

ÁREA

# Negociación

## Gestión Estratégica

**Live -  
Online**

CIDES Corpotraining



# Negociación | Gestión Estratégica

## ÍNDICE

### ÍNDICE DE CURSOS

- [Técnicas para la Administración Eficiente del Tiempo](#)
- [Lean Thinking & Resolución de Problemas \(RDP\)](#)
- [Gestión de la Innovación: Una Aproximación a la Norma ISO 56002](#)
- [Taller de Ventas y Negociación Efectiva](#)
- [Gestión del Cambio y Adaptabilidad en tiempo de Crisis](#)
- [Tratamiento de No Conformidades](#)
- [Metodología 5S Aplicada en la Organización](#)
- [Negociación Estratégica En Acción Basado en el Método de Harvard](#)
- [Negociación y Resolución de Conflictos Laborales Dentro de la Organización.](#)



Curso Online

# Técnicas para la Administración Eficiente del Tiempo

Facilitador:  
Sergio Celis





## Curso Online (Sincrónico)

# Técnicas para la Administración Eficiente del Tiempo

Sergio Celis

## Fundamentación

El tiempo es uno de los recursos más importantes con los que contamos ya que de su uso eficiente depende el logro de nuestros objetivos y metas. Por esta razón es necesario preparar a los trabajadores en su optimización.

Para tal efecto, este curso entrega a los participantes, técnicas y herramientas que les permitan gestionar de manera eficiente su tiempo, y así incrementar su productividad.

## Objetivo general

Al finalizar el curso, los participantes podrán gestionar su tiempo de manera eficiente, aumentando la productividad y disminuyendo su estrés al no tener que realizar todas sus tareas a la vez. Integrarán la priorización de las tareas, como también el respeto por los ritmos de trabajo y así maximizar el rendimiento y los resultados.

## Objetivos específicos

- Comprender y valorar la Importancia de la administración efectiva del tiempo para mejorar la productividad, manejar el estrés y alcanzar las metas.
- Conocer cuáles son los principales enemigos del tiempo, enfrentarlos, evitarlos y reducirlos.
- Manejar técnicas (modelos de administración del tiempo), que nos permitan efectuar un mejor uso del recurso como tal, lo que se verá reflejado en aumentos y mejoras de resultados en la gestión encomendada.
- Trabajar efectivamente con otros como parte de un equipo consolidado y productivo.

## Metodología a aplicar – online en tiempo real

- Mediante una **plataforma de aprendizaje virtual** con un facilitador online -en tiempo real- basado en las herramientas desarrolladas para el e-learning, se presentan los conocimientos con apoyo audiovisual y herramientas complementarias. El facilitador guía, impulsa, presenta, desafía y responde a las necesidades de aprendizaje de los participantes y de la organización.
- En este curso se combinan explicaciones teóricas con casos prácticos destinados a proporcionar las herramientas necesarias de aplicación en el día a día.

## Usted Recibirá – en formato digital

- Presentación del Curso en formato PDF.
- Certificado de participación y aprobación del curso

## Certificación

La política de CIDES Corpotraining para la Certificación es emitir para los participantes 2 tipos alternativos de Certificado (con **verificación en línea**), según se cumplan los siguientes requisitos:

### 1. Certificado de Participación en el curso:

- Para quienes hayan asistido al menos al **75% de la duración total** (horas) establecida para el curso.

### 2. Certificado de Participación y Aprobación del curso:

- Para quienes hayan aprobado el Test Final de Conocimientos (obligatorio para participantes con Sence y voluntario para los demás) con un **57% de las respuestas correctas** y que, al mismo tiempo,
- Hayan asistido al menos al **75% de la duración total** (horas) establecida para el curso.



# Programa del Curso Online

## Técnicas para la Administración Eficiente del Tiempo

### 1. Introducción

- ¿Qué es el tiempo?
- ¿Podemos controlar el tiempo?

### 2. Cómo administrar el tiempo

- Técnicas de administración del tiempo
- Identificar lo que es urgente y no urgente, importante y no importante
- Formas de ordenar tareas según su prioridad
- Los ladrones del tiempo. Cuáles son y cómo manejarlos.
- 10 estrategias para dejar de Procrastinar

### 3. Planificación del Tiempo para la Vida Diaria

- Herramienta: Rueda de la Vida
- Actitud y Proactividad

### 4. Empatía y Asertividad

- Aprender a enfrentar el “¿tienes un minuto?”
- Cómo decir no asertivamente

### 5. Técnica M.A.R.T.E. para establecer Objetivos

### 6. Cómo establecer un plan de acción y cómo evaluarlo.

## Testimonios de Participantes en Este Curso

- *Demasiado interesante. Sólo elogios, muy interesante, muy entretenido. Sergio Felicitationes!!* **Patricio Rojas. (VIÑA SAN PEDRO TARAPACA S.A) - Chile**
- *Muy buena capacitación, me entregó las herramientas para mejorar mis tiempos de trabajo a una forma más adecuada.* **Verónica Inzulza. (MINISTERIO PÚBLICO - FISCALÍA NACIONAL) - Chile**
- *¡Muy buen curso! El relator es fundamental para el éxito de un curso y en este caso se cumple en totalidad. Sergio tiene las habilidades adecuadas para que sea participativo y mantener la atención de los asistentes.* **Daniela Fernández. (MINERA TECK CDA) - Chile**
- *Curso productivo, con muchos ejemplos de la vida real para poder aplicar los conocimientos. Relator muy agradable y con conocimientos sobre los temas que se tocaron en el curso.* **Paz Daniela Santana. (BANCO DE CHILE) - Chile**
- *Excelente curso. El relator explicó detalladamente los contenidos y dudas.* **Michelle Albanes. (QUIMATIC SPA) - Chile**



### Nuestro Facilitador **Sergio Celis**

- Psicólogo
- Gerente General de Trades Consulting Group
- Magister en RRHH y RRLL
- Diplomado en: Relaciones Laborales, Ingeniería de la Capacitación y Evaluación ROI
- Facilitador internacional certificado por ATD, con más 500 relatorías en Chile y el Extranjero
- 22 años de experiencia en cargos de jefatura de RRHH y consultoría estratégica de DO y RRHH realizando evaluaciones de personal, capacitación, asesoría y consultoría a empresas públicas y privadas. Conocimientos en modelos de gestión por competencias, normativas laborales, procedimientos de certificación de calidad, prevención de riesgos y tecnologías de la información.

# Información general



CURSO ONLINE Técnicas para la Administración Eficiente del Tiempo	
Duración total:	8 horas totales – 2 sesiones virtuales en vivo de 4 horas c/u.
Modalidad:	Online en Vivo (Sincrónico).
Informaciones:	Tel: +569 9320 2663 / Email: <a href="mailto:contacto@cides.com">contacto@cides.com</a>
Organismo Capacitador:	CIDES Corpotraining Ltda. / Rut: 77.334.850-2
Código interno:	642
Código Sence*: <b>12-38-0148-66</b>	Nombre Sence del Curso: Técnicas para la Administración Eficiente del Tiempo.
* Actividad de Capacitación autorizada por el SENCE para los efectos de la franquicia tributaria de capacitación, no conducente al otorgamiento de un título o grado académico.	
<b>Especificaciones técnicas:</b> Navegadores recomendados: Cómo unirse a la sesión: Micrófono: Acceso:	Google Chrome(38+)                         Mozilla Firefox(45+)                         Opera Desde un PC o notebook – No es necesario descargar ningún programa. Idealmente contar con micrófono habilitado, pero no obligatorio. Restringido sólo a cada uno de los participantes inscritos.

## Inscripciones

Éstas no están disponibles, porque el curso no está programado de forma abierta (con fecha). Sin embargo, puedes dejar tu **interés de participación en el formulario** ubicado arriba a la derecha en la página web de este curso, y así podremos avisarte de forma anticipada para cuando se programe.

## Precio Referencial (en modalidad Abierta Live-Online):

Dado que el curso no se encuentra en estos momentos programado (con fecha), los valores indicados son **sólo referenciales**.

	CLP Chile	US Dólar
<b>Precio por participante</b> (Valores exentos de IVA)	\$110.000	US\$145

## CURSOS CERRADOS (In-Company):

Adicionalmente, te informamos que todos nuestros cursos pueden ser **cotizados de forma cerrada (in company)** para un grupo de al menos 8 personas.







Curso Online

# Lean Thinking & Resolución de Problemas (RDP)

Una Mirada a los Procesos para Eliminar  
los Desperdicios – Enfoque Práctico

Facilitadores

**Gustavo Cánepa - Nelson Álvarez**



**Curso Online** (Sincrónico)

## **Lean Thinking & Resolución de Problemas (RDP)**

Una Mirada a los Procesos para Eliminar los Desperdicios

– Enfoque Práctico

**Gustavo Cánepa - Nelson Álvarez**

### **Presentación**

Por muchos años las organizaciones han estado generando esfuerzos para mejorar sus procesos y por ende sus resultados. Esto se debe principalmente por necesidades de adaptación al entorno, a nuevos requerimientos de clientes o a nuevas exigencias. Algunas lo han logrado con esfuerzos puntuales y otras no lo han sustentado.

Pero hay una organización mundialmente conocida que destaca y que ha generado en su ADN la forma de llevarlo a cabo continuamente. Toyota es hoy un ejemplo a seguir, tanto en principios, herramientas y modelo de gestión. Ha sido capaz de sustentar y a la vez mejorar un modelo que data de sus inicios en los años 30.

En la actualidad, el modelo de gestión de TOYOTA le está sirviendo a un sin número de industrias como la aeroespacial, manufacturera, salud, construcción, educación, logística, entre otros y les está generando un cambio importante de paradigmas en el cual las personas son el recurso relevante que dirige, mantiene y ejecuta un sistema de gestión que está dando beneficiosos resultados para las organizaciones.

### **Objetivos**

Los participantes, una vez finalizado el taller, podrán:

- Entender la importancia de “mejorar” cada día y de manera transversal al interior de las organizaciones, sobre todo en nuestra actualidad.
- Comprender y aplicar los principios básicos del Pensamiento LEAN, identificando la forma de poder llevarlo a cabo al interior de su organización.
- Comprender y aplicar una Metodología para la Resolución de Problemas (RDP) en la gestión del día a día de la organización.
- Confeccionar un plan de trabajo para aplicar el RDP en una problemática de su propia organización.

