

---

**DIPLOMADO**  
**“ESTRATEGIA, CONTINGENCIA Y MANEJO DE CRISIS”**

**DIRIGIDO A**

Este Diplomado está orientado a quienes participan en procesos decisorios en organismos de la administración pública del estado, particularmente aquellos que tienen responsabilidad en la seguridad ciudadana y el manejo de conflictos. Del mismo modo, va dirigido a ejecutivos de empresas privadas, actores clave en complejos procesos decisorios de alto riesgo.

Todos, públicos y privados, dada la vertiginosidad de los acontecimientos y a la velocidad del cambio, aparecen cada vez más expuestos a fenómenos críticos estructurales y coyunturales, cuyo desenlace puede ser fatal, o bien, manifestarse con efectos graves en el futuro competitivo y en la imagen corporativa de las empresas.

**OBJETIVO GENERAL DEL DIPLOMADO**

Al finalizar el Diplomado, los participantes serán capaces de participar en procesos de planificación y conducción de situaciones de crisis organizacional, tanto de carácter estructural como coyuntural.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Aplicar eficientemente las herramientas claves para identificar tendencias disfuncionales al interior de la organización.
- Diagnosticar desadaptaciones estructurales de la organización a los procesos y fines exigidos por el sistema al cual pertenece.
- Reconocer oportunamente la influencia de variables exógenas que afectarán a la organización y su subsistencia.
- Reconocer oportunamente aquellas emergencias internas cuya escalada conducirá a una crisis en la organización.
- Analizar escenarios críticos y sus consecuencias, mediante la aplicación de modelos.
- Comprender la interacción de variables dentro de un sistema social organizado.
- Participar en procesos de generación de alerta temprana para crisis.
- Identificar objetivos e intereses de actores competidores y adversarios
- Participar en procesos de toma de decisiones.
- Comprender los principios de la estrategia y la táctica.
- Aplicar la metodología básica de producción de inteligencia.
- Comprender la teoría del conflicto.
- Aplicar técnicas de manejo comunicacional interno y externo ante una crisis.

## ESTRUCTURA DEL PROGRAMA

Este Diplomado está estructurado en 3 módulos interdependientes que se llevarán a cabo mediante la metodología e – learning, estudio de casos, para culminar con un Ejercicio de Aplicación, en base a una situación ficticia de crisis.

## EVALUACIÓN

Requisitos de aprobación del Diplomado:

1. Aprobar cada asignatura de los Módulos I y II. Nota mínima de aprobación: 5.0
2. Aprobar el Módulo III con nota mínima: 5.5

## MALLA CURRICULAR

<b>MÓDULO I: TEORÍA Y CONCEPTOS SOBRE CONFLICTO Y CRISIS</b>		
<b>Nro.</b>	<b>TEMAS</b>	<b>Horas</b>
1.1	Pensamiento estratégico moderno	40
1.2	Metodología de inteligencia para la crisis	48
	Prueba N°1	24
	<b>Total módulo 1</b>	<b>112</b>
<b>MÓDULO II: TEMAS DE APLICACIÓN</b>		
2.1	Planificación I	24
2.2	Planificación II	24
2.3	Métodos de solución de conflictos	40
2.4	La comunicación en la crisis	32
	Prueba N°2	24
	<b>Total módulo 2</b>	<b>144</b>
<b>MÓDULO III: EJERCICIO DE APLICACIÓN</b>		
3.1	Fase I: Planteamiento de la Situación	<b>56</b>
3.2	Fase II: Primer cambio de Situación	
3.3	Fase III: Segundo cambio de Situación	
	<b>Total horas</b>	<b>312</b>

## **MÓDULO I: TEORÍA Y CONCEPTOS SOBRE CONFLICTO Y CRISIS**

### **TEMA 1.1: PENSAMIENTO ESTRATÉGICO MODERNO: 40 hrs.**

#### **OBJETIVOS:**

#### **UNIDADES (RECURSOS):**

<b>N°</b>	<b>UNIDADES</b>	<b>HRS</b>
1.1.1	Principios y conceptos políticos y estratégicos. a. Definiciones de estrategia. b. Niveles de la estrategia. c. Relación entre política y estrategia. d. La estrategia relacionada con las actividades de la organización.	04
1.1.2	Características del pensamiento estratégico. a. Características. b. Enfoques del pensamiento estratégico. c. Escuelas del pensamiento estratégico.	04
1.1.3	Modelos estratégicos. a. Sun Tzu. b. Kenichi Ohmae. c. Michael Porter. d. Peter Drucker.	06
1.1.4	El espectro del conflicto. a. El conflicto. b. El conflicto y su espectro. c. Variables del espectro del conflicto. d. Las etapas del conflicto moderno. e. La situación de desconformidad.	06

