CURSO · DESARROLLO PERSONAL

Resolución de Problemas y Conflictos

MODALIDAD	DURACIÓN	DISTRIBUCIÓN REFERENCIAL
A medida: presencial, online en vivo o e-learning	**8 horas cronológicas**	**75 % teoría · 25 % práctica**

DESCRIPCIÓN

Herramientas para analizar problemas, tomar decisiones y gestionar conflictos laborales de forma constructiva.

OBJETIVO GENERAL

Al finalizar el curso, los participantes serán capaces de analizar problemas, tomar decisiones fundamentadas y gestionar conflictos laborales de manera constructiva.

DIRIGIDO A

Jefaturas, supervisores, líderes de equipo y trabajadores que enfrentan problemas operativos o situaciones de conflicto en su trabajo diario.

APRENDIZAJES ESPERADOS

- Definir un problema con claridad separando hechos, síntomas y causas
- Aplicar herramientas de análisis como árbol de problemas y diagrama causa-efecto
- Evaluar alternativas de solución con criterios objetivos
- Identificar tipos y etapas de un conflicto laboral
- Conducir conversaciones de negociación y mediación entre las partes

CONTENIDOS

Módulo 1: Análisis de problemas

- Diferencia entre problema, síntoma y causa
- Definición del problema con preguntas clave
- Árbol de problemas
- Recolección de datos e información

Módulo 2: Toma de decisiones

- Generación de alternativas con lluvia de ideas
- Matriz de decisión ponderada
- Sesgos que afectan las decisiones
- Plan de implementación y seguimiento

Módulo 3: Naturaleza del conflicto

- Tipos de conflicto en la organización
- Escalada del conflicto
- Estilos de manejo según Thomas-Kilmann
- Posiciones versus intereses

Módulo 4: Gestión constructiva de conflictos

- Negociación colaborativa
- Rol del mediador interno
- Conversaciones difíciles paso a paso
- Acuerdos y seguimiento

METODOLOGÍA

Taller práctico con resolución de casos, simulaciones de conflictos y uso de herramientas de análisis sobre situaciones propuestas por los participantes y adaptadas a la industria del cliente.

EVALUACIÓN

Evaluación de los aprendizajes mediante actividades prácticas y/o prueba final. Quienes aprueban reciben un certificado de participación emitido por Saberes OTEC SpA, verificable en saberesotec.cl.

Contenido propuesto y adaptable. Este programa es una propuesta referencial: los contenidos, la duración y la modalidad están sujetos a cambios según los requerimientos del cliente y se adaptan al giro y tipo de negocio de cada empresa. El curso puede dictarse en forma presencial, online en vivo o e-learning.