



MA. ESTHER TORRES BORREGO  
Maestría en Gestalt.

Es Lic. En Psicología por la Universidad Autónoma de Querétaro, obtuvo el grado de maestría en Gestalt en Integro en la ciudad de Guadalajara.

IDiplomados en Recursos Humanos, Servicio al Cliente . Ha recibido formación en Desarrollo Organizacional, Sistemas de calidad , PLM , solución de conflictos entre otros.

Se ha desempeñado particularmente en las áreas de Recursos Humanos en empresas de diferentes giros tales como Autoliv Steering Wheels, Secretaría de Educación del Estado de Querétaro, Instituto de Capacitación Fiscal SHCP, General Electric, Black & Decker.

Ha sido Facilitador y Asesor en temas de: Desarrollo Humano, Entrevista de trabajo, Trabajo en Equipo, Liderazgo, SPC Básico, Involucramiento de empleados, Cinco S's, Adiestramiento a Pie de Máquina, Cinco Porqués, Ética, Calidad en el Servicio, Herramientas de Alto Desempeño.

Actualmente decide aplicar su conocimiento y experiencia como Asociado en la Firma Serpac Consultoría, S.C., como instructor de diversos programas y coordinando el área de Capacitación y Desarrollo.

## Asertividad. Curso

**Objetivo:** El participante adquirirá técnicas para ejercer una comunicación asertiva y perfeccionara sus habilidades para afrontar problemas de trabajo con su personal, aprendiendo un método eficaz para el tratamiento de estas situaciones.

### Temario

1. Fundamentos de una comunicación asertiva.
2. Derechos humanos asertivos
3. Técnicas verbales para mejorar nuestra comunicación.
4. Técnicas vs la comunicación manipuladora
5. Conflictos y problemas.
6. Problemas con el personal y trabajadores “problema”.
7. Método de los 5 pasos para resolución de problemas.
8. Entrenamiento.

Inversión en tiempo: 8 horas

---

## Manejo de Conflictos. Curso

**Objetivo:** Al finalizar el curso los participantes podrán identificar puntos claves del conflicto, así como a aplicar herramientas para manejar con efectividad con el manejo de conflictos.

### Temario

1. Negociación o conflicto
  - Marcos teóricos
  - Herramienta
2. Estilos
  - Estilos de personalidad
  - Temperamento
  - Motivación
3. Habilidades de negociación.
  - Mentalidad
  - Habilidades
  - Estrategias
4. Casos

Inversión en tiempo: 8 horas

*El conflicto es útil si se canaliza de forma positiva generando sinergia*

