



CLASE SÍNCRONO

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

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 Síncrona

La metodología de capacitación síncrona, con clases en vivo y acceso a la grabación de las clases dictadas por el relator está diseñada para desarrollar y fortalecer competencias clave en los trabajadores. La fortaleza de esta metodología está dada por:

- **Interacción en tiempo real:** Sesiones en vivo con el profesor para resolver dudas y recibir retroalimentación inmediata.
- **Flexibilidad:** Acceso a grabaciones para repasar contenido en cualquier momento.
- **Entorno:** Moodle centraliza recursos, facilita el seguimiento y la autoevaluación.
- **Colaboración entre equipos distribuidos:** Fomenta el intercambio de ideas y el aprendizaje colaborativo entre trabajadores en distintas ubicaciones geográficas.

Esta metodología combina las ventajas del aprendizaje en tiempo real y la flexibilidad del acceso a contenido grabado. Las sesiones en vivo proporcionan interacción directa con el profesor, similar a la capacitación presencial, fomentando la participación activa y la resolución inmediata de dudas. Al mismo tiempo, el acceso a las grabaciones permite a los trabajadores repasar y profundizar en los contenidos a su propio ritmo, sin limitaciones geográficas ni de horarios.

Esto garantiza una capacitación eficiente y flexible, adecuada para empresas con equipos distribuidos o con agendas laborales exigentes.

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