

UNIDAD DE PROYECTOS EXTERNOS

# Curso Gestión del Conflicto y Negociación Estratégica en el Sector Público

54 HORAS CRONOLÓGICAS

UNIDAD DE PROYECTOS EXTERNOS  
FACULTAD DE GOBIERNO  
UNIVERSIDAD DE CHILE  
SANTIAGO, 2026

[www.gobierno.uchile.cl](http://www.gobierno.uchile.cl)



FACULTAD DE  
GOBIERNO  
UNIVERSIDAD DE CHILE

## 1. UNIVERSIDAD DE CHILE: EXCELENCIA, TRADICIÓN Y LIDERAZGO

La Universidad de Chile es una institución de educación superior de carácter nacional y pública, que asume con compromiso y vocación de excelencia la formación de personas y la contribución al desarrollo espiritual y material de la Nación, construyendo liderazgo en el desarrollo innovador de las ciencias y las tecnologías, las humanidades y las artes, a través de sus funciones de docencia, creación y extensión, con especial énfasis en la investigación y el postgrado. En el ejercicio de dichas funciones promueve el ejercicio de una ciudadanía preparada, crítica, con conciencia social y responsabilidad ética, de acuerdo a los valores de tolerancia, pluralismo y equidad, independencia intelectual y libertad de pensamiento, así como también del respeto, promoción y preservación de la diversidad en todos los ámbitos de su quehacer.

### Acreditación Institucional 2025-2032

La Universidad de Chile recibió oficialmente la acreditación institucional por parte de la [Comisión Nacional de Acreditación](#) (CNA) por el periodo máximo de tiempo de siete años tras registrar positivas evaluaciones en todas las áreas de evaluación, tanto aquellas obligatorias: gestión institucional y docencia de pregrado; como las electivas: investigación, docencia de postgrado y vinculación con el medio. [Universidad de Chile obtiene nuevamente siete años de acreditación.](#)

## 2. LA FACULTAD DE GOBIERNO

Tras más de 20 años de existencia, el 14 de junio de 2022, el Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile se transformó en la Facultad de Gobierno. Esta transformación ha fortalecido aún más la influencia de nuestra institución, permitiendo ampliar su capacidad académica multidisciplinaria y consolidando su compromiso con la excelencia en la investigación, la reflexión, el debate, la docencia, la extensión, la cooperación técnica y la asesoría, con un enfoque orientado a la solución de los principales problemas y temas de interés público del país.

La Facultad imparte programas de formación tanto en pregrado como en postgrado. En el ámbito de pregrado, la Escuela de Gobierno y Gestión Pública se dedica a la formación de administradores/as públicos/as y científicos políticos/as. En cuanto a los programas de postgrado, la Escuela de Postgrado ofrece el Magíster en Ciencia Política, el Magíster en Gobierno y Gerencia Pública, el Magíster en Criminología y Gestión de la Seguridad Ciudadana, y el Magíster en Gestión y Desarrollo Regional y Local. Cabe señalar que la carrera de Administración Pública de la Universidad de Chile, creada el 12 de agosto de 1954 e iniciada el 15 de marzo de 1955, fue la primera en su tipo en el país.

Dentro de sus objetivos, la Educación Continua —tanto a nivel central como en el ámbito de la Facultad— constituye un eje estratégico fundamental, ya que responde a la misión institucional de fortalecer el conocimiento y habilidades en torno al Estado mediante programas de formación y capacitación. Estos programas están dirigidos a licenciados/as, profesionales y no profesionales que deseen profundizar o actualizar sus conocimientos,

habilidades, actitudes y destrezas en su área de especialización, o bien expandir sus conocimientos hacia áreas complementarias que optimicen su desempeño laboral y promuevan su desarrollo personal.

### **Unidad de Proyectos Externos**

La Unidad de Proyectos Externos (UPE) de la Facultad de Gobierno, desde su enfoque interdisciplinario, tiene como principal objetivo generar programas de formación dirigidos a funcionarios/as del sector público y privado, así como asesorías en materia de políticas públicas. La línea de Educación Ejecutiva que lidera la UPE se orienta a la actualización continua de los/as profesionales de ambos sectores, con el propósito de reestablecer vínculos con la Universidad y responder de manera efectiva a las necesidades de formación y perfeccionamiento, promoviendo su capacidad para afrontar los retos del servicio público actual y futuro, y contribuyendo a las transformaciones y modernizaciones que el país requiere.

