

**Máster en Resolución y Gestión de Conflictos en la Administración Pública +
Titulación universitaria**



ÍNDICE

1 | Somos Educa
Business School

2 | Rankings

3 | Alianzas y
acreditaciones

4 | By EDUCA
EDTECH
Group

5 | Metodología
LXP

6 | Razones por las
que elegir Educa
Business School

7 | Programa
Formativo

8 | Temario

9 | Contacto

SOMOS EDUCA BUSINESS SCHOOL

EDUCA Business School es una institución de formación online especializada en negocios. Como miembro de la Comisión Internacional de Educación a Distancia y con el prestigioso Certificado de Calidad AENOR (normativa ISO 9001) nuestra institución se distingue por su compromiso con la excelencia educativa.

Nuestra **oferta formativa**, además de **satisfacer las demandas del mercado laboral** actual, puede bonificarse como formación continua para el personal trabajador, así como ser homologados en Oposiciones dentro de la Administración Pública. Las titulaciones de EDUCA Business School se pueden certificar con la Apostilla de La Haya dotándolos de validez internacional en más de 160 países.

Más de

18

años de
experiencia

Más de

300k

estudiantes
formados

Hasta un

98%

tasa
empleabilidad

Hasta un

100%

de financiación

Hasta un

50%

de los estudiantes
repite

Hasta un

25%

de estudiantes
internacionales

RANKINGS DE EDUCA BUSINESS SCHOOL

Educa Business School se engloba en el conjunto de EDUCA EDTECH Group, que ha sido reconocido por su trabajo en el campo de la formación online.

Todas las entidades bajo el sello EDUCA EDTECH comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación. Gracias a ello ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional.



ALIANZAS Y ACREDITACIONES



FONDO
SOCIAL
EUROPEO



BY EDUCA EDTECH

Educa Business School es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas instituciones educativas de formación online. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación.



ONLINE EDUCATION



METODOLOGÍA LXP

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EDUCA BUSINESS SCHOOL

1. FORMACIÓN ONLINE ESPECIALIZADA

Nuestros alumnos acceden a un modelo pedagógico innovador **de más de 20 años de experiencia educativa con Calidad Europea.**



2. METODOLOGÍA DE EDUCACIÓN FLEXIBLE

Con nuestra metodología estudiarán **100% online** y nuestros alumnos/as tendrán acceso los 365 días del año a la plataforma educativa.



3. CAMPUS VIRTUAL DE ÚLTIMA TECNOLOGÍA



Contamos con una **plataforma avanzada** con material adaptado a la realidad empresarial, que fomenta la participación, interacción y comunicación con alumnos de distintos países.

4. DOCENTES DE PRIMER NIVEL

Nuestros docentes están acreditados y formados en **Universidades de alto prestigio en Europa**, todos en activo y con una amplia experiencia profesional.



5. TUTORÍA PERMANENTE



Contamos con un **Centro de Atención al Estudiante CAE**, que brinda atención personalizada y acompañamiento durante todo el proceso formativo.

6. DOBLE MATRICULACIÓN

Algunas de nuestras acciones formativas cuentan con la llamada **Doble matriculación**, que te permite obtener dos formaciones, ya sean de masters o curso, al precio de una.



Máster en Resolución y Gestión de Conflictos en la Administración Pública + Titulación universitaria



DURACIÓN
1500 horas



**MODALIDAD
ONLINE**



**ACOMPANIAMIENTO
PERSONALIZADO**



CREDITOS
6 ECTS

Titulación

Doble Titulación: - Titulación de Máster en Resolución y Gestión de Conflictos en la Administración Pública con 1500 horas expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional - Titulación Universitaria en Análisis y Gestión de Conflictos en la Administración Pública con 6 Créditos Universitarios ECTS



EDUCA BUSINESS SCHOOL

como centro acreditado para la impartición de acciones formativas
expide el presente título propio

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con número de documento XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre del curso

con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Educa Business School.

Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXXXXX/XXXXXX.

Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXXX.

Y para que conste expido la presente titulación en Granada, a (día) de (mes) del (año).

