

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
I CICLO DEL 2005
Lic. Jorge Bustos Vargas

DN-5906 ESTRATEGIAS Y TÁCTICAS DE NEGOCIACIÓN

Requisitos: DN-5906

Horas: T - 3

Créditos: 3

I. INTRODUCCIÓN

La Escuela de Administración de Negocios incorpora este curso en su plan de estudios debido a la importancia que tiene el adecuado manejo de las habilidades y destrezas de negociación en la gestión del gerente como administrador y emprendedor de negocios.

El curso se ha diseñado de manera que permita al estudiante reconocer y administrar adecuadamente la dimensión humana en las relaciones de negociación, tanto a nivel personal como interpersonal, así como conocer y aplicar diferentes técnicas para la resolución de conflictos en el ámbito personal y de negocios.

II. OBJETIVO GENERAL

Presentar al estudiante diferentes opciones para la conversión de problemas en oportunidades, por medio de técnicas adecuadas de negociación, tendientes al logro de la toma de las mejores decisiones, tanto en las relaciones interpersonales como en el contexto de los negocios.

III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Reconocer, comprender y administrar la Dinámica Humana en los Procesos de Negociación.
- Comprender con claridad la importancia de una comunicación efectiva para los procesos de negociación.
- Determinar los principales elementos que intervienen en un Proceso de Negociación.
- Fortalecer la capacidad negociadora de los estudiantes a través de la ejercicios prácticos.
- Facilitar la identificación de los estilos de resolución de conflictos, así como estrategias.
- Comprender la aplicación de un modelo de negociación en diferentes situaciones.

IV. CONTENIDOS

1. Introducción

1.1. Contexto de las negociaciones.

1.1.1. Introducción a la negociación.

1.1.2. Negociación distributiva versus negociación integrativa

1.1.3. Elementos en el proceso de negociación

- 1.2. Generalidades respecto al Conflicto y la Negociación.
 - 1.2.1. Factores que Generan Conflictos
 - 1.2.2. La Negociación como Proceso Universal
 - 1.2.3. Ejercicio básico de negociación
- 2. La Dimensión Humana de las Negociaciones:**
 - 2.1.1. Separar a las Personas del Problema
 - 2.1.2. Inteligencia Emocional Aplicada en la Negociación.
 - 2.1.3. Modelos Mentales
 - 2.1.4. Percepción Interpersonal, Distorsiones en el proceso de Comunicación
 - 2.2. Procesos de Comunicación y Relaciones Humanas.
 - 2.2.1. El Proceso de Comunicación
 - 2.2.2. La Comunicación Asertiva
 - 2.2.3. Lenguaje corporal
 - 2.2.4. Dar y Recibir Retroalimentación
 - 2.3. Barreras para lograr Acuerdos.
 - 2.3.1. Climas Defensivos, como evitarlos
 - 2.3.2. Barreras estructurales, psicológicas
 - 2.3.3. Trucos Sucios en la Negociación
 - 2.3.4. Manejo del Cambio y la Resistencia
 - 2.3.5. Negociación Jiu-jitsu
 - 2.4. Poder y Estrategias de Persuasión
 - 2.4.1. Destrezas de Influencia y Administración de la Crisis
 - 2.4.2. Poder y el Manejo del Cambio
- 3. El proceso de negociación.**
 - 3.1. Negociación basada en principios. Generalidades
 - 3.2. Identificación de los Intereses detrás de las Posiciones
 - 3.3. Desarrollo e Opciones de Acuerdo
 - 3.4. Definición de Criterios Objetivos
 - 3.5. Desarrollo de Mejor Alternativa para un Acuerdo Negociado
 - 3.6. Acuerdo, Compromisos y Seguimiento
- 4. Tácticas y Estilos de Negociación**
 - 4.1. Resolución Alternativa de Conflictos
 - 4.2. Mediación y Resolución Conflictos
 - 4.3. Negociaciones complejas
 - 4.4. Formación de coaliciones
- 5. Otros elementos considerados en Negociación**
 - 4.5. Errores comunes en las negociaciones
 - 4.6. Aspectos Culturales en la Negociación Internacional
 - 4.7. La ética en Negociaciones

V. METODOLOGÍA

La metodología que se empleará para el logro de los objetivos y desarrollo de los contenidos, será participativa y orientada hacia el aprendizaje de adultos. Se estimulará la autoenseñanza y la investigación por medio de las siguientes técnicas:

