



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**PROGRAMA DEL CURSO:**

**1. DATOS GENERALES**

<b>CODIGO:</b>	ETE 501
<b>NOMBRE DEL CURSO:</b>	Técnicas de negociación y solución de conflictos.
<b>CREDITOS:</b>	3
<b>NATURALEZA:</b>	Teórico practico
<b>NIVEL DE CARRERA:</b>	Licenciatura
<b>PERIODO:</b>	II ciclo 2017
<b>HORAS PRESENCIALES POR SEMANA:</b>	03
<b>HORAS DE ESTUDIO INDEPENDIENTE:</b>	05
<b>ATENCION DE ESTUDIANTES:</b>	Viernes de 5:30 pm a 6:30 pm
<b>HORARIO DE CLASES:</b>	Jueves 6:30 pm a 9:00 pm
<b>ASISTENCIA:</b>	Obligatoria
<b>PROFESOR:</b>	Máster Marco Antonio Núñez González ( <a href="mailto:numarco@gmail.com">numarco@gmail.com</a> )

## 2. DESCRIPCION DEL CURSO

Se pretende con este curso, que el estudiante, mediante las técnicas de negociación, se prepare para afrontar situaciones en las que tenga que ser parte o intervenir en un conflicto durante el ejercicio de su profesión.

El curso parte de una base teórica en combinación con el análisis y resolución de casos prácticos y de situaciones que tengan vigencia nacional o internacional, con el propósito de que el estudiante cuente con una perspectiva vivencial y práctica en el tema de técnicas para resolver conflictos.

## 3. OBJETIVO GENERAL

Dominar los fundamentos teóricos y prácticos para enfrentar y resolver adecuadamente un proceso de negociación conducente a la resolución de un conflicto.

## 4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Lograr la comprensión del concepto, proceso, y elementos que conforman el término conflicto desde una perspectiva individual hasta un enfoque grupal.
- Identificar los elementos y actores que interactúan en un proceso de negociación.
- Identificar los tipos y estrategias de negociación.
- Identificar la importancia de la negociación en la resolución de conflictos.

## 5. CONTENIDOS Y CRONOGRAMA:

Sesión Y Contenidos	Actividades docente	Estudiante
<p>Sesión: 1. Fecha: 27-07-17</p> <p>Contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lectura y análisis del programa de estudio.</li> <li>• Aspectos administrativos del curso.</li> <li>• Conformación de grupos y asignación de temas.</li> <li>• Marco teórico del curso.</li> </ul>	<p>Presentación del programa del curso. Discusión del mismo. Organización del trabajo del curso. Organización de grupos de trabajo y asignación de tareas. Presentación de la materia.</p>	<p>Presentación personal, intereses profesionales y expectativas. Opinión sobre la temática del curso y el programa.</p>
<p>Sesión: 2 Fecha: 3-08-17</p> <p>Contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La estrategia y el conflicto. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Definición.</li> <li>✓ Supuestos</li> <li>✓ Tipos de conflicto: funcional y disfuncional</li> </ul> </li> </ul>	<p>Clase magistral Análisis de ejemplos. Apoyo de videos y notas periodísticas.</p>	<p>Actividad grupal: "Identificar conflictos"</p>
<p>Sesión: 3 Fecha: 10-08-17</p> <p>Contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo estratégico del conflicto <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Poder</li> <li>✓ Influencia</li> <li>✓ Manipulación</li> </ul> </li> </ul>	<p>Clase magistral Análisis de ejemplos. Apoyo de videos.</p>	<p>Lectura y discusión de casos grupal.</p>