Firma del Alumno/a
NOMBRE ALUMNO/A

La Dirección Académica
NOMBRE DE AREA MANAGER



Con el aval de la Comisión, Categoría Especial del Consejo Económico y Social de la UNED (Plan Propio de Grado)

Descripción

El Máster en Resolución y Gestión de Conflictos en la Administración Pública te ofrece la oportunidad de convertirte en un experto en un campo en constante crecimiento y demanda. En un contexto donde las administraciones públicas enfrentan desafíos complejos, la capacidad de gestionar y resolver conflictos de manera eficaz es crucial. Este máster te proporciona habilidades esenciales en mediación, evaluación de programas y prevención de conflictos, permitiéndote abordar situaciones problemáticas con confianza y profesionalismo. A través de un enfoque integral, adquirirás conocimientos sobre la organización administrativa y las técnicas de mediación, preparándote para liderar cambios positivos en el sector público. Además, el formato en línea te permite acceder a esta formación desde cualquier lugar, adaptándola a tus necesidades y ritmo. Participar en este máster no solo enriquece tu perfil profesional, sino que también te posiciona como un agente de cambio en un ámbito vital para la sociedad.

Objetivos

- Analizar la estructura organizativa de las administraciones públicas y su impacto en la gestión. - Evaluar el marco normativo europeo y su influencia en la administración pública local. - Identificar y aplicar procedimientos administrativos efectivos en la resolución de conflictos. - Diseñar recursos administrativos para optimizar la revisión y resolución efectiva de conflictos. - Implementar técnicas avanzadas de mediación en la gestión de conflictos administrativos. - Desarrollar estrategias para la prevención de conflictos en el entorno comunitario. - Aplicar dinámicas de grupo para abordar y resolver conflictos en el ámbito profesional.

Para qué te prepara

El Máster en Resolución y Gestión de Conflictos en la Administración Pública está dirigido a profesionales del sector público, como funcionarios y gestores, así como a titulados en áreas afines que deseen profundizar en la organización administrativa, el marco normativo europeo y técnicas avanzadas de mediación para mejorar la prevención y resolución de conflictos en el ámbito institucional.

A quién va dirigido

El Máster en Resolución y Gestión de Conflictos en la Administración Pública te prepara para manejar con eficacia situaciones conflictivas dentro del ámbito administrativo. Aprenderás a aplicar técnicas de mediación, evaluar programas de mediación y diseñar estrategias preventivas. Desarrollarás competencias para gestionar conflictos en la administración pública, utilizando dinámicas de grupo y análisis de información, facilitando así la mejora de procesos y relaciones interinstitucionales.

Salidas laborales

'- Mediador en conflictos administrativos. - Consultor en resolución de conflictos en organismos públicos. - Especialista en procesos de mediación comunitaria. - Asesor en gestión de recursos administrativos y contenciosos. - Coordinador de programas de prevención de conflictos en administraciones. - Formador en habilidades sociales y gestión de estrés para empleados públicos.

TEMARIO

PARTE 1. LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA ORGANIZACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1. La Administración Pública y la Ciencia de la Administración
2. La consideración constitucional de la Administración Pública
3. La Administración del Estado
4. La Administración Autonómica
5. La Administración Local
6. La Administración electrónica

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MARCO ORGANIZATIVO Y NORMATIVO DE LA UNIÓN EUROPEA

1. La Unión Europea
2. Instituciones y Órganos comunitarios
3. El rol del Tribunal de Justicia en el proceso de unificación de las instituciones jurídicas de los países de la Unión Europea
4. Administración Pública y Derecho Administrativo en el ámbito Europeo

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL ACTO ADMINISTRATIVO (I)

1. El acto administrativo
2. Elementos del acto administrativo
3. Clases de actos administrativos
4. El silencio administrativo

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL ACTO ADMINISTRATIVO (II)

1. Eficacia del acto administrativo
2. Ejecución del acto administrativo
3. Invalidez del acto administrativo

UNIDAD DIDÁCTICA 5. EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

1. Legislación y aplicación del procedimiento administrativo
2. Los sujetos del procedimiento administrativo
3. Estructura del procedimiento administrativo
4. Tramitación simplificada

