



DESARROLLA  
**ESPECIALIZA**  
TRANSFIERE

# Presentación del Curso

**Manejo de Conflictos**

## Tabla de contenido

Descripción general .....	3
Público objetivo .....	3
Objetivos de aprendizaje .....	3
Duración .....	4
Contenidos .....	4
Competencias previas .....	5
Recursos .....	5
Aspectos metodológicos .....	5
Criterios de aprobación .....	5
Certificado .....	6
Perfil del Facilitador .....	6

Página | 2

## MANEJO DE CONFLICTOS

### Descripción general



Página | 3

El presente curso se desarrollará en la modalidad presencial, el cual permitirá identificar la importancia de la negociación como factor de éxito en el intercambio de beneficios entre la personas y conocer nuevas competencias que permitan conducir el proceso de negociación y manejo de conflicto.

En esta capacitación se estudiará las bases del conflicto, la situación del conflicto, las consecuencias del conflicto, las fases de preparación para solucionar conflictos, como aplicar el proceso de mediación y solución de casos reales situacionales en la organización.

Este curso se encuentra organizado en tres unidades:

En la primera unidad se analiza los fundamentos teóricos del conflicto en las organizaciones.

En la segunda unidad se analiza las etapas desarrollo del conflicto, es decir cuando funciona y cuando no el manejo de conflictos.

En la tercera unidad se aplicará el proceso de mediación de acuerdo a casos reales situaciones en la organización y los resultados constructivos - destructivos.

Con esta capacitación los participantes lograrán desarrollar habilidades personales que permitan conducir un proceso de negociación desde el desarrollo hasta la administración del conflicto y los resultados constructivos que permite mejorar la calidad del ambiente de trabajo en la organización.

### Público objetivo



El curso está dirigido a profesionales en áreas de administración, comunicación, derecho y profesiones a fines, así como para funcionarios públicos, asesores, consultores que desean mejorar sus conocimientos y aptitudes para negociar un conflicto en la empresa.

### Objetivos de aprendizaje



#### Objetivo general

- Promover el desarrollo de conocimientos y habilidades a los participantes para el manejo y solución de conflictos, mediante la utilización de nuevas estrategias y tácticas de negociación que facilite el logro del trabajo en equipo.

### Objetivos específicos

- Estar en la capacidad de entender las etapas del proceso de negociación de conflicto en la empresa.
- Aplicar de manera correcta las estrategias y tácticas de negociación para resolver el conflicto en la empresa.
- Fomentar el desarrollo de la creatividad, análisis, síntesis, arbitraje y mediación para mejorar la calidad del ambiente de trabajo en la organización.

### Duración



El curso tiene una duración de 24 horas.

### Contenidos



#### **BLOQUE 1: Fundamentos Teóricos**

- 1.1. Definición de Conflicto
- 1.2. Razones para el comienzo de un conflicto
- 1.3. Indicadores y causas de conflicto
- 1.4. El conflicto puede ser destructivo cuándo?
- 1.5. Tipos de conflictos
- 1.6. Técnicas para evadir o resolver los conflictos
- 1.7. Estrategias de supervisión para minimizar conflictos.
- 1.8. Manejo de conflictos con uno
- 1.9. Manejo de conflictos con otros

#### **BLOQUE 2: Resolución de conflictos y otros aspectos**

- 2.1. Fallas en el manejo de los conflictos.
- 2.2. Estrategias para favorecer el manejo de conflictos
- 2.3. Técnicas para el manejo de conflictos.
- 2.4. Características del buen negociador.
- 2.5. Errores fatales en el manejo de conflictos.
- 2.6. El arbitraje

#### **BLOQUE 3: Mediación**

- 3.1. Ciclo del proceso de mediación

## Competencias previas



**Conocimientos:** No se requiere de conocimientos previos.

**Habilidades o destrezas:** Los participantes deben manejar herramientas ofimáticas, principalmente el Word. Página | 5

**Valores:** Los participantes deben tener criterios éticos para aplicar la estrategia de negociación y resolver el conflicto en la empresa.

## Recursos



Los recursos que se requieren para la ejecución del curso presencial son los siguientes:

- Acceso a un equipo de computación con conexión a internet.
- Acceso al paquete Microsoft Office en sus componentes Word, Excel y power point.
- Disponer de un software para lectura de archivos PDF.
- Casos situaciones reales
- Block, esfero

## Aspectos metodológicos



El curso presencial se desarrolla totalmente en las aulas de clase, la metodología a seguirse en este curso será sobre la base de charlas magistrales, de aprendizaje participativo que promueva el análisis de los casos relacionados con la experiencia de los participantes, en cuyo caso el profesor tendrá un rol de Facilitador.

Se analizará los tipos de conflictos y la aplicación de técnicas para resolver los problemas que afecta a la organización, a fin de alcanzar los objetivos estratégicos de la empresa.

Se desarrollarán casos prácticos que permitan a los estudiantes poner en práctica el conocimiento teórico impartido.

El contenido del curso se pondrá a disposición de todos los participantes, para el desarrollo del proceso de capacitación.

## Criterios de aprobación



- Cumplimiento de las actividades propuestas en el plazo establecido
- Participación activa en las clases
- Asistencia del 80%
- Obtención de un rendimiento mínimo de 7/10 puntos en el curso

## Certificado



El participante que cumpla con los criterios de aprobación, recibirá un certificado con el aval de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, ESPE INNOVATIVA EP, y SETEC.

Página | 6

## Perfil del Facilitador



### Formación académica

#### Pregrado:

Ingeniero Comercial

Economista

Áreas afines

#### Posgrado

Magíster en Administración de Empresas. MBA

#### Otros

Capacitación en áreas afines

### Experiencia relacionada

Experiencia profesional en el sector público-privado y docencia en el área de administración de empresas.

Esta obra está bajo una licencia de [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 3.0 Ecuador](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/ec/)

