

# NEWSLETTER

## Programa de Negociación UC



I NÚMERO 27 I

Julio

2022 I

### Proceso constituyente a la hora del cierre

**Por:** Ariel Fritz, Coordinador Académico del Programa de Negociación UC

El pasado 25 de octubre de 2020, con una considerable mayoría en las urnas, la ciudadanía votaría por aprobar el inicio de un proceso constituyente para formar una nueva carta fundamental que sienta las bases de la institucionalidad en Chile. El mandato fue otorgado a una Convención Constitucional, conformada en forma paritaria, con representación de pueblos indígenas y de las distintas regiones de Chile. Esta comenzó a operar el 4 de julio de 2021, y tenía 9 meses para cumplir su deber, prorrogables por 3 meses.

Miles de páginas físicas y virtuales se han escrito respecto a este proceso, divulgándolo, comentándolo o analizándolo, y se han tomado las más variadas perspectivas. Por nuestra parte, nos interesa recordar que la negociación está en todas las esferas de interacción social, desde las más cotidianas hasta las relaciones internacionales, y la Convención no es una excepción. Los convencionales se reunieron con distintas posiciones e intereses, con contextos e ideologías distintas, y con el desafío de llegar a acuerdos que se plasmaran en el texto constitucional.

Ahora, como no hay plazo que no se cumpla ni deuda



que no se pague, este 4 de julio de 2022, al fin del término estipulado, la Convención entregó la propuesta de Constitución Política de la República de Chile, para que en el plebiscito de salida del 4 de septiembre, la ciudadanía decida si esta será nuestra carta magna. Se llegó, de esta manera, al cierre de la negociación, el momento en que se ha de terminar la conversación y concretar los acuerdos (si es que hubieron).

¿Cómo se desarrolló este cierre?  
¿Hubo cooperación o competencia? ¿Quedaron las partes satisfechas?

### En esta edición:

Proceso constituyente a la hora del cierre

[página 1]

Avances en la solución adecuada de conflictos

[página 4]

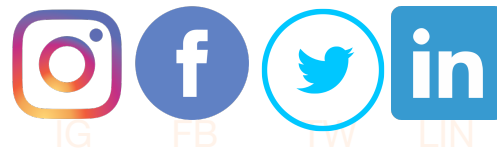


Tensiones en la mesa

[página 7]

Talleres para empresas e instituciones

Síguenos en nuestras redes sociales



## La cooperación en la negociación

Conforme la metodología de negociación UC, explicada por Cristián Saieh, Darío Rodríguez y María Pilar Opazo en el libro “Negociación. ¿Cooperar o competir?”, cuando corresponde abordar un conflicto, independiente de la naturaleza de éste, podemos adoptar distintas estrategias de negociación, con actitudes que tenderán a un fin en específico. Estas estrategias se han de definir, en general, atendiendo a la relevancia que tienen para las partes dos aspectos fundamentales: la relación y el resultado. Nos debemos preguntar, por una parte, ¿qué tan importante es la relación entre las partes? ¿tenemos una historia en común? ¿nos necesitamos hoy y en el futuro? Por otra parte, debemos preguntar ¿cuánto importa el resultado de esta negociación? ¿cuánto necesito ganar? ¿cuánto estoy dispuesto a perder?

Con estos dos elementos en mente, es necesario escoger una estrategia de negociación. La metodología mencionada distingue 5 estrategias:

- Estrategia de evasión, o “¿de qué conflicto me hablas?”. Si la relación y el resultado tienen poca importancia, podemos evitar negociar, desentendernos y satisfacer nuestros intereses por otros medios.
- Estrategia de cesión, o “pierdo yo, ganas tú”. En caso que la relación sea más

importante que el resultado, podemos acomodarnos, dejando de lado nuestro interés para mantener y mejorar esa relación.