## **3. INTRODUCCIÓN AL CURSO**

El conflicto y la negociación constituyen dimensiones inherentes al funcionamiento del Estado y al ejercicio cotidiano de la autoridad en las organizaciones públicas. Lejos de ser fenómenos excepcionales o disfuncionales, forman parte estructural de la vida institucional, emergiendo de tensiones propias del mandato público, tales como la relación entre legalidad y flexibilidad, jerarquía y participación, continuidad del servicio y demandas internas y externas. En este contexto, el manejo del conflicto y la conducción de negociaciones no pueden entenderse solo como habilidades interpersonales, sino como responsabilidades directivas centrales.

Este curso aborda la gestión del conflicto y la negociación desde una perspectiva estratégica y situada en el sector público, integrando elementos institucionales, emocionales y relacionales que inciden en la toma de decisiones bajo condiciones de presión, incertidumbre y alta exposición. El programa pone especial énfasis en el rol de las jefaturas y directivos/as como reguladores de tensiones organizacionales, responsables de conducir conversaciones difíciles, sostener límites y construir acuerdos que resguarden la legitimidad, la probidad y la continuidad institucional.

A través de un enfoque teórico-práctico, el curso busca que los y las participantes desarrollen criterios y herramientas aplicables a su realidad laboral, favoreciendo una comprensión profunda del conflicto público, el diseño de estrategias de negociación y la integración de estas competencias en el ejercicio consciente y responsable del cargo. El aprendizaje se orienta a fortalecer el juicio directivo, la capacidad de acción y la coherencia entre discurso, decisiones y prácticas.

#### 4. METODOLOGÍA

La Actividad de Formación se plantea bajo una metodología de capacitación andragógica, orientada al aprendizaje del adulto(a) y, centrada en un modelo que pone al funcionario/a o participante en el centro del proceso educativo. Este enfoque, basado en los procesos cognitivos del aprendiz, integra momentos teóricos y prácticos dentro de un marco flexible que responde a la naturaleza cambiante y dinámica de la realidad que se busca representar y comprender, en este caso, en el ámbito de la especialización.

El modelo tiene como principios fundamentales partir de las necesidades, iniciativas y capacidades de los y las participantes, respetando su movilidad, integración y participación en los procesos de cambio o transformación de la realidad cotidiana. Se busca que los y las participantes puedan combinar el conocimiento teórico con la práctica, aplicándolo de manera efectiva al desarrollo de su entorno. Este enfoque se fundamenta en un modelo realista, flexible, coherente e innovador, que permite la retroalimentación en todas sus fases, ajustándose a las prioridades de los y las participantes, de manera que sea adaptable a sus intereses y necesidades.

El enfoque del modelo también es sistémico, basado en el desarrollo de competencias. Implica un seguimiento continuo, secuencial y organizado de todas las fases y componentes del proceso, con el objetivo de alcanzar una organización eficiente y eficaz que permita obtener resultados óptimos. Además, este proceso incluye la documentación de los avances, lo que facilita la evaluación y la posibilidad de ajustar o modificar los modelos en futuras ediciones.

El programa incluye un total de 54 horas de formación, distribuidas en 44 horas de transmisión sincrónica virtual, y 10 horas de trabajo autónomo. Estas horas contemplan clases teórico-prácticas, actividades de discusión y un foro habilitado en la plataforma e-learning.

Las 44 horas lectivas sincrónicas, desarrolladas en modalidad online, se estructuran en sesiones teórico-prácticas altamente participativas, centradas en el aprendizaje experiencial. Cada módulo combina exposiciones conceptuales breves con el análisis de casos reales del sector público, ejercicios aplicados, simulaciones de negociación y espacios de discusión guiada. Este enfoque busca que los y las participantes aprendan “haciendo”, reflexionando sobre su propia experiencia y su contexto institucional.

Las 10 horas de trabajo asincrónico consideran:

- Revisión de clases pregrabadas y material de apoyo.
- Desarrollo de ejercicios prácticos por módulo.
- Resolución de test breves de autoevaluación.
- Elaboración de análisis reflexivos vinculados a los casos trabajados.
- Avance progresivo del trabajo final de integración.