## Dirigido a

Todas aquellas personas que participan de una organización, y que estén interesadas en entender con mayor profundidad el uso del “**Pensamiento LEAN**” como herramienta, metodología o, en sus efectos, para comenzar a cimentar una filosofía al interior de las organizaciones. Los participantes pueden ser equipos multidisciplinarios y no se requieren conocimientos previos para participar del taller.

## Metodología a aplicar – online en tiempo real

- Mediante una **plataforma de aprendizaje virtual** con un facilitador online -en tiempo real- basado en las herramientas desarrolladas para el e-learning, se presentan los conocimientos con apoyo audiovisual y herramientas complementarias. El facilitador guía, impulsa, presenta, desafía y responde a las necesidades de aprendizaje de los participantes y de la organización.
- Dentro del curso se desarrollan discusiones abiertas y actividades participativas, en las cuales se estudia el concepto a revisar, la aplicación práctica de éste y los elementos necesarios para su implementación. Junto a esto las actividades se apoyan en material suplementario entregado al participante para contextualizar las actividades y los casos prácticos estudiados.

## Usted Recibirá – en formato digital

- Presentación del Curso en formato PDF.
- Certificado de participación y aprobación del curso

## Certificación

La Política de CIDES Corpotraining para la Certificación es emitir para los participantes 2 tipos alternativos de Certificado (con **verificación en línea**), según se cumplan los siguientes requisitos:

### 1. Certificado de Participación en el curso:

- Para quienes hayan asistido al menos al **75% de la duración total** (horas) establecida para el curso.

### 2. Certificado de Participación y Aprobación del curso:

- Para quienes hayan aprobado el Test Final de Conocimientos (obligatorio para participantes con Sence y voluntario para los demás) con un **57% de las respuestas correctas** y que, al mismo tiempo,
- Hayan asistido al menos al **75% de la duración total** (horas) establecida para el curso.



# Programa del Curso Online

## Lean Thinking & Resolución de Problemas (RDP)

- La importancia de mejorar en la Actualidad
- El origen de LEAN MANAGEMENT y Conceptos Fundamentales
- Los Principios LEAN de acuerdo con el TPS
- Los Desperdicios: MUDA, MURI y MURA
- La Gestión y Cuantificación de los Desperdicios
- ¿Cómo Abordar Oportunidades de Mejoras al interior de la Organización bajo LEAN?
- Los 4 Tipos de Problemas desde un enfoque LEAN (Art Smally)
- ¿Qué es un RDP?
- Revisión de algunas metodologías para RDP
- 8D como Metodología para Resolver Problemas.
  - 1D: Definir el Equipo.
  - 2D: Identificar el Problema.
  - 3D: Implementar acciones de Contención de Emergencia
  - 4D: Identificar y verificar la Causa Raíz
  - 5D: Desarrollar Acciones Correctivas Permanentes
  - 6D: Implementar Acciones correctivas Permanentes
  - 7D: Utilizar lo aprendido en Prevención
  - 8D: Felicitar y Motivar al Equipo.
- Aplicación de 8D en cada una de sus Etapas.
- Uso de Formatos y Estándares de trabajo.
- Presentación de Potenciales RDP.

**“Programa con un 75% del tiempo de enfoque práctico y al uso de herramientas.”**

## Testimonios de Participantes en Este Curso

- *Bastante bueno el curso introductorio a Lean. Suficiente para comenzar a aplicar algunas técnicas. Agradecido por compartirnos su conocimiento. **Marco Justiniano (TELEFONICA)***
- *Interesantes temas, para abordar con profundidad en otras instancias, demasiadas herramientas que no conocía. **Jaime Lisperguier. (KOMATSU CHILE)***



## Nuestros Facilitadores:



### **Gustavo Cánepa V.**

Ingeniero Industrial. Máster en Logística y Calidad (IDE – CESEM, España).

Máster en Dirección de Operaciones. (IDE – CESEM, España).

Facilitador certificado en la Metodología Lego Serious Play.

Ha asesorado a empresas en temas de Operaciones, Logística, Mejoramiento Continuo y LEAN. Entre las empresas destacan: ENDESA, SALFA, ESVAL, KOMATSU, REHIN, FANTASILANDIA, CLOROX, entre otras.

Es docente de pregrado, Diplomados y Post grados en temas de Operaciones, Mejoramiento Continuo, Lean Management y Logística en la Universidad del Desarrollo y la Universidad de Chile.

Es profesor guía de proyectos de título en post grados, en temas de eficiencia operacional.

Actualmente se desempeña como Gerente General de HC LOGISTICA CHILE LTDA., Socio – Gerente de Entrenamientos en BOTTOM UP CONSULTING LTDA.



### **Nelson Álvarez C.**

Ingeniero Civil Mecánico. Diplomado en Gestión de Operaciones y Logística (Universidad de Chile). Master Black Belt certificado por Caterpillar (USA).

Hasta el 2011 trabajó para Fining Latinoamérica como Master Black Belt de programas de mejoras internas en Caterpillar Production System (CPS) además de dirigir y supervisar proyectos Lean & Six Sigma para todas las unidades de Fining en Latinoamérica. Ha implementado distintas herramientas LEAN en plantas productivas: SMED, 5S´s, Gestión Visual, Entrenamiento de Equipos de Mejora, Eventos Kaizen, entre otras.

Profesor de pregrado en la Universidad Técnica Federico Santa María y también profesor en Diplomas.

Actualmente desarrolla proyectos como Socio - Gerente de Proyectos en BOTTOM UP CONSULTING LTDA.



# Información general



## CURSO ONLINE: Lean Thinking & Resolución de Problemas

<b>Duración total:</b>	16 horas totales - 4 sesiones virtuales en vivo de 4 horas c/u.
<b>Modalidad:</b>	Online en Vivo (Sincrónico).
<b>Informaciones:</b>	Tel: +569 9320 2663 / Email: <a href="mailto:contacto@cides.com">contacto@cides.com</a>
<b>Organismo Capacitador:</b>	CIDES Corpotraining Ltda. / Rut: 77.334.850-2
<b>Código interno:</b>	687
<b>Código Sence*:</b> <b>12-38-0094-58</b>	<b>Nombre Sence del Curso:</b> Método Lean Thinking: Una Mirada A Los Procesos Para Eliminar Los Desperdicios
* Actividad de Capacitación autorizada por el SENCE para los efectos de la franquicia tributaria de capacitación, no conducente al otorgamiento de un título o grado académico.	
<b>Especificaciones técnicas</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Navegadores recomendados</li> <li>- Cómo unirse a la sesión</li> <li>- Micrófono</li> <li>- Acceso</li> </ul>	<b>Google Chrome(38+)</b> <b>Mozilla Firefox(45+)</b> <b>Opera</b> Desde un PC o notebook – <i>No es necesario descargar ningún programa.</i> Idealmente contar con micrófono habilitado, pero no obligatorio. Restringido a cada uno de los participantes inscritos.

### Inscripciones

Éstas no están disponibles, porque el curso no está programado de forma abierta (con fecha). Sin embargo, puedes dejar tu **interés de participación en el formulario** ubicado arriba a la derecha en la página web de este curso, y así podremos avisarte de forma anticipada para cuando se programe.

### Precio Referencial (en modalidad Abierta Live-Online):

Dado que el curso no se encuentra en estos momentos programado (con fecha), los valores indicados son **sólo referenciales**.

	CLP Chile	US Dólar
<b>Precio por participante</b> (Valores exentos de IVA)	\$230.000	US\$310

### CURSOS CERRADOS (In-Company):

Adicionalmente, te informamos que todos nuestros cursos pueden ser **cotizados de forma cerrada (in company)** para un grupo de al menos 8 personas.





Curso Online

# Gestión de la Innovación:

Una Aproximación a la Norma ISO 56002

Facilitador:

**Gustavo Canepa**



## Curso Online (Sincrónico)

### Gestión de la Innovación: Una Aproximación a la Norma ISO 56002

Gustavo Canepa

## Presentación

En los últimos años, cada vez más se escucha y en muchos casos se sobreutiliza el concepto de INNOVACIÓN. En algunos de ellos de manera muy “marketera” ya que se sigue haciendo lo mismo. Sin embargo, aquellas organizaciones que han adoptado esta estrategia lo han llevado a cabo conscientemente, con errores y con aprendizajes. Se hace necesario entender que la Innovación no es fácil ni simple. Requiere trabajo y sobreesfuerzo y, por lo tanto, se puede fallar, pero se debe fallar rápido, lo antes posible y barato.

Formalizar la innovación requiere hacer cosas que antes no se han hecho, utilizar herramientas que no se han utilizado y, por ende, se requiere salir de nuestro estado de confortabilidad.

Se hace necesario entonces, diseñar un Sistema de Gestión para la Innovación en la organización con todos los elementos fundamentales. Prueba de ello, es que en la actualidad está vigente la Norma ISO 56002: Sistemas de Gestión de la innovación. Directrices, que hace las recomendaciones para que las organizaciones construyan las bases para estructurar un proceso ágil, flexible y orientado a objetivos reales y concretos.

Este Taller busca mostrar los principios y herramientas de un camino que puede generar frutos importantes para la organización.

## Objetivos específicos

El objetivo general de este programa es comprender, a través de una mirada práctica, la forma en que se puede llevar a cabo una Estrategia de Innovación al interior de las organizaciones.

Como objetivos específicos se plantean:

- Entender la Innovación como una estrategia que debe ser formalizada al interior de la organización.
- Formalizar la estrategia de innovación en la organización.
- Definir un Sistema de Gestión para la Innovación, entendiendo y definiendo cada uno de sus componentes.
- Entender la Norma ISO 56002:2019 para implementarla al interior de la organización.

## Dirigido a

Taller dirigido a todas aquellas personas de una organización que estén interesadas en entender con mayor profundidad los conceptos de Innovación y Creatividad, y la forma de poder implementarlos en forma estructurada y formal al interior de la organización.

Los participantes pueden ser equipos multidisciplinarios. No se requieren conocimientos previos para participar del taller.

