

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
SEDE DE OCCIDENTE
DIRECCIÓN DE EMPRESAS
I CICLO DEL 2006

DN-0507 ESTRATEGIAS Y TÁCTICAS DE NEGOCIACIÓN

Requisitos: DN-0406
Intensidad: 3 créditos
Horario: L 19:00 a 21:50

Profesor: Lic. Jorge Bustos Vargas.

I. INTRODUCCIÓN

La Escuela de Administración de Negocios incorpora este curso en plan de estudios de la carrera de Dirección de Empresas debido a la gran importancia que tiene hoy en día, el adecuado manejo de las habilidades y destrezas de negociación para una gestión eficaz de empresa.

Los gerentes en su práctica profesional negocian de muchas formas: con el propósito de encontrar apoyo al nuevo plan de mercadeo, para la definición del presupuesto del año siguiente, para definir con otros gerentes las responsabilidades del área, etc. La negociación es parte del trabajo diario del gerente.

El curso se ha diseñado de manera que permita al estudiante reconocer y administrar adecuadamente la dimensión humana en las relaciones de negociación, así como conocer y aplicar diferentes técnicas de negociación en el ámbito de los 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.
- Facilitar la identificación de los estilos de resolución de conflictos.
- Reconocer y evaluar diferentes estilos de negociación
- Determinar los principales elementos que intervienen en un Proceso de Negociación.
- Reconocer las barreras que pueden afectar un proceso de negociación y algunas estrategias para superarlas
- Fortalecer la capacidad negociadora de los estudiantes a través de la ejercicios prácticos.
- Comprender la aplicación de un modelo de negociación en diferentes situaciones.
- Reflexionar sobre la práctica de la ética en las negociaciones.

IV. CONTENIDOS

1. Introducción

- 1.1. El contexto de las negociaciones.
 - 1.1.1. Introducción a la negociación.
 - 1.1.2. Conflicto y negociación.
 - 1.1.3. Negociación distributiva versus negociación integrativa.
 - 1.1.4. Elementos en el proceso de negociación.

2. La Dimensión Humana de las Negociaciones:

- 2.1.1. Separar a las Personas del Problema.
- 2.1.2. La Comunicación Asertiva.
- 2.1.3. Las emociones y la percepción en la negociación
- 2.2. Barreras para lograr Acuerdos.
 - 2.2.1. Errores irracionales en la negociación.
 - 2.2.2. Climas Defensivos, como evitarlos.
 - 2.2.3. Trucos Sucios en la Negociación
 - 2.2.4. Barreras estructurales.
 - 2.2.5. Negociación Jiu-jitsu.
- 2.3. Poder y Estrategias de Persuasión.
 - 2.3.1. Tácticas de influencia.
 - 2.3.2. La referencia de poder en la negociación.

3. El proceso de negociación.

- 3.1. Negociación basada en principios. Generalidades.
- 3.2. Identificación de los Intereses detrás de las Posiciones.
- 3.3. Generación de alternativas para beneficio común.
- 3.4. Definición de Criterios Objetivos.
- 3.5. Desarrollo de Mejor Alternativa para un Acuerdo Negociado.

4. Tácticas y Estilos de Negociación

- 4.1. Dos partes un tema.
- 4.2. Dos partes, múltiples temas.
- 4.3. Negociaciones complejas.
- 4.4. Tácticas en la mesa de negociación.
- 4.5. Cierre de la negociación, acuerdos y Compromisos.
- 4.6. Intermediación de terceros en la negociación.

5. La Negociación en el Contexto de las Empresas y sus Negocios

- 5.1. Negociaciones para contratación.
- 5.2. Negociaciones con clientes y proveedores.
- 5.3. Negociaciones para incremento salarial.
- 5.4. Aspectos Culturales en la negociación Internacional.

V. METODOLOGÍA

La negociación no puede enseñarse simplemente por medio de la lectura: Los estudiantes deben experimentar la dinámica de una negociación para aprender las estrategias, conceptos y tácticas de negociación. Es por esta razón que este curso posee una variedad de métodos que favorecen el aprendizaje por medio de la participación y la auto-enseñanza. Las siguientes técnicas serán utilizadas:

- Análisis de casos.
- Iniciativas en Grupo,
- Juegos de Roles,
- Test de Auto-evaluación,
- 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

VI. RECURSOS EDUCATIVOS

Se utilizarán textos básicos recomendados por el profesor, así como una amplia bibliografía de referencia, pizarra acrílica, proyector de transparencias, data show, antología con notas técnicas, casos, prácticas, test de auto-evaluación y dinámicas.

VII. EVALUACIÓN

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

Examen	20%
Exámenes cortos y ensayos	30%
Casos y Participación en las sesiones	30%
Trabajo de Investigación en Grupo	20%

Los exámenes cortos pueden ser tomados cualquier semana, evaluando lo visto en la semana anterior, temas asignados de previo y/o como comprobación de lectura. Los ensayos, se indicará previo a cada tema la estructura del mismo. En los casos y participación en clase, se llevará un registro de las intervenciones positivas y negativas de cada estudiante en cada una de las sesiones.

