



**GRUPO  
MICROCONSULT**  
ESCUELA DE FORMACIÓN EMPRESARIAL

**CURSO - TALLER:**

# **MANEJO DE CONFLICTOS PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL**

**CON FRANCISCO ALEJANDRO MONSALVE SOLIS  
ESPECIALISTA EN GESTIÓN DIRECTIVA**



**19, 20 Y 21 DE AGOSTO**  
**CLASES 100% VIRTUALES**



967 899 714



936 286 931



Microconsult - AQP



[www.microconsult.edu.pe](http://www.microconsult.edu.pe)



Inversión  
regular  
S/. 70.00



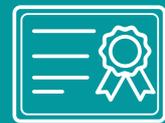
Modalidad  
virtual  
Sincrónico



Duración  
3 sesiones



Docente de  
talla  
internacional



Certificado por La Escuela  
de Formación Empresarial  
Microconsult (equivalente a  
32 horas)

## PRESENTACIÓN

La Escuela de Formación Empresarial "MICROCONSULT", integrada al Ministerio De Educación, ofrece a través de sus Programas Especiales de Capacitación Virtual, cursos de entrenamiento dirigidos en forma exclusiva a las necesidades de cada institución. En esta oportunidad y de manera especial presentamos el PEC - VIRTUAL "MANEJO DE CONFLICTOS PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL", formulado en forma exclusiva para mejorar el clima laboral de cada institución.

## CON ESTE CURSO APRENDERÁ

- Comprensión y entendimiento de la situación. No todo es lo que parece: antes de abordar el conflicto se deben investigar los aspectos del problema desde el punto de vista de cada parte involucrada.
- Tomarse el tiempo necesario para evaluar el problema. Apresurarse en una situación de conflicto no es recomendable. Se deben evaluar todas las aristas para actuar de manera eficaz y brindar una solución que deje satisfechas a todas las partes involucradas.
- Establecer reglas claras. Esto contribuirá a una mejor convivencia entre los empleados. En ese sentido, es clave que todos los trabajadores de una organización sepan cuáles son los valores de la empresa, dejando en claro desde un comienzo que los conflictos no contribuyen a alcanzar los objetivos organizacionales.
- Mantener siempre abierta la comunicación. Para una resolución de conflictos exitosa, es indispensable establecer una comunicación horizontal y dejar claro a todas las partes que todo se puede resolver planteando los puntos de forma clara y con calma.

## OBJETIVOS

- Conocer e incorporar los principales conceptos y propiedades de los sistemas para el desarrollo de un trabajo colaborativo al interior de la organización.
- Conocer técnicas y buenas prácticas laborales que promueven ambientes de trabajo sanos y de alto rendimiento.
- Poner en práctica herramientas que permiten contener y motivar equipos de trabajo que pueden estar desmotivados, sobrecargados o sobre presionados.

## METODOLOGÍA

El curso Taller se desarrollará en la modalidad de educación virtual.

- Aula Virtual / zoom
- Material de Trabajo en plataforma
- Se hará llegar bibliografía del tema a los participantes.
- Clase gravada para que a lo largo de una semana pueda el participante tener acceso.
- Al finalizar el curso se tomará una evaluación para determinar el aprendizaje del curso.

## DESARROLLO CURRICULAR

### CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

- El clima organizacional: concepto y sus determinantes.
- Satisfacción e insatisfacción.
- Metodologías de evaluación del clima organizacional y evaluación del nivel de la satisfacción del empleado.
- Uso efectivo de la información de las encuestas de clima organizacional.
- Mejoramiento del entorno laboral.
- Estrategias para aumentar la satisfacción y el clima laboral en mi Organización.
- Estrategias para motivar al personal y actividades diarias de motivación.
- Manejo de las quejas del personal.

### GESTIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

- El Poder.
- El liderazgo.
- El Desarrollo y Retención de Talentos.
- Comunicación y relaciones Interpersonales.
- Enfoque en "Compromiso".

## EXPOSITOR



### FRANCISCO ALEJANDRO MONSALVE SOLIS

- 1958-1961, P. Universidad Católica, Ingeniería Comercial.
- 2004-2005, Universidad del Mar, Iquique, egresado Magíster Pedagogía Universitaria, Mención Innovaciones Educativas
- 2008-2009, Universidad Santo Tomás, Diplomado en Gestión Directiva,
- 2011: Universidad Santo Tomás, Diplomado en Capacitación Pedagógica en Educación Superior.
- Director de Capacitación y Educación Continua
- Docente del curso "Habilidades Comunicacionales" para los alumnos de Derecho y Técnico Jurídico. Instructor de los equipos de Debate.
- Docente del curso "Técnicas de Negociación Estratégica" para los alumnos de la carrera de Ingeniería en Administración de Empresas.
- Docente de las asignaturas "Administración de Empresas" y "Gestión en Recursos Humanos", para los alumnos de la carrera de Ingeniería en Administración de Recursos Humanos.
- II semestre 2011: Docente de los cursos "Técnicas de Negociación" y "Comportamiento del Consumidor".

## INFORMES E INSCRIPCIONES

 967 899 714

 936 286 931

 [www.microconsult.edu.pe](http://www.microconsult.edu.pe)