Cada módulo incorpora un ejercicio práctico central, basado en casos y situaciones reales, que exige a los y las participantes aplicar los contenidos revisados, reflexionar sobre su propio desempeño y recibir retroalimentación docente. Esta lógica de trabajo permite que,

a lo largo del curso, cada estudiante vaya desarrollando de manera progresiva sus propias habilidades de gestión del conflicto, conducción de conversaciones difíciles y negociación estratégica, culminando en la construcción de una Caja de Herramientas Directiva Personalizada.

El diseño metodológico del curso privilegia así un enfoque eminentemente práctico, reflexivo y orientado a la acción, coherente con las exigencias del ejercicio directivo en el sector público y con los principios de la formación ejecutiva para adultos.

El curso es completamente e-learning.

- **CLASE SINCRÓNICA:** Las clases online sincrónicas se desarrollarán utilizando la plataforma Zoom, según el cronograma del curso. Estas clases sincrónicas donde estudiantes y docentes interactúan en tiempo real, serán grabadas y posteriormente cargadas a la plataforma del curso.
- **HORAS DE TRABAJO AUTÓNOMO:** Las horas de trabajo autónomo son horas que deberá usar el estudiante como horas de estudio para preparar y elaborar el trabajo final del curso.
- **MATERIAL DOCENTE:** Apuntes de clase y otros documentos de apoyo utilizados durante las sesiones.
- **FORO DE DISCUSIÓN:** Se contará con plataforma e-learning con foro de discusión, donde se podrán plantear y desarrollar diferentes consultas o discutir posturas, las cuales serán de acceso para todos los integrantes del curso y estarán bajo seguimiento permanente del equipo docente.
- **BIBLIOGRAFÍA DE APOYO:** Listado de documentos, decretos y publicaciones dados por el equipo docente y que con su lectura colaboran a la comprensión de las materias tratadas.
- **DISCUSIÓN Y RESOLUCIÓN DE DUDAS SINCRÓNICA:** Pretende generar un espacio para la discutir, en línea, aspectos relevantes que puedan surgir del foro de discusión durante el estudio del contenido en la semana, así como resolver dudas y consultas sobre los contenidos expuestos en la clase sincrónica o de la lectura del material docente. Se realizará mediante plataforma Zoom.

## 5. OBJETIVOS DEL CURSO

### Objetivo General

- Fortalecer la capacidad de los/as participantes para manejar conflictos y negociaciones complejas propias del sector público, integrando criterio directivo, manejo emocional y comprensión institucional.

### Objetivos específicos

- Comprender el conflicto como fenómeno estructural del Estado y del ejercicio de la autoridad.
- Desarrollar habilidades para conducir conversaciones difíciles en contextos jerárquicos y de alta tensión.
- Dominar los fundamentos y estrategias de la negociación aplicada al sector público.

- Diseñar y conducir procesos de negociación considerando poder, legitimidad, límites normativos y consecuencias institucionales.
- Integrar conflicto, negociación y liderazgo en una Caja de Herramientas Directiva aplicable al ejercicio del cargo.

## **Objetivos de Aprendizaje**

### **SABER**

- Comprende críticamente el conflicto y la negociación como fenómenos estructurales del sector público, reconociendo su relación con el ejercicio de la autoridad, la toma de decisiones directivas y el funcionamiento institucional.
- Analiza conflictos y procesos de negociación propios de su contexto laboral, identificando actores, intereses, posiciones, asimetrías de poder, riesgos institucionales y consecuencias organizacionales, utilizando marcos conceptuales y criterios propios de la gestión pública.

### **SABER HACER**

- Diseña y conduce conversaciones difíciles y procesos de negociación estratégica, aplicando herramientas prácticas para el manejo emocional, la regulación de tensiones, la construcción de acuerdos y la resolución de impasses.
- Construye una Caja de Herramientas Directiva Personalizada, que integra principios de acción, estrategias de manejo del conflicto, guías para conversaciones difíciles y lineamientos básicos de negociación institucional, aplicable al ejercicio cotidiano del cargo y al fortalecimiento de su desempeño profesional.

