

Curso Abierto
Negociación y Resolución
de Conflictos

8 horas



Online Sincrónico
13 y 14 de octubre de 2026

Curso Negociación y Resolución de Conflictos

Introducción

Los conflictos y tensiones entre las personas son inevitables y están presentes en todos los dominios de nuestra existencia y de las organizaciones. De esta manera, surge la necesidad de interpretar el fenómeno de la negociación como una actividad humana que aprendemos y desarrollamos a lo largo de nuestras vidas y que se sostiene en la construcción de un espacio de relaciones efectivas, saludables y confiables en el futuro.

Es por ello, que este curso está orientado a la entrega de conocimientos conceptuales y prácticos para reconocer hipótesis de posibles conflictos; técnicas básicas de negociación y resolución de estos; de igual forma, métodos institucionalizados para conocer los conflictos, ya sea prejudiciales (mediación) como judiciales.

Dirigido a:

Profesionales de todas las disciplinas, que requieran incorporar herramientas y estrategias de acuerdos colaborativos junto con habilidades comunicacionales y emocionales que fortalezcan los vínculos de confianza en el futuro, aportando al logro de los resultados empresariales.

Metodología de Enseñanza:

El curso utiliza una metodología práctico – experiencial, en donde el participante es protagonista y responsable activo de su aprendizaje. Esta metodología, comprendida como entrenamiento de competencias, permite a los participantes potenciar, desarrollar y aprender herramientas comunicacionales.

Objetivos:

Este curso tiene como objetivo aplicar técnicas de negociación, a través de diversas distinciones conceptuales, comunicacionales y emocionales para así emplear estrategias de resolución colaborativa de los conflictos.

- Conocer la naturaleza del conflicto dentro de la empresa y los estilos a la hora de resolverlos.
- Conocer cómo analizar y negociar en el conflicto atendiendo a los diferentes tipos que existen.
- Conocer y entender las principales herramientas para mejorar la comunicación ante los posibles conflictos.
- Conocer los beneficios que aporta el desarrollo de la inteligencia emocional y las emociones básicas que posibilitan su desarrollo.
- Contribuir a una ampliación del entendimiento de la negociación a través del aprendizaje de un nuevo modelo conceptual.
- Desde el modelo propuesto, entender e identificar las instancias claves del proceso negociador.
- Desarrollar habilidades prácticas que faciliten el desempeño negociador.

Nuestros Facilitadores

Manuel Soto Aguirre

Project Manager

Profesional con amplia experiencia en dirección, administración y desarrollo de proyectos en el ámbito empresarial, educativo y de emprendimiento. Ha ejercido roles de Gerente General, socio fundador y mentor de PYMEs y emprendedores, liderando procesos de planificación estratégica, gestión de ventas, organización y conducción de equipos en contextos críticos.

Su trayectoria combina la gestión empresarial con la docencia en educación superior, especialmente en programas de Emprendimiento e Innovación, potenciando la creatividad, el espíritu emprendedor y la autonomía de estudiantes y beneficiarios. Destaca también su participación en programas sociales y de fomento productivo (CORFO, SERCOTEC, FOSIS, Fundación Luz), impulsando el desarrollo de capacidades personales y empresariales en diversos contextos.



Erika Aguillón

Profesional dedicada al desarrollo del capital humano, con más de 15 años de experiencia en gestión de personas y 8 años como Coach Organizacional y facilitadora de procesos de transformación en empresas, instituciones educativas, fundaciones y organismos públicos y privados.

Experta en potenciar habilidades blandas, inteligencia emocional, manejo de conflictos, cohesión de equipos y liderazgo consciente.

Asesora a ejecutivos, organizaciones y comunidades desde un enfoque integrador, promoviendo culturas organizacionales más humanas, inclusivas y respetuosas de la diversidad.

Diseña y facilita experiencias formativas orientadas a la convivencia laboral, igualdad de género, comunicación asertiva y autocuidado colectivo, utilizando metodologías participativas, vivenciales y creativas que fortalecen el bienestar y la transformación sostenible.

Utiliza el coaching, la programación neurolingüística y el mindfulness como herramientas clave para impulsar procesos profundos de aprendizaje, autoconocimiento y cambio positivo.

