecto y gratitud. Este amor fortalece su amistad y le brinda un sentido de pertenencia y apoyo emocional.

## Sorpresa

Situación hipotética: Marta organiza una fiesta sorpresa para su mejor amiga. Cuando su amiga llega a casa y enciende las luces, ve a todos sus seres queridos reunidos para celebrar su cumpleaños. Experimenta una sorpresa intensa, sus ojos se abren con incredulidad y su mandíbula cae. Su corazón late rápidamente mientras trata de procesar lo que está viendo. Esta sorpresa, aunque breve, la llena de emoción y gratitud por el gesto de sus amigos.

## SOLUCIONES ACTIVIDAD 2

EMOCIONES PRIMARIAS	EMOCIONES SECUNDARIAS
Básicas	Combinación a partir de las primarias
Innatas	Aprendidas
Universales	Dependen de la cultura y el entorno
Desde el nacimiento	A partir de los dos o tres años de vida
Función principal de supervivencia	Otro tipo de funciones

## TEMA 3

### SOLUCIONES ACTIVIDAD 1

A continuación, se indican algunos ejemplos de solución.

### Situación 1

Durante una reunión de equipo, uno de los miembros presenta una idea innovadora que recibe críticas negativas por parte de algunos colegas.

Emoción básica identificada: Ira.

Justificación: la crítica hacia la idea innovadora puede generar sentimientos de frustración y enojo en el empleado que la presentó, así como en otros miembros del equipo que la respaldan. La ira puede surgir como respuesta a la percepción de injusticia o falta de reconocimiento hacia el esfuerzo realizado.

### Situación 2

Un empleado recibe elogios y reconocimiento público por su excelente desempeño en un proyecto importante.

Emoción básica identificada: Alegría.

Justificación: el reconocimiento y el elogio por el trabajo bien hecho pueden provocar sentimientos de satisfacción y alegría en el empleado, aumentando su motivación y compromiso con la organización.

### Situación 3

Un equipo se enfrenta a la posibilidad de ser despedido debido a recortes presupuestarios en la empresa.

Emoción básica identificada: Miedo.

Justificación: La incertidumbre sobre el futuro laboral y el temor a perder el empleo pueden generar ansiedad y miedo en los em-

pleados, lo que puede afectar su capacidad para concentrarse en el trabajo y su bienestar emocional en general.

#### Situación 4

Durante una reunión, el jefe anuncia cambios importantes en la estructura organizativa de la empresa.

Emoción básica identificada: Sorpresa.

Justificación: los cambios inesperados pueden provocar sorpresa entre los empleados, tanto positiva como negativa, dependiendo de cómo perciban las implicaciones de los cambios en su trabajo y en la organización en general.

## **SOLUCIONES ACTIVIDAD 2**

Alegría + Confianza → Amor

Anticipación + Alegría → Optimismo

Ira + Anticipación → Alevosía (agresión)

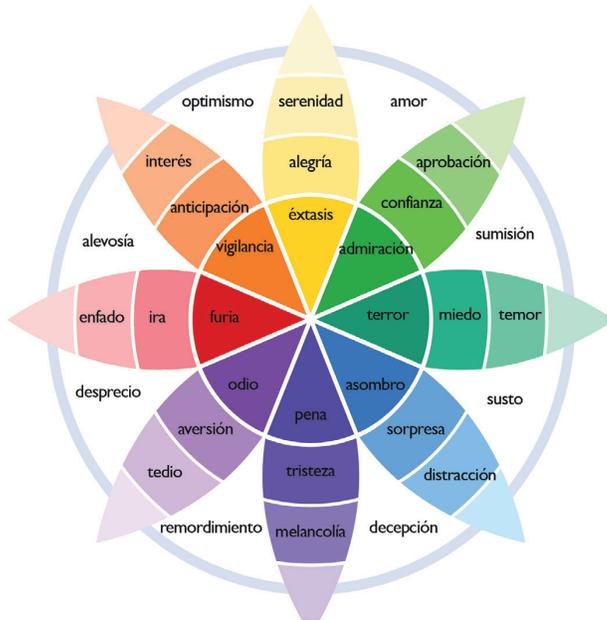
Aversión (asco) + Ira → Desprecio

Tristeza + Aversión (asco) → Remordimiento

Sorpresa + Tristeza → Decepción

Miedo + Sorpresa → Susto (alarma)