UNIDAD DIDÁCTICA 6. VÍA ADMINISTRATIVA: REVISIÓN Y RECURSOS

1. Revisión de la actividad administrativa
2. Recursos administrativos

UNIDAD DIDÁCTICA 7. JURISDICCIÓN CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVO

1. El procedimiento Contencioso-administrativo
2. La Jurisdicción Contencioso-administrativa
3. El recurso Contencioso-administrativo

UNIDAD DIDÁCTICA 8. PERSONAL AL SERVICIO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1. Clases de personal al servicio de la Administración
2. Ordenación de la actividad profesional: planificación y estructuración del empleo público
3. Derechos y deberes de los empleados públicos
4. Negociación Colectiva y órganos de representación del personal al servicio de las Administraciones Públicas

PARTE 2. GESTIÓN DE CONFLICTOS Y PROCESOS DE MEDIACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA GESTIÓN DE CONFLICTOS DESDE LA MEDIACIÓN Y OTROS MÉTODOS.

1. Identificación de los modelos para la transformación y resolución de conflictos:
2. Proceso de mediación:

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROCESOS Y TÉCNICAS DE MEDIACIÓN.

1. Identificación de las etapas en el proceso de mediación:

UNIDAD DIDÁCTICA 3. APLICACIÓN DE LA MEDIACIÓN EN OTROS ÁMBITOS DE ACTUACIÓN.

1. Identificación de los diferentes ámbitos para la mediación:

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROCESO DE MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO COMUNITARIO.

1. Sistemática de mediación comunitaria:
2. Sistemática de mediación intercultural:

UNIDAD DIDÁCTICA 5. DESARROLLO DE REDES SOCIALES Y DERIVACIÓN EFECTIVA.

1. Identificación de los procesos de derivación.
2. Valoración de casos mediables y no mediables.
3. Derivación en la red comunitaria.
4. Metodologías de derivación.
5. Identificación de los recursos de la red comunitaria.
6. Procesos de seguimiento.
7. Competencias del derivador.

PARTE 3. VALORACIÓN, SEGUIMIENTO Y DIFUSIÓN DE ACCIONES DE MEDIACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA O SERVICIO DE MEDIACIÓN.

1. Procesos de evaluación
2. Identificación de las técnicas de recogida de datos:

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROCESO DE EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE MEDIACIÓN

1. Identificación de las técnicas de relación
2. Evaluación del proceso mediador

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ANÁLISIS, ORGANIZACIÓN Y TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN

1. Identificación de tipos y características de las fuentes de información destinadas a difundir el programa o servicio de mediación

PARTE 4. PREVENCIÓN DE CONFLICTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DESARROLLO DE ESTRATEGIAS Y HABILIDADES PARA LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS EN LA COMUNIDAD

1. Identificación del proceso grupal
2. Clasificación de técnicas participativas para la dinamización grupal
3. Identificación y gestión de habilidades sociales

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DISEÑO DE LAS ACTIVIDADES DE ENCUENTRO EN LA MEDIACIÓN COMUNITARIA

1. Identificación de los tipos y características de los espacios de encuentro
2. Sistemática en la gestión del trabajo en equipo
3. Procesos de coordinación en la intervención social
4. Gestión del conflicto en los procesos de mediación social
5. Sistemática para la elaboración de un proyecto de mediación
6. Evaluación de los talleres o espacios de encuentro comunitarios

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ANÁLISIS, ORGANIZACIÓN Y TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN.

