



CLASE PRESENCIAL

## CURSO

# Clima Laboral, Mediación y Resolución de Conflictos

### PÚBLICO OBJETIVO

Supervisores, jefaturas, encargados de recursos humanos, líderes de equipo y colaboradores de cualquier área que gestionen o formen parte de equipos de trabajo.

### REQUISITOS DE INGRESO

Tener experiencia laboral previa en contextos organizacionales; comprensión básica de relaciones interpersonales; interés en mejorar la comunicación, el trabajo en equipo y la gestión de conflictos.



# MÓDULOS Y CONTENIDOS

MÁS INFORMACIÓN EN  
[WWW.CAIUSACH.CL](http://WWW.CAIUSACH.CL)

## Módulo 1: Clima laboral: diagnóstico y factores determinantes

- Definición y dimensiones del clima laboral
- Herramientas de diagnóstico (encuestas, focus group, entrevistas)
- Factores que impactan el clima: liderazgo, comunicación, motivación, equidad
- Análisis de casos de clima laboral positivo y negativo

**Competencias a desarrollar:** El participante será capaz de identificar los componentes que conforman el clima laboral y aplicar herramientas para su diagnóstico, comprendiendo cómo las relaciones y estilos de liderazgo impactan en el ambiente organizacional.



## Módulo 2: Comunicación efectiva y prevención de conflictos

- Principios de la comunicación interpersonal en entornos laborales
- Estilos comunicacionales y su impacto en los equipos
- Técnicas para la escucha activa y feedback constructivo
- Estrategias preventivas ante situaciones de tensión

**Competencias a desarrollar:** El participante mejorará su capacidad para comunicarse de forma clara y asertiva, aplicando técnicas de comunicación efectiva que previenen malentendidos y facilitan la convivencia en equipos diversos.

## Módulo 3: Mediación organizacional y gestión de conflictos

- Tipos de conflictos laborales (relacionales, estructurales, de intereses)
- Fases del conflicto y mecanismos de escalamiento
- Principios y técnicas de mediación organizacional
- Rol del mediador interno y uso de terceros neutrales
- Simulaciones y ejercicios de mediación en contexto laboral

**Competencias a desarrollar:** El participante será capaz de identificar los distintos tipos de conflictos laborales, aplicar técnicas de mediación y resolver disputas de manera colaborativa, generando acuerdos sostenibles y favoreciendo la cohesión del equipo.



# MÓDULOS Y CONTENIDOS

## Metodología de Capacitación Presencial

La metodología de nuestro curso presencial, está diseñada para desarrollar competencias laborales clave que mejoren el desempeño de los trabajadores, mediante estrategias activas que aseguran un aprendizaje relevante y aplicable. La fortaleza de esta metodología está dada por:

- **Interacción personalizada y contextualizada.**
- **Retroalimentación inmediata para optimización continua.**
- **Desarrollo de competencias blandas críticas.**
- **Participación activa que impulsa el aprendizaje práctico.**

Este enfoque integral garantiza que los trabajadores no solo adquieran conocimientos, sino que desarrollen las competencias necesarias para enfrentar con éxito los retos y demandas de su rol en la empresa, mejorando tanto su rendimiento individual como el del equipo.

### Asistencia mínima

75% (Escala de 0 a 100%)

### Nota Mínima

4.0 (Escala de 1.0 a 7.0)

Al término del curso el participante que apruebe el Sistema de Evaluación recibirá un Certificado de Capacitación otorgado por

CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL  
C.A.I  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE



## SISTEMA DE EVALUACIÓN



FACULTAD DE  
INGENIERÍA

**CAIUSACH**

CAPACITACIÓN CON SENTIDO