Diseño Instruccional

Técnicas de Autocontrol Emocional y Manejo del Estrés

Plan formativo · Formato SENCE

Nombre del curso	Técnicas de Autocontrol Emocional y Manejo del Estrés
Modalidad	E-learning asincrónico, con relator/tutor que acompaña al participante por el foro de consultas de cada módulo y retroalimenta sus avances, Nivel 2
Duración total	24 horas cronológicas
N° de módulos	3
Dirigido a	Encargadas y encargados de bienestar y de gestión de personas, jefaturas y supervisores de equipos de trabajo, e integrantes de comités paritarios que, por su cargo, entregan herramientas preventivas de autocuidado emocional en la organización.
Requisitos de ingreso	Manejo básico de computador y navegación en internet para cursar la modalidad e-learning asincrónica. Deseable experiencia laboral en gestión de personas o bienestar organizacional. No requiere conocimientos previos en inteligencia emocional ni manejo del estrés. Acceso a un computador, notebook o tablet con conexión estable a internet, navegador web actualizado, audio (parlantes o audífonos) y lector de PDF.

Competencia a desarrollar

Analizar situaciones de estrés laboral y de interacción emocional en los equipos de trabajo en cuanto a los componentes de la inteligencia emocional, los factores de riesgo del estrés y las técnicas de autocontrol emocional que corresponden, conforme al modelo de inteligencia emocional de Daniel Goleman y a las políticas de bienestar de la organización.

Verbo	Analizar (N4: examinar la situación emocional del equipo y la técnica que corresponde)
Objeto	situaciones de estrés laboral y de interacción emocional en los equipos de trabajo (componentes de la inteligencia emocional, factores de riesgo y técnicas de autocontrol)
Condición	en su lugar de trabajo, conforme al modelo de Daniel Goleman y a las políticas de bienestar de la organización

Aprendizajes esperados, contenidos y horas

N°	Aprendizaje esperado	Contenidos	Horas
1	**Inteligencia emocional aplicada a la comunicación y las relaciones interpersonales en el trabajo** AE1: Reconocer los componentes de la inteligencia emocional —autoconciencia, autocontrol, empatía y habilidades sociales— en situaciones de comunicación y de relación interpersonal en el trabajo presentadas en casos simulados, según el modelo de Daniel Goleman. Nivel taxonómico: N1-N2 Recordar/Comprender	• Concepto de inteligencia emocional y su relevancia laboral • Modelo de inteligencia emocional de Daniel Goleman • Componentes: autoconciencia, empatía, autocontrol y habilidades sociales • Naturaleza y función de las emociones • Respuesta fisiológica del cuerpo ante el miedo • Herramientas para el control de las emociones • Test de autodiagnóstico emocional	**7**
2	**Influencia del estrés en las emociones y en las relaciones interpersonales** AE2: Clasificar los factores presentes en situaciones laborales simuladas como factores de riesgo o como factores protectores del estrés laboral, conforme a sus señales físicas y emocionales y a su efecto en las relaciones interpersonales. Nivel taxonómico: N2 Comprender	• Concepto de estrés y reconocimiento de sus señales • Reacciones físicas y emocionales frente al estrés • Trabajo bajo presión y estrés crónico • Influencia del estrés en la comunicación y las relaciones interpersonales • Frustración, sentimientos de inferioridad y clima laboral • Factores de riesgo del estrés laboral: malas relaciones, exceso de cambios, condiciones ambientales, sobrecarga y ambigüedad de rol • Asertividad y responsabilidad como factores protectores	**8**
3	**Claves de la inteligencia emocional para el clima laboral: comunicación, asertividad, empatía y actitud positiva** AE3: Analizar situaciones de tensión emocional en equipos de trabajo presentadas en casos simulados en cuanto a la técnica de inteligencia emocional —escucha activa, asertividad, empatía o actitud positiva— que corresponde a cada una para el cuidado del clima laboral. Nivel taxonómico: N4 Analizar	• Inteligencia emocional aplicada al trabajo • Competencias personales: autoconocimiento y automotivación • Empatía, gestión social y autocontrol • La escucha activa: concepto y consejos para su práctica • La asertividad y su relación con la inteligencia emocional • Empatía y sus beneficios en el trabajo: simpatía versus empatía • Cultivo de una actitud positiva ante situaciones adversas	**9**
	Total horas cronológicas		**24**

Carga horaria y su fundamentación

El curso contempla 24 horas cronológicas en modalidad e-learning asincrónica, distribuidas de forma diferenciada (7/8/9 h) según el nivel taxonómico de cada aprendizaje esperado y la carga real de cada módulo: pantallas de la lección narrada, casos simulados de toma de decisiones, juegos de aplicación, apuntes y evaluaciones. Los módulos de mayor nivel taxonómico concentran más horas de práctica y trabajo autónomo; la última unidad incluye además el tiempo de la evaluación final integradora, que no constituye un AE adicional ni suma horas al total. Cada módulo desglosa su tiempo en lecciones, lectura y estudio de los apuntes, casos simulados y juegos, foro de consultas, trabajo autónomo y evaluación. El trabajo autónomo corresponde al estudio de las referencias del módulo, al reintento de los casos simulados y de los juegos y a la preparación de la evaluación.

