

[Regresar...](#)

## Negociación y Manejo de Conflictos

### Datos Generales

|                                                                                                                                                                                                                                                    |          |                       |                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------|----------------------------------|
| 1. Nombre de la Asignatura                                                                                                                                                                                                                         |          | 2. Nivel de formación | 3. Clave de la Asignatura        |
| Negociación y Manejo de Conflictos                                                                                                                                                                                                                 |          | Licenciatura          | I5648                            |
| 4. Prerrequisitos                                                                                                                                                                                                                                  |          | 5. Area de Formación  | 6. Departamento                  |
| Ninguno                                                                                                                                                                                                                                            |          | Básica Particular     | Departamento de Recursos Humanos |
| 7. Academia                                                                                                                                                                                                                                        |          | 8. Modalidad          | 9. Tipo de Asignatura            |
| Conservación de los Recursos Humanos                                                                                                                                                                                                               |          | Presencial            | Curso-Taller                     |
| 10. Carga Horaria                                                                                                                                                                                                                                  |          |                       |                                  |
| Teoría                                                                                                                                                                                                                                             | Práctica | Total                 | Créditos                         |
| 20                                                                                                                                                                                                                                                 | 40       | 60                    | 6                                |
| 12. Trayectoria de la asignatura                                                                                                                                                                                                                   |          |                       |                                  |
| Esta asignatura tiene relación con <b>Marco Jurídico de las Empresas, Derecho Laboral y Desarrollo Organizacional</b> , es del bloque de Básica Particular Obligatoria para la Licenciatura en Recursos Humanos y se sugiere en el sexto semestre. |          |                       |                                  |

### Contenido del Programa

#### 13. Presentación

La Negociación y el Manejo de conflictos, es una herramienta clave para los profesionistas que se encargan de la administración de los recursos humanos, el desarrollar esta herramienta no es un proceso fácil que se aprenda de un día al otro; es una habilidad que requiere de tiempo y práctica, donde se requiere que haya un conocimiento, un entendimiento, una aplicación constante, pero sobretodo donde el individuo y futuro negociador analice, aprenda y reaprenda de sus experiencias.

- Conocimientos de técnicas y estrategias para el mejor manejo de problemas y conflictos interpersonales y grupales.
- Capacidad para analizar y administrar el conflicto y sus consecuencias.
- Habilidad para aplicar estrategias de negociación que modifiquen positivamente la conducta individual y grupal en las organizaciones.
- Valores que estimulen el pensamiento crítico en la toma de decisiones y promuevan el desarrollo ético de las organizaciones.

## 14.- Objetivos del programa

### Objetivo General

El estudiante al finalizar el curso –taller, tendrá los conocimientos suficientes para diferenciar un problema de un conflicto, tendrá la capacidad para analizar y administrar el conflicto y sus consecuencias; así como los conocimientos de técnicas y estrategias para el manejo de problemas y conflictos; y la habilidad para aplicar estrategias encaminadas hacia una negociación efectiva.

## 15.-Contenido

### Contenido temático

**Unidad 0. Encuadre y Comunidad de Aprendizaje**  
**Unidad 1. La gestión del conflicto en las organizaciones**  
**Unidad 2. Fundamentos y generalidades de la negociación**  
**Unidad 3. Técnicas y estrategias de la negociación**  
**Unidad 4. Manejo y toma de decisiones en la solución de conflictos**

### Contenido desarrollado

#### **Unidad 0. Encuadre y Comunidad de Aprendizaje**

##### **Objetivo Particular:**

- El Profesor creará un ambiente de certidumbre en el que el estudiante deberá tener total claridad en la forma de trabajo y criterios de evaluación para favorecer el proceso enseñanza-aprendizaje.

- 0.1 Presentación del profesor
- 0.2 Presentación y entrega del programa a los alumnos
- 0.3 Normas
- 0.4 Modalidad de evaluación
- 0.5 Comentarios a las expectativas de los alumnos

Carga horaria estimada: 2 hrs.