- Estrategia competitiva, o “gano yo, pierdes tú”. Acá, el resultado es mucho más relevante que la relación, por lo que se intenta obtener el máximo provecho a costa del otro. En simple, se trata de repartir una torta de tamaño fijo, donde yo intento obtener el trozo más grande.
- Estrategia cooperativa, o “gano yo y ganas tú”. Si ambas partes buscan un buen resultado en la negociación, y les importa mejorar la relación (o al menos no empeorarla), podemos trabajar en conjunto para encontrar opciones que generen valor y permitan satisfacer los intereses de ambos. Así, en vez de solo repartir la torta, haremos que sea más grande.
- Estrategia de transacción, o “yo cedo si tu cedés”. Es una estrategia intermedia y generalmente utilizada, donde las partes dividen la diferencia y se van, si bien no enteramente satisfechas, con la conciencia de que se repartió de manera justa.



Cabe mencionar que no hay una estrategia adecuada para toda situación, y que el negociador ha de ser flexible en el desarrollo de la conversación, considerando la posibilidad de variar de estrategia frente las actitudes de la otra parte, así como en relación a los distintos puntos a tratar.

Todas las estrategias mencionadas se pueden ver en el plano político: La evasión cuando se postergan las discusiones o se omiten votos; la cesión cuando se vota considerando más las coaliciones que las convicciones propias; la competencia cuando un grupo intenta imponer sus ideas, rechazando las opciones de la otra parte; la cooperación cuando hay real diálogo y se perfeccionan los proyectos entre ambas partes; y la transacción cuando se conceden puntos a cambio de obtener otros.

En particular, el proceso constituyente ameritaba una estrategia cooperativa, porque el resultado es de vital relevancia: nada menos que la posible futura Constitución Política de la República, que delimitara la cancha para el devenir político y ciudadano de las próximas décadas. Era menester, a su vez, reforzar las relaciones, pues en el país polarizado en el que estamos viviendo, la Constitución se veía como una instancia de unidad para generar la casa de todos, para enmendar los errores pasados y permitir que cada uno exprese y colabore en miras a construir el Chile de todos y todas.

## El cierre cooperativo

En una negociación cooperativa se separa la persona del problema, viendo al otro como un aliado contra el conflicto entre ambos. Se incentiva, así, el respeto mutuo y el diálogo sincero y efectivo. Por su parte, para generar un cierre cooperativo, conforme la metodología de negociación UC, se pueden usar las siguientes tácticas:

1. Escuchar activamente, poniendo al otro en el centro para comprenderle cabalmente.
2. Ser empático y asertivo, considerando las necesidades y emociones de la otra parte, sin desatender las propias.
3. Trabajar en conjunto, generando entre ambos más y mejores opciones.
4. Respetar y considerar a la otra parte, aceptando que es válido que piense distinto.
5. Descubrir las diferencias entre las partes, pues de esta forma podrá atenderse realmente el problema.
6. Generar equivalentes funcionales, opciones que cumplan la misma función que lo solicitado por la otra parte, en mira a sus intereses.



Con esto, se puede terminar la conversación de la mejor manera posible, donde las partes se sintieron escuchadas y respetadas, viendo en el resultado el fruto del trabajo conjunto, en beneficio de todos y repartido de manera justa.

## ¿Y el cierre en la Convención?

Después de un año de diálogo, donde los acuerdos se fueron generando y perfeccionando poco a poco, tenemos un proyecto de Constitución, que declara a Chile, en su artículo 1º, como un Estado social y democrático de derecho, plurinacional, regional, intercultural y ecológico. En suma, a acuerdos se llegaron, cumpliendo el mandato encomendado por la ciudadanía, pero ¿fueron cooperativos?

Algunos niegan rotundamente la colaboración en el proceso constituyente. Por ejemplo, Carlos Cantero, exsenador por Antofagasta, considera que imperó el pensamiento binario, de los buenos y los malos, la izquierda y la derecha, con una lucha por la segregación del país. En otras palabras, no hubo trabajo conjunto, sino competencia por imponer las propias ideas.

