

## 1.- DATOS DE LA ASIGNATURA

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| Nombre de la asignatura:        | <b>Estrategias de Negociación y Manejo de Conflictos.</b> |
| Carrera:                        | <b>Ingeniería en Gestión Empresarial</b>                  |
| Clave de la asignatura:         | <b>ICD-1702</b>   |
| (Créditos) SATCA <sup>1</sup> : | <b>3-2-5</b>  |

## 2.- PRESENTACIÓN

### Caracterización de la asignatura.

Estrategias de negociación y manejo de conflictos es una materia que se integra al plan de estudios de la especialidad en innovación y competitividad empresarial en la carrera de ingeniería en gestión empresarial, tiene como propósito desarrollar en el estudiante habilidades para la negociación.

Esta materia le aportará al perfil de egreso del estudiante competencias para la resolución de conflictos y la negociación, tanto en los ámbitos de su vida profesional como personal, así como, el desarrollo de competencias genéricas y específicas relacionadas con la negociación.

Esta materia está relacionada con habilidades directivas I y II en los temas de manejo de conflictos, comunicación efectiva y toma de decisiones. En cuanto a las competencias específicas, se relaciona con el desarrollo y aplicación del manejo y resolución de conflictos y comunicación efectiva.

La materia también se relaciona con Desarrollo humano, en ésta se sientan las bases del autoconocimiento, identificación de capacidades, debilidades, destrezas, actitudes, etc., del estudiante para su utilización en las materias que siguen. Sobre todo contribuye al perfil del estudiante en la generación y desarrollo de competencias genéricas.

### Intención didáctica.

En la primera unidad, se dará una introducción al concepto de negociación, la importancia de la negociación laboral, los distintos enfoques a seguir durante este proceso, clasificaciones de la negociación, así como, los aspectos psicológicos y sociológicos de los negociadores, etc., con el propósito de que el estudiante tenga una visión general del desarrollo del curso y tome consciencia de algunas de sus características para ser un buen negociador.

En la segunda unidad se revisarán los contenidos de la negociación, que tienen que ver con ¿Qué se negocia?, ¿Dónde se negocia? y ¿Con qué se negocia? así, como otros aspectos a considerar como el tiempo, la información y el poder, elementos importantes para realizar una negociación exitosa.

En la tercera unidad se revisarán estrategias y tácticas de negociación, en esta unidad se pretende dotar al estudiante de herramientas que le permitan generar

<sup>1</sup> Sistema de asignación y transferencia de créditos académicos

e identificar estrategias empresariales y tácticas de negociación respetando y considerando una serie de principios en el transcurso de una negociación que incluyan estrategias, tácticas o maniobras aptas y factibles de ser realizadas con resultados óptimos. Así mismo, se analizará el desarrollo de la negociación, revisándose todas las etapas del proceso con la finalidad de que el estudiante conozca y se apropie del mismo cuando lo considere necesario.

En la cuarta y última unidad se abordan las principales fuentes de conflicto en las organizaciones, para posteriormente reconocer que existen diversas estrategias que favorecerán la solución de las mismas.

### 3.- PARTICIPANTES EN EL DISEÑO Y SEGUIMIENTO CURRICULAR DEL PROGRAMA

| Lugar y fecha de elaboración o revisión | Participantes  | Observaciones (cambios y justificación)  |
|---|--|--|
| Hermosillo, Sonora a 26 de Mayo de 2017 | M.C.O. Ana Silvia López Millán<br>LIC. Crisóforo Corrales Navarro<br>LIC. Guillermo Pita Mejía<br>L.A. Guillermo Robles Arana<br>LIC. Karla Lorena Gaviña Zepeda | Reunión Local de diseño de especialidades de la carrera Ingeniería en Gestión de Empresas. |

### 4.- COMPETENCIAS A DESARROLLAR

| Competencias específicas   | Competencias genéricas  |
|--|---|
| Identificar los elementos de una negociación y aplicarlos en la misma.<br><br>Habilidad de reconocer e incorporar estrategias para una negociación efectiva. | <p>Competencias instrumentales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>comunicación oral y escrita</li> <li>habilidad para buscar, procesar y analizar información</li> <li>Capacidad de análisis y síntesis</li> </ul> <p>Competencias interpersonales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>comunicación oral y escrita</li> <li>asertividad</li> <li>trabajo colaborativo</li> </ul> <p>Competencias sistémicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad para buscar información procedente de diversas fuentes.</li> </ul> |

## 5.- OBJETIVO(S) GENERAL(ES) DEL CURSO

El estudiante desarrollará la habilidad para negociar y solucionar conflictos en los diferentes contextos de la actividad profesional y personal.