#### **Unidad 1. La gestión del conflicto en las organizaciones**

- 1.1 Aceptaciones y generalidades del conflicto
- 1.2 Clases del conflicto:
  - 1.2.1 Real e Irreal
  - 1.2.2 Funcional y Disfuncional
  - 1.2.3 Agresivo y No agresivo
  - 1.2.4 Flexible e Inflexible
- 1.3 Tipos de conflicto:
  - 1.3.1 Grupales o sociales
  - 1.3.2 De poder
  - 1.3.3 Organizacionales
- 1.4 Niveles de conflicto.
  - 1.4.1 Intra/Inter-personales
  - 1.4.2 Intra/Inter-grupal
- 1.5 Fuentes del conflicto
- 1.6 Características del conflicto
  - 1.6.1 Dinámico
  - 1.6.2 Impreciso
  - 1.6.3 Inestable
  - 1.6.4 Complejo

- 1.7 Elementos presentes en el conflicto
- 1.8 Etapas del conflicto
- 1.9 Proceso del conflicto
- 1.10 Resultados del conflicto
  - 1.10.1 Constructivos
  - 1.10.2 Destructivos
- 1.11 Estudio de caso

Carga horaria estimada: 16 hrs.

## **Unidad 2. Fundamentos y generalidades de la negociación**

- 2.1 ¿Qué es la negociación?
- 2.2 Naturaleza de una negociación
- 2.3 Elementos de la negociación: materia negociable, sujetos negociadores y recursos de la negociación
- 2.4 La importancia del factor humano en la negociación
- 2.5 Tipos de negociación:
  - 2.5.1 Negociación política
  - 2.5.2 Negociación comercial
  - 2.5.3 Negociación social
  - 2.5.4 Negociación privada
  - 2.5.5 Negociación organizacional
- 2.6 Clasificación de la negociación:
  - 2.6.1 Confrontativa y Colaborativa
  - 2.6.2 Bilateral y Multilateral
  - 2.6.3 Otras
- 2.7 Estilos de negociación:
  - 2.7.1 Competitivo
  - 2.7.2 Cooperativo
- 2.8 Las tres fuerzas en toda negociación:
  - 2.8.1 El poder
  - 2.8.2 El tiempo
  - 2.8.3 La información
- 2.9 Etapas de la negociación:
- 2.10 Proceso de la negociación
  - 2.10.1 Pasos básicos en la negociación
  - 2.10.2 Las reglas de la negociación
  - 2.10.3 La importancia de la comunicación dentro de la negociación
  - 2.10.4 Las relaciones en una negociación
  - 2.10.5 Habilidades y liderazgo del negociador

Carga horaria estimada: 14 hrs.

## **Unidad 3. Técnicas y estrategias de la negociación**

- 3.1 La negociación: estrategia y planificación
- 3.2 Tácticas de la negociación:
  - 3.2.1 Dilatorias
  - 3.2.2 Basadas en el poder
  - 3.2.3 Basadas en los sentimientos
  - 3.2.4 De manipulación
- 3.3 Las técnicas de negociación:
  - 3.3.1 Respect
  - 3.3.2 PITUFO
  - 3.3.3 PI (Preparación-Interacción)
  - 3.3.4 Cliente combativo
  - 3.3.5 Negociación de Maddux

- 3.3.6 De las 8 fases
- 3.3.7 Sistema HARVARD
- 3.4 La negociación con orientación integrativa (win-win)
- 3.5 La negociación con orientación distributiva (win-lose)
- 3.6 Estrategias y tácticas de la negociación integrativa y distributiva
- 3.7 La ética en las negociaciones
- 3.8 La negociación internacional y transcultural
  - 3.8.1 La negociación en Europa
  - 3.8.2 La negociación en Países asiáticos
  - 3.8.3 La negociación en Norteamérica
  - 3.8.4 La negociación en América Latina
- 3.9 Estudio de caso

Carga horaria estimada: 16 hrs.