Otros ven el proceso con ojos más benignos y optimistas. Es el caso, por ejemplo, de Claudio Fuentes, analista y académico de la Universidad Diego Portales, quien señala que nadie pudo imponer sus objetivos, sino que tuvieron que negociar y ceder. Se aprecia en sus palabras

## Docencia

Este semestre el Programa ha desarrollado variadas actividades, entre las que destacamos:

**Conferencia magistral.** En la Inauguración del año académico de la Facultad de Derecho Sede Santiago de la Universidad San Sebastián, Cristián Saieh, Director del Programa de Negociación UC, dictó la conferencia magistral: “Solución alternativa de conflictos: el método eficaz y efectivo en el ejercicio de la profesión de abogados”.



**Diplomado 2022.** En mayo de este año comenzamos la XIX versión del Diplomado en Negociación UC, en formato virtual con actividades híbridas. En esta oportunidad, se impartieron nuevamente dos menciones: Mediación, organizada en conjunto con el Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Santiago; y Negociación Estratégica Avanzada y Liderazgo.

**Clases de pregrado y postgrado.** El curso de Negociación, donde se enseña la metodología de negociación UC, es impartido cada semestre como optativo en la Facultad de Derecho UC. A su vez, distintas versiones del curso, y talleres de negociación, se imparten en el MBA y el Magíster en Administración de la Construcción.

una estrategia transaccional, donde ninguna de las partes obtuvo todo lo que buscaba.

Con todo, queda claro que no todas las partes quedaron satisfechas con el cierre, pues incluso entre los constituyentes hay quienes promueven el rechazo en el plebiscito de salida. Esto sin perjuicio de haber llegado a acuerdos que satisfacen a

aquellos descontentos con el resultado general. Al respecto, podemos ver como Chile Vamos firmó un compromiso por la continuidad del proceso constituyente, señalando que en el caso de rechazarse la actual propuesta, mantendrá ciertas ideas que se dieron en este diálogo, como el Estado social y democrático de derecho o la modernización y ampliación de los derechos fundamentales.

Se puede apreciar, en suma, que fue un proceso complejo, dinámico, no exento de dificultades, donde hubo posicionamientos y competencia, pero que, dentro de todo, tuvo cooperación, y permitió al menos algunos acuerdos que representarían a todos y todas. La respuesta final la dará la ciudadanía, el próximo 4 de septiembre.

## Avances en la solución adecuada de conflictos

**Por:** Ariel Fritz, Coordinador Académico del Programa de Negociación UC

En los últimos años, hemos presenciado un cambio en la comprensión de la solución de conflictos jurídicos. Si otrora la demanda en tribunales fuera la respuesta paradigmática, hoy se abren caminos los Mecanismos Adecuados de Resolución de Conflictos (MASC), también conocidos como mecanismos “alternativos”, “autocompositivos” o “colaborativos”. En estos, las

partes se empoderan y toman la controversia en sus manos, buscando en conjunto una solución, sea con colaboración de un tercero o no.

En el Newsletter N°24, de agosto de 2020, hubo dos columnas abordando el asunto. La primera, explicaba la Convención de las Naciones Unidas sobre los Acuerdos de Transacción Internacionales Resultantes de la Mediación, o

Convención de Singapur sobre la Mediación, aprobada en diciembre de 2018 y aún no ratificada por Chile. La segunda, analizaba la mediación en Chile, ya sea reglada o no reglada, y la deuda que tenemos en materia civil y comercial.

Desde entonces, se ha avanzado lento pero seguro hacia una consagración y concreción de los MASC en Chile. Por una línea, el legislativo fijó un norte en la administración de justicia, con una reforma al Código de Procedimiento Civil, y comenzó a trabajar en la materia. Por otra línea, el proyecto de Constitución Política de la República de Chile, presentado este 4 de julio de 2022, incluye relevantes disposiciones en la materia.