## 6.- COMPETENCIAS PREVIAS

Habilidad para la identificación de conflictos, formación de equipos de trabajo, comunicación efectiva, empowerment (toma de decisiones, delegación y facultamiento).

## 7.- TEMARIO

| Unidad | Temas   | Subtemas  |
|--------|---|---|
| 1      | Introducción a la negociación                           | 1.1 Importancia de la negociación<br>1.2 Enfoques<br>1.3 Concepto y clasificación<br>1.4 Aptitudes y necesidades<br>1.5 Aspectos psicológicos<br>1.6 Aspectos sociológicos  |
| 2      | Contenido de la negociación                             | 2.1 Generalidades<br>2.2 ¿Dónde se negocia?<br>2.3 Distintas posturas (¿con que se negocia?)<br>2.4 Tiempo<br>2.5 Información<br>2.6 Poder  |
| 3      | Aspectos Estratégicos Tácticos y proceso de negociación | 3.1 Estrategia y táctica de negociación<br>3.1.1 Encadenamiento estratégica<br>3.1.2 Principios a considerar<br>3.1.3 Contextos posibles<br>3.1.4 Maniobras a implementar<br>3.2. Proceso de negociación<br>3.2.1. Decisión de negociar<br>3.2.2. Preparación<br>3.2.3. Ejecución<br>3.2.4. Conclusión<br>3.2.5 Materialización de resultados |

|          |  |   |
|----------|--|---|
| <b>4</b> | Manejo de conflictos en las organizaciones | <p>4.1 Generadores de conflictos en las organizaciones</p> <p>4.2 Conflictos latentes y conflictos manifiestos</p> <p>4.3 Posicionamiento ante los conflictos</p> <p>4.4 Claves del conflicto</p> <p style="padding-left: 20px;">4.4.1 Cómo intervenir ante un conflicto</p> <p style="padding-left: 20px;">4.4.2 Etapas para resolver un conflicto</p> <p style="padding-left: 20px;">4.4.3 Actitudes que bloquean la disposición a negociar</p> <p>4.5 Estrategias para la resolución de conflictos</p> <p style="padding-left: 20px;">4.5.1 Cultura de consensos</p> <p style="padding-left: 20px;">4.5.2 Mediación</p> <p style="padding-left: 20px;">4.5.3 Arbitraje</p> <p style="padding-left: 20px;">4.5.4 Confrontación</p> <p style="padding-left: 20px;">4.5.5 Manejo constructivo de las críticas</p> <p style="padding-left: 20px;">4.5.6 Los acuerdos de valor agregado (AVA)</p> |
|----------|--|---|

## 8.- UNIDADES DE APRENDIZAJE

### Unidad 1: Tema 1. Introducción a la negociación

| Competencia específica a desarrollar   | Actividades de Aprendizaje   |
|--|--|
| <p><b>Específica:</b><br/>Reconocer la importancia de la negociación laboral en su formación profesional y personal</p> <p><b>Genéricas:</b><br/>Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica, capacidad de comunicación oral y escrita, habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de diversas fuentes.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar una investigación individual sobre el concepto, clasificación e importancia de la negociación en la empresa y otras organizaciones</li> <li>• Realizar reporte de la investigación</li> <li>• Elaborar cuadro comparativo de la clasificación de la negociación</li> <li>• Analizar en equipo los reportes de cada investigación.</li> <li>• Análisis de casos que se relacionen con la negociación</li> <li>• Realizar un tabla descriptiva sobre los factores psicológicos y sociológicos de la negociación</li> <li>• Plenaria de los resultados obtenidos</li> </ul> |

**Unidad 2: Contenido de la negociación**

| <b>Competencia específica a desarrollar</b>  | <b>Actividades de Aprendizaje</b>  |
|--|--|
| <p>Específica: Reconocer los elementos importantes del proceso de la negociación para su aplicación.</p> <p>Genéricas: Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica, capacidad de comunicación oral y escrita, habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de diversas fuentes.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigar los contenidos y elementos importantes de la negociación.</li> <li>• Organizar la información por medio de un mapa mental que muestre los contenidos de la negociación.</li> <li>• Análisis de casos sobre la negociación en diferentes contextos sociales.</li> </ul> |