## Metodología a aplicar – online en tiempo real

- Mediante una **plataforma de aprendizaje virtual** con un facilitador online -en tiempo real- basado en las herramientas desarrolladas para el e-learning, se presentan los conocimientos con apoyo audiovisual y herramientas complementarias. El facilitador guía, impulsa, presenta, desafía y responde a las necesidades de aprendizaje de los participantes y de la organización.
- Dentro de la clase se desarrollan discusiones abiertas y actividades participativas, en las cuales se estudia el concepto a revisar, la aplicación práctica de este y los elementos necesarios para su implementación. Junto a esto las actividades se apoyan en material suplementario entregado al alumno para contextualizar las actividades y los casos prácticos estudiados. Finalmente se aplicará una evaluación escrita para determinar el nivel de asimilación de contenidos del curso.

## Usted Recibirá – en formato digital

- Presentación del Curso en formato PDF.
- Certificado de participación y aprobación del curso

## Certificación

La Política de CIDES Corpotraining para la Certificación es emitir para los participantes 2 tipos alternativos de Certificado (con **verificación en línea**), según se cumplan los siguientes requisitos:

### 1. **Certificado de Participación en el curso:**

- Para quienes hayan asistido al menos al **75% de la duración total** (horas) establecida para el curso.

### 2. **Certificado de Participación y Aprobación del curso:**

- Para quienes hayan aprobado el Test Final de Conocimientos (obligatorio para participantes con Sence y voluntario para los demás) con un **57% de las respuestas correctas** y que, al mismo tiempo,
- Hayan asistido al menos al **75% de la duración total** (horas) establecida para el curso.

# Programa del Curso Online

## Gestión de la Innovación: Una Aproximación a la Norma ISO 56002

El contenido de este programa considera abordar los siguientes tópicos:

- Análisis del Contexto Actual
- Entendiendo el concepto de Innovación y derribando mitos.
- ¿Por qué y para qué innovar?
- La Importancia de una organización “creativa”.
- ¿Cómo fomentar la creatividad en la organización? Prácticas.
- La Necesidad de Formalizar una Estrategia de Innovación.
- ¿Qué es una Estrategia de Innovación? ¿Qué elementos contiene?
- Las Dimensiones Estratégicas, Tácticas y Operativas de la Innovación.
- Definiendo el Proceso Operativo de la Innovación.
- El Sistema de Gestión de la Innovación.
- La Norma ISO 56002 y sus Elementos.
  - Conceptos y Definiciones.
  - Contexto.
  - Liderazgo, Planificación y Apoyo.
  - Operación
  - Evaluación del Desempeño y Mejora
- Algunas Buenas prácticas para una Cultura de Innovación.
- La importancia de FALLAR desde el punto de vista de innovación.
- Los Buzones de Ideas NO SIRVEN.
- Talleres Aplicados.








## Nuestro Facilitador

# Gustavo Canepa V.

Ingeniero Industrial. Máster en Logística y Calidad (IDE – CESEM, España). Máster en Dirección de Operaciones. (IDE – CESEM, España). Facilitador certificado en la Metodología Lego Serious Play. Ha asesorado a empresas en temas de Operaciones, Logística, Mejoramiento Continuo y LEAN. Entre las empresas destacan: ENDESA, SALFA, ESVAL, KOMATSU, REHIN, FANTASILANDIA, CLOROX, entre otras. Es docente de pregrado, Diplomados y Post grados en temas de Operaciones, Mejoramiento Continuo, Lean Management y Logística en la Universidad del Desarrollo y la Universidad de Chile. Es profesor guía de proyectos de título en post grados, en temas de eficiencia operacional. Actualmente se desempeña como Gerente General de HC LOGISTICA CHILE LTDA., Socio – Gerente de Entrenamientos en BOTTOM UP CONSULTING LTDA.

CURSO ONLINE Gestión de la Innovación: Una Aproximación a la Norma ISO 56002	
Duración total:	16 horas totales - 4 sesiones virtuales en vivo de 4 horas c/u.
Modalidad:	Online en Vivo (Sincrónico).
Informaciones:	Tel: +569 9320 2663 / Email: <a href="mailto:contacto@cides.com">contacto@cides.com</a>
Organismo Capacitador:	CIDES Corpotraining Ltda. / Rut: 77.334.850-2
Código interno:	709
Especificaciones técnicas	
- Navegadores recomendados	 Google Chrome(38+)  Mozilla Firefox(45+)  Opera
- Cómo unirse a la sesión	Desde un PC o notebook – No es necesario descargar ningún programa.
- Micrófono	Idealmente contar con micrófono habilitado, pero no obligatorio.
- Acceso	Restringido a cada uno de los participantes inscritos.

## Inscripciones

Éstas no están disponibles, porque el curso no está programado de forma abierta (con fecha). Sin embargo, puedes dejar tu **interés de participación en el formulario** ubicado arriba a la derecha en la página web de este curso, y así podremos avisarte de forma anticipada para cuando se programe.

## Precio Referencial (en modalidad Abierta Live-Online):

Dado que el curso no se encuentra en estos momentos programado (con fecha), los valores indicados son **sólo referenciales**.

	CLP Chile	US Dólar
Precio por participante (Valores exentos de IVA)	\$230.000	US\$310

## CURSOS CERRADOS (In-Company):

Adicionalmente, te informamos que todos nuestros cursos pueden ser [cotizados de forma cerrada \(in company\)](#) para un grupo de al menos 8 personas.





Curso Online

# Taller de Ventas y Negociación Efectiva

Facilitador:  
Sergio Celis



## Curso Online (Sincrónico)

# Taller de Ventas y Negociación Efectiva

Sergio Celis.

## Presentación

Para toda organización que opera en el mercado, la venta es vital para su existencia y evolución. Por lo tanto, para garantizar la permanencia de ésta en el tiempo, es fundamental contar con una fuerza de venta capacitada y con alto conocimiento de las necesidades de los clientes

Este taller está destinado a entregar elementos fundamentales para el logro del perfeccionamiento en la relación con el cliente. El aprendizaje de los factores que intervienen en la preocupación por el cliente permite alcanzar un rendimiento de calidad, prestar un óptimo servicio, y ser un buen comunicador y representante de la organización a la que se pertenece.

## Objetivos

- Al término de este curso, los participantes serán capaces de:
- Utilizar nuevas estrategias de venta
- Identificar las razones por las cuales deben estar orientados hacia el cliente
- Como ser un buen asesor de negocios y negociador eficaz

## Metodología a aplicar – online en tiempo real

- Mediante una **plataforma de aprendizaje virtual** con un facilitador online -en tiempo real- basado en las herramientas desarrolladas para el e-learning, se presentan los conocimientos con apoyo audiovisual y herramientas complementarias. El facilitador guía, impulsa, presenta, desafía y responde a las necesidades de aprendizaje de los participantes y de la organización.
- En este curso se combinan explicaciones teóricas con casos prácticos destinados a proporcionar las herramientas necesarias de aplicación en el día a día.

# Usted Recibirá – en formato digital

- Presentación del Curso en formato PDF.
- Certificado de participación y aprobación del curso

## Certificación

La Política de CIDES Corpotraining para la Certificación es emitir para los participantes 2 tipos alternativos de Certificado (con **verificación en línea**), según se cumplan los siguientes requisitos:

### 1. Certificado de Participación en el curso:

- Para quienes hayan asistido al menos al **75% de la duración total** (horas) establecida para el curso.

### 2. Certificado de Participación y Aprobación del curso:

- Para quienes hayan aprobado el Test Final de Conocimientos (obligatorio para participantes con Sence y voluntario para los demás) con un **57% de las respuestas correctas** y que, al mismo tiempo,
- Hayan asistido al menos al **75% de la duración total** (horas) establecida para el curso.



# Programa del Curso

## Taller de Ventas y Negociación Efectiva



### La Venta

- Concepto de venta.
- Los paradigmas de la venta.
- Factores culturales de las ventas.
- Customer Journey

### El Vendedor

- Características del vendedor
- Personalidad del vendedor
- Automotivación

### La comunicación en venta

- Escucha activa y asertividad
- Comunicación verbal y no verbal
- Análisis transaccional

### Psicología de ventas

- Psicología de ventas
- Persuasión
- Satisfacción del cliente

### El Cliente

- Como abordar a clientes nuevos
- Tipología de clientes
- Calidad de servicio al cliente
- Manejo de clientes difíciles

### Protocolo de venta

- Protocolos teóricos
- Creación de protocolos

### Negociación

- Manejo de objeciones
- Modelos de negociación
- Tácticas de negociación

### Post venta y seguimiento

- Cierre de ventas
- Técnicas de seguimiento de ventas



## Nuestro Facilitador

# Sergio Celis

- Psicólogo
- Gerente General de Trades Consulting Group
- Magister en RRHH y RRLL
- Diplomado en: Relaciones Laborales, Ingeniería de la Capacitación y Evaluación ROI
- Facilitador internacional certificado por ATD, con mas 500 relatorías en Chile y el Extranjero
- 22 años de experiencia en cargos de jefatura de RRHH y consultoría estratégica de DO y RRHH realizando evaluaciones de personal, capacitación, asesoría y consultoría a empresas públicas y privadas. Conocimientos en modelos de gestión por competencias, normativas laborales, procedimientos de certificación de calidad, prevención de riesgos y tecnologías de la información.

## Testimonios de Participantes en Este Curso

- *Fue un curso muy motivacional y emocional que me ayudará a resolver las dificultades del día a día con mis clientes y poder enfrentar con mayor facilidad mi trabajo.* **Patricia Galdamez. (COLCHONES ROSEN SAIC) - Chile**
- *Un curso dinámico y Sergio, excelente, nos hacía partícipes de los contenidos. A pesar de su experiencia siempre estaba buscando nuestro punto de vista u opinión para poder explicar los contenidos desde nuestro cargo o función. Sin duda creo que eso marca la diferencia en su forma de transmitir. Felicitaciones a Sergio.* **Romina Salinas. (COLCHONES ROSEN SAIC) - Chile**
- *Conocimientos prácticos, entregados de una forma dinámica y entretenida.* **Priscilla Muñoz Salas. (UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO) - Chile**
- *Muy buen curso para mejorar habilidades y técnicas de ventas ayuda a conocer y entender las relaciones vendedor-comprador, la comunicación y distintas personalidades.* **Janete Pizarro. (HIDRAULICA JC DIVISIÓN IMPORTACIÓN SPA) - Chile**

# Información general



CURSO ONLINE Taller de Ventas y Negociación Efectiva	
Duración total:	16 horas totales – 4 sesiones virtuales en vivo de 4 horas c/u.
Modalidad:	Online en Vivo (Sincrónico).
Informaciones:	Tel: +569 9320 2663 / Email: <a href="mailto:contacto@cides.com">contacto@cides.com</a>
Organismo Capacitador:	CIDES Corpotraining Ltda. / Rut: 77.334.850-2
Código interno:	739
Código Sence*: <b>12-38-0244-79</b>	Nombre Sence del Curso: Técnicas De Ventas Y Negociación Efectiva
* Actividad de Capacitación autorizada por el SENCE para los efectos de la franquicia tributaria de capacitación, no conducente al otorgamiento de un título o grado académico.	
<b>Especificaciones técnicas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Navegadores recomendados</li> <li>- Cómo unirse a la sesión</li> <li>- Micrófono</li> <li>- Acceso</li> </ul>	Google Chrome(38+)     Mozilla Firefox(45+)     Opera Desde un PC o notebook – <i>No es necesario descargar ningún programa.</i> Idealmente contar con micrófono habilitado, pero no obligatorio. Restringido a cada uno de los participantes inscritos.