1. Técnicas de relación aplicadas a la mediación comunitaria
2. Técnicas grupales aplicadas a la mediación comunitaria

PARTE 5. ANÁLISIS Y GESTIÓN DE CONFLICTOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

1. La Administración Pública en España
2. Clases de personal al servicio de la administración
 1. - Personal funcionario de carrera
 2. - Personal funcionario interino
 3. - Personal laboral
 4. - Personal eventual
 5. - Personal no considerado público
3. Acceso a la Función Pública
 1. - Sistemas de acceso a la Función Pública
 2. - Oferta de empleo público
 3. - Órganos de selección
 4. - Principios constitucionales en el Estatuto Básico del Empleado Público (EBEP)

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA ORGANIZACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1. La Administración del Estado
 1. - El Gobierno: composición, organización y funciones
 2. - La Administración General del Estado: órganos centrales, territoriales y colegiados.
Organismos públicos
2. La Administración Autonómica
 1. - Organización autonómica
3. La Administración Local

UNIDAD DIDÁCTICA 3. INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA DEL CONFLICTO

1. Definición de conflicto
2. Tipos de conflicto
 1. - Clasificaciones de los conflictos según su alcance o sus efectos
 2. - Clasificaciones de los conflictos según su contenido
 3. - Clasificaciones de los conflictos según su naturaleza
3. Principales perspectivas teóricas sobre el conflicto
 1. - La perspectiva individual
 2. - Enfoques estructurales
 3. - La perspectiva psicosocial
4. Principales modelos de conflicto
 1. - El modelo general del conflicto de Thomas
 2. - El modelo de escalada/des-escalada del conflicto de Van de Vliert
 3. - El modelo cognitivo de Kruglanski, Bar-Tal y Klar

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ELEMENTOS CLAVE EN EL CONFLICTO: ANSIEDAD, ESTRÉS Y HABILIDADES SOCIALES

1. El estrés
 1. - Consecuencias del estrés a corto y a largo plazo
2. La ansiedad
 1. - Consecuencias de la ansiedad
3. Las habilidades sociales
 1. - Relación con la autoestima
 2. - Relación con la asertividad

UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN Y PREVENCIÓN DEL CONFLICTO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

1. Dinámica del conflicto
 1. - Fases del conflicto
2. La gestión productiva del conflicto
 1. - Funciones y disfunciones del conflicto
 2. - La perspectiva de la gestión productiva del conflicto
 3. - Utilización del modelo del conflicto productivo
3. La teoría del liderazgo y sus enfoques
 1. - Enfoques centrados en el líder
 2. - Teorías situacionales o de contingencia
4. Estilos de liderazgo

5. El papel del líder

1. - Factores que condicionan el comportamiento de un líder
2. - Habilidades del líder
3. - Funciones administrativas del liderazgo

UNIDAD DIDÁCTICA 6. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

1. Concepto y naturaleza del conflicto laboral
 1. - Perspectiva positiva del conflicto
2. Fuentes de conflicto
3. Manejo del conflicto
4. Fases en la resolución de conflictos
5. Destrezas y habilidades para la resolución de conflictos
6. Métodos para la resolución de conflictos
 1. - Mediación
 2. - Conciliación
 3. - Arbitraje
 4. - Proceso judicial

UNIDAD DIDÁCTICA 7. AFRONTAMIENTO DE LOS CONFLICTOS

1. Qué es un problema y qué es un conflicto
2. Estilos de afrontamiento del conflicto
3. Conflictos de necesidades e intereses en la tarea
4. Los conflictos como oportunidad o como riesgo
 1. - Los conflictos como oportunidad
 2. - Los conflictos como riesgo
5. Cómo y por qué aparecen los conflictos
6. La estrategia de ganar-perder
7. Por qué se fracasa en resolver conflictos
8. Técnicas para mejorar el funcionamiento de un equipo
 1. - Programa de entrenamiento
 2. - Técnicas de desarrollo en equipo

UNIDAD DIDÁCTICA 8. EMPLEO DE DINÁMICAS DE GRUPO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

1. Dinámica de grupos: introducción
2. Tipos de grupo
3. Principios de cohesión
 1. - La cohesión en el grupo
 2. - Roles que favorecen y entorpecen la cohesión grupal
4. Técnicas de grupo: definición
 1. - Elección de la técnica más adecuada
 2. - Clasificación
5. Técnicas de presentación
6. Técnicas de conocimiento y confianza
7. Técnicas para el estudio y trabajo de temas
8. Técnicas de creatividad

9. Técnicas de evaluación y feedback

