



SIPSRH

# MANEJO Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Curso con registro ante la STPS  
SIP0506165L3-00013

## CURSO ABIERTO

**Fecha:** 21 Y 22 de Agosto.

**Horario:** 16:00 a 19:00 hrs.

**Modalidad:** En Línea

## Dirigido a:

Personal Interesado.

## Objetivo General:

Al término del curso los participantes conocerán y aplicarán una metodología para el manejo de los conflictos y poder llegar a acuerdos satisfactorios para las partes involucradas.

## Metodología

El curso se basa en los principios de aprendizaje dirigido por el instructor, quien fungirá como facilitador para que los participantes construyan su propio conocimiento. Esto se llevará a cabo mediante:

- Exposición temática
- Análisis de casos
- Resolución de ejercicios o problemas, y evaluaciones.

El proceso de aprendizaje se llevará a cabo mediante el uso de tecnologías de la información y comunicación en un entorno virtual de aprendizaje.

# TEMARIO

1. ¿Qué es un conflicto?
2. Diferentes tipos de conflictos y su origen.
3. Factores y características de los conflictos.
4. Modelo de manejo de conflictos.
5. Modelo de manejo de conflictos.
6. La importancia de la comunicación asertiva en los equipos de trabajo para poder manejar los conflictos.
7. Impacto de la regulación emocional en el manejo de los conflictos.

## Oficinas Administrativas

Piaxtla #6, 2do, Piso, esq. Zacapoaxtla  
Col. La Paz, C.P. 72160. Puebla.

 SIPSRH  @rh\_sips  SIPS  sips\_rh

Tel: 22 22 96 65 85 | [Informes@sips.mx](mailto:Informes@sips.mx) | [www.sips.mx](http://www.sips.mx)

# Mtra. Ma. Diana Calderón Zepeda



## RESEÑA CURRICULAR DEL INSTRUCTOR

Diana cuenta con la licenciatura en Administración de Empresas, por la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Estudió la Maestría en desarrollo humano y capital intelectual en la UPAEP, actualmente es estudiante del Doctorado en Planeación Estratégica y Desarrollo de Tecnologías.

Estudió el Diplomado en Formación de instructores de educación a distancia en la Universidad de las Américas UDLAP, el Diplomado el servicio al cliente y Desarrollo de habilidades de consultoría como ventaja competitiva, en la Universidad Iberoamericana.

Diana está certificada por CONOCER en la impartición y diseño de cursos. Es Consultora en procesos de capacitación y desarrollo, administración y seguimiento de proyectos para IMPULSA.

Ha diseñado y facilitado cursos de capacitación para empresas como Gestamp Puebla, CONAGUA, WV de MEXICO, Lunkomex, Jonhson Controls, Secretaría de Turismo, entre otras. Es Instructora en el diplomado de desarrollo de habilidades directivas en la empresa KIEKERT.

Diana ha sido expositora en el Congreso Internacional por el Tecnológico de Monterrey, además de instructora en el Congreso Internacional de auditores de calidad.

Actualmente Diana es consultora en proyectos de negocio en el Tecnológico de Monterrey Campus Puebla.



Constancia de participación.  
Curso con registro ante la STPS.



PayPal, tarjeta de crédito y débito (Visa y Mastercard) y depósito bancario. Aplica pago con tarjeta de crédito, 3 y 6 meses sin intereses.



SOLUCIONES IDEALES EN PERSONAL SELECCIONADO S.A. DE C.V  
BBVA BANCOMER  
NO. DE CUENTA: 0155596939  
CLABE: 012650001555969392

### Oficinas Administrativas

Piactla #6, 2do, Piso, esq. Zacapoaxtla  
Col. La Paz, C.P. 72160. Puebla.

SIPSRH @rh\_sips SIPS @sips\_rh

Tel: 22 22 96 65 85 | [Informes@sips.mx](mailto:Informes@sips.mx) | [www.sips.mx](http://www.sips.mx)