Mód.	Lecciones	Lectura / estudio	Casos y actividades	Foro	Trabajo autónomo	Evaluación	Total
1	2	0,5	1,5	0,5	1,5	1	**7**
2	2	0,5	1,5	1	2	1	**8**
3	2	1,5	1,5	1	0,5	2,5	**9**

Técnicas metodológicas

Curso e-learning asincrónico con lecciones navegables narradas, historias con personajes, bloques interactivos, juegos, casos simulados de toma de decisiones, apuntes y glosario descargables, y evaluaciones con retroalimentación. La metodología avanza de lo conceptual a lo aplicado y al análisis de situaciones laborales, y el participante progresa de forma secuencial: cada módulo se habilita al completar el anterior —lección, evaluación parcial con 60 % de logro y participación en el foro— y la evaluación final integradora se habilita al completar los tres módulos. En cada módulo, el facilitador abre el foro con una pregunta inicial vinculada al aprendizaje esperado; el participante interviene de forma obligatoria y asincrónica —al menos una intervención fundamentada, aplicando lo aprendido y apoyándose en el glosario del módulo— y el facilitador orienta, responde las dudas y retroalimenta cada participación. La plataforma registra ingreso, avance, interacción con los recursos, participación en el foro y resultados de evaluación.

Módulo 1 (AE1): El participante revisa la lección navegable narrada y los apuntes del módulo, consulta el glosario del módulo, practica con el juego «clasifica los componentes de la inteligencia emocional» y resuelve el caso simulado «Un lunes que nadie esperaba»: reconoce en cada escena el componente de la inteligencia emocional que corresponde. Rinde la evaluación parcial con retroalimentación por ítem (60 % de logro). Participa de forma obligatoria en el foro del módulo: el facilitador plantea la pregunta inicial —describir una situación del propio trabajo en la que deba aplicar la inteligencia emocional en la comunicación o en una relación interpersonal, explicando qué haría y por qué—, el participante publica al menos una respuesta fundamentada en el módulo y el facilitador orienta, responde y retroalimenta. Esta participación es condición para avanzar al módulo siguiente.

Módulo 2 (AE2): El participante revisa la lección navegable narrada y los apuntes del módulo, consulta el glosario del módulo, practica con el juego «factores de riesgo vs. protectores» y resuelve el caso simulado «El lunes que comenzó a revelar todo»: clasifica cada situación como factor de riesgo o factor protector y justifica la clasificación. Rinde la evaluación parcial con retroalimentación por ítem (60 % de logro). Participa de forma obligatoria en el foro del módulo: el facilitador plantea la pregunta inicial —describir una situación laboral de estrés, cómo influye en su conducta y qué estrategia aplicaría para manejarlo—, el participante publica al menos una respuesta fundamentada en el módulo y el facilitador orienta, responde y retroalimenta. Esta participación es condición para avanzar al módulo siguiente.

Módulo 3 (AE3): El participante revisa la lección navegable narrada y los apuntes del módulo, consulta el glosario del módulo, practica con el juego «Decisión: asertividad en el trabajo» y resuelve el caso simulado «Un lunes que lo dice todo»: examina la situación y fundamenta la técnica de inteligencia emocional que corresponde. Rinde la evaluación parcial con retroalimentación por ítem (60 % de logro). Participa de forma obligatoria en el foro del módulo: el facilitador plantea la pregunta inicial —analizar un caso de tensión en el equipo y proponer cómo aplicar la asertividad, la empatía y una actitud positiva para mejorar el clima laboral—, el participante publica al menos una respuesta fundamentada en el módulo y el facilitador orienta, responde y retroalimenta. Al completar los tres módulos se habilita la evaluación final integradora.