## Inscripciones

Éstas no están disponibles, porque el curso no está programado de forma abierta (con fecha). Sin embargo, puedes dejar tu **interés de participación en el formulario** ubicado arriba a la derecha en la página web de este curso, y así podremos avisarte de forma anticipada para cuando se programe.

## Precio Referencial (en modalidad Abierta Live-Online):

Dado que el curso no se encuentra en estos momentos programado (con fecha), los valores indicados son **sólo referenciales**.

	CLP Chile	US Dólar
Precio por participante (Valores exentos de IVA)	\$130.000	US\$180

## CURSOS CERRADOS (In-Company):

Adicionalmente, te informamos que todos nuestros cursos pueden ser **cotizados de forma cerrada (in company)** para un grupo de al menos 8 personas.





Curso Online

# Gestión del Cambio y Adaptabilidad en tiempos de Crisis

Facilitador:

**Francisco Javier González**



## Curso Online (Sincrónico)

# Gestión del Cambio y Adaptabilidad en tiempo de Crisis

Francisco Javier González

## Fundamento

En tiempos de constante cambio y en donde el escenario actual debido al Covid-19 es cada día más complejo y exigente, resulta fundamental la adquisición de competencias que nos permitan adaptarnos y responder a los nuevos desafíos eficazmente.

En este contexto, las organizaciones deben adaptarse muy rápidamente a este nuevo entorno, para ello en ocasiones realizan diversos cambios en sus políticas, reestructuraciones y/o nuevos sistemas como el actual teletrabajo.

Ante tales cambios es muy probable que los colaboradores no se sientan comprometidos a adoptar el cambio, presentándose factores como el estrés y resistencias, generando una disminución en su nivel de desempeño y compromiso.

Este curso representa una oportunidad para que los participantes flexibilicen sus paradigmas y logren una apertura ante el cambio, encontrando motivos para colaborar e incluso comprometerse.

Las actividades propuestas buscan otorgar un espacio de autocuidado a los equipos profesionales frente al desgaste emocional cotidiano vinculado al trabajo. Recordando que el autocuidado implica la participación permanente activa de profesionales y equipos de trabajo en el compromiso y responsabilidad diaria con su propia salud, tanto física como mental, fomentando la creación de espacios de reflexión y encuentro adecuados para ello. De esta forma, se busca generar acciones concretas destinadas a conservar la salud y prevenir la aparición de trastornos vinculados al estrés, depresión y otras dolencias que tienen una alta incidencia en la actualidad.

## Objetivo general

Generar recursos emocionales y estrategias relacionadas a cambios organizacionales, mecanismos de gestión del cambio y el uso de la comunicación como vehículo para mejorar su calidad de vida y capacidad de adaptarse a los nuevos desafíos y lograr los resultados deseados.

## Objetivos específicos

- Comprender de una manera diferente e integral lo que ocurre en el entorno laboral y personal, para detectar oportunidades de mejora y empoderamiento.
- Descubrir maneras de incrementar su efectividad personal y generar planes para lograrlo.
- Potenciar su Inteligencia emocional.
- Sensibilizar a los participantes sobre la importancia de sus propias actitudes hacia el cambio y el aprendizaje de nuevas cosas.
- Propiciar un espacio de reflexión y compromiso con las acciones que impulsan a las personas a avanzar en situaciones de cambio.
- Aplicar habilidades y destrezas coherentes con el autocuidado y la comunicación grupal e individual.
- Desarrollar e implementar estrategias personales para contribuir a la mejora del clima laboral y del estrés interpersonal.
- Desarrollar herramientas corporales y emocionales para el manejo del estrés laboral.
- Incorporar técnicas y herramientas emocionales para enfrentar situaciones de cambio de manera constructiva.
- Conocer sus estilos de liderazgo y así fortalecer su ROL como Líderes,
- Fomentar la comunicación, cooperación y armonía en el equipo de trabajo.

## Metodología a aplicar – online en tiempo real

Mediante una **plataforma de aprendizaje virtual** con un facilitador online -en tiempo real- basado en las herramientas desarrolladas para el e-learning, se presentan los conocimientos con apoyo audiovisual y herramientas complementarias. El facilitador guía, impulsa, presenta, desafía y responde a las necesidades de aprendizaje de los participantes y de la organización.



# Usted Recibirá - en formato digital

- Presentación del Curso en formato PDF.
- Certificado de participación y aprobación del curso

## Certificación

La Política de CIDES Corpotraining para la Certificación es emitir para los participantes 2 tipos alternativos de Certificado (con **verificación en línea**), según se cumplan los siguientes requisitos:

### 1. Certificado de Participación en el curso:

- Para quienes hayan asistido al menos al **75% de la duración total** (horas) establecida para el curso.

### 2. Certificado de Participación y Aprobación del curso:

- Para quienes hayan aprobado el Test Final de Conocimientos (obligatorio para participantes con Sence y voluntario para los demás) con un **57% de las respuestas correctas** y que, al mismo tiempo,
- Hayan asistido al menos al **75% de la duración total** (horas) establecida para el curso.



# Programa del Curso Online

## Gestión del Cambio y Adaptabilidad en tiempos de Crisis

### Módulo I Comunicación

- ¿Qué es el proceso comunicativo?
- Interpretación y pensamiento.
- Contexto.
- ¿Qué es el ruido en comunicación?
- Errores y barreras de la comunicación.
- Escucha activa.
- Proactividad.

### Módulo II: Asertividad, respeto y empatía

- Autocuidado
- Inteligencia emocional.
- Control de las emociones.
- ¿Qué es el estrés?
- Adaptación a la presión laboral y de la vida cotidiana.
- Relaciones interpersonales laborales y personales, basadas en la satisfacción y compromiso.

### Modulo III: Gestión del Cambio

- ¿Qué es lo que queremos que cambie?
- ¿Debo cambiar yo?
- Posibles consecuencias del cambio
- Etapas del cambio
- Trabajo en equipo



## Nuestro Facilitador

# Francisco Javier González




Máster en Gestión de los Recursos Humanos en las organizaciones Universitat Autònoma de Barcelona

Certificación Internacional en Coaching de Professional Coaching Alliance y Sociedad Latinoamericana de Coaching, Smart Coach.

Relator en diversas temáticas; Selección de Personas, Descripciones de Cargo y Perfiles por Competencias, Gestión de Clima Laboral, Resolución de Conflictos, Gestión de Desempeño, Consultoría Organizacional, Calidad de Vida, Coaching Individual y de Equipo, Técnica de Voz Hablada y Discursiva, Coherencia en el Lenguaje Verbal y No Verbal, Productividad Laboral, Comunicación Organizacional, Charlas Motivacionales, Calidad de Servicio, Liderazgo.

Ha trabajado con importante empresas nacionales e internacionales como: Barrick, Recsa, Codelco División El Teniente, SICOMAQ, TECK, Anglo American, ARMAS, BanChile, JUNJI, Ilustre Municipalidad de Valparaíso, Ilustre Municipalidad de Santiago, Marriott Santiago, UNIACC, Grupo SAESA, Inmobiliaria Manquehue, Ministerio Secretaría General de Gobierno, ECOSER S.A, Peugeot, Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Ministerio de Educación, entre otros.

# Información general

CURSO ONLINE Gestión del Cambio y Adaptabilidad en tiempo de Crisis	
Duración total:	8 horas totales – 2 sesiones virtuales en vivo de 4 horas c/u.
Modalidad:	Online en Vivo (Sincrónico).
Informaciones:	Tel: +569 9320 2663 / Email: <a href="mailto:contacto@cides.com">contacto@cides.com</a>
Organismo Capacitador:	CIDES Corpotraining Ltda. / Rut: 77.334.850-2
Código interno:	692
Código Sence*: <b>12-38-0120-08</b>	Nombre Sence del Curso: Gestión del Cambio y Adaptabilidad en tiempo de Crisis
* Actividad de Capacitación autorizada por el SENCE para los efectos de la franquicia tributaria de capacitación, no conducente al otorgamiento de un título o grado académico.	
<b>Especificaciones técnicas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Navegadores recomendados</li> <li>- Cómo unirse a la sesión</li> <li>- Micrófono</li> <li>- Acceso</li> </ul>	 Google Chrome(38+)  Mozilla Firefox(45+)  Opera Desde un PC o notebook – No es necesario descargar ningún programa. Idealmente contar con micrófono habilitado, pero no obligatorio. Restringido a cada uno de los participantes inscritos.

## Inscripciones

Éstas no están disponibles, porque el curso no está programado de forma abierta (con fecha). Sin embargo, puedes dejar tu **interés de participación en el formulario** ubicado arriba a la derecha en la página web de este curso, y así podremos avisarte de forma anticipada para cuando se programe.

## Precio Referencial (en modalidad Abierta Live-Online):

Dado que el curso no se encuentra en estos momentos programado (con fecha), los valores indicados son **sólo referenciales**.

	CLP Chile	US Dólar
<b>Precio por participante</b> (Valores exentos de IVA)	<b>\$110.000</b>	<b>US\$145</b>

## CURSOS CERRADOS (In-Company):

Adicionalmente, te informamos que todos nuestros cursos pueden ser [cotizados de forma cerrada \(in company\)](#) para un grupo de al menos 8 personas.





