TRABAJANDO PARA USTED

Programa Inspectores Fiscales 2026
Curso Inspección Fiscal III
Módulo V: “Conflicto y Toma de Decisiones”.

Academia de Obras Públicas de Chile Presidente José Manuel Balmaceda
División de Desarrollo y Gestión de Personas. Subsecretaría de Obras Públicas
Jueves 5 y Viernes 6 de Noviembre. Docente: James Spencer Olave [SOP].

Gobierno de Chile
gob.cl

TRABAJANDO PARA USTED

OBJETIVOS

Objetivo General.

Desarrollar conceptos y distinciones fundamentales para el fortalecimiento de las habilidades directivas, entregando herramientas para la administración, dirección y liderazgo de equipos contribuyendo así al manejo asertivo de situaciones de conflicto y gestión eficaz de los procesos de negociación asociados.

Objetivo Especifico.

Reconocer situaciones conflictivas, sus características y aplicar estrategias de negociación efectivas para la resolución y manejo de conflictos.

Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

CONTENIDOS

- Definición de conflicto.
- Causas del conflicto: alcance e intensidad.
- Actores involucrados: posiciones, intereses y recursos.
- Negociación: método efectivo de manejo y resolución de conflictos.
- Estrategias de negociación basadas en intereses: Método Harvard.
- Perfil del Negociador/a.
- Enfrentar exitosamente contextos de negociaciones difíciles.
- Recursos Actitudinales: como convertirse en un negociador efectivo.

Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

BREVE DESCRIPCION

“Los conflictos son mucho mas frecuentes de lo que se cree y, afortunadamente, menos dañinos de lo que se teme. Sus causas, efectos, grados de intensidad y violencia son diversos, por lo cual existen variadas estrategias y practicas para enfrentarlos. Los conflictos son inherentes a todo sistema social y pueden generar mayor valor en la mesa de negociación si son gestionados de forma adecuada. Entender los conflictos y su dinámica es fundamental para alcanzar negociaciones exitosas”.

(Saleh. Rodriguez & Opazo, 2019)

Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

BREVE DESCRIPCION

Hoy coexisten diferentes intereses personales, sociales y colectivos, diversas percepciones y visiones del mundo, que facilitan pero también impiden o dificultan las interrelaciones sociales y surgen complejidades y situaciones de conflicto que requieren de una intervención adecuada para lograr los objetivos prefijados ante cualquier actuación de agentes externos.

Es imperativo desarrollar y fortalecer habilidades, capacidades y competencias para analizar situaciones conflictivas, identificando intereses y posiciones, así como las dinámicas sociales que se presentan en el medio sociocultural; proporcionando herramientas técnicas para la negociación y toma de decisiones asertivas en escenarios complejos.

Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

HOY LA INVITACION ES….



Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

PARTICIPAR, REIR Y PASARLO BIEN!...



Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

INTENTANDO...



Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

A CONECTARSE



Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

NUNCA HAY QUE OLVIDAR

Todo puede serle arrebatado a Ser humano menos la última de las libertades humanas: el elegir su actitud en una serie dada de circunstancias, de elegir su propio camino.

Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

RECORDAR QUE VIVIMOS EN MUNDOS INTERPRETATIVOS



Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

RECORDAR QUE VIVIMOS EN MUNDOS INTERPRETATIVOS



Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

HAY QUE DAR EL PRIMER PASO



Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

A CONFIAR



Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

CONTEXTO: SIGLO XXI



Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

NUESTRO ENTORNO A CAMBIADO



Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

NUESTRO ENTORNO A CAMBIADO



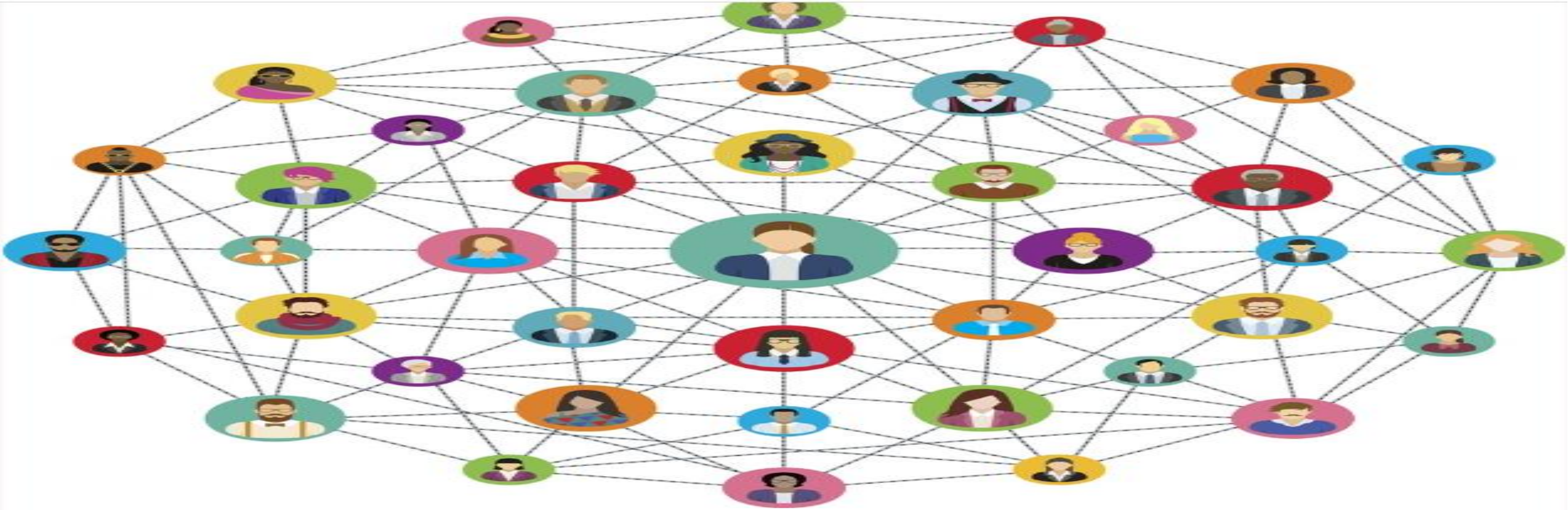
Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