- Iniciativas en Grupo,
- Juegos de Roles,
- Tests de Autoevaluación,
- Análisis y Discusión de Casos, Noticias y Artículos Periodísticos de Actualidad,
- Lecturas de apoyo a los temas que se desarrollan en cada clase,
- Conferencias de Invitados sobre Recomendaciones Técnicas y Análisis de Experiencias Concretas en Negociaciones,
- Presentaciones Magistrales por parte del Profesor,
- Trabajos de Investigación y Presentaciones Orales y Escritas en grupos sobre algunos temas relacionados con el curso,
- Quices y exámenes escritos

Los asuntos relacionados con la asistencia, ausencia con causas justificadas, reposición de exámenes y otros, se regirán por el Reglamento de régimen académico.

VI. RECURSOS EDUCATIVOS

Se utilizará una amplia bibliografía de referencia, pizarra acrílica, proyector de transparencias, data show, pantalla, antología con notas técnicas, casos, prácticas, test de autoevaluación y dinámicas de grupo .

VII. EVALUACIÓN

La evaluación del curso es de carácter permanente e incluye los siguientes componentes y ponderaciones:

Participación en casos, test ejercicios y quices	35%
Ensayos	30%
Trabajo Final	35%

Los quices pueden ser tomados todas las semanas, evaluando lo visto en la semana anterior, temas asignados de previo y/o como comprobación de lectura.

En cuanto a los Ejercicios y Test, se podrá solicitar la presentación de las herramientas utilizadas a la fecha, en cualquier momento dentro del curso, para comprobar su adecuada utilización. La participación en clase y los casos se evaluarán por medio de un registro de las intervenciones positivas y negativas de cada estudiante en cada una de las sesiones.

La evaluación de ensayos se considera como una parte esencial del aprendizaje del curso. El propósito del ensayo es darle la oportunidad al estudiante de que:

- ✓ Reflexione y sintetice su aprendizaje.
- ✓ Considere aplicaciones en su vida personal y profesional de lo aprendido en clase.
- ✓ Actualice sus pensamientos y experiencias personales para las clases futuras.

A lo largo del curso el estudiante deberá escribir entre 6 y 8 ensayos, cada ensayo deberá escribirse a doble espacio usando tamaño de letra 12 y no más de 2 páginas de extensión a menos de que se requiera lo contrario para casos específicos.

En algunas ocasiones los temas serán asignados, otras el estudiante deberá considerar su tema de ensayo dentro de las siguientes tópicos: interrogantes que se derivan del material de lectura, ampliaciones de discusiones en clase, tópicos en desacuerdo, situaciones en las que ideas del curso hayan tenido una aplicación profesional o personal.

El trabajo final, consiste en un trabajo en grupo donde se realiza un análisis de una negociación o conflicto que un estudiante haya experimentado personalmente, haya sido testigo o haya se haya enterado donde se encuentre debidamente informado. El análisis deber enfocarse en el análisis del proceso de negociación. Se debe identificar claramente las partes involucradas, los intereses en juego, un diagnóstico claro de la situación y el análisis del juicio sobre como se considero el manejo de la situación. Si se escoge una negociación “bien administrada”, el documento deberá considerar las razones de éxito, las tácticas de negociación empleadas y valorar oportunidades perdidas para haber conseguido resultados más favorables. Si el análisis se centra en una negociación “administrada pobremente” se debe considerar razones de fracaso, y oportunidades pérdidas para el buen manejo de la situación, tácticas no empleadas que pudieron ser exitosas.