	<ul style="list-style-type: none"> <li>f. La situación de tensión.</li> <li>g. La situación de crisis.</li> <li>h. La situación de guerra.</li> <li>i. El conflicto en movimiento.</li> <li>j. La Variación de Intensidad y el empleo de la violencia.</li> <li>k. El epílogo del conflicto.</li> <li>l. El escenario actual.</li> </ul>	
1.1.5	<p>Modelos de análisis de conflictos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Warden.</li> <li>b. Dobry.</li> <li>c. Toffler.</li> </ul>	06
1.1.6	<p>Teoría política del conflicto.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Teoría del conflicto y contradicciones.</li> <li>b. Componentes teóricos.</li> <li>c. Conflicto, política y politología.</li> </ul>	03
1.1.7	Decadencia socio política.	03
1.1.8	<p>La Crisis. Conceptos básicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Características.</li> <li>b. La escalada.</li> </ul>	03
1.1.9	<p>Conducción de crisis.</p> <p>Como trabajar una crisis.</p> <p>Plan de gestión de crisis.</p> <p>Comité de manejo de crisis.</p>	06

**TEMA 1.2: METODOLOGÍA DE INTELIGENCIA PARA LA CRISIS: 48 hrs.**

**OBJETIVOS:**

**UNIDADES (RECURSOS):**

N°	UNIDADES	HRS
1.2.1	Conceptos y definiciones.	05
1.2.2	Escenarios y factores de tensión o variables de conflicto.	06
1.2.3	Ciclo de Inteligencia. a. Plan SONDA (PBI). b. Eventos críticos.	08
1.2.4	Metodología Prospectiva. Inteligencia proactiva para la crisis.	10
1.2.5	Metodología de Análisis.	08
1.2.6	Seguridad Operacional.	06
1.2.7	La Alerta Temprana.	05

**MÓDULO II: TEMAS DE APLICACIÓN: 120 hrs.**

**TEMA 2.1: PLANIFICACIÓN I: 24 hrs.**

**UNIDADES (RECURSOS):**

N°	UNIDADES	HRS
2.1.1	Planificación estratégica	05
2.1.2	Planificación operacional	05
2.1.3	Definición de objetivos	05
2.1.4	Visión – Misión – Cultura organizacional	05
2.1.5	Modelos decisorios (Cualitativos y cuantitativos)	04

**TEMA 2.2: PLANIFICACIÓN II: 24 hrs.**

**UNIDADES (RECURSOS):**

N°	UNIDADES	HRS
2.2.1	Teoría de Sistemas (Von Bertalanfy)	06
2.2.2	Análisis FODA: Fortalezas, Oportunidades. Debilidades y Amenazas.	06
2.2.3	Planificación de Emergencia.	06
2.2.4	Planificación de Contingencia.	06

**TEMA 2.3: MÉTODOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS: 40 hrs.**

**UNIDADES (RECURSOS):**

2.3.1	Liderazgo en Emergencias	10
2.3.2	Psicología de la Emergencia.	10
2.3.3	La Negociación.	10
2.3.4	La Mediación.	10

**TEMA 2.4: LA COMUNICACIÓN EN LA CRISIS: 32 hrs.**

**UNIDADES (RECIURSOS):**

2.4.1	La comunicación estratégica. Los públicos.	08
2.4.2	Medios de comunicación social.	08
2.4.3	La comunicación en tiempo de crisis. Proactividad y Reactividad.	08
2.4.4	Procedimientos comunicacionales. (Entrevistas – Comunicados y Conferencias de Prensa – Foro panel)	08

---

### **MÓDULO III: EJERCICIO DE APLICACIÓN**

**Total horas programa (una semana calendario): 56 h**

El Ejercicio se desarrollará en tres fases:

**Fase I: Planteamiento de la Situación** / Requerimientos: Análisis FODA, Plan SONDA.

**Fase II: Primer cambio de Situación** / Requerimientos: Escenarios y Cursos de Acción posibles.

**Fase III: Segundo cambio de Situación** / Requerimientos: Resolución. Plan de Contingencia. Plan de Negociación. Comunicado de Prensa.

Tendrán derecho a participar en el Ejercicio de Aplicación todos los alumnos que hayan aprobado los dos primeros módulos del programa. El Ejercicio tendrá carácter de obligatorio para optar al Diploma.

Cada fase será evaluada independiente e individualmente. Los alumnos participantes deberán satisfacer los requerimientos dentro del plazo programado, via plataforma virtual.

En el Ejercicio se verificarán los objetivos previstos para alcanzar al término del curso, mediante la creación de situaciones que incorporen las siguientes exigencias:

- Evaluación y diseño de escenarios de conflicto
- Toma de decisiones en condiciones de riesgo
- Manejo de la crisis comunicacional ante la prensa
- Análisis FODA
- Análisis de Informaciones
- Planificación de Contingencia
- Evaluación rápida de situaciones y alternativas