<p>Sesión: 4 Fecha: 17-08-17</p> <p>Contenidos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Negociación <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Definición</li> <li>✓ Supuestos</li> <li>✓ Tipos</li> </ul> </li> <li>• ¿Ciencia o arte?</li> </ul>	<p>Presentación de videos sobre negociaciones. Desarrollo y análisis.</p>	<p>Construcción de supuestos para una negociación</p>
<p>Sesión: 5 Fecha: 24-08-17</p> <p>Contenidos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El proceso de la Negociación y sus elementos <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Preparación</li> <li>✓ Inicio de la negociación</li> <li>✓ Análisis de la contraparte</li> <li>✓ Propuestas</li> <li>✓ Intercambios</li> <li>✓ Acuerdo.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Clase magistral, presentación power point Análisis de ejemplos. Analizar película: Tormenta de Arena (Sand Storm, año 2016)</p>	<p>Discusión de casos de conflicto y sus procesos de negociación.</p>
<p>Sesión: 6 Fecha: 31-8-17</p>	<p>Primera prueba evaluativa</p>	
<p>Sesión: 7 Fecha: 7-09-17</p>	<p>Proyección de videos sobre El padrino</p>	
<p>Sesión: 8 Fecha: 14-09-17</p> <p>Contenidos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategias de Negociación <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El reclamo de valor, la creación de valor y el manejo del dilema del negociador.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Presentación teórica mediante audio-visuales. La Guerra del Opio.</p>	<p>Roles de grupo según estrategia de negociación</p>

<p>Sesión: 9 Fecha: 21-09-17 Contenidos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de Negociadores <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El negociador de hechos</li> <li>✓ El negociador de relaciones</li> <li>✓ El negociador intuitivo</li> <li>✓ El negociador lógico</li> <li>✓ Otras clasificaciones.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Clase magistral Análisis de ejemplos. Apoyo de videos. Presentación y entrega de vídeo.</p>	<p>Análisis de Casos se tipos de negociadores</p>
<p>Sesión 10 Fecha: 28-09-17 Contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las características del buen negociador <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Personales</li> <li>✓ Técnicas</li> </ul> </li> </ul>	<p>Presentación magistral. Análisis de ejemplos.</p>	<p>Roles sobre competencias de un buen negociador</p>
<p>Sesión: 11 Fecha: 05-10-17</p>	<p>Segunda prueba evaluativa</p>	
<p>Sesión: 12 Fecha: 12-10-17 Contenidos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medios alternativos de conflictos: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La Conciliación</li> <li>✓ La Mediación</li> <li>✓ El Arbitraje</li> </ul> </li> </ul>	<p>Presentación teórica mediante audio-visuales.</p>	<p>Discusión de casos relacionados con los medios alternativos.</p>

<p>Sesión: 13 Fecha: 19-10-14</p> <p>Contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Negociaciones interpersonales y grupales <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Características</li> <li>✓ Estrategias de solución</li> <li>✓ Análisis transaccional</li> </ul> </li> </ul>	<p>Presentación magistral. Análisis de ejemplos.</p>	<p>Casos a resolver</p>
<p>Sesión: 14 Fecha: 26-10-17</p> <p>Contenidos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis Transaccional</li> </ul>	<p>Clase magistral Análisis de ejemplos. Apoyo de videos.</p>	<p>Análisis y discusión de Casos</p>
<p>Sesión: 15 Fecha: 2-11-17</p> <p>Contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis Transaccional.</li> </ul>	<p>Lecturas de análisis</p>	<p>Casos de aplicación.</p>
<p>Sesión: 16 Fecha: 9-11-17</p> <p>Contenidos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social.</li> <li>Casas de justicia.</li> </ul>	<p>Lecturas de análisis Entrega de trabajo final. "Siete Años"</p>	<p>Casos de aplicación en empresas o instituciones</p>
<p>Sesión: 17 Fecha: 16-11-17</p>	<p>Evaluación final</p>	
<p>Sesión: 18 Fecha: 23-11-17</p>	<p>Entrega de promedios</p>	



## 6. METODOLOGIA

Se impartirán clases magistrales en las que el profesor transmitirá conceptos e información que permitan en conjunto con el estudiante, construir elementos de conocimiento que puedan ser incorporados en el colectivo de experiencias vivenciales o principios teóricos a los que ha tenido acceso el futuro profesional, abarcando, los diferentes temas y se analizarán aspectos relevantes de cada tema.

Este curso concuerda dentro de la arista teórico – práctico ya que no es recomendable que la teoría no interactúe con la práctica y la síntesis. En ese sentido el curso tendrá una orientación tripartita Individual, Grupal y Plenaria que incluye el trabajo de casos en clase, tareas asignadas y discusión de artículos o noticias de actualidad.

