CAPGLOBAL
ESCUELA DE DESARROLLO EMPRESARIAL
CAPACITACIÓN Y CONSULTORÍA

F&F

Curso Abierto

Negociación y Resolución de Conflictos

8 horas



Online Sincrónico

8 y 9 de diciembre de 2026

www.capglobal.cl
Padre Mariano 210 / Oficina 702 / Providencia
+56 9 6238 3508
alegonzalez@capglobal.cl

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.

www.capglobal.cl
Padre Mariano 210 / Oficina 702 / Providencia
+56 9 6238 3508
alegonzalez@capglobal.cl

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.

Sergio Celis

sicólogo, Magíster en RRHH y RRLL. Gerente General de Trades Consulting Group. Cuenta con un Diplomado en Relaciones Laborales, Ingeniería de la Capacitación y Evaluación ROI. Facilitador internacional certificado por ATD, con más de 500 relatorías en Chile y el Extranjero.

Más de 20 años de experiencia en cargos de jefatura de Recursos Humanos, consultoría estratégica de Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos. Con conocimientos en modelos de gestión por competencias, normativas laborales, procedimientos de certificación de calidad, prevención de riesgos y tecnologías de la información.

Mauricio Donoso B.

MBA Escuela de Negocios española IEDE, DEGIS U.de Chile, Practitioner PNL; Global Community of Trainer and Consultancy in PNL, Ingeniero Comercial Universidad Diego Portales con mención en Administración de Empresa.

Además de estudios en liderazgo en el extranjero, cuenta con un amplio currículum empresarial como gestor de proyectos en las áreas de transporte, salud, educación y telecomunicaciones. Paralelamente ha cultivado una larga experiencia académica, en pre y post grado, en materias relacionadas al Comunicación, liderazgo, Planificación de negocios y control de gestión. Actualmente se desempeña como consultor senior en terreno dirigiendo las operaciones de algunos clientes. Actualmente es Profesor de Marketing y Dirección Estratégica Comercial, consultor de empresas del sector de retail y servicios entre otras.

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 Apropiada (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	8 y 9 de diciembre de 2026
Horario	09:00 a 13:00 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	**$ 58.000.-**

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.**