Sistema de evaluación

Instrumento	Descripción
Evaluación diagnóstica	Cuestionario de selección múltiple sin calificación que cubre los 3 aprendizajes esperados, para detectar conocimientos previos.
Evaluaciones parciales	Por cada AE: caso simulado de toma de decisiones (lista de cotejo de decisiones críticas) y evaluación parcial del módulo (cuestionario o caso aplicado con retroalimentación), cada uno con exigencia de 60 % de logro.
Cuestionario final integrador	Cuestionario integrador de 15 preguntas que cubre los 3 aprendizajes esperados, con exigencia de 60 % de logro.
Evaluación final aplicada	Evaluación final aplicada sobre el caso «Crisis en el Equipo de Atención al Cliente de TechServ» (13 preguntas), evaluada con una rúbrica analítica de 5 criterios y 4 niveles de logro (destacado, adecuado, básico e insuficiente). Integra los aprendizajes esperados sin constituir un AE adicional. Las preguntas se corrigen automáticamente y el relator usa la rúbrica para retroalimentar por el foro.

Instrumento	Descripción
Escala de calificación	Escala de 1,0 a 7,0. Nota mínima de aprobación 4,0, equivalente al 60 % de logro.
Ponderación	Evaluaciones parciales por aprendizaje esperado 60 % · Evaluación final integradora 40 % (cuestionario integrador y evaluación final aplicada, en partes iguales). La diagnóstica, la introducción y la inducción no inciden en la nota.

Evaluación por aprendizaje esperado

AE	Evidencia	Instrumento	Estándar
AE1	Resolución del caso simulado «Un lunes que nadie esperaba» (decisiones críticas con retroalimentación inmediata) y evaluación parcial del Módulo 1 (12 ítems).	Lista de cotejo de las decisiones críticas del caso, integrada en la lección del módulo, y cuestionario con clave de corrección y retroalimentación por ítem.	60 % de logro en cada instrumento.
AE2	Resolución del caso simulado «El lunes que comenzó a revelar todo» (decisiones críticas con retroalimentación inmediata) y evaluación parcial del Módulo 2 (12 ítems).	Lista de cotejo de las decisiones críticas del caso, integrada en la lección del módulo, y cuestionario con clave de corrección y retroalimentación por ítem.	60 % de logro en cada instrumento.
AE3	Resolución del caso simulado «Un lunes que lo dice todo» (decisiones críticas con retroalimentación inmediata) y evaluación parcial del Módulo 3 (12 ítems).	Lista de cotejo de las decisiones críticas del caso, integrada en la lección del módulo, y cuestionario con clave de corrección y retroalimentación por ítem.	60 % de logro en cada instrumento.

Rúbrica analítica — Evaluación final integradora

Niveles de logro: **Destacado** (4 pts): Resuelve el criterio de forma completa y correcta y fundamenta cada decisión en la norma, el protocolo o el procedimiento que corresponde. · **Adecuado** (3 pts): Resuelve correctamente los aspectos críticos del criterio, con omisiones menores que no afectan el resultado. · **Básico** (2 pts): Resuelve el criterio de forma parcial: reconoce la situación, pero omite o confunde al menos un aspecto crítico. · **Insuficiente** (1 pts): No reconoce la situación o propone acciones incorrectas o contrarias a la norma, al protocolo o al procedimiento.

Criterio	Desempeño esperado (nivel destacado)	Pond.	Destacado	Adecuado	Básico	Insuficiente
Reconocimiento de componentes de inteligencia emocional (AE1)	Identifica correctamente autoconciencia, autocontrol, empatía y habilidades sociales en las acciones de Carla y las situaciones del equipo; relaciona respuestas emocionales con respuestas fisiológicas.	25%	4 pts	3 pts	2 pts	1 pts
Identificación de factores de riesgo y señales de estrés laboral (AE2)	Reconoce factores como sobrecarga de trabajo, ambigüedad de rol, condiciones ambientales adversas y sus manifestaciones físicas/emocionales en Carla, Rodrigo y el equipo.	25%	4 pts	3 pts	2 pts	1 pts
Aplicación de técnicas de inteligencia emocional (AE3)	Propone y justifica técnicas concretas (escucha activa, asertividad, empatía, autocontrol) aplicables al caso que mejoren el clima laboral y las relaciones interpersonales.	30%	4 pts	3 pts	2 pts	1 pts
Análisis integrado y pensamiento crítico	Integra los tres AE en respuestas coherentes; analiza causas-efectos; propone soluciones realistas considerando el contexto organizacional.	15%	4 pts	3 pts	2 pts	1 pts

Criterio	Desempeño esperado (nivel destacado)	Pond.	Destacado	Adecuado	Básico	Insuficiente
Claridad, precisión y uso de conceptos técnicos	Utiliza terminología adecuada del curso; redacta respuestas claras, estructuradas y fundamentadas en los contenidos estudiados.	5%	4 pts	3 pts	2 pts	1 pts