### **SABER SER**

- Se compromete desde el puesto de trabajo con una disposición reflexiva y responsable en el ejercicio de la autoridad.
- Adopta una nueva forma de entender su trabajo a partir del autocontrol emocional, la coherencia ética y el sentido de responsabilidad institucional en la gestión del conflicto y negociación.
- Desarrolla una actitud consciente respecto de su rol directivo, comprendiendo el impacto de sus decisiones y conductas en el clima laboral, la confianza organizacional y la legitimidad de la institución, apuntando a consolidar un estilo de liderazgo que gobierna los conflictos.

## 6 DURACIÓN Y CALENDARIO

El curso contempla una duración total de 54 horas, distribuidas en 44 horas lectivas de trabajo formativo sincrónico y 10 horas de trabajo asincrónico y preparación, orientadas a la consolidación de aprendizajes y al desarrollo de habilidades prácticas.

Módulo	Objetivo	Contenido	Duración	Fecha y horario
<b>Módulo I: Fundamentos del Conflicto en el Sector Público</b>	Comprender el conflicto como un fenómeno inherente al Estado y al rol directivo, distinguiendo sus causas, tipos y efectos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Naturaleza del conflicto en organizaciones públicas.</li> <li>Tipologías de conflicto: técnico, relacional, político e institucional.</li> <li>Tensiones estructurales del sector público:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Autoridad vs. participación</li> <li>Legalidad vs. flexibilidad</li> <li>Continuidad del servicio vs. demandas internas.</li> </ul> </li> <li>El rol de la jefatura como <b>contenedor y regulador del conflicto</b>.</li> <li>Estilos clásicos de manejo del conflicto (evitación, acomodación, competencia, compromiso, colaboración).</li> </ul>	8	Miércoles 01/07/2026 18:00 a 20:00 horas
				Lunes 06/07/2026 18:00 a 20:00 horas
				Miércoles 08/07/2026 18:00 a 20:00 horas
				Lunes 13/07/2026 18:00 a 20:00 horas
<b>Módulo II: Dimensión Emocional y Conversaciones Difíciles</b>	Desarrollar habilidades para conducir conversaciones difíciles en contextos jerárquicos y de alta tensión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Emociones en el conflicto: miedo, rabia, frustración, resentimiento.</li> <li>Enganche emocional y escalamiento del conflicto.</li> <li>Conversaciones difíciles en el sector público:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Con subordinados/as</li> <li>Con pares</li> <li>Con superiores</li> </ul> </li> </ul>	8	Miércoles 15/07/2026 18:00 a 20:00 horas
				Lunes 20/07/2026 18:00 a 20:00 horas
				Miércoles 22/07/2026 18:00 a 20:00 horas

		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Con asociaciones gremiales.</li> <li>• Distinción entre problema, persona y relación.</li> <li>• Escucha activa, validación, encuadre y establecimiento de límites.</li> </ul>		<p>Lunes 27/07/2026 18:00 a 20:00 horas</p>
<p><b>Módulo III: Negociación en el Sector Público: Fundamentos y Profundización estratégica</b></p>	<p>Diseñar y conducir procesos de negociación considerando poder, legitimidad, límites normativos y consecuencias institucionales</p>	<p><b>1. Fundamentos Clásicos de la Negociación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Negociación como función directiva.</li> <li>• Negociación distributiva y colaborativa.</li> <li>• Intereses vs. posiciones.</li> <li>• Opciones de mutuo beneficio.</li> <li>• Criterios objetivos y legitimidad.</li> <li>• BATNA en contextos públicos y sus restricciones reales.</li> </ul> <p><b>2. Negociación Avanzada en el Estado</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asimetrías de poder y autoridad formal.</li> <li>• Negociación con asociaciones gremiales.</li> <li>• Negociación interinstitucional.</li> <li>• Manejo de impasses, amenazas y quiebres.</li> <li>• Errores frecuentes de negociación en el sector público chileno.</li> </ul> <p><b>3. Talleres y Casos Aplicados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casos progresivos de negociación (simples y complejos).</li> <li>• Simulación guiada de negociación prolongada.</li> <li>• Análisis de decisiones, costos institucionales y consecuencias.</li> <li>• Diseño de estrategias de negociación pública.</li> </ul>	<p>16</p>	<p>Miércoles 29/07/2026 18:00 a 20:00 horas</p>
				<p>Lunes 03/08/2026 18:00 a 20:00 horas</p>
				<p>Miércoles 05/08/2026 18:00 a 20:00 horas</p>
				<p>Lunes 10/08/2026 18:00 a 20:00 horas</p>
				<p>Miércoles 12/08/2026 18:00 a 20:00 horas</p>
				<p>Lunes 17/08/2026 18:00 a 20:00 horas</p>
				<p>Miércoles 19/08/2026 18:00 a 20:00 horas</p>
				<p>Lunes 24/08/2026 18:00 a 20:00 horas</p>