## ¿Por qué “adecuados”?

Según explica Alejandra Díaz, *PhD in Law*, los MASC son procesos de comunicación interpersonales que enfatizan el diálogo y la colaboración entre las partes, donde se busca una solución que se acerque a los intereses de las partes más que a lo prescrito por la norma. Así, las partes, como protagonistas del conflicto, buscan abordarlo y llegar a respuestas acordadas voluntariamente, sin necesidad de dejar la resolución a un tercero. Los principales MASC son la negociación, la mediación y la conciliación.

Tradicionalmente se consideraba al juicio como el medio principal para resolver un conflicto, por lo que estos otros mecanismos se denominaron “alternativos”. No obstante, se ha planteado que tanto el juicio como los MASC son posibles respuestas a la controversia, y que habrá que escoger la que se adecúe de mejor manera al contexto y condiciones de los involucrados.

De esta manera, un juicio podría no ser adecuado para resolver la controversia, por dos razones principales. Primero, por los tiempos y costos que implica el proceso, lo que puede socavar la utilidad de la solución conseguida. Segundo, porque al dejar la solución en un tercero, se pierde gobierno sobre el mismo, y puede que la respuesta no se condiga con los reales intereses y necesidades de las partes.

Es por esto que Chile y el mundo ha buscado promover estos mecanismos, para conseguir así una administración de justicia más eficiente, donde las personas tengan mayor incidencia en el proceso de solución y se promueva el diálogo y el entendimiento.



## MASC en la ley civil y comercial

En noviembre de 2021, la Ley N° 21.394 incorporó al Código de Procedimiento Civil el artículo 3 bis, que establece el deber de los abogados, de los funcionarios de la administración de justicia y de los jueces, de promover el empleo de métodos autocompositivos de resolución de conflictos, como la mediación o la conciliación. Incorpora, de esta manera, una mención expresa a los MASC en materia civil y comercial, especialmente a la mediación.

La disposición termina indicando que estos métodos no podrán restringir, sustituir o impedir la garantía de tutela jurisdiccional. Fue una preocupación, precisamente,

## Estudia en línea

Junto con las actividades indicadas, el Programa desarrolla cursos abiertos 100% en línea.

**Clase Ejecutiva UC.** Dentro de éste programa, impartimos el curso “Diseño de estrategias de negociación para la gestión”, el cual entrega modernas herramientas teóricas y prácticas de negociación aplicables a distintos entornos de negocios, con el objetivo de desarrollar al máximo las habilidades de negociación de quienes participen en el curso. La próxima versión del curso comienza el 21 de marzo de 2023, y las matrículas ya están abiertas. **Más información.**

**Teleduc.** En esta plataforma, impartimos el curso “Negociación: estrategias para enfrentar el conflicto”, que tiene como objetivo entregar al alumno las herramientas básicas de negociación siguiendo el modelo del Programa de Negociación UC, permitiéndole elegir la mejor estrategia negociadora frente a distintos conflictos que pueda enfrentar, para lograr acuerdos de mayor valor. La próxima versión del curso comienza el 25 de agosto de 2022. **Más información.**

**Online a tu ritmo.** En la plataforma de Educación Profesional de la Escuela de Ingeniería, se encuentra el curso “Negociación efectiva” que tiene una modalidad 100% en línea, en base a videoclases, ejercicios prácticos, evaluaciones, material complementario y un foro de consultas. La metodología de aprendizaje será de autoinstrucción, en la que el alumno define su propio ritmo para completar el curso. El curso comienza el 18 de julio de 2022. **Más información.**

que los MASC terminaran entorpeciendo el acceso a la justicia, denegando la tutela del Estado a las personas. Si bien la indicación es acertada, en cuanto busca prevenir esa situación, cabe aclarar que en ningún caso se ha buscado cerrar las puertas de los tribunales y dejar a las personas a la suerte de sus capacidades negociadoras. Siempre ha de ser una alternativa al juicio, independientemente a que se promuevan las otras formas de solución de conflictos.

No obstante, en la discusión de la ley se aclaró que esta es una disposición programática, que declara un principio que se ha de conseguir paulatinamente y no un deber exigible a los abogados, funcionarios y jueces. Si bien se vio como un avance, se reconoció que debe ir acompañada de una Ley de Mediación Civil.

