

Manejo de crisis, conflictos y mediación en instituciones públicas



Manejo de crisis, conflictos y mediación en instituciones públicas

Detalle del Curso

Fecha de inicio: 30-04-2026

Fecha de término: 28-05-2026

Modalidad: Online

Area: Administración y contabilidad

Tipo: Curso

Nivel: Básico

Duración: 1 mes /

Descripción

El curso **Manejo de crisis, conflictos y mediación en instituciones públicas** de Teleduc surge en respuesta a la necesidad de capacitación al interior de las organizaciones del sector público, buscando mejorar el conocimiento y las habilidades en el desempeño de los funcionarios públicos.

Es relevante que los participantes sean capaces de desarrollar herramientas que les permitan mejorar la capacidad de enfrentarse a situaciones de crisis y conflictos. Todo, a partir de enriquecer los sistemas de análisis de la estructura del sector público, según su marco regulatorio, las habilidades blandas y técnicas de cada funcionario público.

Lo anterior, busca fortalecer y mejorar la calidad de atención y el clima laboral de la institución pública. Con ello se facilita la construcción de una cultura organizacional en una comunidad de trabajo que se siente segura y con autoconfianza.

La metodología de este curso de crisis, conflictos y mediación en la administración pública es *online* asincrónica, y dura un mes.

Dirigido a

Directivos y jefaturas a cargo de equipos, organizaciones o áreas de responsabilidad social y ciudadana. Personal administrativo con funciones o cargos de contacto permanente con usuarios. Personas interesadas en la temática.

Módulos y contenidos

Módulo 1

El conflicto en la gestión pública y los intereses del bien público

Contenidos

- Marco general de la administración pública
- El estatuto administrativo, la gestión pública y ser un directivo y jefe *accountability*
- ¿Qué es una organización saludable en el sector público?
- Aprendemos de la psicología organizacional positiva (POP)
- Normas sobre acoso laboral, sexual, discriminación, entre otros.
- Prácticas saludables para estructurar y gestionar los procesos de trabajo

Módulo 2

Diagnósticos organizacionales efectivos del conflicto y su nivel de impacto en el sector público

Contenidos

- Definición de conflicto
- Origen y causas
- El objeto del conflicto
- Tipos de conflictos
- Tipología de los conflictos: latente, manifiesto e institucionalizado
- Elementos constitutivos del conflicto: actores, intereses, posición, objetivos y recursos
- Análisis y fases del conflicto
- Técnicas para la detección de necesidades e intereses en los distintos conflictos
- Estilos de afrontamiento del conflicto
- Sistemas de resolución alternativa de conflictos (RAC)

Módulos y contenidos

Módulo 3

Métodos alternativos para solucionar conflictos (MASC)

- Modelos de mediación: tradicional (Harvard), transformativo (Busch y Folger) y circular narrativo (Sara Cobb)
- Etapas de la mediación
- Tareas y habilidades del mediador, proceso de mediación
- Límites de la mediación
- Comunicación en la mediación y negociación (lenguaje verbal y no verbal)

Módulo 4

Modelo de negociación de Harvard en instituciones públicas

- Definición de negociación
- Principios que inspiran el método Harvard
- Elementos del plan de negociación Harvard

Equipo docente



Claudia Halabí

Jefa de programa

Directora de Educación Continua UC. Ingeniero Comercial y Economista, Universidad de Chile. Ph.D en Economía, Universidad de Georgia, EEUU. Executive Program in Corporate Strategy, Universidad de Chicago. Disciplines of Innovation Certificate, Universidad de Stanford.



Natalia Möller

Profesora / Tutora

Natalia Möller es doctora en Psicología (2020), Universidad de Santiago de Chile. Magíster en Psicología Social Aplicada, Universidad de Santiago de Chile. Asistente social, Inacap. Diplomado Gerontología Social, Pontificia Universidad Católica de Chile. Profesora del Programa Procade, Unidad de Capacitación y Desarrollo UC.

Metodología y certificación



Metodología

El curso es 100% online y utiliza metodología basada en el constructivismo, en la cual el estudiante es el actor principal de su propio aprendizaje.



Evaluación

Al final de cada módulo, el alumno realizará una evaluación en línea de los contenidos estudiados. Además, elaborará un trabajo final de aplicación.



Certificación

Los alumnos que cumplan las exigencias del programa recibirán un certificado de aprobación otorgado por la Pontificia Universidad Católica de Chile.

¿Porqué elegir Teleduc para capacitar?

Compromiso con la calidad

Nº1 de habla hispana en Latinoamérica Ranking QS Latam 2025 y certificada bajo la NCh 2728.

Proceso de mejora continua

Revisamos sistemáticamente nuestros cursos para asegurar que se cumplan nuestros estándares de calidad.

Diseño de cursos acorde a tus necesidades

Diseñados por expertos en educación a distancia, nuestros cursos presentan contenidos teóricos y prácticos para aplicarlos a situaciones concretas.

Cobertura nacional e internacional

Accederás a la plataforma educativa virtual desde cualquier lugar con conectividad a internet sin importar tu ubicación geográfica.

Efectividad y flexibilidad

Las actividades se desarrollan en forma 100% remota, lo que permite entregar flexibilidad en los horarios, de esta manera podrás distribuir tu tiempo y ser autónomo en tu proceso de aprendizaje.

Más de 40 años de experiencia

Somos la institución con mayor experiencia en educación a distancia de Latinoamérica.

Sistema tutorial

El proceso de enseñanza-aprendizaje se acompaña de un tutor, quien tendrá un rol de mediador y facilitador.

Certificación UC

Al realizar el curso nuestros alumnos reciben una certificación de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Admisión y matrículas

Proceso de matrícula

Valor pesos: \$140.000*

Valor dólar: \$140 dólares*

Web Pay Tarjeta de Crédito

Web Pay Tarjeta de Débito – RedCompra.

(*) Precio válido solo por el día 13/04/2026.

Este programa requiere un número mínimo de matriculados para dictarse y puede sufrir cambios tanto en la programación como en el cuerpo docente, por razones de fuerza mayor.

Requisitos de aprobación

Para la aprobación del curso, el alumno debe haber obtenido al menos la calificación mínima (4.0) en su promedio ponderado de las actividades evaluadas. Los alumnos que aprueben las exigencias del programa recibirán un certificado de aprobación otorgado por la Pontificia Universidad Católica de Chile. Nota: Las personas que no cumplan con el requisito de aprobación no recibirán ningún tipo de certificación.