**Unidad 3: Aspectos Estratégicos, Tácticos y proceso de negociación**

| <b>Competencia específica a desarrollar</b>  | <b>Actividades de Aprendizaje</b>   |
|--|---|
| <p>Específica: Desarrollar habilidades para la incorporación de la estrategia a la negociación para que ésta sea efectiva.</p> <p>Genéricas: Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica, capacidad de comunicación oral y escrita, habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de diversas fuentes.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigar casos reales de negociación y hacer un reporte en equipo del proceso y escenario de cada uno</li> <li>• Hacer un mapa mental de las estrategias de negociación aplicadas en distintos escenarios.</li> <li>• Investigación individual sobre el proceso de la negociación con sus fases</li> <li>• Realizar organizadores gráficos para presentar la información</li> <li>• Identificar casos reales en el contexto regional o nacional y realizar una planeación de una negociación.</li> <li>• Análisis por equipo en los casos presentados donde se identifican las fases de la negociación</li> <li>• Por equipos desarrollar presentación sobre los resultados obtenidos</li> <li>• Juego de roles para practicar la negociación efectiva</li> <li>• Diseñar un caso de negociación y presentarlo por medio de un sociodrama</li> </ul> |

#### Unidad 4: Manejo de conflictos en las organizaciones

| Competencia específica a desarrollar   | Actividades de Aprendizaje   |
|--|--|
| <p>Específica:<br/>Reconocer las diversas estrategias para la solución de conflictos.</p> <p>Genéricas:<br/>Capacidad para buscar información procedente de diversas fuentes. Capacidad de análisis y síntesis</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigar las principales fuentes de conflicto en las organizaciones</li> <li>• Investigar los diferentes posicionamientos en el manejo de conflictos.</li> <li>• Contestar cuestionario para identificar los estilos de manejo de conflicto</li> <li>• Elaborar un cuadro comparativo de las distintas estrategias para manejar un conflicto.</li> <li>• Análisis de casos</li> </ul> |

#### 9.- SUGERENCIAS DIDÁCTICAS (Desarrollo de competencias genéricas).

|   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis y discusión grupal de casos</li> <li>• videos</li> <li>• Debate, exposición, trabajo en equipo, juego de roles, sociodrama, entre otros.</li> <li>• Estudios de casos.</li> <li>• Presentación de información mediante mapas mentales y conceptuales, cuadros comparativos, etc.</li> <li>• Test para autoanálisis</li> </ul> |
|---|

#### 10.- SUGERENCIAS DE EVALUACIÓN.

|   |
|---|
| <p>Para verificar el avance en las competencias específicas y genéricas del estudiante debemos solicitar:</p> <p>Realizar la evaluación diagnóstica, formativa y sumativa, utilizando:</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de investigaciones realizadas</li> <li>• Reporte de prácticas realizadas</li> <li>• Materiales utilizados en exposiciones</li> <li>• Proyectos</li> </ul> |
|---|

- Registros de observación en la participación de un debate, exposición, trabajo en equipo, juego de roles, sociodrama, entre otros.
- Reportes y/o informes de participación en congresos, seminarios y simposios.
- Registros de la participación activa en la solución de estudios de casos.
- Ensayos
- Presentación de información mediante mapas mentales y conceptuales, cuadros comparativos, etc.
- Examen escrito de conceptos teóricos
- Test para autoanálisis

**Herramientas:**

Todas las actividades deberán integrarse en un portafolio de evidencias electrónico.

**11.- PRÁCTICAS PROPUESTAS.**

- Reporte de investigaciones realizadas
- Reporte de prácticas realizadas
- Materiales utilizados en exposiciones
- Proyectos
- Registros de observación en la participación de un debate, exposición, trabajo en equipo, juego de roles, sociodrama, entre otros.
- Reportes y/o informes de participación en congresos, seminarios y simposios.
- Registros de la participación activa en la solución de estudios de casos.
- Ensayos
- Presentación de información mediante mapas mentales y conceptuales, cuadros comparativos, etc.
- Examen escrito de conceptos teóricos
- Test para autoanálisis

## 12.- FUENTES DE INFORMACIÓN.

1. Aldao Zapiola Carlos M. La negociación Un enfoque transdisciplinario con específicas referencias a la negociación laboral, 4a Edición, OIT, 2009, Montevideo.
2. Budjac Corvette Bárbara A. Técnicas de Negociación y resolución de conflictos, primera impresión, ed. Pearson, México 2001.
3. Kennedy Gavin. Una nueva forma de negociar, primera edición, ed. Deusto España 2001.
4. Madrigal Torres Bertha E. Habilidades Directivas, segunda edición. Ed. McGraw Hill. México. 2009.
4. Salazar Vara Olivia. Solución de conflictos por medios alternos, primera edición, ed. Unison, México 2004.
5. Decaro Julio. La cara humana de la negociación, ed. Mc Graw Hill
6. Trujillo José R. Negociación, comunicación y cortesía verbal: Teoría y Técnicas, ed. Limusa.
7. Mulholland Joan. El lenguaje de la negociación: Manual de estrategias prácticas para mejorar la comunicación, ed. Gedisa.