Curso Online

# Tratamiento de No Conformidades

Facilitadora:

**Luisa Villamizar**





## Curso Online (Sincrónico) Tratamiento de No Conformidades

Luisa Villamizar

### Introducción

El presente curso surge de la necesidad de las organizaciones de capacitar al personal que realizará, bajo su control, actividades relevantes para el buen desempeño de los procesos de trabajo, que le permitan abordar desviaciones, así como riesgo y oportunidades, con el firme propósito de lograr el entendimiento de dichos eventos y proporcionar competencias técnicas para planificar actividades que contribuyan a la optimización de los procesos, servicios y productos comercializados por la organización.

### Objetivos

Adquirir, por parte del participante, conocimientos y herramientas prácticas que le permitan identificar, documentar, analizar y gestionar acciones eficaces para la mejora continua de los procesos de trabajo, así como alcanzar los objetivos organizacionales previstos, bajo la implementación de sistemas de gestión y/o una planeación estratégica.

### Dirigido a

Personal, indiferentemente de su área de trabajo o profesión, interesados en adquirir los conocimientos y las destrezas básicas para identificar, documentar y analizar desviaciones, riesgo y oportunidades, así como implementar y dar seguimiento a acciones que permitan mejorar.

### Metodología a aplicar – online en tiempo real

Mediante una **plataforma de aprendizaje virtual** con una facilitadora online -en tiempo real- con base en las herramientas desarrolladas para el e-learning, se presentan los conocimientos con apoyo audiovisual y herramientas complementarias.

La facilitadora guía, impulsa, presenta, desafía y responde a las necesidades de aprendizaje de los participantes y de la organización.



# Programa del Curso Online

## Tratamiento de No Conformidades

### Módulo 1: Conceptos asociados a las No Conformidades

Objetivo: Conocer y entender el vocabulario asociado a una No conformidad

- Conceptos asociados a No conformidades
- Conceptos relacionados con las Acciones

### Módulo 2: Introducción a la gestión de sistemas y las No conformidades

Objetivo: Entender los diversos procesos para detectar una No conformidad

- Conceptos asociados a los sistemas de gestión
- Desempeño de Procesos
- Control de Calidad de Producto o Servicio
- Auditorías Internas y Externas
- Revisión por la Dirección

### Módulo 3: Redacción de una No conformidad

Objetivo: Documentar una No conformidad que permita su solución

- Estructura de la redacción para las ISO

### Módulo 4: Métodos para el Análisis de una No conformidad

Objetivo: Identificar y reconocer el uso apropiado de herramientas para la resolución de no conformidades

- Diagrama de Gantt/ Cronograma
- Diagrama de Pareto / 80-20
- Histograma
- Gráfico de control
- Diagrama de dispersión
- Diagrama de flujo

*Continúa en página siguiente...*

- Diagramas de Tiempo y Movimiento
- **Tormenta de Ideas**
- **Los cinco porqués**
- **Diagrama Ichikagua/ Causa-Efecto /Espina de Pescado**

**Nota:** los que están en negrita son los más usados, y que se van a desarrollar

## Módulo 5: Gestión eficaz de las No conformidades

### **Objetivo: Implementar acciones eficaces**

- Ciclo PHVA para la mejora continua
- Seguimiento y control de acciones
- Ventaja de las No Conformidades

## Usted Recibirá - en formato digital

- Extracto de la presentación del curso, en formato PDF.
- Manual complementario y de apoyo a los temas tratados, en formato PDF.
- Certificado de participación y aprobación del curso

## Certificación

La Política de CIDES Corpotraining para la Certificación es emitir para los participantes 2 tipos alternativos de Certificado (con **verificación en línea**), según se cumplan los siguientes requisitos:

### **1. Certificado de Participación en el curso:**

- Para quienes hayan asistido al menos al **75% de la duración total** (horas) establecida para el curso.

### **2. Certificado de Participación y Aprobación del curso:**

- Para quienes hayan aprobado el Test Final de Conocimientos (obligatorio para participantes con Sence y voluntario para los demás) con un **57% de las respuestas correctas** y que, al mismo tiempo,
- Hayan asistido al menos al **75% de la duración total** (horas) establecida para el curso.



## Nuestra Facilitadora **Luisa Villamizar**

**Especialista de Sistemas de Gestión de Calidad, Trinorma y NCh2728**

- Ingeniería Industrial, Universidad Rafael Bellosó Chacín (Venezuela) (1998-2001)
- Diplomado de Seguridad, Higiene y Ambiente, Universidad Rafael Bellosó Chacín (2007)
- Consultora Senior Normas ISO, con más de 20 años de experiencia asesorando, diseñando, implementando y auditando sistemas de gestión, facilitando herramientas innovadoras para la mejora continua; en diversos sectores, tales como: ingeniería, construcción, mantenimiento industrial, manufactura, agenciamiento naviero y OTEC.
- Coordinadora de Sistemas de Gestión en OppFilm Chile S.A. (Oben Holding Group) (2019)
  - Implementación y mejora continua del sistema de gestión de calidad
  - Desarrollo de procedimientos de área de prevención de riesgos y gestión ambiental
- Asesora de Sistemas de Gestión de Calidad en Selta Ltda (Chile) (2019)
  - Asesoría para la mejora continua, auditorías internas, análisis de entorno, riesgos y oportunidades, no conformidades, control de gestión, evaluación de competencias.
  - Mantenimiento de la certificación ISO 9001:2015.
- Encargada de Calidad y Relatora en INAFOP (Chile) (2018)
  - Implementación, transición, mejora continua y certificación de sistemas de gestión de calidad bajo la NCH 2728:2015
  - Relator de actividades de formación relacionados con las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 / OHSAS 18001 y competencias blandas)
- Asesora Trinorma en Wienecke HTS (Chile) (2018)
  - Implementación del Sistema de Gestión Medio Ambiental (ISO 14001:2015)
  - Implementación del Sistema Seguridad y Salud Ocupacional (OHSAS 18001:2007)
- Fundadora/CEO de LV Asesoría (Venezuela) (2010-2018)
  - Implementación, certificación y mejora de sistemas de gestión de la calidad, bajo la norma ISO 9001.
- Coordinadora de Calidad en Prosol Servicios (Venezuela) (2003-2009)

# Información general



CURSO ONLINE Tratamiento de No Conformidades	
Duración total:	8 horas totales - 2 sesiones online en vivo de 4 horas c/u.
Modalidad:	Online en Vivo (Sincrónico).
Informaciones:	Tel: +569 9320 2663 / Email: <a href="mailto:contacto@cides.com">contacto@cides.com</a>
Organismo Capacitador:	CIDES Corpotraining Ltda. / Rut: 77.334.850-2
Código interno:	680
Código Sence*: <b>12-38-0107-04</b>	<b>Nombre Sence del Curso:</b> Herramientas para el Tratamiento de No Conformidades
* Actividad de Capacitación autorizada por el otorgamiento de un título o grado académico.	SENCE para los efectos de la franquicia tributaria de capacitación, no conducente al otorgamiento de un título o grado académico.
<b>Especificaciones técnicas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Navegadores recomendados</li> <li>- Cómo unirse a la sesión                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Micrófono</li> <li>- Acceso</li> </ul> </li> </ul>	 <b>Google Chrome(38+)</b>  <b>Mozilla Firefox(45+)</b>  <b>Opera</b> Desde un PC o notebook – <i>No es necesario descargar ningún programa.</i> Idealmente contar con micrófono habilitado, pero no obligatorio. Restringido a cada uno de los participantes inscritos.

## Inscripciones

Éstas no están disponibles, porque el curso no está programado de forma abierta (con fecha). Sin embargo, puedes dejar tu **interés de participación en el formulario** ubicado arriba a la derecha en la página web de este curso, y así podremos avisarte de forma anticipada para cuando se programe.

## Precio Referencial (en modalidad Abierta Live-Online):

Dado que el curso no se encuentra en estos momentos programado (con fecha), los valores indicados son sólo referenciales.

	CLP Chile	US Dólar
<b>Precio por participante</b> (Valores exentos de IVA)	<b>\$110.000</b>	<b>US\$145</b>

## CURSOS CERRADOS (In-Company):

Adicionalmente, te informamos que todos nuestros cursos pueden ser [cotizados de forma cerrada \(in company\)](#) para un grupo de al menos 8 personas.







Curso Online

# Metodología 5S Aplicada en la Organización

Desde sus Principios hasta su Sostenibilidad

Facilitadores Alternativos:

**Gustavo Cánepa - Nelson Álvarez**

## Curso Online (Sincrónico)

# Metodología 5S Aplicada en la Organización

Desde sus Principios hasta su Sostenibilidad

Gustavo Cánepa - Nelson Álvarez

## Presentación

Últimamente hemos escuchado cada vez con mayor ímpetu, el uso de herramientas de gestión visual y, en particular 5S, como metodología para dar inicio a procesos de mejoras o para generar impactos visuales iniciales en lugares críticos de operación: líneas de producción, bodegas, talleres de mantención, oficinas, entre otros.

Si bien la Metodología 5S es un muy buen comienzo, es necesario que sea bien implementada, de lo contrario puede generar efectos contraproducentes. Se hace necesario comprender entonces, que no basta sólo con un curso y deben considerar aspectos fundamentales de la cultura propia de la organización y la forma de abordarlos. Un error común es pensar y/o creer que 5S es sinónimo de “housekeeping” y aquí hay un gran error.

Este Programa aborda los principios básicos de 5S y la forma de poder implementarlo en su organización, teniendo presente errores comunes, etapas y conceptos claves, así como algunas herramientas para dar sustentabilidad a un proceso de cambio con 5S. Se debe considerar como un Programa para conocer, entender y visualizar las potencialidades de aplicar la Metodología en su propia organización.

## Objetivo general

Introducir a los participantes en la Herramienta 5S y los beneficios que ella tiene no tan solo en el ámbito del trabajo, sino que también en nuestra vida diaria, identificando las claves para poder llevarlo a cabo al interior de las organizaciones de manera eficiente.

## Dirigido a

Este programa está dirigido a todo el personal de la organización que esté interesado en conocer con mayor profundidad la Metodología 5S y la forma de poder implementarla en la organización. Para ello, pueden participar operadores, supervisores, jefaturas y gerentes

## Objetivos específicos

- Generar, en los participantes, la motivación y el sentido de eficiencia al querer desarrollar un programa 5S en la organización.
- Entender en profundidad la esencia de un Programa de 5S para cualquier compañía, su objetivo, resultados esperados y forma de trabajo, así como también identificar los errores comunes que se cometen.
- Comprender cada una de las etapas de 5S y la forma de su implementación.
- Internalizar la importancia de la sostenibilidad de un programa 5S poniendo foco en las personas y la definición de un sistema ad-hoc para su continuidad.

