



CÁMARA  
DE COMERCIO  
DE QUITO



ESCUELA  
DE NEGOCIOS

PRESENCIAL

# Inteligencia Emocional para la Gestión de Conflictos Empresariales

Socios  
CCQ

**\$140**

Público  
en general

**\$200**

**50%**  
descuento



Inicia **22** mayo



20 Horas  
Lunes a Viernes  
18:00 a 20:00

# Inteligencia Emocional para la **Gestión de Conflictos Empresariales**

## Descripción

Si la gestión que realiza se enfoca en el ámbito empresarial, y quiere conocer herramientas claves para resolver conflictos y negociar frente a situaciones límites, en el taller de “Inteligencia Emocional para Gestión de Conflictos Empresariales” podrá desarrollar habilidades y adquirir elementos técnicos que le permitan ejecutarlo.

En los cuatro módulos aprenderá a prevenir, manejar y brindar una solución ante conflictos que se generen en el contexto empresarial, por lo tanto, le invitamos a participar de una experiencia de formación que incluye actividades prácticas con metodologías de gamificación y ejercicios adaptados a la realidad corporativa.

## Objetivo

Brindar herramientas conceptuales y metodológicas para la aplicación de la inteligencia emocional en los conflictos empresariales.

## Dirigido a:

Profesionales del ámbito empresarial que requieren adquirir herramientas claves para resolver conflictos y negociar frente a situaciones límites.



# CONTENIDO

## Módulo I: Inteligencia emocional como factor clave

- ¿Qué es la inteligencia emocional?.
- Diagnóstico emocional en las organizaciones.
- Gestión empresarial a partir de la inteligencia emocional.
- El poder del manejo emocional.

## Módulo II: Manejo de relacionales empresariales

- Escucha activa.
- Empatía.
- Trabajo en equipo.
- Asertividad.
- Competencias empresariales.

## Módulo III: El conflicto en el ámbito empresarial

- ¿Qué es un conflicto? - Diferencia entre problema, pelea y conflicto.
- Indentificación de conflictos.
- Categorización de conflictos.
- Los conflictos como oportunidad.
- Caso práctico.

## Módulo IV: Gestionar conflictos

- Habilidades para resolución de problemas.
- Técnicas y herramientas para solucionar conflictos.
- Fases de la negociación.
- Estrategias de negociación.
- Caso práctico.

**Nota:** Se empleará metodología de gamificación para los módulos tres y cuatro



# Esteban Hidalgo A.

MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

- Profesional en Administración de Talento Humano, especializado en España para la gestión y administración del personal.
- Apasionado por desarrollar proyectos de Talento Humano que impacten directamente en la estrategia organizacional.
- En su experiencia profesional ha participado de implementaciones como: SAP - SSFF, gestión del cambio y estructura organizacional.
- En el ámbito empresarial ha liderado departamentos de Talento Humano: aportando al cambio en organizaciones financieras, educativas y del sector retail en el país.
- Además, es docente en la Universidad de las Américas, Pontificia Universidad Católica del Ecuador y facilitador de la Cámara de Comercio de Quito.



# Complementa tu formación **gratuitamente**



**TU NEGOCIO  
EN MARCHA**

En reconocimiento a la confianza que has depositado en nosotros para potenciar tu formación académica, ponemos a tu disposición un curso complementario y asincrónico a través de la plataforma Moodle.

## **CURSO: Servicio al Cliente**

### **APRENDERÁS:**

- 1.** Neuroservicios
- 2.** Prestación de servicios
- 3.** Leyes de la persuasión
- 4.** Conocer a mi cliente
- 5.** Cómo gestionar un servicio de excelencia?
- 6.** Errores en el servicio al cliente

Completa el curso según tu disponibilidad de tiempo

**Duración Total:**  
2 horas





**CÁMARA**  
DE COMERCIO  
DE QUITO



**ESCUELA**  
DE NEGOCIOS



**0999100500**



**capacitacion@lacamaradequito.com**



**www.ccq.edu.ec**