Miedo + Confianza → Sumisión



## TEMA 4

### SOLUCIÓN ACTIVIDAD 1

La ansiedad y el nerviosismo que María experimenta son respuestas emocionales adaptativas que señalan la importancia del evento inminente: el examen final. Estas emociones movilizan recursos internos, como la concentración y la energía mental, para que María pueda abordar la situación de manera efectiva.

Sin embargo, estas emociones también están afectando su capacidad para concentrarse y estudiar de manera eficiente. María se siente abrumada por la presión y comienza a dudar de sus habili-

dades para aprobar el examen. Además, su preocupación por el resultado del examen está generando un ciclo de pensamientos negativos que dificultan su rendimiento académico.

Para manejar estas emociones y mejorar su desempeño en el examen, María puede implementar algunas estrategias:

- Prácticas de mindfulness: practicar técnicas de mindfulness para reducir la ansiedad y el estrés, como la meditación de atención plena y la respiración consciente. Estas prácticas pueden ayudarla a calmar su mente y mejorar su capacidad para concentrarse en el estudio.
- Planificación y organización: elaborar un plan de estudio detallado que incluya tiempos de descanso regulares y metas de estudio alcanzables. Esto le permitirá distribuir su tiempo de manera más efectiva y reducir la sensación de abrumamiento.
- Apoyo emocional: buscar apoyo emocional en amigos, familiares o profesionales de la salud mental. Hablar sobre sus preocupaciones y miedos puede ayudarla a poner las cosas en perspectiva y obtener el apoyo que necesita para afrontar el examen con confianza.
- Pensamiento positivo: practicar el pensamiento positivo y la visualización para contrarrestar los pensamientos negativos. En lugar de centrarse en lo que podría salir mal, puede enfocarse en sus fortalezas y logros pasados, recordándose a sí misma que está bien preparada para el examen.

## **SOLUCIÓN ACTIVIDAD 2**

Las emociones desempeñan un papel fundamental en la vida de Juan mientras se enfrenta a los desafíos de su nuevo entorno laboral. Se siente ansioso y preocupado por no estar a la altura

de las expectativas de sus compañeros y superiores, lo que afecta su confianza en sí mismo y su capacidad para desempeñarse eficazmente en su nuevo rol.

Sin embargo, también experimenta emociones como la empatía y la gratitud hacia sus compañeros de equipo, quienes han demostrado ser comprensivos y solidarios durante este período de transición. Estas emociones positivas refuerzan los lazos sociales y fomentan la cooperación entre los miembros del equipo, lo que contribuye al bienestar colectivo y al funcionamiento armonioso del grupo.

Para abordar estas emociones y adaptarse con éxito a su nuevo entorno laboral, Juan puede implementar las siguientes estrategias:

- Comunicación no verbal: puede utilizar la comunicación no verbal, como mantener una postura abierta y receptiva, y mantener un contacto visual adecuado con sus compañeros de equipo para transmitir confianza y disposición para colaborar.
- Empatía: puede practicar la empatía al ponerse en el lugar de sus compañeros de equipo y tratar de comprender sus perspectivas y preocupaciones. Esto fortalecerá sus relaciones interpersonales y facilitará la colaboración en el equipo.
- Cooperación y altruismo: puede ofrecer su ayuda y apoyo a sus compañeros de equipo cuando sea necesario, demostrando así su compromiso con el éxito del grupo y fomentando un ambiente de trabajo colaborativo.
- Regulación social: puede ser consciente de cómo sus emociones afectan su comportamiento en el trabajo y trabajar en la regulación de sus respuestas emocionales para mantener un ambiente de trabajo positivo y productivo.