## Metodología a aplicar – online en tiempo real

- Mediante una **plataforma de aprendizaje virtual** con un facilitador online -en tiempo real- basado en las herramientas desarrolladas para el e-learning, se presentan los conocimientos con apoyo audiovisual y herramientas complementarias. El facilitador guía, impulsa, presenta, desafía y responde a las necesidades de aprendizaje de los participantes y de la organización.
- Dentro de la clase se desarrollan discusiones abiertas y actividades participativas, en las cuales se estudia el concepto a revisar, la aplicación práctica de este y los elementos necesarios para su implementación. Junto a esto las actividades se apoyan en material suplementario entregado al alumno para contextualizar las actividades y los casos prácticos estudiados. Finalmente se aplicará una evaluación escrita para determinar el nivel de asimilación de contenidos del curso.

## Usted Recibirá – en formato digital

- Presentación del Curso en formato PDF.
- Certificado de participación y aprobación del curso



# Programa del Curso Online

## Metodología 5S Aplicada en la Organización

### 1. Presentación

- Presentación Personal de cada uno de los participantes.
- Presentación del Programa y la forma de trabajo

### 2. Sensibilización e Introducción

- Se plantea la Pregunta: ¿Por qué estamos acá?
- ¿Cómo ocurren las cosas hoy día?
- Revisión de Conceptos: Seguridad, Flujo de Valor, Desperdicio, Excelencia, Calidad, Persona, Cambio.
- La Necesidad de cuestionar para cambiar: Ser Mejor
- Los Desperdicios en el día a día

### 3. Definiendo 5S

- Introducción a 5S: La necesidad de implementar
- Definición y origen de 5S
- Revisión de Videos: Pits y Cocina
- Beneficios de 5S
- Empresas que lo han aplicado (fotografías)
- ¿Qué NO es 5S?
- 5S aplicado a la cotidianidad
- ¿Cómo se implementa un programa 5S?
- Taller: Juego de los Números

### 4. La Importancia de Observar en Terreno (GEMBA)

- ¿Qué es observar?
- ¿Qué debemos observar en el GEMBA?
- El Punto Ciego. Revisar Video
- Gemba Walks: Estándar de una "Caminata"
- Revisión de los Resultados de la "Caminata"

### 5. Etapas de 5S

- Primera S: SEIRI
- Segunda S: SEITON
- Tercera S: SEISO
- Cuarta S: SEIKETSU
- Taller: Diseñando Estándares
- Uso de Stop to Fix / Diálogo de Mejora

### 6. Sostenibilidad para el Cambio con 5S

- Quinta S: SHITSUKE
- Principios que Sustentan la Quinta S: Personas
- Identificando Principios y Definiendo un Sistema que apoye la Herramienta
- Identificar los Potenciales Riesgos de la Implementación y Continuidad.

### 7. Taller: Definiendo un Plan de Continuidad



## Facilitadores Alternativos

### Gustavo Cánepa V.

Ingeniero Industrial. Máster en Logística y Calidad (IDE – CESEM, España). Máster en Dirección de Operaciones. (IDE – CESEM, España). Facilitador certificado en la Metodología Lego Serious Play. Ha asesorado a empresas en temas de Operaciones, Logística, Mejoramiento Continuo y LEAN. Entre las empresas destacan: ENDESA, SALFA, ESVAL, KOMATSU, REHIN, FANTASILANDIA, CLOROX, entre otras. Es docente de pregrado, Diplomados y Post grados en temas de Operaciones, Mejoramiento Continuo, Lean Management y Logística en la Universidad del Desarrollo y la Universidad de Chile. Es profesor guía de proyectos de título en post grados, en temas de eficiencia operacional. Actualmente se desempeña como Gerente General de HC LOGISTICA CHILE LTDA., Socio – Gerente de Entrenamientos en BOTTOM UP CONSULTING LTDA.



### Nelson Álvarez C.




Ingeniero Civil Mecánico. Diplomado en Gestión de Operaciones y Logística (Universidad de Chile). Master Black Belt certificado por Caterpillar (USA). Hasta el 2011 trabajó para Fining Latinoamérica como Master Black Belt de programas de mejoras internos en Caterpillar Production System (CPS) además de dirigir y supervisar proyectos Lean & Six Sigma para todas las unidades de Fining en Latinoamérica. Ha implementado distintas herramientas LEAN en plantas productivas: SMED, 5S's, Gestión Visual, Entrenamiento de Equipos de Mejora, Eventos Kaizen, entre otras. Profesor de pregrado en la Universidad Técnica Federico Santa María y también profesor en Diplomas. Actualmente desarrolla proyectos como Socio - Gerente de Proyectos en BOTTOM UP CONSULTING LTDA.

## Testimonios de Participantes en Este Curso

- *Muy completo, fácil de comprender para todos y resumido en pocas horas.* **Francia Aqueveque. (QUIMATIC SPA) - Chile**
- *Excelencia en la transferencia de la información. Felicidades a los expositores/Profesores del curso. Dinámicos y muy agradables.* **Arnoldo Hernández. (EMPRESA NACIONAL DEL PETROLEO) - Chile**
- *Otorga las herramientas y enseñanza para realizar mejoras en el lugar de trabajo.* **Ámbar Hurtado. (CAJA LOS ANDES) – Chile**
- *Excelente información y aporte a nuestra gestión.* **Pablo Pastenes. (CAJA LOS ANDES) - Chile**



## Información general

CURSO ONLINE: Metodología 5S Aplicada en la Organización	
Duración total:	16 horas totales - 4 sesiones virtuales en vivo de 4 horas c/u.
Modalidad:	Online en Vivo (Sincrónico).
Informaciones:	Tel: +569 9320 2663 / Email: <a href="mailto:contacto@cides.com">contacto@cides.com</a>
Organismo Capacitador:	CIDES Corpotraining Ltda. / Rut: 77.334.850-2
Código interno:	772
Código Sence*: <b>12-38-0339-00</b>	Nombre Sence del Curso: Metodología 5s Aplicada En La Organización
* Actividad de Capacitación autorizada por el SENCE para los efectos de la franquicia tributaria de capacitación, no conducente al otorgamiento de un título o grado académico.	
<b>Especificaciones técnicas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Navegadores recomendados</li> <li>- Cómo unirse a la sesión</li> <li>- Micrófono</li> <li>- Acceso</li> </ul>	 <b>Google Chrome(38+)</b>  <b>Mozilla Firefox(45+)</b>  <b>Opera</b> Desde un PC o notebook – <i>No es necesario descargar ningún programa.</i> Idealmente contar con micrófono habilitado, pero no obligatorio. Restringido a cada uno de los participantes inscritos.

### Inscripciones

Éstas no están disponibles, porque el curso no está programado de forma abierta (con fecha). Sin embargo, puedes dejar tu **interés de participación en el formulario** ubicado arriba a la derecha en la página web de este curso, y así podremos avisarte de forma anticipada para cuando se programe.

### Precio Referencial (en modalidad Abierta Live-Online):

Dado que el curso no se encuentra en estos momentos programado (con fecha), los valores indicados son **sólo referenciales**.

	CLP Chile	US Dólar
Precio por participante (Valores exentos de IVA)	\$230.000	US\$310

### CURSOS CERRADOS (In-Company):

Adicionalmente, te informamos que todos nuestros cursos pueden ser [cotizados de forma cerrada \(in company\)](#) para un grupo de al menos 8 personas.





Curso Online

# Negociación Estratégica En Acción

Basado en el Método de Harvard

Facilitadora:

**Olga Castillejo** (Argentina)

Curso Online (Sincrónico)

# Negociación Estratégica en Acción

Basado en el Método de Harvard

Olga Castillejo (Argentina)

## Presentación

Es difícil imaginar negocios sin negociaciones. Cualquier acuerdo que uno haya realizado, normalmente ha sido precedido de una negociación. La presencia constante de la negociación en nuestra vida cotidiana lleva a comprender la necesidad de conocer más sobre el tema y sus implicancias en la práctica.

Un buen negociador debe tener habilidades específicas de comunicación, de descubrir los intereses reales de la otra parte, ser capaz de encontrar alternativas al acuerdo y pensar estratégicamente. Es posible que todo esto pueda ser aprendido desde la práctica sin ningún conocimiento teórico previo, pero hay un alto riesgo en participar de una negociación importante siendo un principiante.

Este programa presenta el desarrollo de un modelo basado en el **Método de la Universidad de Harvard**, que ha probado ser exitoso en todo tipo de escenarios, especialmente en aquellos casos en que se plantea la necesidad de mantener una relación en el largo plazo.

El Método puede aplicarse en las 3 etapas básicas de un proceso negociador:

- en la preparación (para determinar la estrategia),
- en la mesa de negociación (para tener la seguridad de no perder de vista la meta), y
- en la posterior evaluación de la negociación (para aprender de los propios fracasos o éxitos).

Este Curso propone un entrenamiento intensivo en las herramientas del Método, con el acento puesto en la práctica de cada una de sus técnicas y estrategias.

Es concretamente, el **Método puesto en acción**.

# Objetivos

- Saber por qué y para qué negociar.
- Conocer la estructura y dinámica del conflicto y manejar estrategias para salir de él a través de la negociación.
- Comprender y manejar las cinco claves del Método Harvard que aseguran una negociación exitosa.
- Conocer e incorporar estrategias para tratar con personas difíciles.
- Saber cómo descubrir los intereses de la otra parte a través del uso correcto de la técnica de la pregunta.
- Conocer las reglas de las negociaciones electrónicas, sus ventajas y desventajas.
- Conocer las herramientas que aumentan la creatividad y las barreras que impiden encontrar opciones diferentes.
- Aprender a gestionar el tiempo a favor de los propios objetivos.
- Comprender las ventajas de decir NO a un acuerdo y cómo decirlo.
- Saber medir el propio éxito en una negociación.

# Dirigido a

- Gerentes generales, niveles gerenciales en general, jefaturas, ejecutivos y profesionales de las distintas áreas funcionales de empresas.
- En general, todos aquéllos que deban tomar decisiones o interactuar con individuos, grupos u organizaciones para el logro de sus objetivos.