NUESTRO ENTORNO A CAMBIADO



Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

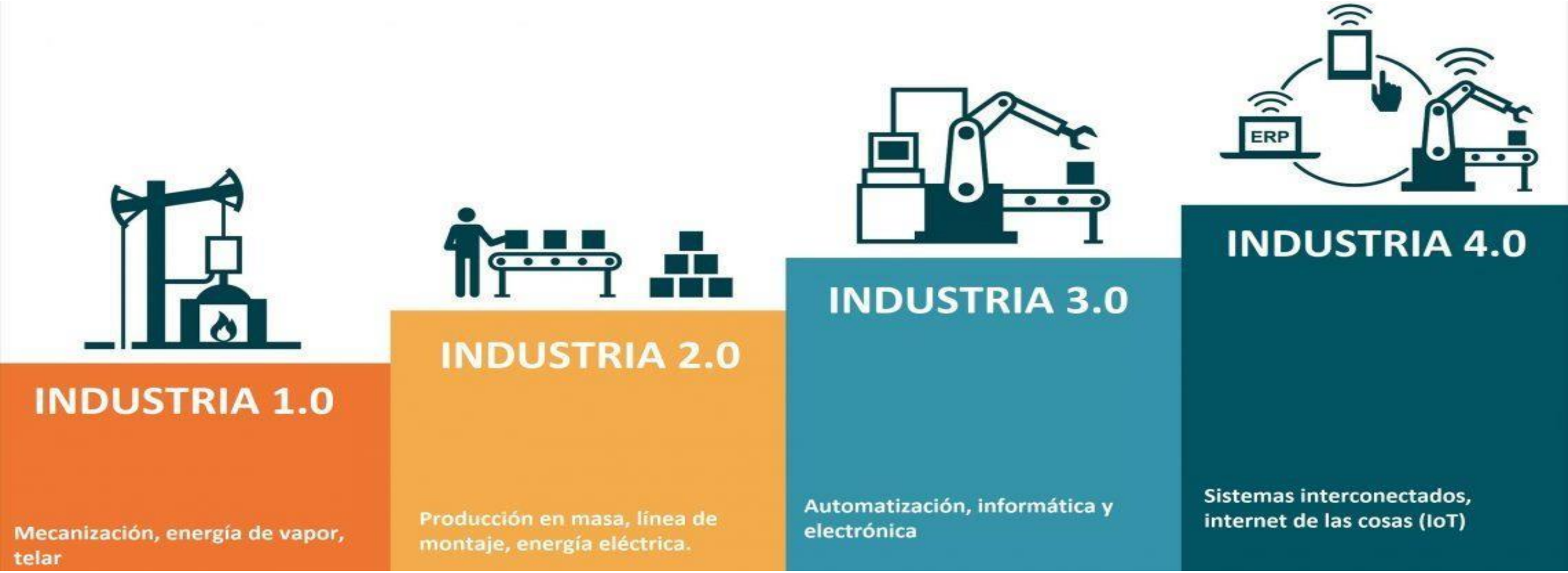
NUESTRO ENTORNO A CAMBIADO



NUESTRO ENTORNO A CAMBIADO



INDUSTRIA 4.0



Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

TENDENCIAS DE TRANSFORMACION SIGLO XXI



Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

TENDENCIAS DE TRANSFORMACION SIGLO XXI

Antes v/s Después.

- Democratización del conocimiento.
- Del Autoritarismo a la Corresponsabilidad.
- Hacia una Sociedad Civil Corresponsable.
- De la Estabilidad al Cambio.
- Hacia la Calidad Total en un mundo especializado.
- Reto de una Ética Global.
- Cambio en el Contrato Psicológico.
- Cambios en los Motivadores del Trabajo.







Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

TENDENCIAS DE TRANSFORMACION SIGLO XXI

En resumen… Las organizaciones del futuro (hoy) deben ser:

- ✓ Organizaciones que Aprenden.



- ✓ Organizaciones Inteligentes.
- ✓ Organizaciones Flexibles.



- ✓ Organizaciones Moleculares.
- ✓ Organizaciones Proactivas.



- ✓ Organizaciones En Red.
- ✓ Organizaciones Virtuales.



- ✓ Organizaciones con Responsabilidad y Ética Social.

Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

¿Y LAS PERSONAS?



Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

¿Y EL CAPITAL HUMANO?



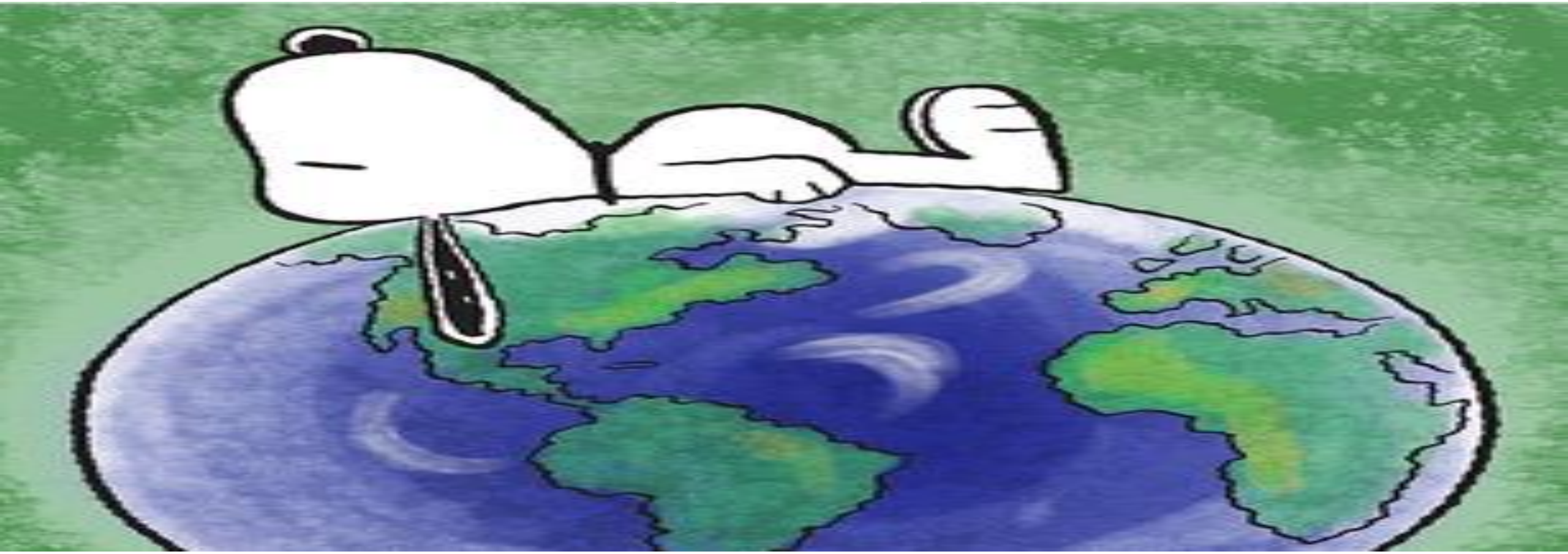
Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

¿Y COMO RESOLVEMOS NUESTROS CONFLICTOS?



Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

¿Y QUE IMPLICA NEGOCIAR EN TIEMPOS DE CAMBIO?



Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

CONFLICTO

"No es raro que el conflicto se vuelva algo personal…Llega a crear condiciones caóticas que hacen casi imposible que las personas trabajen en equipo".



Pero ¿El conflicto juega un papel para las personas, grupos y las organizaciones?.

Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

DEFINICION DE CONFLICTO

“Proceso que comienza cuando una de las partes percibe que la otra ha sufrido un efecto negativo, o esta por hacerlo, algo que a la primera le preocupa”.

(Robbins, 2015).

El termino conflicto no posee una única definición. Sin embargo, la mayoría de las personas reconoce sus manifestaciones en la tensión, frustración, abusos verbales o físicos, desacuerdos, incompatibilidad, enojo, interferencia o rivalidad. Los conflictos se desarrollan cuando dos o mas personas o grupos poseen intereses diferentes y persiguen con fuerza dichos intereses. El conflicto implica que una o ambas partes se opongan deliberadamente a los esfuerzos de la contraparte.

(Abarca, 2019).

Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

DEFINICION DE CONFLICTO

Se puede definir como la real incompatibilidad de valores, expectativas y resultados entre dos o mas partes, muchas veces provenientes de culturas diferentes, acerca de temas de interés o relaciones humanas.

Es una crisis que nos fuerza a reconocer explícitamente que debemos negociar una realidad común; que traemos a cada situación historias personales y debemos crear una historia común compartida que incluya roles para cada uno de nosotros.

Existe otra concepción del conflicto como un “fenómeno humano normal y universal”. Describe una relación en que cada parte percibe las metas, valores, intereses y comportamiento del otro como opuestos a los propios.

Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

CARACTERISTICAS DEL CONFLICTO

- Comienza con la comunicación del rechazo de una comunicación previamente realizada.
- No consiste necesariamente en una falla a nivel comunicacional.
- No implica el termino de la comunicación sino que continuarla bajo otros supuestos.
- La oposición de intereses por si misma no constituye un conflicto.
- No se necesitan muchos motivos para que surja un conflicto.
- El conflicto no es necesariamente negativo.
- Una vez comunicado el rechazo: insistir/emoción/cedo.
- Del conflicto pueden derivar: fuerzas integradoras y desintegradoras.