Todo lo anterior apoyado por las herramientas y plataformas tecnológicas a las que se tiene acceso hoy en día.

La dinámica del curso es participativa, creativa, constructiva, porque el estudiante debe venir siempre preparado su material y lecturas asignadas.

Presentarán los talleres en donde se debe preparar material expositivo con gran desarrollo de creatividad, compromiso y excelencia.



## 7. EVALUACION

Examen parcial 1	20 %
Examen parcial 2	20 %
Tareas-trabajos grupales	10 %
Participación	10%
Trabajo y exposición grupal	20 % <sup>1</sup>
Examen final	<u>20 %</u>
	100 %

1. La asistencia es obligatoria, con dos ausencias injustificadas se pierde el curso.
2. Los exámenes parciales y final contendrán la materia vista en clase y los temas adicionales que se analicen (se avisaran la semana anterior).
3. La nota mínima para aprobar el curso es de 7.0. Al ser este un curso teórico práctico y de acuerdo con el artículo 11 de las Normas Generales para la Evaluación del Proceso Enseñanza - Aprendizaje de la UNA se tiene que: “la calificación total obtenida para tener derecho a prueba extraordinaria, será al menos de seis (6).”

**IMPORTANTE:** Referente al plagio o copia, según el Reglamento General sobre los procesos de Enseñanza y Aprendizaje de la UNA, página 10, que a la letra dice:

**“Artículo 24: Plagio.** Se considera la reproducción parcial o total de documentos ajenos presentándolos como propios. En el caso que se compruebe el plagio por parte del estudiante, perderá

---

<sup>1</sup> El trabajo consiste en aplicar los conocimientos teóricos adquiridos durante el curso, en el análisis de la película 7 años (2016). A través del curso el estudiante hará pequeños ejercicios de aplicación práctica de los conceptos. En el trabajo final, la película parte de un conflicto, y en la misma se puede identificar la teoría vista durante el curso. Cada personaje interpreta un rol dentro de un proceso de negociación y actúan desde sus intereses con elementos estratégicos, sin embargo como seres humanos que son no están exentos a la equivocación, replanteamiento, conflictos psicológicos, prejuicios, etc. Los estudiantes expondrán este trabajo.

el curso. Si reincide será suspendido de la carrera por un ciclo lectivo, y si la situación se repite una vez más, será expulsado de la Universidad.”.

**“Artículo 25: Copia.** Se considera copia todo documento o medio no autorizado utilizado de manera subrepticia por el estudiante durante una prueba evaluativo.

De comprobarse la copia en la realización de una evaluación, esta será calificada con nota cero y el estudiante perderá el porcentaje correspondiente a esa evaluación, independientemente de la eventual sanción disciplinaria establecida en la normativa institucional.”.

## 8. BIBLIOGRAFIA BASICA

1. Malaret, Juan. negociación en Acción: proceso 360, Acuerdos eficaces en la mesa de negociación. Ediciones Díaz de Santos, II edición, Madrid, España año 2013.
2. Sun Tzu. El arte de la Guerra. Editorial EDAF, Madrid, España año 2016.
3. James, Muriel y Jongeward, Dorothy. Nacidos para triunfar. Fondo educativo interamericano S.A. Mexico 1976<sup>2</sup>

## 9. BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTARIA

1.- Revistas, periódicos, imágenes, vídeos, discursos de actualidad que permitan dimensionar dentro del contexto cotidiano situaciones de conflicto y procesos de negociación en el abordaje del mismo.

---

<sup>2</sup> Este libro es un clásico teórico que recoge con un lenguaje amigable para el estudiante de Administración la teoría del Análisis Transaccional (Berne) y el enfoque Gestalt (Perls). Las autoras fueron discípulas directas del Dr. Berne y con esta obra de consulta obligatoria hasta el día de hoy, establecen un marco teórico derivado de experiencias prácticas. Al igual que muchos otros libros de aporte teórico fundamental, esta obra no pierde vigencia y se mantiene como ícono de las teorías neofreudianas, siendo lo más relevante para este curso su lenguaje y abordaje metodológico, ya que se presta para futuros administradores y cualquier profesional que deba abordar situaciones de conflicto y negociación.