# Metodología a aplicar – online en tiempo real

- Mediante una **plataforma de aprendizaje virtual** con un facilitador online -en tiempo real- basado en las herramientas desarrolladas para el e-learning, se presentan los conocimientos con apoyo audiovisual y herramientas complementarias. El facilitador guía, impulsa, presenta, desafía y responde a las necesidades de aprendizaje de los participantes y de la organización.
- Posterior al curso, los participantes podrán hacer hasta tres consultas (por e-mail) directamente a la facilitadora, durante los 30 días siguientes a la finalización del curso.

# Usted Recibirá – en formato digital

- Manual del Curso en formato PDF.
- Certificado de participación y aprobación del curso

## Certificación

La Política de CIDES Corpotraining para la Certificación es emitir para los participantes 2 tipos alternativos de Certificado (con **verificación en línea**), según se cumplan los siguientes requisitos:

### 1. Certificado de Participación en el curso:

- Para quienes hayan asistido al menos al **75% de la duración total** (horas) establecida para el curso.

### 2. Certificado de Participación y Aprobación del curso:

- Para quienes hayan aprobado el Test Final de Conocimientos (obligatorio para participantes con Sence y voluntario para los demás) con un **57% de las respuestas correctas** y que, al mismo tiempo,
- Hayan asistido al menos al **75% de la duración total** (horas) establecida para el curso.





## Nuestra Facilitadora

### **Dra. Olga Castillejo** (Argentina)

Abogada, especialista en Derecho Laboral.

Doctorada en Ciencias Jurídicas y Sociales.

Consultora de empresas. Especializada en “Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos” en Nova South Eastern University.

Participante del Programa de Negociación del School of Law, Harvard University.

Profesora titular asociada en la Cátedra de Derecho del Trabajo, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de Mendoza (1997/ presente).

Profesora de Posgrado en Derecho del Trabajo (Módulo Resolución de Conflictos Laborales), Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Cuyo, 2005

Autora del libro "Resolución de Conflictos Laborales por Métodos Alternativos", Editorial Astrea, Bs. As., 2003., y de numerosas publicaciones en revistas.

Posee importante experiencia personal de negociación utilizando las técnicas basadas en el método de Harvard, con excelentes resultados.

Ha venido a Chile, invitada por CIDES-Corpotraining en varias oportunidades anteriores para realizar diversos cursos y talleres, habiéndose destacado como una excelente facilitadora, según las opiniones vertidas por los muchos gerentes, ejecutivos y profesionales que han participado.



# Programa del Curso Online

## Negociación Estratégica en Acción Basado en el Método de Harvard



### 1. Para qué negociar

- Tres caminos frente al conflicto.
- Dinámica y factores internos.
- Lo estratégico y lo táctico.
- ¿Qué hay dentro de un conflicto?

### 2. La salida del conflicto

- Las cuatro barreras.
- Barreras estratégicas.
- Problema principal/agente.
- Barreras cognitivas.
- Desvalorización reactiva de propuestas.
- Salte las barreras.

### 3. El método de negociación de Harvard University

- Las cinco claves del método.
- Clave 1: Trate el tema de las personas.
- Clave 2: Defienda sus intereses.
- Clave 3: Genere opciones creativas.
- Clave 4: Descubra su MAPAN.
- Clave 5: Utilice criterios objetivos.

### 4. Estrategias para negociar con personas difíciles

- Desde el balcón.
- Desde la otra orilla.
- Manejo de resistencias y desacuerdos.
- El Puente de Oro.
- Uso del poder.

### 5. El arte de preguntar

- ¿Qué significa preguntar?
- La técnica de la pregunta.
- Preguntas cerradas y abiertas.
- Preguntas PAM.
- Los silencios.
- Evalúe las respuestas.

### 6. Negociaciones electrónicas

- Negociando por teléfono.
- Prepárese para atender el teléfono.
- Ventajas y desventajas.
- Negociando por correo electrónico.
- Los peligros del e-mail y el WhatsApp.

### 7. Generando opciones de acuerdo

- Bloqueos mentales.
- Tácticas para superarlos.
- La respuesta correcta.
- Aprendiendo a pensar diferente.
- Siga la regla ¿Qué regla?
- El golpe del otro lado de la cabeza.

### 8. La gestión del tiempo en la negociación

- La presión del tiempo.
- ¿De dónde vienen las limitaciones?
- ¿Cuál es la mejor hora para negociar?
- Duración de la negociación.

### 9. Anímese a decir No




- Por qué es difícil decir NO.
- Sepa cómo decirlo.
- El Sí a sí mismo.
- Saber mantener el No.

### 10. Cierre del acuerdo

- El Método puesto a prueba.
- Cómo medir el éxito.
- Aprenda haciendo.

# Testimonios de Participantes en Este Curso

- *Reúne teoría y práctica virtualmente; Olga es muy divertida para enseñar! Genial curso!* **Maria Jose Sepulveda. (SCM EL ABRA) - Chile**
- *Curso Dinámico y emocional. La relatora me pareció interesante ya que nos hizo sacar todo nuestro potencial y pensar acerca de cómo hacer las cosas pensando en el otro.* **Viviana Del Carmen Valenzuela. (RUTA DEL MAIPO SOCIEDAD CONCESIONARIA S.A.) - Chile**
- *Muy contenta con el curso. Su metodología y enfoque práctico facilitan el aprendizaje y, ayudan a que tenga una aplicación incluso a nivel cotidiano. La relatora excelente, se nota su gran conocimiento en negociación y además, hace muy amenas las jornadas. El tema y desglose del curso muy bien pensado.* **Maria Jesús Espinoza. (PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DE CHILE) - Chile**
- *Muy buen curso, con una dinámica y exposición del tema excelente.* **Patricio Valle. (INTERVIAL CHILE S.A.) - Chile**
- *Satisfecho con lo aprendido. Felicitaciones, bien logrado el desarrollo del contenido.* **Frank Bastías. (ERCO WORLDWIDE) - Chile**
- *Curso muy interesante, práctico, dinámico y participativo, en donde se ponen en práctica todos los contenidos abordados y se resuelven las dudas. Personal a cargo de la coordinación de la capacitación, muy amable y dispuesto a apoyar cuando surgen dudas o inconvenientes en la plataforma y/o material para descargar.* **Cecilia Salazar. (ERCO WORLDWIDE) - Chile**
- *Muy buen curso que ayudó a potenciar las habilidades de negociación, lo cual está muy ligado a nuestro trabajo diario.* **Claudio Ibaceta. (SOCIEDAD CONTRACTUAL MINERA EL ABRA) - Chile**

CURSO ONLINE Negociación Estratégica en Acción Basado en el Método de Harvard	
Duración total:	12 horas totales - 4 sesiones virtuales en vivo de 3 horas c/u.
Modalidad:	Online en Vivo (Sincrónico).
Informaciones:	Tel: +569 9320 2663 / Email: <a href="mailto:contacto@cides.com">contacto@cides.com</a>
Organismo Capacitador:	CIDES Corpotraining Ltda. / Rut: 77.334.850-2
Código interno:	757
Especificaciones técnicas	
- Navegadores recomendados	 <b>Google Chrome(38+)</b>  <b>Mozilla Firefox(45+)</b>  <b>Opera</b>
- Cómo unirse a la sesión	<b>Desde un PC o notebook - No es necesario descargar ningún programa.</b>
- Micrófono	<b>Idealmente contar con micrófono habilitado, pero no obligatorio.</b>
- Acceso	<b>Restringido a cada uno de los participantes inscritos.</b>

## Inscripciones

Éstas no están disponibles, porque el curso no está programado de forma abierta (con fecha). Sin embargo, puedes dejar tu **interés de participación en el formulario** ubicado arriba a la derecha en la página web de este curso, y así podremos avisarte de forma anticipada para cuando se programe.

## Precio Referencial (en modalidad Abierta Live-Online):

Dado que el curso no se encuentra en estos momentos programado (con fecha), los valores indicados son **sólo referenciales**.

	CLP Chile	US Dólar
<b>Precio por participante</b> (Valores exentos de IVA)	<b>\$250.000</b>	<b>US\$330</b>

## CURSOS CERRADOS (In-Company):

Adicionalmente, te informamos que todos nuestros cursos pueden ser **cotizados de forma cerrada (in company)** para un grupo de al menos 8 personas.





Curso Online

# Negociación y Resolución de Conflictos Laborales Dentro de la Organización

Aplicación de Herramientas Basadas en el Método de Harvard

Facilitadora:

**Olga Castillejo** (Argentina)



## Curso Online (Sincrónico) Negociación y Resolución de Conflictos Laborales Dentro de la Organización.

Aplicación de Herramientas Basadas en el Método de Harvard  
Olga Castillejo (Argentina)

### Presentación

La negociación en los ambientes de trabajo es probablemente la actividad más cotidiana que realizamos. Si Ud. se detiene a media mañana en su oficina y observa lo que ha hecho hasta ese momento, es probable que advierta que muchas de las actividades que ha realizado son, en sustancia, negociaciones.

No hay nada más natural y más molesto dentro de una organización que los conflictos laborales y por mucho esfuerzo que hagamos en evitarlos, tarde o temprano los conflictos aparecen.

Para su solución a veces podemos recurrir al poder e imponer la decisión o ceder a lo que otros reclaman. Pero es probable que aún así el conflicto no quede definitivamente solucionado.

¿Qué es lo que hay en un conflicto en el lugar de trabajo que lo hace inevitable y a su vez complejo?

El Programa de Negociación y Resolución de Conflictos Laborales da a conocer los métodos de resolución de conflictos que pueden instalarse dentro de la organización, cuáles de ellos son más ventajosos, y las enseñanzas de la Organización Internacional del Trabajo en este tema.

Este Programa ha sido estructurado sobre la base del Método de Harvard, originalmente desarrollado por Roger Fisher y William Ury y que ha demostrado ser altamente exitoso en los múltiples ámbitos en los que ha sido aplicado.

La aplicación de este Método a la negociación de los conflictos laborales en los lugares de trabajo puede transformar el manejo de conflictos en un proceso racional sin dejar heridos. También permite superar los clásicos estancamientos y encontrar soluciones diferentes a las que normalmente se intentan, poniendo el acento en la creación de una relación a largo plazo que es lo que caracteriza a las relaciones de trabajo.