(Saleh. Rodriguez & Opazo, 2019)

Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

CARACTERISTICAS DEL CONFLICTO

picos: País | Trabajo | Gremios

CUT critica al Gobierno por salario mínimo: "Es mejor un acuerdo que un conflicto"

Publicado: Domingo, 22 de Julio de 2018 | Periodista Digital: Cooperativa.cl

- La Central de Trabajadores solicita un sueldo de 420 mil pesos, sin embargo, el Gobierno ya adelantó que esa cifra "es muy difícil".
- El ministro de Haciendo dijo que con o sin acuerdo enviarán el proyecto al Congreso remarcando que los "acuerdos no se pueden forzar".

La **Central Unitaria de Trabajadores** (CUT) remarcó al Gobierno la necesidad de negociar en torno al salario mínimo justo cuando desde La Moneda reconocen que será "muy difícil" llegar a los 422 mil pesos que pide la multigremial.

Nolberto Díaz, secretario general de la CUT, enfatizó que "**es mejor un acuerdo que un conflicto**. Siempre es mejor estrechar las manos que realizar una huelga, sin embargo, en este caso **el Gobierno ha sido incapaz de entender**".

"Yo siento que este proyecto de ley se va a ingresar, hasta este minuto, sin acuerdo", sostuvo Díaz quien agregó que ese escenario será "muy lamentable porque **el Gobierno no tiene los suficientes votos para aprobar esto en el Parlamento**".

"Por lo demás, esta Administración ha hecho todo lo que han hecho los Gobiernos anteriores: Dilatar el tema, **negarse a conversar de forma de ganar tiempo y después, sobre el apuro, legislar**", remarcó.

"Y **cuando se legisla sobre el apuro, se legisla mal**", acotó.

LA TRIADA DEL CONFLICTO

Según Lederach el conflicto se estructura diferenciando tres partes sobre las que hay que actuar de manera diferente:

Las Personas: son los involucrados y afectados. Hay que reconocer qué papel desempeñan, cómo se relacionan y qué influencia tienen. Averiguar las verdaderas preocupaciones y las necesidades de fondo de la gente. No hacer del conflicto un problema personal.

El Proceso: es la forma en que el conflicto se desarrolla y como las partes intentan resolverlo o zanjarlo. Regularmente, intervienen las relaciones de poder (económico, acceso a recursos, control, etc.) que pueden degenerar en la amenaza como único modo de influir en otros para producir el posible cambio que mejore la situación. Intentar proponer opciones positivas que no desafíe a las partes.

El Problema: es el hecho de divergencia entre las partes. Es necesario distinguir entre conflictos reales (aquellos que la satisfacción de una parte impide la otra) o conflictos innecesarios.

Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

CAUSAS DEL CONFLICTO

Son múltiples, complejas, de diverso origen y comúnmente generan hostilidad. Lo más común es que las causas dice relación con las necesidades insatisfechas, competencias por recursos limitados, conflicto de valores; todo lo cual provoca un gran sufrimiento a nivel personal y social.

Se pueden encontrar en las personas o en el contexto social: abarcan las relaciones entre las partes en disputa, sus percepciones y falsas percepciones, los valores que se comparten y los que no, las metas y motivaciones.

Comprende el medio político, económico, social, cultural e institucional en el que el conflicto tiene lugar.

Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

CAUSAS DEL CONFLICTO

El conflicto social se refiere a un amplio espectro en que la interacción e interrelación humana va desde situaciones y cuestiones aparentemente simples y sin problemas de consecuencias dolorosas para las partes, hasta situaciones complejas, peligrosas y violentas.

Desde este punto de vista, la convivencia social es considerada una mina abundante de conflictos, donde la fuente más abundante de molestia son los demás.





Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

FACTORES DEL CONFLICTO

Se han determinado tres factores que propician la aparición de un conflicto y que a la vez pueden proporcionar las condiciones indispensables para su gestión:

- **Factores culturales**

  Representan la suma de todos los mitos, símbolos, valores e ideas que sirven para justificar la violencia o la paz.

- **Factores estructurales.** Son aquellos condicionantes que perpetúan las desigualdades, la falta de equidad, la explotación, etc.

- **Factores de comportamiento.** Son producto de los factores culturales y estructurales y se materializan en conductas agresivas (de tipo físico o verbal) o por el contrario en comportamientos de diálogo favoreciendo el entendimiento y el respecto.

Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

TIPOS DE CONFLICTO

- **Conflictos de relación y comunicación.** Se deben a fuertes emociones negativas, a percepciones falsas o estereotipos, o a la escasa falta comunicación entre las partes. Conducen a una espiral de escalada progresiva del conflicto destructivo.

- **Conflictos de información.** Se deben a la falta de información necesaria para tomar las decisiones adecuadas por lo que se interpreta de manera diferente la situación o no se le asume el mismo grado de importancia.

- **Conflictos de intereses.** Se deben a la competición entre necesidades no compatibles o percibidas como tales. También puede ser de tipo psicológico y comportan percepciones de desconfianza, juego sucio, intolerancia, etc.

Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

TIPOS DE CONFLICTO

- **Conflicto de valores.** Se deben a los diferentes criterios de evaluación de ideas, creencias o comportamiento que se perciben como incompatibles. El conflicto estalla cuando estos valores se intentan imponer por la fuerza a la otra parte que los percibe como negativos, no importante o no propios.

- **Conflictos de roles.** De poder, de autoridad y de acceso a los recursos. Se deben a pautas destructivas de comportamiento, de desigualdad del control o distribución de recursos, de desigualdad de poder y autoridad, de restricciones del tiempo, etc.

Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

TIPOS DE CONFLICTO

INTERNACIONAL

Expertos aseguran que conflicto entre Corea del Norte y EE.UU sería sólo comunicacional

Durante el último tiempo, las reiteradas pruebas nucleares y amenazas de destrucción han marcado las relaciones entre Estados Unidos y Corea del Norte. Dos países que comunicacionalmente parecen estar a punto de generar un nuevo conflicto bélico, lo que según expertos estaría lejos de concretarse.

Karina Palma Jueves 12 de octubre 2017 19:44 hrs.



ENFOQUES DEL CONFLICTO

Enfoque Tradicional (desde finales del siglo XIX hasta mediados de la década de 1940)	Conflicto concebido como algo "malo" y posee un efecto negativo en las personas y en las organizaciones. Sinónimo de violencia, irracionalidad y destrucción. Es necesario evitarlo.
Enfoque Relaciones Humanas (desde finales de 1940 hasta mediados de la década de 1970)	Concepción del conflicto como una situación natural e inevitable en la interacción humana y en las organizaciones.
Enfoque Interaccionista (desde 1970 a la actualidad)	Estimula el conflicto porque una organización armoniosa, pacifica, tranquila y cooperativa suele volverse estática, apática e insensible a la necesidad de cambio e innovación.

Fuente: elaboración propia.

Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

ACTITUDES FRENTE AL CONFLICTO: ESTRATEGIAS DE RESOLUCION

En una situación de conflicto, sea cual sea su naturaleza, hay múltiples posibilidades de reacción, tanto a nivel individual como colectivo, reflejándose en variadas y diversas actitudes, según se acepte, evite o niegue el conflicto. En tales situaciones, se puede describir el comportamiento de un individuo a lo largo de dos dimensiones básicas:

- **Asertividad**: la medida en que la persona intenta satisfacer sus propios intereses.