Para el trabajo de Investigación, se le asignará a cada grupo de estudiantes, integrado voluntariamente, un tema sobre el cual deberá preparar un resumen ejecutivo, para entregar al profesor y a cada uno de los otros grupos, así como realizar una exposición del mismo en clase con una duración máxima de 30 minutos. El trabajo escrito se evaluará considerando el desarrollo completo del tema, la sistematización de conceptos, expresión escrita, aportes personales y el uso de adecuadas fuentes de información.

Entre los temas de investigación podrían ser los siguientes:

- Teoría de Juegos. Decisiones para juegos competitivos.
- El lenguaje corporal en las negociaciones.
- Diferencias de Género en las negociaciones.
- Mediación y resolución alternativa de conflictos. Un caso de aplicación.
- Subastas y pujas
- La negociación Inter-cultural: Un caso de aplicación.

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

VIII. BIBLIOGRAFIA

Es obligación del estudiantes contar con un texto básico, como mínimo, el cual se debe traer siempre a clase.

Para este curso se recomienda como textos básicos el siguiente:

1. **Obtenga el Sí: El Arte de Negociar sin Ceder.** 158.2 F535o2
Roger Fisher y William Ury. Grupo Editorial Norma.
2. **Técnicas de Negociación.** 302.3 O96t
Anastasio Ovejero Bernal. Mc Graw Hill Interamericana de España.2004

Textos de Referencia

3. **Sí... de acuerdo! En la Práctica.**
Roger Fisher y Danny Ertel. Grupo Editorial Norma.

4. **Una Nueva Forma de Negociar.**
Gavin Kennedy. Deusto.
5. **Supere el No. Cómo negociar con personas que adoptan posiciones obstinadas.**
William Ury. Grupo Editorial Norma.
6. **Conflictos: Una mejor manera de resolverlos**
Edward de Bono. Deusto.
7. **Siete Hábitos de la Gente Altamente Efectiva.**
Stephen Covey. Editorial Paidós.
8. **Negociación Racional.**
Max Bazerman, Margaret A. Neale. Paidós.
9. **La cara humana de la negociación.**
Julio Decaro, Editorial Mc Graw Hil
10. **Negociar es bailar.**
Julio Sergio Ramírez. Ediciones Santillana. 2000
11. **El Liderazgo Lateral: Como Dirigir si Usted no es el Jefe.**
Roger Fisher y Alan Sharp. Grupo Editorial Norma.
12. **You can negotiate anything.**
Herb Cohen. Bantan Books. 1982
13. **The art and Science of negotiation.**
Howard Raiffa. Harvard University Press. 1982
14. **The Shadow Negotiation.**
Deborah M. Kolb, Judith Williams. Simon & Schuster. 2000

IX. CRONOGRAMA

Sesión	Fecha	Tema	Materiales
01	06 Marzo	Introducción Orientaciones Generales del Curso Introducción a la Negociación	Programa general de actividades Caso para Discusión y Análisis en Clase. Cuestionario de Estilos de negociación
02	13 Marzo	Introducción La negociación integrativa versus la negociación distributiva	Cap 1: Fisher y Ury/ Cap 4 y 10 Ovejero. Nota Técnica: Estrategias y tácticas de negociación resumen. Nota técnica: Piense en Ganar / Ganar Ejercicio de negociación
03	20 Marzo	Introducción Conflicto y negociación.	Cap 2 Fisher y Ury / Cap 2 Ovejero Caso
04	27 Marzo	El proceso de la Negociación La preparación. Céntrese en los intereses y no en las posiciones.	Cap 3. Fisher /Cap 7 Ovejero. Nota Técnica Rethinking "Preparation" in Negotiation. Caso: A. B.
05	03 Abril	El proceso de la negociación Genere alternativas de beneficio común Insista en criterios objetivos	Cap 4 y 5 Fisher y Ury/Cap 8, 9 Ovejero. Caso: SH
	10 Abril	Semana Santa	
06	17 Abril	El proceso de negociación. ¿Qué hacer si ellos son más poderosos? Trucos Sucios. El poder en la negociación	Cap 6 Fisher y Ury/ Cap 12 Ovejero Caso: HC
07	24 Abril	Semana Universitaria	Presentación de Invitado / Película.
	01 Mayo	Feriado	
08	08 Mayo	Asueto Oficial	
09	15 Mayo	La dimensión Humana de las negociaciones. Barreras para lograr acuerdos	Cap 7 y 8 Fisher y Ury Cap 5, 6 y 11 Ovejero Caso: BL
10	22 Mayo	Tácticas y Estrategias de Negociación	Cap 13 y 14 Ovejero

		Tácticas y Cierre de Negociación, acuerdos y compromisos.	Caso: T
11	29 Mayo.	La dimensión Humana del as negociaciones. Estrategias de Persuasión	Nota Técnica: How to Frame a Message: The Art of Persuasion and Negotiation. Nota Técnica: The Right Frame: Managing Meaning and Making Proposals.
12	05 Junio	Tácticas y Estilos de Negociación Formas de Intermediación	Cap 15 Ovejero.
13	12 Junio	Tácticas y Estilos de Negociación Negociaciones complejas	Notas Técnica: La negociación en grupos y organizaciones.
14	19 Junio	Tácticas y Estilos de Negociación Negociación Multilateral.	Caso: Cía Portuaria
15	26 Junio.	La Negociación en el Contexto de las Empresas. Negociaciones Interculturales.	Nota Técnica: El sistema japonés de negociación. Nota Técnica: The Hidden Challenge of Cross Border Negotiations.