En esa línea, el 1 de marzo de 2022, por mensaje presidencial, se ingresó a trámite el Proyecto de Ley que Regula la Mediación Civil y Comercial, el que actualmente se encuentra en primer trámite constitucional, en el Senado. Esta define la mediación, sus principios, procedimientos y efectos, y regula los mediadores, la mediación judicial y los centros de mediación. Al ser un proyecto recién ingresado, habrá que esperar para ver la forma que estas instituciones adopten.



### **MASC en la propuesta de constitución**

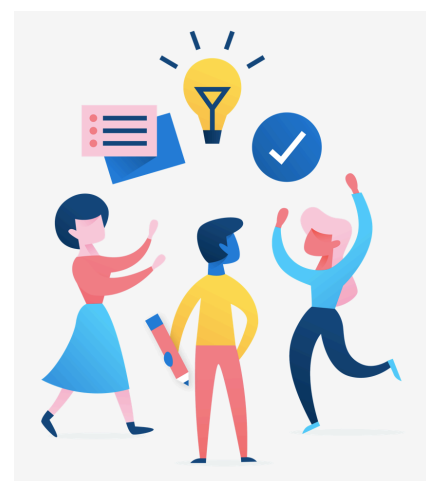
Por su parte, la Convención Constitucional abordó estos asuntos, al tratar los Sistemas de Justicia. La principal disposición se encuentra en su artículo 323, que establece: “Es deber del Estado promover e implementar mecanismos colaborativos de resolución de conflictos que garanticen la participación activa y el diálogo”. Se considera que con esto se ha de ampliar la noción de justicia, teniendo como base el diálogo, sin dejar de considerar la tutela jurisdiccional. Además, busca institucionalizar los MASC, que actualmente se encuentran dispersos en una serie de órganos.

A su vez, el proyecto busca que los MASC se presenten como un sistema de atención primario, para que asuntos de baja cuantía, en el ámbito local, puedan obtener una respuesta rápida y oportuna, promoviendo el diálogo social, la paz y la participación de las partes

involucradas. Para esto, junto con establecer los Juzgados Vecinales, como órganos jurisdiccionales, establece los Centros de Justicia Vecinal, encargados de promover la solución de conflictos vecinales de manera autocompositiva.

Aunque el proyecto de Constitución no llegara a ser aprobado, ya se aprecia un gran avance al elevar los MASC a la discusión constitucional, reconociendo su rol fundamental en la solución de conflictos.

Esto, junto con los avances legislativos mencionados, permiten vislumbrar el norte claro que los MASC tienen, especialmente en materia civil y comercial. Con la vista al frente, de una u otra manera se podrá avanzar a que la solución de conflictos en Chile sea cada vez más participativa, adecuada y colaborativa.



## Tensiones en la mesa

**Por:** Varios autores. Programa de Negociación UC

*“... cuando el resentimiento y la desconfianza se toman la comunicación, el negociador ha de ser inteligente para sobrellevar la situación y obtener el máximo valor. Pero... ¿cómo?”*

Hoy por hoy, Chile se encuentra con una atmósfera densa, cargada de desconfianza y de conflictos que atraviesan cada una de las esferas sociales (política, religiosa, moral, económica, etc.). Ya hemos mencionado el proceso constituyente, que si bien se planteó como el ancho camino para la paz y la conciliación de todos y todas, no ha estado exento de dificultades y toda clase de críticas en uno u otro sentido.

Todo esto que se vive en el plano nacional, se vive también en la mesa, sea grande o pequeña, de todos los colores y formas. Puede ser en esa mesa larga en la oficina con muros de vidrio, donde se juegan millones de dólares en transacciones multinacionales. Pero también se vive en la mesa familiar, donde se reúne a comer el abuelo con el nieto, quienes al hablar de la última noticia ponen todo de sí para que su voz y visión de mundo sea escuchada, incluso acallando al otro.