- **Cooperativismo:** la medida en que la persona intenta satisfacer a la otra persona se refiere.

Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

ACTITUDES FRENTE AL CONFLICTO

La manera en que una persona se comporta, dentro de estas dos dimensiones, permite identificar cinco estilos diferentes a la hora de enfrentar situaciones de conflicto:

- **Competición:** (ganar/perder): consiste en la actitud de querer conseguir lo que uno quiere; hacer valer sus objetivos y metas es lo más importante sin importar la otra parte. Esta competición puede procurar sacar un provecho individual de la situación, o tomarse desde una conducta agresiva (se combate con una respuesta hostil, violenta y/o militar) o arrogante (no se reconoce a la otra parte como un interlocutor válido).

- **Colaboración:** (ganar/ ganar): las partes en conflicto entienden que es tan importante los objetivos propios como la relación, por lo que el fin y los medios tienen que ser coherentes entre ellos.

Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

ACTITUDES FRENTE AL CONFLICTO

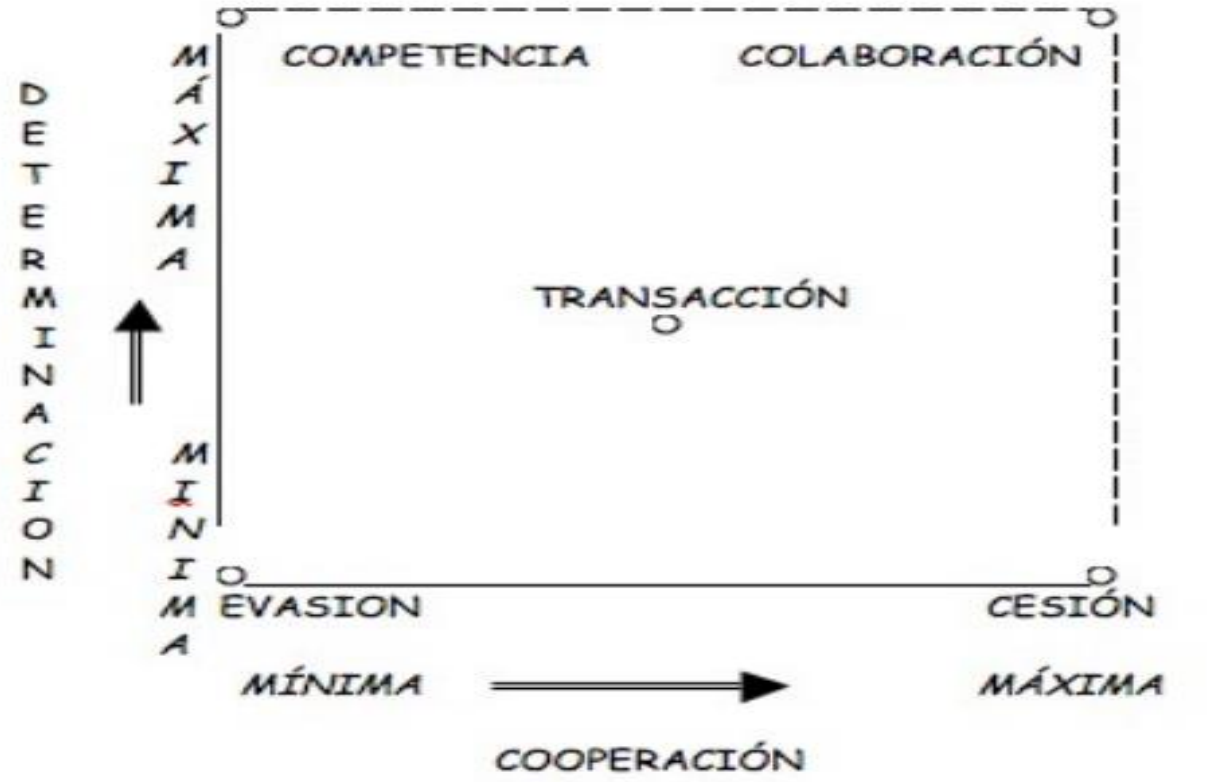
- **Transacción:** Intermedio entre la asertividad y la cooperación. Cuando existe transacción, el objetivo es encontrar una solución oportuna y mutuamente aceptable que satisfaga parcialmente a ambas partes. Esta conducta puede significar "partir la diferencia", intercambiar concesiones, o intentar una solución rápida e intermedia.

- **Evasión:** (perder/perder): se reconoce la existencia del conflicto, pero sin deseos de enfrentarse a él por ninguna de las partes. Con esta actitud no se logra ni la consecución de objetivos ni la relación idónea para ninguna de las partes involucradas. **Negación:** se evita reconocer la existencia del conflicto. Posiblemente, este estallará más tarde pudiendo generar una escalada conflictual.

- **Cesión/Acomodación**: (perder/ganar): Consiste en no hacer valer ni plantear los objetivos propios con tal de no confrontar a la otra parte. De esta manera, no se resuelve el conflicto puesto que las necesidades de una de las partes no han quedado satisfechas.

Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

ACTITUDES FRENTE AL CONFLICTO



Los cinco estilos de manejo del conflicto (Thomas & Kilmann).

Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

INTENSIDAD DEL CONFLICTO

Si bien no se pueden comparar los conflictos personales o interpersonales con los conflictos bélicos y tampoco es posible extraer fórmulas generalizadas para solucionarlos si es posible conocer dinámicas muy generalizadas de los mismos.

Una de estas dinámicas es la escalada conflictual, en la que juegan un papel muy importante aspectos tales como: frustraciones, polarizaciones, malas percepciones y la incomunicación, etc.

En los conflictos “micro” o de menor escala también existen factores de aceleración, como la propaganda desinformadora, los rumores, el temor y la hostilidad de las partes, un entorno propenso a usar la fuerza, etc.

Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

INTENSIDAD DEL CONFLICTO

- **Insatisfacción.** Se trata de una autopercepción en la que una de las partes no se siente a gusto ante una nueva situación o se ha producido un cambio delante del cual se tienen una sensación de incertidumbre. De estas derivan discusiones momentáneas.

- **Incidentes.** Pequeños problemas o situaciones qué implican discusiones, resentimientos y preocupaciones ya que no se tienen en cuenta o se dejan a un lado.

- **Malentendidos**. Las partes hacen suposiciones, generalmente a causa de una mala comunicación, poca compenetración o percepciones diferentes de una misma situación, llegando a distorsionar la percepción de la realidad. El contexto juega un papel muy importante ya que habitualmente no ayuda sino que incrementa los rumores.

Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

INTENSIDAD DEL CONFLICTO

- **Tensión.** La situación se rodea de prejuicios y actitudes negativas distorsionando la percepción de la otra parte implicada.

- **Crisis.** Las partes actúan ante la situación de manera unilateral. Se pierden las buenas formas dando paso a insultos, agresiones verbales o conductas violentas.

Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

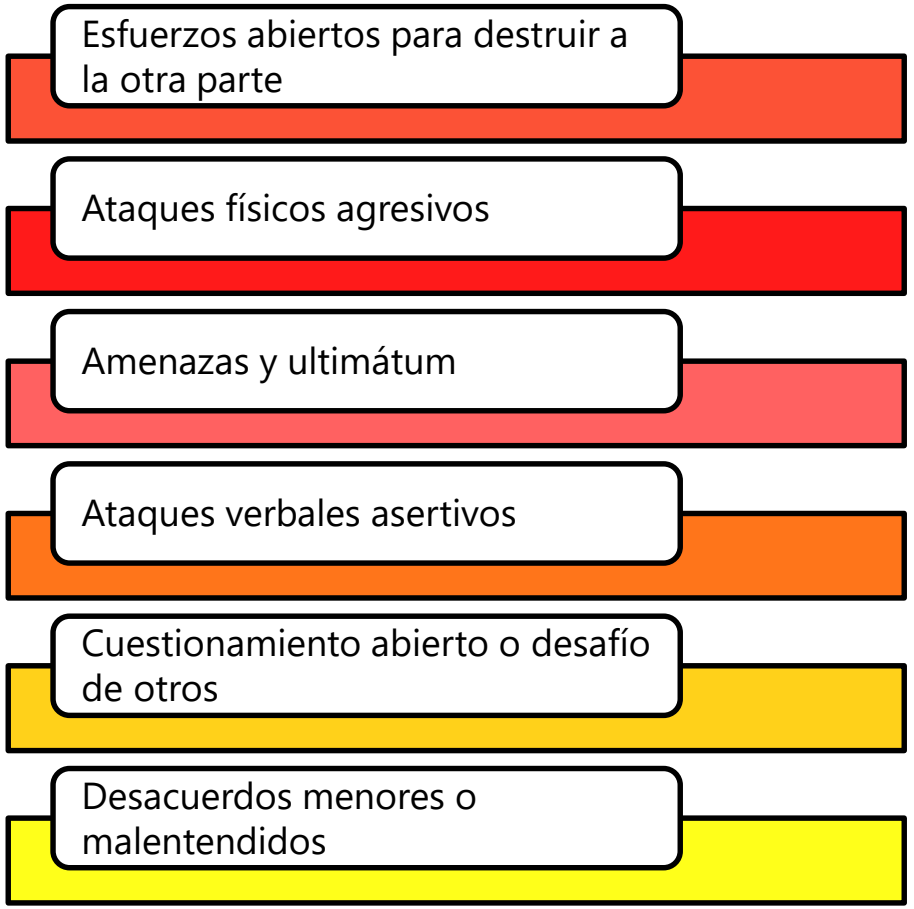
INTENSIDAD DEL CONFLICTO

Escalada conflictual: fases del conflicto:

1ª Fase. Existencia de necesidades no satisfechas.

2ª Fase. Aparece el problema y por tanto las disputas.

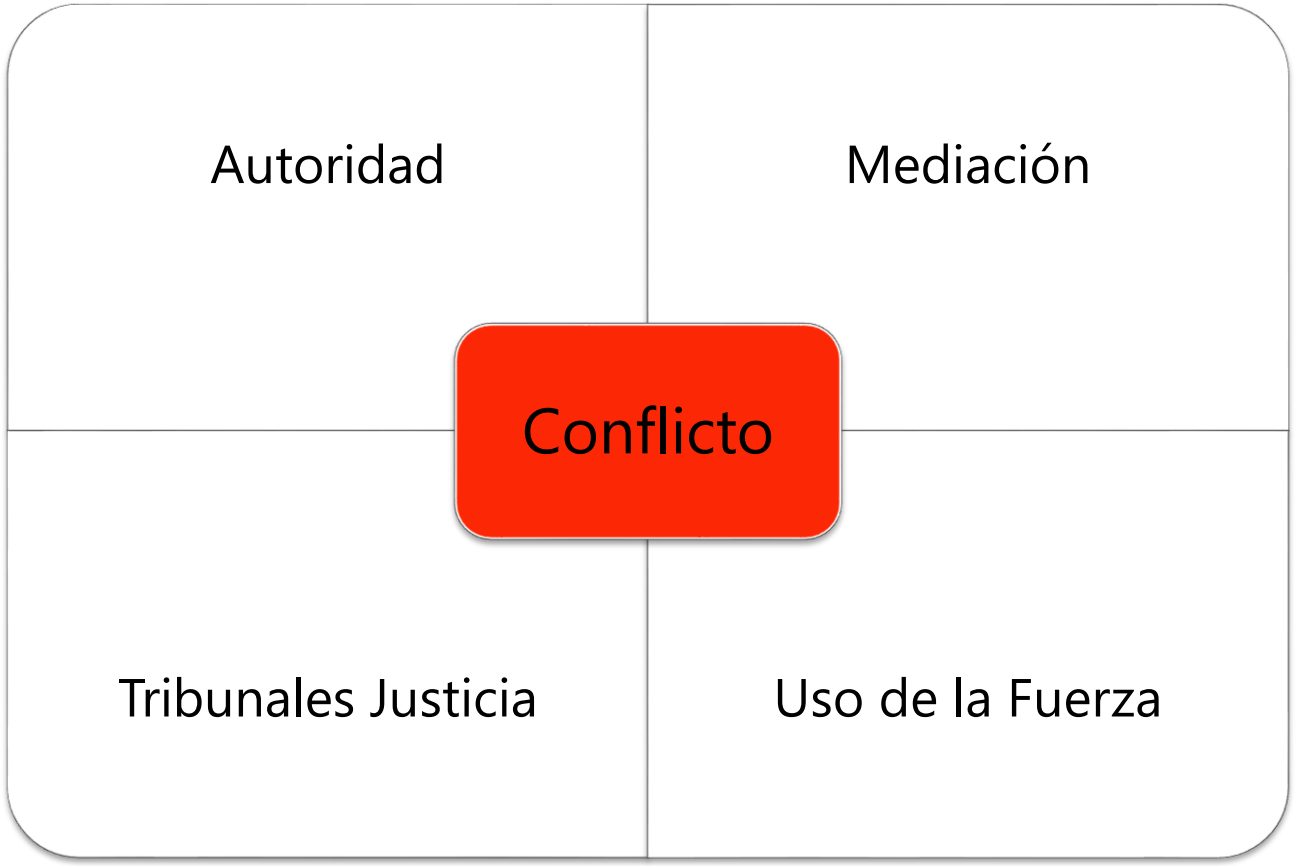
3ª Fase. Explota la crisis.



Grados y niveles del conflicto: evolución

Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

RESOLUCION DE CONFLICTOS



(Saleh et al. 2019)

Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

RESOLUCION DE CONFLICTOS

Forma	Partes	Método	Resolución
Juicio	Tres	Asignación no voluntaria de un juez	Obligatoria
Arbitraje	Tres	Designación voluntaria de un arbitro	Obligatoria
Mediación	Tres	Designación voluntaria del mediador	No obligatoria
Negociación	**Dos**	**Las partes acuerdan negociar**	**No obligatoria**

(Saleh, 2014)

Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

Y AHORA...



Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

NEGOCIACION



Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

NEGOCIACION

La negociación es una forma básica y especial de comunicación de la cual no siempre estamos conscientes. Negociación es un proceso de comunicación interactiva que surge cada vez que deseamos algo de otra persona o alguien desea algo de nosotros.

(Abarca, 2019).

La negociación impregna las interacciones de todas las personas y a casi todos los participantes de los grupos y organizaciones.

Negociación es un proceso en el que dos o más partes intercambian bienes o servicios y tratan de ponerse de acuerdo en la tasa de cambio para cada quien.

Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

NEGOCIACION

- Es un proceso a largo plazo.
- Interviene dos o mas partes.
- Satisface intereses.
- Mejora o deteriora relación interpersonales.
- No tiene fijos los términos de intercambio.
- Requiere de concesiones de las partes.
- Implica cooperación y conflicto.

(Saleh, 2014)

Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

LA NEGOCIACION ES UNA FORMA DE RELACIONARSE



Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

NEGOCIACION

¿Qué hacer primero?

- Voluntad: prefiero resolver mis dificultades negociando.
- Técnica: ¿cómo hacerlo correctamente?.
- Perseverancia: requiere mucha práctica.
- Reforzamiento social: promover la negociación como la forma correcta de resolver las problemáticas.