Sergio Celis

Psicólogo, Licenciado en Psicología, con más de **22 años de experiencia** en gestión de Recursos Humanos, Desarrollo Organizacional, consultoría estratégica y capacitación para empresas públicas y privadas. Cuenta con una sólida trayectoria en diseño e implementación de proyectos de capacitación, gestión del talento, liderazgo, desarrollo de competencias y habilidades blandas.

Posee una destacada experiencia como **relator de habilidades blandas y gestión de personas**, con **más de 500 relatorías ejecutadas en Chile y el extranjero**, en modalidades presenciales, e-learning y outdoor. Entre sus principales áreas de especialización se encuentran liderazgo, comunicación, administración del tiempo, trabajo en equipo, manejo de conflictos, motivación, clima laboral, servicio al cliente y competencias laborales.

Dentro de su formación destaca el título de **Psicólogo con Distinción Máxima**, Diplomado en Evaluación ROI, Diplomado en Ingeniería de la Capacitación, certificación como Facilitador en temas de HCM y Diplomado en Relaciones Laborales y Gestión de Personas.

Programa del Curso

❖ **Módulo 1: Generar Técnicas Interpersonales Para Enfrentar Conflictos Y El Manejo De Las Emociones**

- La Perspectiva de Ganar/ Ganar
- Respuesta Creativa a los Problemas o Desafíos
- Empatía - Escuchar Activamente
- Asertividad Apropiaada (abordar el problema, no atacar a la persona)
- Poder Cooperativo
- Respondiendo a la Resistencia de otro
- Manejo de Emociones y uno Mismo

❖ **Módulo 2: Diseñar Soluciones Creativas En El Equipo Utilizando Técnicas Para Resolver Conflictos**

- Proyección y Sombra (situaciones personales que nublan la escena)
- Bosquejo del Conflicto
- Soluciones creativas en conjunto
- Negociación, 5 principios básico
- Introducción a la Mediación – Ayudando a las partes en conflicto a moverse hacia las soluciones
- Perspectivas – Evaluar el conflicto en su contexto más amplio.

❖ **Módulo 3: Los 6 Pasos Para Resolver El Conflicto**

- Paso 1: reconocerlo y definirlo
- Paso 2: soy co-responsable
- Paso 3: quiero que lo superemos
- paso 4: empatía con la otra parte
- Paso 5: ¿a qué resultado queremos llegar?
- Paso 6: Compromiso

❖ **Módulo 4: La Negociación Y El Negociador**

- Habilidades de un negociador profesional
- Perfil de habilidades negociadoras
- Tácticas de obtención de acuerdos
- Negociación psicológica y negociación situacional
- Negociación cultural e internacional
- Ventajas y desventajas de la negociación planificada
- Negociación y los tipos de negociación

❖ **Módulo 5: Método De Negociación Generativa**

- Relaciones Interpersonales y Negociación
- Asertividad Generativa
- Competencias Generativas
- Contexto de Negociación
- Aspectos Personales y Negociación
- Estrategias de Negociación con proveedores

Información General del Curso

Nombre del curso	Negociación y Resolución de Conflictos
Duración	8 horas
Modalidad	Online Sincrónico
Fecha programada	13 y 14 de octubre de 2026
Horario	14:00 a 18:00 horas por cada día
Código Sence (aplica solo a empresas chilenas)	Consulta nuestro código cursos@capglobal.cl
Contacto	Alejandra González A. +56 9 6238 3508 alegonzalez@capglobal.cl
Información OTEC	Capacitación Global & Asociados Ltda. Rut: 76.621.670-6 Certificada NCh 2728

Al ser un curso abierto, la ejecución dependerá de un quórum mínimo de participantes. En caso de no alcanzarlo, el curso será reprogramado o suspendido.

Precio por Participante	\$ 68.000.-
Datos Bancarios Cuenta Corriente Banco Santander 62508388 Capacitación Global & Asociados Ltda. Rut: 76.621.670-6 Enviar comprobante al correo: alegonzalez@capglobal.cl	
• Para particulares el pago se debe efectuar antes del inicio del curso, a través de transferencia bancaria. • En caso de ser empresa en convenio con CAPGLOBAL, puede ser con Orden de Compra, que debe ser enviada -a lo menos- 3 días hábiles antes del inicio del curso. • Para empresas que trabajan con OTIC, deben realizar el envío de la solicitud de servicio o equivalente a inscripción SENCE antes del inicio del curso, y posterior a su realización, complementar con OC Costo Empresa.	