

GUÍA DEL PARTICIPANTE – CURSO:
MANEJO DE CONFLICTOS EN ENTORNOS LABORALES

 **Bienvenida**

Estimado/a participante:

¡Bienvenido/a al curso **Manejo de Conflictos en Entornos Laborales!**

A través de esta guía, te proporcionamos toda la información necesaria para que puedas desarrollar exitosamente este curso en modalidad e-learning. Aquí encontrarás detalles sobre los objetivos del curso, los contenidos, la metodología, las actividades formativas, el sistema de evaluación y los canales de apoyo disponibles.

Te invitamos a leer esta guía con atención para aprovechar al máximo tu experiencia de aprendizaje y facilitar tu navegación por los módulos.

 **Información General del Curso**

- **Nombre del curso:** Manejo de Conflictos en Entornos Laborales
 - **Duración:** 50 horas
 - **Modalidad:** 100% online, asincrónico
 - **Requisitos:**
 - Manejo a nivel usuario de computador
 - Conexión a internet
 - Acceso a navegador actualizado y programas básicos (PDF, Word, etc.)
 - Haber completado la inducción tecnológica de la plataforma
-

 **Objetivo General**

Distinguir herramientas de resolución de conflictos en entornos laborales, a partir del análisis de situaciones organizacionales que involucren negociación, manejo de emociones y comunicación asertiva.

 **Objetivos**

Módulo	Competencia específica
Módulo 1: Anatomía del Conflicto	Reconocer los conceptos fundamentales del conflicto, sus causas y evolución en el entorno laboral.
Módulo 2: Gestión de las Emociones	Identificar la influencia de las emociones y aplicar técnicas de autorregulación en situaciones de conflicto.
Módulo 3: Conflictos en las Organizaciones	Distinguir herramientas de resolución de conflictos en entornos laborales, a partir del análisis de situaciones organizacionales que involucren negociación, manejo de emociones y comunicación asertiva.

Contenidos por Módulo

Módulo	Contenidos
Módulo 1: Anatomía del Conflicto	<ul style="list-style-type: none"> - Definición de conflicto y diferencia con el desacuerdo - Tipología de conflictos: intrapersonal, interpersonal, intergrupala - Causas comunes de conflicto en el entorno organizacional - Ciclo del conflicto: etapas, manifestaciones y resultados posibles - Factores que influyen en la escalada o desescalada del conflicto
Módulo 2: Gestión de las Emociones	<ul style="list-style-type: none"> - Las emociones en contextos tensos - Estrategias de autorregulación emocional: respiración, pausas y autodiálogo - Gestión del estrés, frustración y ansiedad - Ejercicios de empatía en escenarios laborales complejos
Módulo 3: Conflictos en las Organizaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Factores que influyen en los conflictos organizacionales - Estrategias para anticipar y prevenir conflictos - Implementación de estructuras de gestión para reducir disputas



Metodología

Este curso se basa en una metodología de **aprendizaje activo y significativo**, centrada en la **aplicación de conocimientos a contextos reales**.

Cada módulo incluye:

- Actividades interactivas
- Resolución de casos
- Autoevaluaciones formativas con retroalimentación
- Ejercicios de reflexión y aplicación práctica

Los contenidos están organizados para el aprendizaje asincrónico, permitiendo avanzar a tu propio ritmo. Contarás con recursos multimedia, espacios de participación y actividades prácticas integradas a cada lección.

Evaluación

- **Evaluaciones formativas por módulo:** análisis de casos, con retroalimentación automática.
 - **Evaluación final:** prueba aleatoria de selección múltiple que representa el 100% de la nota final.
 - **Criterios de aprobación:** Escala de 1 a 7. Aprobación desde 75%.
 - **Intentos:** Cada participante tendrá tres oportunidades para aprobar la evaluación final.
-

Apoyo y Comunicación

Durante el curso contarás con:

- **Tutor experto en contenidos:** para consultas académicas y resolución de casos.
- **Tutor administrativo:** para apoyo técnico y logístico.

Canales disponibles:

- Mensajería interna en plataforma
- Foro público y privado
- Correo electrónico

Tiempos de respuesta:



- Consultas académicas: 24 horas hábiles
 - Consultas técnicas o administrativas: 48 horas hábiles
-

Recomendaciones Finales

- Organiza tu tiempo para avanzar con constancia.
- Participa en las actividades de reflexión y discusión.
- Aplica lo aprendido a tu realidad laboral.
- Aprovecha las actividades interactivas disponibles en cada módulo.