El tratamiento efectivo de los conflictos laborales a través de la implementación de los sistemas de resolución de conflictos en la organización permite una disminución del costo laboral, lo que llamamos el costo oculto del conflicto traducido a veces en desgano, desmejoramiento del clima laboral, ausentismo, etc. En síntesis si bien los conflictos no pueden evitarse, pueden prevenirse y gestionarse adecuadamente.

## Objetivos

- Conocer las claves para prevenir conflictos laborales.
- Desarrollar habilidades para la gestión del conflicto dentro de la organización.
- Aprender a proponer y exponer los propios argumentos.
- Descubrir cuál de los métodos resulta útil en cada caso para gestionar el conflicto.
- Comprender y manejar las reglas clave de una negociación exitosa, en base al Método de la Universidad de Harvard, adaptado a nuestra idiosincrasia.
- Conocer las ventajas de implementar un sistema de resolución de conflictos laborales en la organización y cómo hacerlo.

## Dirigido a

- Todos quienes se desempeñen en organizaciones, especialmente en cargos ejecutivos, puestos de toma de decisiones o de gestión del capital humano.
- También profesionales que ejercen su profesión en relación de dependencia dentro de empresas u organizaciones.
- Dirigentes sindicales.
- Funcionarios públicos y municipales en general.

## Metodología a aplicar – online en tiempo real

- Mediante una **plataforma de aprendizaje virtual** con un facilitador online -en tiempo real- basado en las herramientas desarrolladas para el e-learning, se presentan los conocimientos con apoyo audiovisual y herramientas complementarias. El facilitador guía, impulsa, presenta, desafía y responde a las necesidades de aprendizaje de los participantes y de la organización.
- En este curso se combinan explicaciones teóricas con casos prácticos destinados a proporcionar las herramientas necesarias de aplicación en el día a día.
- Curso-Taller mediante trabajo en grupos, lo que facilita la interacción y participación activa.
- Luego de su finalización, los participantes podrán efectuar hasta 3 consultas vía correo electrónico a la relatora, durante los dos meses siguientes a la finalización.



## Usted Recibirá – en formato digital

- Presentación del Curso en formato PDF.
- Certificado de participación y aprobación del curso

## Certificación

La Política de CIDES Corpotraining para la Certificación es emitir para los participantes 2 tipos alternativos de Certificado (con **verificación en línea**), según se cumplan los siguientes requisitos:

### 1. Certificado de Participación en el curso:

- Para quienes hayan asistido al menos al **75% de la duración total** (horas) establecida para el curso.

### 2. Certificado de Participación y Aprobación del curso:

- Para quienes hayan aprobado el Test Final de Conocimientos (obligatorio para participantes con Sence y voluntario para los demás) con un **57% de las respuestas correctas** y que, al mismo tiempo,
- Hayan asistido al menos al **75% de la duración total** (horas) establecida para el curso.



## Nuestra Facilitadora

# Dra. Olga Castillejo (Argentina)

Abogada, especialista en Derecho Laboral.

Doctorada en Ciencias Jurídicas y Sociales.

Consultora de empresas. Especializada en "Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos" en Nova South Eastern University.

Participante del Programa de Negociación del School of Law, Harvard University.

Profesora titular asociada en la Cátedra de Derecho del Trabajo, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de Mendoza (1997/ presente).

Profesora de Posgrado en Derecho del Trabajo (Módulo Resolución de Conflictos Laborales), Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Cuyo, 2005

Autora del libro "Resolución de Conflictos Laborales por Métodos Alternativos", Editorial Astrea, Bs. As., 2003., y de numerosas publicaciones en revistas.

Posee importante experiencia personal de negociación utilizando las técnicas basadas en el método de Harvard, con excelentes resultados.

Ha venido a Chile, invitada por CIDES-Corpotraining en varias oportunidades anteriores para realizar diversos cursos y talleres, habiéndose destacado como una excelente relatora, según las opiniones vertidas por los muchos gerentes, ejecutivos y profesionales que han participado.



# Programa del Curso

## Negociación y Resolución de Conflictos Laborales Dentro de la Organización

### 1. La Cultura Organizacional y el Conflicto

- Nuestra relación con el trabajo.
- El conflicto en la organización ¿es natural o excepcional?
- Toda organización tiene un sistema de resolución de conflictos laborales.

### 2. El Conflicto y Su Estructura

- ¿Qué es un conflicto?
- El conflicto y su estructura.
- Factores y dinámica del conflicto.
- Barreras a la resolución de conflictos.

### 3. El Conflicto en el Lugar de Trabajo

- ¿Qué tienen diferente los conflictos laborales?
- Problemas de territorio
- Problemas de poder
- Problemas de equipo
- Enfoque preventivo y positivo del conflicto.
- La función del lenguaje en la dinámica de los conflictos.
- Habilidades necesarias para la gestión de conflictos.

### 4. Métodos de Resolución de Conflictos

- Mediación-Negociación- Otros métodos.
- Ventajas y desventajas de cada uno.
- Cuándo mediar y cuándo negociar.

### 5. Negociación

- Elementos del Método Harvard.
- Las 5 claves del método.
- Personas y problemas
- Posiciones, intereses y necesidades
- Opciones. Alternativas. Fortalezas
- Criterios Objetivos.

*(...continúa en página siguiente)*

## 6. Negociación Con Personas Difíciles

- Problemas frecuentes y errores comunes
- Cómo enfrentar la ira y la desconfianza
- Estrategias y contraestrategias en situaciones complejas.

## 7. Los Sistemas de Resolución de Conflictos Laborales en la Organización

- Ventajas
- Requerimientos según la O.I.T. y la American Bar Association
- Establecimiento del sistema.
- Diagnóstico. Propuesta. Implementación. Evaluación.

## 8. Avanzando hacia el Acuerdo

- Opciones creativas
- Bloqueos mentales
- Siga la regla. ¿Qué regla?
- El golpe del otro lado de la cabeza.

## 9. Cómo Superar el Punto Muerto

- Estrategias para salir de estancamiento
- Búsqueda de autoridad
- Creación de alternativas


## 10. Mirando Hacia Adelante

- El valor del conflicto laboral en la organización.
- Un sistema de resolución de conflictos propios
- Principios implícitos: las cinco "C"
- Principios explícitos: los tres acuerdos
- Qué hacer el lunes por la mañana.

# Algunos **Testimonios** de las instancias presenciales

- *Felicitaciones a Olga Castillejo, curso muy activo y completo.* Felipe González Fritz. (**ANTOFAGASTA MINERALS S.A.**)
- *Muy provechoso para aplicar en el equipo gerencia de mi empresa.* Manuel Guzmán Garay. (**COMPLEJO METALURGICO ALTONORTE S.A.**)
- *Superó mis expectativas.* Miguel Ángel Elizalde Martin. (**COMPLEJO METALURGICO ALTONORTE S.A.**)
- *Muy bueno, la relatora maneja el tema de maravilla. Muy completo y didáctico.* Eduardo González Pinto. (**MINERA MICHILLA S.A.**)
- *Una excelente herramienta en la vida diaria.* Andrés Vergara. (**MINERA FLORIDA LIMITADA**)
- *Muy valioso para el desarrollo de mi labor. Excelente relatora, mantiene constante la atención, ejemplos muy lúdicos.* Andrea Balcarce Barbaste. (**SQM INDUSTRIAL S.A.**)
- *Excelente, la relatora Olga es un 7.* Luis Hugo Naranjo González. (**ANGLO AMERICAN NORTE S.A.**)
- *Superó con creces mis expectativas. Me sentí cómodo, la relatora hace y genera un ambiente de confianza de cercanía, ella me pareció genial.* Andrés Kortmann Gallardo. (**IMA INDUSTRIAL LTDA.**)
- *Muy completo y dinámico.* Alejandra Banda Merino. (**CLINICA SANTA MARIA**)
- *Curso tremenda mente práctico, con dinámicas pertinentes y eficaces para poder aprender.* Mauro Rodríguez Gómez. (**MARINE HARVEST CHILE S.A.**)
- *Muy provechoso y estoy ansiosa por llevarlo a la práctica. Se agradece la personalidad y el entusiasmo de la Sra. Olga.* Andrea Navarro Montecino. (**AES GENER S.A.**)
- *Excelente, un dominio total del tema por parte de la relatora. CIDES siempre con una superioridad en sus relatores.* Leslie del Carmen Fuenzalida Salvatierra. (**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CALAMA**)
- *Este seminario sería bueno que todos los trabajadores que atendamos público lo tuvieran, ya que nos ayuda muchísimo.* Eliana Anza Colomar. (**ELIANA ANZA COLOMAR**)

# Información general

CURSO ONLINE Negociación y Resolución de Conflictos Laborales Dentro de la Organización	
Duración total:	12 horas totales - 3 sesiones virtuales en vivo de 4 horas c/u.
Modalidad:	Online en Vivo (Sincrónico).
Informaciones:	Tel: +569 9320 2663 / Email: <a href="mailto:contacto@cides.com">contacto@cides.com</a>
Organismo Capacitador:	CIDES Corpotraining Ltda. / Rut: 77.334.850-2
Código interno:	775
<b>Especificaciones técnicas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Navegadores recomendados</li> <li>- Cómo unirse a la sesión</li> <li>- Micrófono</li> <li>- Acceso</li> </ul>	 <p>Desde un PC o notebook – <i>No es necesario descargar ningún programa.</i>  <b>Idealmente contar con micrófono habilitado, pero no obligatorio.</b>                      Restringido a cada uno de los participantes inscritos.</p>

## Inscripciones

Éstas no están disponibles, porque el curso no está programado de forma abierta (con fecha). Sin embargo, puedes dejar tu **interés de participación en el formulario** ubicado arriba a la derecha en la página web de este curso, y así podremos avisarte de forma anticipada para cuando se programe.

## Precio Referencial (en modalidad Abierta Live-Online):

Dado que el curso no se encuentra en estos momentos programado (con fecha), los valores indicados son **sólo referenciales**.

	CLP Chile	US Dólar
<b>Precio por participante</b> (Valores exentos de IVA)	\$230.000	US\$310

## CURSOS CERRADOS (In-Company):

Adicionalmente, te informamos que todos nuestros cursos pueden ser **[cotizados de forma cerrada \(in company\)](#)** para un grupo de al menos 8 personas.