No obstante, recordemos que la negociación está en todas las relaciones sociales, tanto en la transacción millonaria como en la discusión de sobremesa, y la negociación no está exenta de tensiones. Los buenos



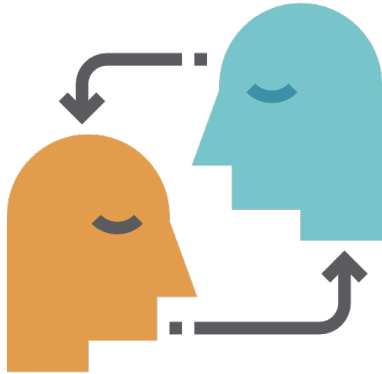
negociadores saben que las emociones juegan un papel fundamental en la mesa de negociación, pues, como indican Damasio y Kahneman, somos “criaturas de la emoción”, lo que influye en nuestra toma de decisiones. Así, cuando el resentimiento y la desconfianza se toman la comunicación, el negociador ha de ser inteligente para sobrellevar la situación y obtener el máximo valor. Pero... ¿cómo?

### **Empatía y asertividad**

La inteligencia negociadora cuenta con dos importantes recursos para hacer frente a estas dificultades. Estos son la empatía y la asertividad. La empatía es la capacidad de sintonizar el propio organismo con las emociones de la otra parte. Esto sucede de forma natural, como cuando vemos sufrir a otra persona y nos sentimos acongojados. Muchas personas lloran al ser

espectadoras del dolor representado ante ellas en una sala de cine. La empatía las lleva a sentir con otras, a convertir su cuerpo en la caja de resonancia de las emociones de esas otras personas.

Daniel Goleman dice que la empatía se produce porque somos capaces de percibir las señales no verbales de otra persona. El tono de la voz, el modo de mirar, la actitud corporal, etc. dan a conocer los sentimientos humanos, aunque se trate de disimularlos. Prestar atención a lo que otra persona dice, escucharla atentamente, hace posible sintonizarse con ella y tomar conciencia de lo que esa persona siente.



La asertividad es la capacidad para expresar claramente los propios intereses, estados de ánimo, preocupaciones. Los especialistas ubican la asertividad entre dos polos opuestos representados por la agresividad y la actitud pasiva. Esto significa que las personas asertivas son capaces de comunicar deliberada y

conscientemente sus propios deseos, intereses u opiniones, sin agredir ni tratar de dominar a otras. Las personas asertivas son seguras de sí mismas y defienden sus derechos y opiniones sin temor de molestar a otros ni pretender imponerse a ellos. Así como la empatía implica conectarse con el otro y sus sentimientos, la asertividad implica conectarse consigo mismo, reconocer los sentimientos que nos provocan diferentes situaciones y hacerlos notar a los demás.

La asertividad no sólo se expresa verbalmente, sino que también se denota en el comportamiento y las actitudes corporales. Las personas asertivas manifiestan aplomo y autoestima, sin caer en la agresividad. Las personas asertivas saben escuchar y logran empatizar con otras. Por eso ambas constituyen importantes recursos de los grandes negociadores.

### **Dilemas en la generación de valor**

Con todo, ciertos dilemas pueden dificultar el manejo empático y asertivo de la negociación, aumentando la tensión en la mesa y dificultando que se genere valor y se lleguen a resultados óptimos.

Algunos negociadores que no han logrado desarrollar estas capacidades, se ven equivocadamente tensionados en el dilema que ellos creen

que existe entre la empatía y la asertividad. Se trata de un dilema falso, derivado de la incompreensión del significado de ambas capacidades. Piensan que las personas empáticas evitan molestar e incomodar a las demás, tratando de actuar de acuerdo con ellas. La asertividad, en cambio, se ubicaría en el polo opuesto e implicaría defender las opiniones, posiciones y creencias propias, sin escuchar al otro. La asertividad, así entendida, se acercaría mucho al polo de la agresividad, en tanto la empatía sería cercana a la actitud de aceptación pasiva de lo que otros opinan.