VIII. CRONOGRAMA

Sesión	Fecha	Tema	Materiales
01	28 febrero	Introducción Orientaciones Generales del Curso Introducción a la Negociación	Programa general de actividades Nota Técnica: La Negociación como Proceso Universal. Nota Técnica: Estrategia y Tácticas de Negociación. Resumen.
02	07 Marzo	Introducción Generalidades sobre el Conflicto y la Negociación	Nota Técnica: Factores de Conflicto. Capítulo 1: No Negocie desde una Posición Caso para Discusión y Análisis en Clase
03	14 Marzo	La Dimensión Humana de las Negociaciones. Separar a las Personas del Problema Inteligencia Emocional Aplicada en la Negociación	Separe a las personas del problema Nota: El rostro Jánico de las emociones Test de competencias emocionales Caso para Discusión y Análisis en Clase
04	21 de Marzo	La Dimensión Humana de las Negociaciones: Modelos Mentales Los procesos preceptuales en la comunicación	Nota Técnica: Modelos Mentales Nota Técnica: Percepción Caso para Discusión y Análisis en Clase
05	28 de Marzo	La Dimensión Humana de las Negociaciones: Procesos de Comunicación y Relaciones Humanas	Nota Técnica: La Comunicación entre las Personas. Nota Técnica: Asistencia para Dar y Recibir Retroalimentación Nota Técnica: La comunicación Asertiva Caso para Discusión y Análisis en Clase
06	04 Abril	El proceso de negociación. Negociación Basada en Principios	Nota Técnica: Piense en Ganar / Ganar Centrese en los intereses y no en las posiciones. Caso para Discusión y Análisis en Clase
	18 Abril	Semana Santa	
07	25 Abril	El proceso de negociación. Negociación Basada en Principios	Genere alternativas para beneficio común. Caso para Discusión y Análisis en Clase
08	02 Mayo	Semana Universitaria	
09	09 Mayo	El proceso de negociación. Negociación Basada en Principios	Insista en Criterios Objetivos. Desarrolle su MAPAN Caso para Discusión y Análisis en Clase
10	16 Mayo	La Dinámica Humana en las Negociaciones Barreras para Lograr Acuerdos	Nota Técnica: Como Manejar la Resistencia Que hacer si ellos no quieren negociar Que hacer si ellos utilizan trucos sucios Caso para Discusión y Análisis en Clase
11	23 Mayo	La Dinámica Humana en las Negociaciones Poder y Estrategias de Persuasión	Nota Técnica: Destrezas de Influencia y Administración de Crisis Nota Técnica: Poder, Desarrollo Organizacional y Cambio Caso para Discusión y Análisis en Clase
12	30 Mayo	Tácticas y Estilos de Negociación Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos	Nota Técnica: Resolución Alternativa de Conflictos Caso para Discusión y Análisis en Clase

13	06 Junio	Tácticas y Estilos de negociación Negociaciones complejas Formación de coaliciones	Nota Técnica: La negociación en grupos y organizaciones Caso para Discusión y Análisis en Clase
14	13 Junio	Tácticas y Estilos de negociación Caso de Negociación de multi-partes	Caso para Discusión y Análisis en Clase. Definición de país para trabajo de investigación cultura.
15	20 Junio	Otros elementos considerados en la Negociación Aspectos Culturales en la Negociación Internacional	Nota Técnica: Cómo Negocian los Japoneses Presentación de trabajos de investigación.
16	27 Junio	Otros elementos considerados en la Negociación La ética en Negociaciones	Caso para Discusión y Análisis en Clase

IX. BIBLIOGRAFIA

Debido a la complejidad y variedad de los contenidos del curso se utiliza una amplia bibliografía de referencia para el curso:

1. Obtenga el Sí: El Arte de Negociar sin Ceder
Roger Fisher y William Ury. Compañía Editorial Continental
2. Sí... de acuerdo! En la Práctica.
Roger Fisher y Danny Ertel. Grupo Editorial Norma.
3. La negociación racional. En un mundo irracional. Max H. Bazerman y Margaret A. Neale. Editorial Paidós Empresa.
4. Supere el No. William Ury. Editorial Norma.
5. Conversaciones Díficiles. Patton, Stone y Heen. Editorial Norma.
6. Una Nueva Forma de Negociar.
Gavin Kennedy. Deusto.
7. Conflictos: Una mejor manera de resolverlos
Edward de Bono. Deusto
8. Siete Hábitos de la Gente Altamente Efectiva.
Stephen Covey. Editorial Paidos.
9. El Comportamiento Humano en el Trabajo: Comportamiento Organizacional
Davis y Newstrom. McGraw-Hill
10. Administración de Personal y Recursos Humanos
William Werther, Keith Davis. McGraw-Hill
11. PLN: Programación NeuroLinguística en el Trabajo: La diferencia que marca la diferencia en el Mundo Laboral
Sue knight. Editorial Siro S.A.
12. El Liderazgo Lateral: Como Dirigir si Usted no es el Jefe.
Roger Fisher y Alan Sharp. Grupo Editorial Norma