<b>Módulo IV: Integración Directiva, Gobernanza del Conflicto y Caja de Herramientas</b>	Integrar conflicto, negociación y liderazgo en una <b>Caja de Herramientas Directiva</b> aplicable al ejercicio del cargo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El conflicto y la negociación como responsabilidades del cargo.</li> <li>• Gobernar conflictos versus apagarlos.</li> <li>• Coherencia entre discurso, decisiones y prácticas.</li> <li>• Límites éticos, probidad y responsabilidad administrativa.</li> <li>• La autoridad como reguladora de tensiones organizacionales.</li> <li>• Construcción de acuerdos sostenibles en el tiempo.</li> </ul>	12	Miércoles 26/08/2026 18:00 a 20:00 horas
				Lunes 31/08/2026 18:00 a 20:00 horas
				Miércoles 02/09/2026 18:00 a 20:00 horas
				Lunes 07/09/2026 18:00 a 20:00 horas
				Miércoles 09/09/2026 18:00 a 20:00 horas
				Lunes 14/09/2026 18:00 a 20:00 horas
Horas de trabajo autónomo para estudio y aplicación			10	-
<b>HORAS TOTALES DEL CURSO</b>			54	-

## 7. EVALUACIÓN DEL CURSO

### Evaluación a los participantes

La evaluación final del curso corresponderá a la construcción de una Caja de Herramientas Directiva Personalizada, que incluye principios personales de acción, estrategias de manejo de conflicto, guías para conversaciones difíciles y diseño base de negociación institucional. Este trabajo considera un proceso de análisis reflexivo de un conflicto o negociación real del participante.

Esta nota equivale al 100% final del curso. La escala de notas de esta evaluación será de 1,0 a 7,0, siendo la nota de aprobación un 4,0, (cuatro coma cero), y será requisito de evaluación una asistencia de 75% a las actividades sincrónicas.

## **Evaluación de los participantes**

Los y las participantes evaluarán el proceso del curso y al equipo relator, por medio de una pauta de evaluación, que forma parte del Sistema de gestión de Calidad de la Universidad.

### **8. CERTIFICACIÓN**

Se entrega a cada participante un Certificado en el que se consigna la aprobación del Curso, donde se explicita además el número total de horas trabajadas y la nota final.

### **9. DESARROLLO DEL CURSO**

El curso se desarrollará en el aula virtual de la Universidad de Chile, U-Cursos, en la que se adjuntarán materiales y se habilitarán los foros. Las clases sincrónicas se desarrollarán por medio de la aplicación Zoom Meeting.

### **10. RELATORÍA**

#### **Christian Hansen Cruz**

Coordinador Académico. Profesional con más de 30 años de experiencia laboral, ha sido directivo en el sector público chileno y ha realizado consultorías en diferentes países. Ha liderado los equipos que obtuvieron el Premio de Excelencia Institucional otorgado por la Dirección Nacional del Servicio Civil, en el 2008, 2010, 2011 y 2018, en el Servicio de Impuestos Internos (SII), en la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB), en 2013 y el IPS en 2022. Experto en temas de diseño, dirección, carrera, gestión de personas y negociación. Ha sido docente de Postgrado en distintas universidades nacionales y relator en múltiples seminarios internacionales. Magíster en Dirección de Personas y Organizaciones por la Universidad Adolfo Ibáñez, Diploma en Desarrollo Organizacional y Administrador Público por la Universidad de Chile.

## CONTÁCTANOS

[capitacion.upe@gobierno.uchile.cl](mailto:capitacion.upe@gobierno.uchile.cl)

[diplomas.cursos@gobierno.uchile.cl](mailto:diplomas.cursos@gobierno.uchile.cl)