Otro dilema se presenta cuando se negocia por los intereses de otro, donde los negociadores saben que los ojos de sus representados están puestos sobre ellos. Este hecho los tensiona porque los resultados de la negociación serán evaluados por personas que no participaron en la mesa de conversaciones. Puede además ocurrir que un



negociador tenga su propia agenda, que quiera, por ejemplo, asegurar su futuro u obtener prestigio. Esto no constituye necesariamente un dilema, en la medida que la agenda propia y la del representado apunten a un objetivo compartido, especialmente al éxito de la negociación. Puede, no obstante, generar tensiones entre objetivos distintos o entre el negociador y su representado, las cuales seguramente requerirán nuevas negociaciones.

Un dilema frecuente se deriva de la tensión entre generar valor y distribuirlo. Muchos negociadores inexpertos comienzan tratando de distribuir el valor que se encuentra sobre la mesa, sin darse cuenta que es posible buscar diferentes opciones de solución que podrían contribuir a generar valor. La consecuencia de este apresuramiento es que finalmente ambas partes concluyen por adoptar una estrategia de regateo, en la cual cada una cede algo, para conseguir que la otra también ceda. Finalmente, se reparten la diferencia y no se esfuerzan por aumentar el valor a compartir. Los grandes negociadores saben que no es necesaria tanta prisa, que es mejor darse algún tiempo para generar diversas opciones. Para hacerlo, recurren a una estrategia cooperativa, invitando a la otra parte a colaborar en la creación de opciones. Sólo cuando se ha

invertido tiempo y esfuerzos por generar opciones, se hace posible pasar a la etapa de distribución del valor logrado. Dado que se ha requerido colaborar para generar opciones, es probable que el proceso de distribución sea también cooperativo y, aunque no lo sea, difícilmente podrá ser guiado por estrategias de dominio.

El proceso negociador resulta, entonces, más fácil si los negociadores se dan el tiempo necesario para generar valor creando opciones en conjunto y luego negocian la solución distribuyendo el valor que ahora se encuentra disponible.

#### **Al mismo lado de la mesa**

Podemos apreciar, entonces, que en la discusión en la mesa puede bajar las tensiones, si somos empáticos y escuchamos activamente a la otra parte, y si somos asertivos en defender nuestras opiniones e intereses, tomando en cuenta los dilemas que puedan afectar la negociación.

Esto se concreta cuando en la negociación se está en “el mismo lado de la mesa”, no uno frente al otro, confrontándolo, sino uno con el otro, trabajando en conjunto la solución al conflicto. Si el espacio lo permite, esto puede hacerse físicamente, estando literalmente sentado uno al lado del otro. De esta manera, mostramos con nuestro lenguaje no verbal el afán cooperador.

Estando en el mismo lado de la mesa, escucho atentamente a la otra parte, me pongo en su lugar, comprendo sus intereses, y luego expreso con claridad los míos. Nos entendemos, nos respetamos y podemos encontrar respuestas que quizás ninguno pudo alcanzar solo. Con un apretón de manos, salimos contentos de la mesa de negociación, pues ambos consideramos que las soluciones fueron satisfactorias. Ya se haya cerrado ese acuerdo millonario, o el nieto y el abuelo se hayan entendido, pudimos superar la tensión en la negociación gracias a una conversación empática y asertiva.



# Talleres para empresas e instituciones.



LA METODOLOGÍA DE NEGOCIACIÓN UC AL SERVICIO DE LAS PERSONAS Y LAS INSTITUCIONES.

## 95%

EN 2018, DE ACUERDO A LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN APLICADAS AL FINAL DE LA ACTIVIDAD, MÁS DEL 95% DE LOS PARTICIPANTES DE CURSOS Y TALLERES CERRADOS AFIRMARON QUE LO RECOMENDARÍAN.

