



• **INFORME TÉCNICO DE EJECUCIÓN DE CAPACITACIÓN MANEJO DE CONFLICTOS**

**Nombre de la Acción de Capacitación:** Manejo de Conflictos

**Código de la Acción:** 20251009072

**Entidad Solicitante:** Junta del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez – Barranca

**Entidad Ejecutora:** Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP)

**Facilitadora:** Nasthalia María Taveras Lurena

**Fecha de Ejecución:** 15 de abril de 2025

**Duración:** 8 horas

**Modalidad:** Presencial

**Lugar de Realización:** Local institucional de la Junta Distrital – Barranca

**Participantes:** 21 personas

**Nivel:** Mandos medios (MMG), operativos (OP)

**Área Temática:** Gestión Humana, Resolución de Conflictos, Cultura Organizacional

---

• **I. CONTEXTO Y PROPÓSITO**

En respuesta a la creciente necesidad de fortalecer la convivencia laboral y resolver situaciones de tensión o conflicto entre colaboradores, se priorizó la realización del curso “Manejo de Conflictos” como parte del PAC 2025 de la Junta del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez.

Esta acción formativa responde a los lineamientos institucionales de fomentar un clima organizacional saludable y de prevenir la desmotivación, los enfrentamientos internos o la disminución del rendimiento en equipos de trabajo.

---

• **II. OBJETIVOS DEL CURSO**

• **Objetivo General:**

Dotar a los participantes de herramientas prácticas y enfoques efectivos para la prevención, abordaje y resolución constructiva de conflictos en el entorno laboral municipal.

• **Objetivos Específicos:**

- Reconocer los distintos tipos y causas de conflictos en el ámbito institucional.
- Identificar estilos de manejo de conflictos y su impacto.
- Aplicar estrategias de comunicación asertiva y escucha activa.
- Promover la mediación, negociación y resolución pacífica en el trabajo en equipo.

---

• **III. METODOLOGÍA**

El desarrollo de la jornada estuvo guiado por una metodología interactiva, reflexiva y basada en la experiencia:

- **Dinámicas vivenciales** de identificación y análisis de conflictos comunes.
- **Juegos de roles** simulando conflictos laborales y su resolución.
- **Estudios de caso** adaptados a contextos municipales.
- **Discusión grupal y retroalimentación activa**, con orientación práctica.
- **Evaluación participativa** sobre los estilos personales de afrontamiento de conflictos.

---

• **IV. PARTICIPANTES**

Se contó con una matrícula total de **21 participantes**, conformada por personal operativo y técnico de distintas áreas de la Junta Distrital.

---

• **V. RESULTADOS**

• **100% de participación y aprobación.**

- Aplicación de estrategias de mediación, negociación y resolución en escenarios prácticos.
- Compromiso del personal en implementar una comunicación más efectiva y respetuosa.
- Identificación de áreas recurrentes de conflicto para abordaje posterior por Gestión Humana.

---

• **VI. RECOMENDACIONES**

1. Crear un protocolo interno de gestión de conflictos laborales para la Junta.
2. Promover círculos de diálogo en los equipos con mayor exposición a tensiones.
3. Repetir este taller con personal de nueva incorporación o áreas descentralizadas.
4. Implementar espacios regulares de formación emocional y trabajo en equipo.

---

• **VII. CONCLUSIÓN**

La acción formativa “*Manejo de Conflictos*” representó un paso firme en la consolidación de una cultura institucional basada en la armonía, el respeto mutuo y la resolución pacífica. Su impacto será de gran valor para fortalecer el desempeño y la convivencia dentro de la Junta del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez – Barranca.

---

**Elaborado por:**

**Fecha:** 12 de mayo de 2025



Lic. Scarla Andreina De León Franco. -

Encargada de la Sección de Recursos Humanos. -





REPORTE DE EJECUCIÓN DE ACCIÓN DE CAPACITACIÓN

RT-07-PT-ONA-040-2025 Edición 9

Código de la Acción de Capacitación: 20251400972
Nombre de la Acción de Capacitación: MANEJO DE CONFLICTOS
Institución / Empresa: JUNTA DEL DISTRITO MUNICIPAL DON JUAN RODRIGUEZ BARRANCA
Facilitador(a): NASTIA MARIA TORIBIO URENA

Fecha de Inicio: 09/05/2025
Fecha de Término: 09/05/2025
Total Horas Programadas: 3 A Pagar: \_\_\_\_\_

Table with columns: No., Número de Cédula o Pasaporte, Participantes (Nombre(s) y Apellido(s)), Sexo (F, M), Nivel (OP, MM/G), Firma Asistencia de los Participantes, Fecha, Resultado (C, NC). Includes a total row at the bottom.



Observaciones:
Leyenda: F = Femenino, M = Masculino, OP = Operario, MM = Mandos Medios, G = Gerente, Resultado.. C = Califica N/C = No califica
Certificado: Físico Web
Asesor(a) Encargado(a) de División Depto.