- Negociación y resolución de conflictos: puede abordar cualquier conflicto o discrepancia con sus compañeros de equipo de manera constructiva, utilizando la empatía y la comunicación efectiva para encontrar soluciones mutuamente aceptables.
- Conformidad social: puede adaptarse a las normas y expectativas de su nuevo entorno laboral mientras mantiene su autenticidad y contribuye con sus habilidades y experiencias únicas al equipo.

## TEMA 5

### SOLUCIÓN ACTIVIDAD 1

#### Alegría

- Sonrisa evidente con levantamiento de las mejillas y comisuras de los labios hacia arriba.
- Ojos brillantes y cálidos, con posible aparición de patas de gallo alrededor.
- Cejas relajadas o ligeramente levantadas.
- Expansión facial, con el rostro pareciendo luminoso y abierto.
- Postura facial abierta y relajada.
- Gestos faciales fluidos y naturales, reflejando autenticidad y espontaneidad.



## Tristeza

- Cejas fruncidas hacia abajo en el centro de la frente.
- Mirada baja o evitación del contacto visual.
- Descenso de las comisuras de los labios.
- Expresión facial tensa, con músculos faciales tensos alrededor de la boca, las mejillas y la frente.
- Posible presencia de lágrimas en los ojos.
- Posible coloración pálida de la piel debido al estrés emocional.



## Miedo

- Cejas arqueadas y elevadas, creando arrugas en la frente.
- Ojos abiertos de par en par, con posibles pupilas dilatadas.
- Párpados elevados.
- Ceño fruncido, reflejando tensión y ansiedad.
- Posibles labios tensos o estirados.
- Posible cambio en el tono de la piel, como palidez o enrojecimiento.



## Ira

- Ceño fruncido con arrugas verticales en la frente.
- Mirada intensa y fija, con pupilas dilatadas.
- Posible expansión de los vasos sanguíneos, resultando en enrojecimiento facial.
- Labios apretados o fruncidos, con mandíbula tensa.



- Nariz arrugada.
- Mandíbula tensa, indicando preparación para la acción agresiva.

#### Asco

- Levantamiento del labio superior exponiendo los dientes superiores.
- Arrugas nasales.
- Elevación de la parte central de la cara.
- Curvatura hacia abajo de los labios.
- Contracción de los músculos del mentón y la mandíbula.
- Posible mirada de evitación o desagrado.



#### Sorpresa

- Apertura amplia de los ojos.
- Elevación rápida de las cejas.
- Posible apertura de la boca.
- Mirada fija en el estímulo sorprendente.
- Relajación general de los músculos faciales.
- Ausencia de tensiones musculares evidentes.



## SOLUCIÓN ACTIVIDAD 2

A continuación se indica una posible solución:

### Paso 1: Reconocer las emociones propias

Antes de abordar el problema con el equipo, tómate un momento para reflexionar sobre tus propias emociones y expresiones faciales durante las reuniones. ¿Has estado mostrando signos de frustración o preocupación que podrían estar afectando el ánimo del equipo?

### Paso 2: Interpretar las emociones de los demás

Durante la próxima reunión, observa las expresiones faciales de los miembros del equipo. ¿Puedes identificar signos de tensión, frustración o incomodidad? Presta especial atención a aquellos que podrían estar mostrando emociones negativas de manera menos evidente.

### Paso 3: Promover la comunicación efectiva

Durante la reunión, utiliza expresiones faciales que reflejen apertura, empatía y atención. Sonríe genuinamente para mostrar apoyo y disposición para escuchar a los miembros del equipo. Además, mantén una postura abierta y relajada para fomentar un ambiente de confianza y colaboración.

### Paso 4: Crear un ambiente de trabajo positivo

Al finalizar la reunión, reconoce los logros del equipo y muestra gratitud hacia los esfuerzos realizados. Utiliza expresiones faciales de alegría y satisfacción para transmitir tu aprecio y motivar al equipo. Además, anima a los miembros del equipo a expresar reconocimiento y apoyo mutuo.