(Saleh, 2014)

Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

Y LAS OPCIONES EN LA NEGOCIACION





Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

Y LOS PATRONES CULTURALES: GANAR-PERDER



Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

PERO TAMBIEN EXISTE EL ACUERDO



Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

ESTRATEGIA DE NEGOCIACION: ASPECTOS A CONSIDERAR

La Relación

¿Qué tan importante es la relación entre las partes?.

¿Nos necesitamos hoy y en el futuro?.

¿Se ha deteriorado o podría deteriorarse la relación por esta negociación?.

¿Cuáles serian las consecuencias?.

El Resultado

¿Qué tan importante es el resultado?.

¿Qué resultados tenemos en mente alcanzar: un objetivo, un costo compartido, un ventaja que defender o mantener?.

¿Cuales son las prioridades: resultados tangibles o intangibles?.

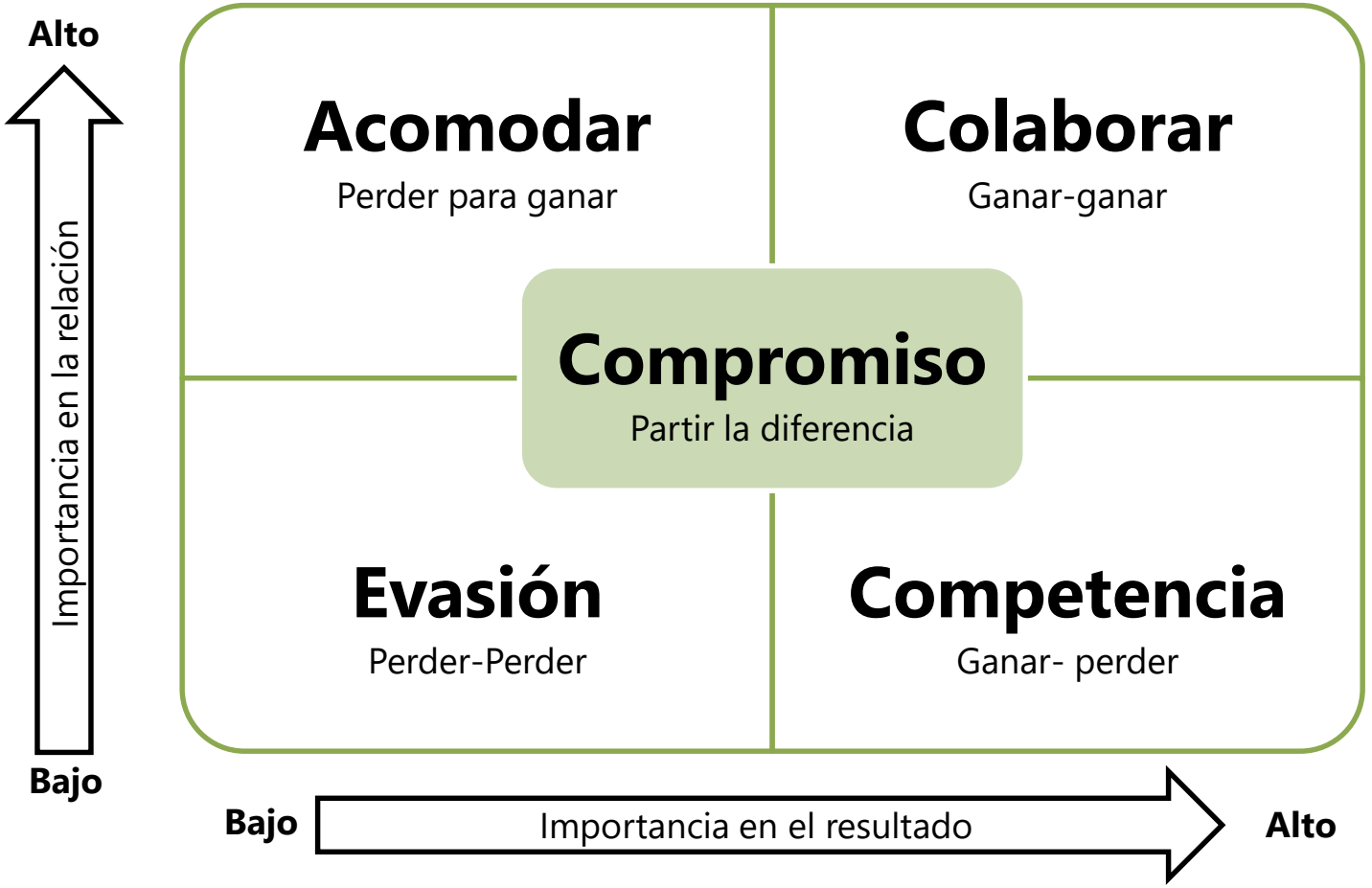
(Saleh et al. 2019)

HAY QUE DAR EL PRIMER PASO



Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

ESTRATEGIAS DE NEGOCIACION



Determinar la importancia en la relación o los resultados definirá la estrategia.

(Saleh et al. 2019)

Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

NEGOCIACION: METODO HARVARD

1er Principio:

✓Distinga a las personas del problema.

2do Principio:

✓Intereses.

3er Principio

✓Opciones.

4to Principio:

✓Criterios



(Abarca, 2017)

Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

NEGOCIACION: METODO HARVARD

5to Principio:

✓Alternativas.

6to Principio:

✓Compromiso.



7mo Principio:

✓Comunicación.



8vo Principio:

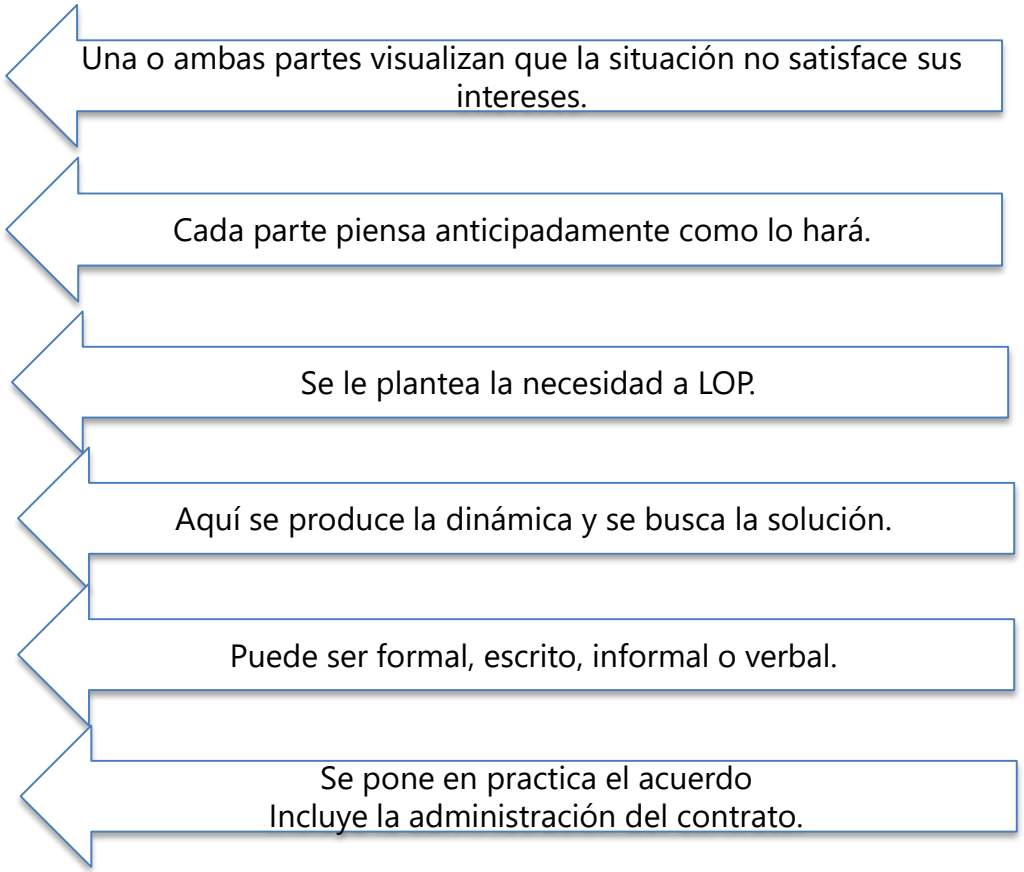
✓Relación.