## PRESENTACIÓN

Uno de los principales aportes del Programa son sus talleres de entrenamiento y programas cerrados dirigidos a instituciones, cuyo objetivo es que los participantes conozcan y apliquen las mejores prácticas y las más modernas técnicas y estrategias de negociación, para generar acuerdos de máximo valor y construir relaciones de cooperación, tanto interna como externamente.

- Metodología práctica, a través del método del caso y juegos de roles.
- Enfoque aplicado a la realidad chilena y a las necesidades de cada institución.

## OBJETIVO GENERAL

Aprender y poner en práctica el sistema de Negociación UC, adaptado a la realidad de la empresa o institución. Este sistema se basa en la experiencia en docencia e investigación aplicada a la realidad chilena, desarrollada por el Programa de Negociación UC desde su creación.

## METODOLOGÍA

El foco del aprendizaje es la experiencia de los asistentes, con una enseñanza eminentemente práctica aplicada a la empresa o institución, a través del método del caso y de la metodología de juego de roles elaborada por el Harvard Negotiation Project.

## DURACIÓN

Es flexible y se estructura de acuerdo a los requerimientos específicos y posibilidades de cada organización.

## EMPRESAS E INSTITUCIONES

Se han entrenado con el Programa de Negociación UC: Minera Esperanza, ThyssenKrupp, Entel, Paris, Falabella, Pelambres, Mutual de Seguridad, Chilectra, Ingevec, Ultramar, Enersis, Sofofa, Dirección del Trabajo, Ministerio de Salud, Santander Investment, Falcon Partners, Codelco, Pelambres, Escondida, Kaufmann, Anglo American y Clínica Santa María, Matrix Consulting, Cencosud, Tottus, Enap, Cocha, Ventisquero, Aquanima y Engie entre otras.

¿Sabías que el programa desde su creación ha capacitado a más de 3.000 alumnos en pregrado, posgrado, profesionales, ejecutivos, dirigentes vecinales, sindicales y sociales, entre otros?

Por otra parte, a lo largo de los años, para el cumplimiento de nuestra misión, hemos conformado alianzas interdisciplinarias con otros Centros y Unidades académicas (Escuela de Trabajo Social, CDD de la Escuela de Administración, Escuela de Ingeniería y Centro de Políticas Públicas, a través de Puentes UC) y acuerdos de colaboración con organismos externos, como el Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Santiago.

Además, el Programa realiza aportes concretos a la comunidad a través de proyectos de capacitación con impacto social dirigidos a grupos vulnerables.

## Links de interés

Programa de Negociación UC  
<http://negociacion.uc.cl>

Programa de Negociación de Harvard:  
<http://www.pon.harvard.edu/>

Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago:  
<http://www.camsantiago.cl/>

Clase Ejecutiva:  
<http://www.claseejecutiva.cl/>

## Ediciones anteriores

Puedes revisar ediciones anteriores aquí.

Últimas ediciones:

[N° 24](#): Confianza en Chile, perspectiva en tiempos de crisis.

[N° 25](#): Las claves para un proceso constituyente.

[N° 26](#): Pandemia en Chile.

Las opiniones expresadas por los autores de los artículos publicados en este medio son de su responsabilidad y no representan necesariamente la opinión del Programa de Negociación, de la Facultad de Derecho o de la Pontificia Universidad Católica de Chile.



**PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DE CHILE**

Av. Libertador Bernardo O'Higgins 340  
Facultad de Derecho, Oficina 407.  
(+562) 2354 2367  
[negociacion@uc.cl](mailto:negociacion@uc.cl)

### ACERCA DEL PROGRAMA DE NEGOCIACIÓN UC

El Programa de Negociación es un proyecto académico interdisciplinario de la Facultad de Derecho de la Universidad Católica, cuya misión es fomentar el desarrollo de la negociación y la resolución alternativa de conflictos, a través de investigación aplicada, formación y extensión.

**Director**  
Cristian Saieh M.  
[csaiehm@uc.cl](mailto:csaiehm@uc.cl)

**Coordinador Académico**  
Ariel Fritz C.  
[arfritz@uc.cl](mailto:arfritz@uc.cl)