### Paso 5: Manejar las emociones negativas

Si surge algún conflicto durante la reunión, mantén la calma y utiliza expresiones faciales que reflejen serenidad y control emo-

cional. Escucha activamente a todas las partes involucradas y busca soluciones de manera colaborativa. Evita expresiones faciales de enojo o frustración que puedan exacerbar la situación.

Resultado esperado:

Al utilizar la expresión facial como herramienta para mejorar la comunicación y gestionar las emociones en el equipo de ventas, se espera que se promueva un ambiente laboral más positivo y colaborativo. Esto debería conducir a una mejora en el rendimiento del equipo y en la satisfacción laboral de sus miembros.

## TEMA 6

### SOLUCIÓN ACTIVIDAD 1

ASPECTO	TEORÍAS COGNITIVAS	INTELIGENCIA EMOCIONAL
Enfoque	Se centra en procesos mentales y cognitivos.	Se enfoca en la comprensión y regulación de las emociones.
Ámbito de estudio	Principalmente la cognición y el pensamiento racional.	Las emociones y su impacto en el comportamiento humano.
Definición de inteligencia	Habilidad para procesar información y resolver problemas de manera lógica.	Habilidad para comprender, manejar y expresar emociones de manera efectiva.
Componentes principales	Procesamiento de información, memoria, razonamiento.	Autoconciencia, autorregulación, empatía, habilidades sociales.

ASPECTO	TEORÍAS COGNITIVAS	INTELIGENCIA EMOCIONAL
Metodología	Experimentación, análisis de datos, modelización.	Evaluación de habilidades emocionales, observación de comportamientos.
Importancia	Destaca la capacidad de resolver problemas y tomar decisiones de manera lógica.	Resalta la importancia de las habilidades sociales y emocionales en el éxito personal y profesional.
Aplicaciones	Ampliamente utilizada en educación, psicología cognitiva, ciencias de la computación.	Aplicada en el ámbito educativo, liderazgo, trabajo en equipo, bienestar emocional.

## SOLUCIÓN ACTIVIDAD 2

Se proponen las siguientes actividades basadas en inteligencia emocional:

**Sesión de autoconciencia y reconocimiento emocional:** se organiza una sesión de capacitación donde cada miembro del equipo tiene la oportunidad de reflexionar sobre sus propias emociones y cómo estas pueden influir en su comportamiento y en la comunicación con los demás. Se realizan ejercicios para identificar las emociones propias y comprender cómo afectan la interacción con los colegas.

**Desarrollo de habilidades de empatía:** se llevan a cabo actividades prácticas para promover la empatía entre los miembros del equipo. Se anima a los consultores a ponerse en el lugar de sus colegas y considerar sus perspectivas y necesidades. Se fomenta la escucha activa y la expresión de comprensión hacia las emociones y preocupaciones de los demás.

Entrenamiento en comunicación efectiva: se ofrecen talleres de comunicación efectiva donde se enseñan habilidades para expresar ideas de manera clara y asertiva. Se practican técnicas de comunicación verbal y no verbal para mejorar la claridad y la comprensión en las interacciones diarias. Se enfatiza la importancia de la comunicación abierta y transparente para evitar malentendidos y conflictos.

Resolución de conflictos constructiva: se brinda capacitación en técnicas de resolución de conflictos que se centran en la comprensión mutua y la búsqueda de soluciones colaborativas. Se practican estrategias para manejar conflictos de manera calmada y respetuosa, buscando un resultado que beneficie a todas las partes involucradas. Se fomenta el uso de la empatía y el control emocional para mantener la armonía en el equipo.

Resultados esperados:

Se espera que después de implementar estas medidas basadas en la inteligencia emocional, el equipo de consultores senior experimente una mejora significativa en la comunicación y las relaciones interpersonales. Se anticipa una reducción en los malentendidos y conflictos, así como un aumento en la claridad y la eficacia en la transmisión de información. Además, se espera que el ambiente laboral sea más colaborativo y positivo, lo que contribuirá al éxito de los proyectos y al bienestar general de los miembros del equipo.

