

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
DIRECCIÓN DE EMPRESAS
I CICLO DEL 2007

DN-0507 ESTRATEGIAS Y TÁCTICAS DE NEGOCIACIÓN

Requisitos: DN-0406
Intensidad: 3 créditos
Horario: L 18:00 a 20:50
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

Analizar diferentes estrategias de negociación, que permitan una adecuada toma de decisiones en diferentes contextos de negocios, que permitan contribuir al desarrollo del perfil gerencial del estudiante.

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 la dinámica de una Negociación.
- Reconocer las barreras que pueden afectar el cierre de una negociación y algunas estrategias para superarlas.
- Fortalecer la capacidad negociadora de los estudiantes a través de ejercicios prácticos.
- Comprender la aplicación de un modelo de negociación a 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. Estilos de negociación distributiva versus negociación integrativa.
 - 1.1.3. Conflicto y negociación.
 - 1.1.4. Elementos en el proceso de negociación.

2. El proceso de negociación.

- 2.1. La preparación en la negociación.
- 2.2. Negociación basada en principios. Generalidades.
- 2.3. Identificación de los Intereses detrás de las Posiciones. Separar a las personas del problema.
- 2.4. Generación de alternativas para beneficio común.
- 2.5. Definición de Criterios Objetivos.
- 2.6. Desarrollo de Mejor Alternativa para un Acuerdo Negociado.
- 2.7. El cierre y el acuerdo.

3. La Dimensión Humana de las Negociaciones:

- 3.1.1. La Comunicación Asertiva.
- 3.1.2. Las emociones y la percepción en la negociación
- 3.1. Barreras para lograr Acuerdos.
 - 3.1.1. Errores irracionales en la negociación.
 - 3.1.2. Trucos Sucios en la Negociación
 - 3.1.3. Barreras estructurales.
- 3.2. Poder y Estrategias de Persuasión.
 - 3.2.1. Tácticas de influencia.
 - 3.2.2. La referencia de poder en la negociación.

4. Casos de Negociación en diferentes contextos.

- 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 las Empresas y sus Negocios

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

IV. METODOLOGÍA

La negociación es una habilidad que no puede aprenderse 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 y 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.

V. RECURSOS EDUCATIVOS

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

VI. EVALUACIÓN

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

| | |
|---------------------------------------|-----|
| Examen Parcial | 20% |
| Exámenes cortos y ensayos | 25% |
| Casos y Participación en las sesiones | 35% |
| Trabajos y tareas en grupo | 20% |

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

Los trabajos en grupo y tareas se asignarán con objetivos particulares para cada tema según el contenido de las sesiones.

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

VII. BIBLIOGRAFIA

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

Para este curso se recomienda como textos básicos los siguientes:

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. Paidòs.

9. La cara humana de la negociación. Julio Decaro, Editorial Mc Graw Hill
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.
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

VIII. CRONOGRAMA

| Sesión | Fecha | Tema | Materiales |
|--------|----------|--|--|
| 01 | 05 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. Caso |
| 02 | 12 Marzo | Introducción Estilos de negociación La negociación distributiva versus la negociación integrativa. | 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 Federaciones. Caso. |
| 03 | 19 Marzo | Introducción Cuando funciona la negociación competitiva El dilema del negociador | Cap 2 Fisher y Ury / Cap 2 Ovejero Caso. |
| 04 | 26 Marzo | El proceso de la Negociación La preparación. Céntrese en los intereses y no en las posiciones. | Cap 3. Fisher /Cap 7, 8 y 9 Ovejero. Nota Técnica Rethinking "Preparation" in Negotiaton. Caso |
| 05 | 02 Abril | Semana Santa | |
| | 09 Abril | El proceso de la negociación Genere alternativas de beneficio común Insista en criterios objetivos | Cap 4 y 5 Fisher y Ury. Caso: |
| 06 | 16 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: |
| 07 | 23 Abril | Semana Universitaria | |
| | 30 Abril | Presentación de Invitado | |
| 08 | 07 Mayo | EXAMEN PARCIAL | |
| 09 | 14 Mayo | La dimensión Humana de las negociaciones. Barreras para lograr acuerdos El lenguaje corporal y las emociones en la negociación. | Cap 7 y 8 Fisher y Ury Cap 5, 6 y 11 Ovejero Caso: |
| 10 | 21 Mayo | Tácticas y Estrategias de Negociación Tácticas y Cierre de Negociación, acuerdos y compromisos. | Cap 13 y 14 Ovejero Caso: |
| 11 | 28 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 | 04 Junio | Tácticas y Estilos de Negociación Formas de Mediación | Cap 15 Ovejero. |
| 13 | 11 Junio | Tácticas y Estilos de Negociación | Notas Técnica: La negociación en grupos y |

| | | | |
|----|-----------|---|--|
| | | Negociaciones complejas | organizaciones. |
| 14 | 18 Junio | Tácticas y Estilos de Negociación Negociación Multilateral. | Caso: |
| 15 | 25 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. |