(Abarca, 2017)

Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

ETAPAS DE UNA NEGOCIACION

- Percepción del problema.
- Planificación.
- Planteamiento a LOP.
- Búsqueda de soluciones.
- Cierre del acuerdo.
- Puesta en practica.



(Saleh, 2014)

Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

PERFILES NEGOCIADORES

Características personales de los negociadores

- ✓ Valores.
- ✓ Percepción e influencia.
- ✓ Actitudes.
- ✓ Personalidad.
- ✓ Estilo de aprendizaje.
- ✓ Motivación.
- ✓ Habilidades de comunicación.

(Saleh, 2014)

Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

PERFILES NEGOCIADORES

Negociador profesional:

- Reconocido por ambas partes.
- Éxito continuo.
- Soluciones aplicables.
- Comportamiento ético.
- Propone soluciones que crean valor.
- Comunicación clara y directa.

(Saleh, 2014)

Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

NEGOCIACION: RECURSOS ACTITUDINALES

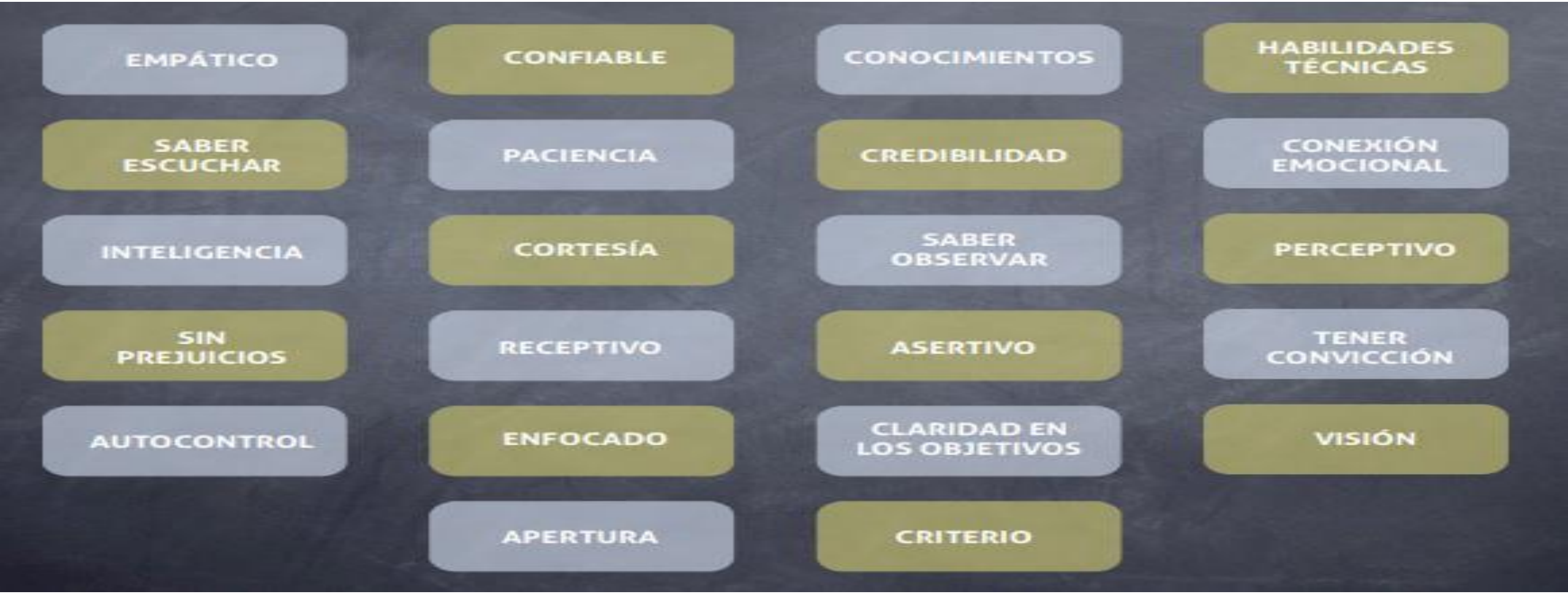
Las 7 P de un negociador asertivo y empático.

1. Preparación.
2. Propósito.
3. Plan B.
4. Paciencia.
5. Prudencia.
6. Persistencia.
7. Plasticidad.

(Abarca, 2017)

Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

HABILIDADES DEL BUEN NEGOCIADOR



Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

Y LA COLABORACION



Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

NEGOCIACION: RECURSOS ACTITUDINALES

Habilidades del negociador:

- Planificación.
- Creativos en el manejo de opciones.
- Maneja conducta de negociación.
- Domina tácticas de negociación.
- Manejo de agenda.
- Manejo de información.
- Manejo de las diferencias y discrepancias.
- Técnicas de cierre.

(Saleh, 2014)

Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

LIDERAZGO Y NEGOCIACION












Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

LIDERAZGO Y NEGOCIACION

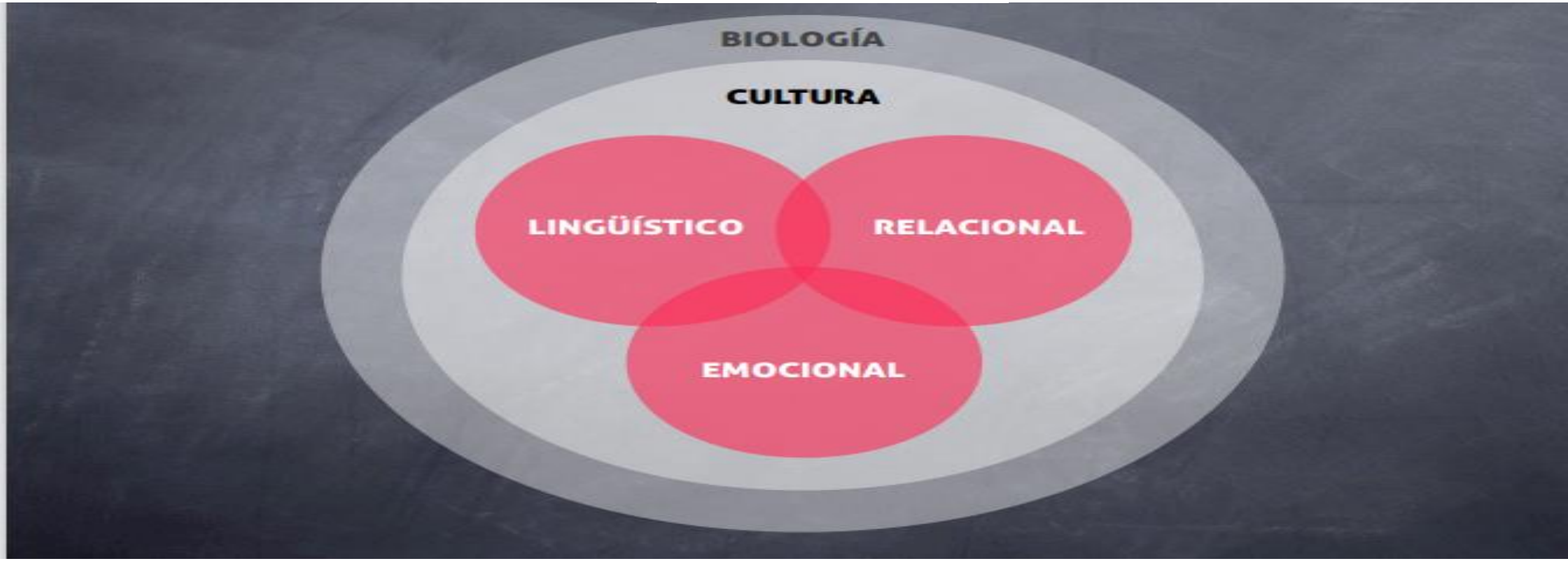






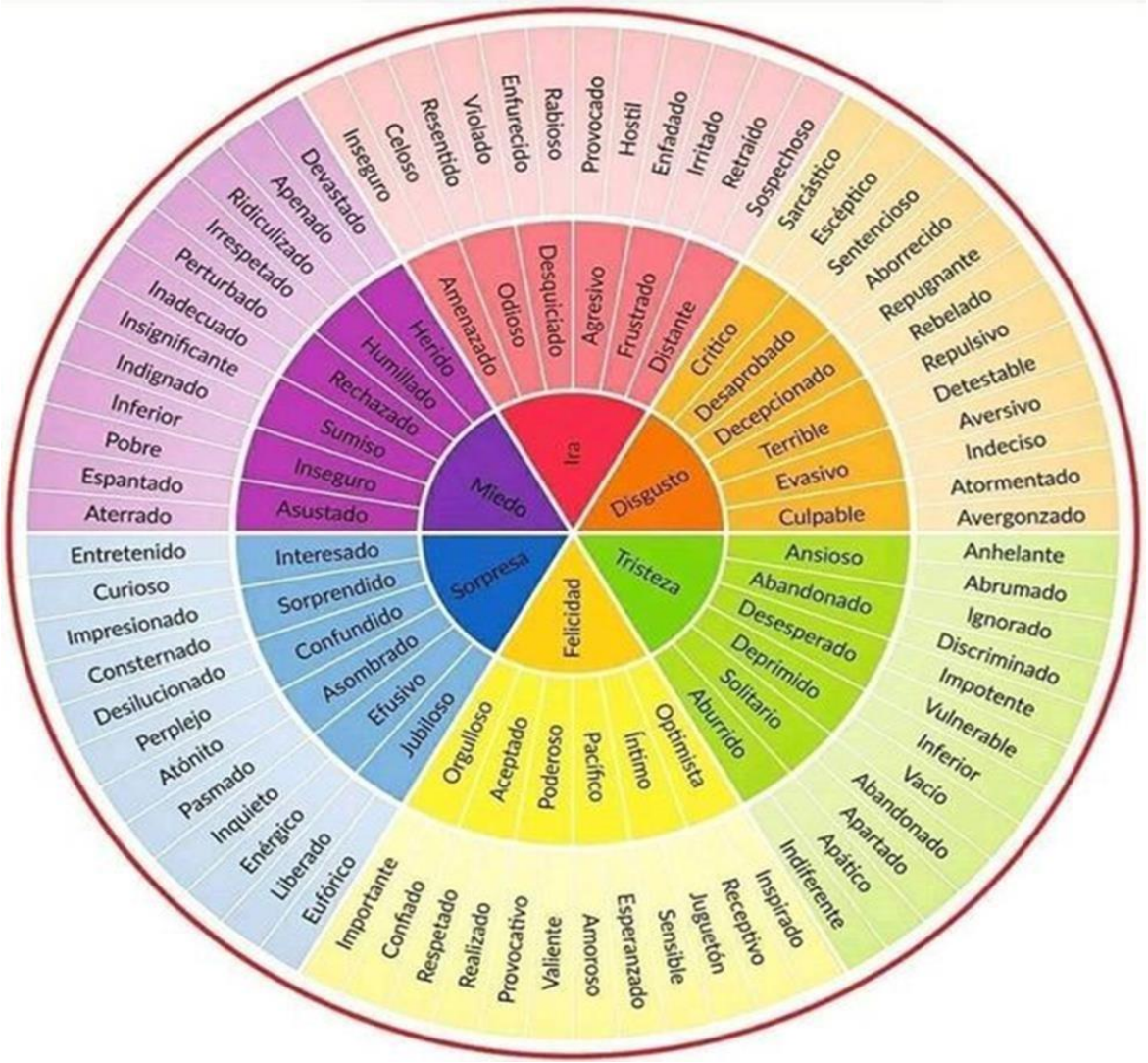

Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

DOMINIOS BASICOS DEL NEGOCIADOR



Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

¿QUE NOS PASA CUANDO TENEMOS QUE NEGOCIAR’



(Bozzo, 2021)

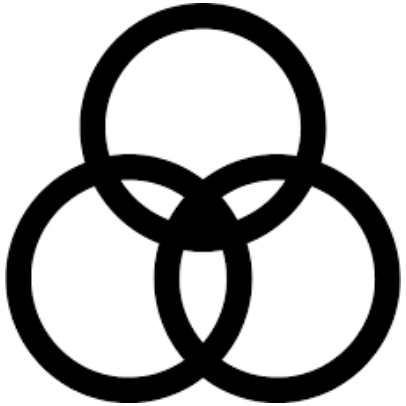
Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

ONTOLOGIA DEL LENGUAJE

La existencia humana reconoce tres principios primarios:

- El dominio del Cuerpo.
- El dominio del Lenguaje.
- El dominio de la Emocionalidad.





Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

HAY QUE SUBIR AL BALCON



Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

NEGOCIACION: ACTORES IMPLICADOS

¿Quiénes son las partes?.

Los que participan e influyen, los que influyen y no participan, los que participan y no influyen.

¿Quién está involucrado y cuáles son sus percepciones del conflicto?.

¿Qué quiere de la negociación? ¿Cuáles son sus metas?.



(Saleh, 2014)

Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

NEGOCIACION: CONTEXTOS DIFICILES



Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

NEGOCIACION: CONTEXTOS DIFICILES

Aspectos a considerar:

- ✓ Estilos de Personalidad: emociones.
- ✓ Escucha activa: factor clave. “Que hay detrás de las palabras”… “el otro necesita saber que usted le ha escuchado”…. Haga un resumen y reconozca los méritos de la contraparte.
- ✓ Reformular el problema: mirar desde diferentes perspectivas.
- ✓ Establecer Rapport: germinar la confianza a través del dominio del cuerpo. Gestionar encuentros presenciales, primero converse luego negocie.
- ✓ Permita que la otra parte lo conozca: genere libre flujo de información en ambas direcciones.

(Abarca, 2017)

Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

NEGOCIACION: CONTEXTOS DIFICILES



Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026

NEGOCIACION

- **Acuerdos distributivos:** negociación que busca dividir una cantidad fija de recursos; situación de ganar/perder.

- **Pastel fijo:** creencia de que solo hay una cantidad fija de bienes o servicios para repartirse entre las partes.

- **Acuerdos integradores:** negociación que busca uno o más arreglos que generen una solución ganar/ganar.



(Saleh, 2014)

TOMAR DECISIONES DIFICILES



Material preparado por el Docente James Spencer Olave. ® 2026



DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y ESTUDIOS

ACADEMIA

DE OBRAS PÚBLICAS DE CHILE

PRESIDENTE JOSÉ MANUEL BALMACEDA



TRABAJANDO
PARA USTED