#### **Unidad 4. Manejo y toma de decisiones en la solución de conflictos**

- 4.1 Conciliación
- 4.2 Mediación
  - 4.2.1 Clases de mediación:
    - 4.2.1.1 Obligatoria u oficial
    - 4.2.1.2 Voluntaria o privada
    - 4.2.1.3 Optativa
  - 4.2.2 Modelos de mediación:
    - 4.2.2.1 Harvard
    - 4.2.2.2 Quebec
    - 4.2.2.3 Otros
  - 4.2.3 Características de la mediación
  - 4.2.4 Proceso de la mediación
- 4.3 Arbitraje
  - 4.3.1 Tipos de arbitraje
  - 4.3.2 Clases de arbitraje
  - 4.3.3 Características de arbitraje
  - 4.3.4 Procedimiento del arbitraje
- 4.4 Toma de decisiones
  - 4.4.1 Naturaleza de las decisiones
  - 4.4.2 Proceso para la toma de decisiones
  - 4.4.3 Tipos de decisiones.
- 4.5 Estudio de caso

Carga horaria estimada: 12 hrs.

#### **16. Actividades Prácticas**

Asistencia a cursos, foros, congresos relativos a los temas del curso  
Visita a una organización para analizar algún tema del curso  
Realización de entrevistas a especialistas de acuerdo a los temas del curso.

#### **17.- Metodología**

El curso se desarrollará mediante exposición directa del profesor (a); en algunos temas por parte de los estudiantes (individual o equipos), mediante alguna técnica o bajo las características que el profesor (a) señale al respecto. Asimismo se desarrollarán dinámicas grupales que refuercen los temas expuestos y la resolución de casos prácticos; actividades permanentes de investigación, análisis de videos y la elaboración de un trabajo integrador.

## 18.- Evaluación

| Factor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Ponderación |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tareas y participación en clase:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Actividades en clase</li> <li>◦ Exposición</li> <li>◦ Ejercicios</li> <li>◦ Talleres</li> <li>◦ Foros</li> <li>◦ Cuestionarios</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>70%</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Solución de casos (4)</b></li> </ul> <p>Estos se resolverán con la siguiente metodología:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lectura del caso</li> <li>2. Identificación y descripción del conflicto</li> <li>3. Evaluación de los hechos</li> <li>4. Selección de alternativas</li> <li>5. Elección de la (s) más viable (s)</li> <li>6. Elementos que intervendrán en la negociación</li> <li>7. Descripción y tipo de negociación que se llevará a cabo</li> <li>8. Descripción del proceso de negociación</li> <li>9. Descripción del manejo y la toma de decisiones para la solución del conflicto</li> <li>10. conclusiones</li> </ol> | <b>15%</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Trabajo integrador</b></li> </ul> <p>Se llevará a cabo una investigación en alguna organización, en el que se analizará la aplicación de la Negociación y Manejo de conflictos y cada uno de sus componentes, el trabajo será en equipo o Individual.</p> <p>El trabajo debe integrar lo visto en clase de forma práctica en la organización.</p> <p><b>Nota:</b> El tipo de trabajo integrador, queda a consideración del profesor (a), así como las características que contendrá el mismo.</p>                                                                                                                                                       | <b>15%</b>  |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>100%</b> |

## 19.- Bibliografía

Libros / Revistas Libro: Fundamentos de Negociación  
Roy Lewicki, David Saunders, Bru (2008) McGraw-Hill No. Ed Segunda Edición

ISBN: 9786071507532

Libro: Gestión del conflicto, negociación y mediación  
Lourdes Munduate Jaca (coord. (2004) Ediciones Pirámide No. Ed Primera edición

ISBN: 84-368-1924-1

Libro: Técnicas de negociación : un método práctico  
Fernando de Manuel Dasí y Raf (2011) ESIC EDITORIAL No. Ed Decima Edición

ISBN: 9788473566186

Libro: Conflicto y Negociación  
Lourdes Munduate Jaca y José (1999) Ediciones Pirámide No. Ed Segunda Edición

ISBN: 8436812468

Libro: Cómo resolver los pequeños conflictos en el trabajo  
Chalvin, Dominique y Eyssette, (2002) DEUSTO S.A. EDICIONES No. Ed Segunda Edición

ISBN: 8423419584

Libro: Supere el no! : cómo negociar con personas que adoptan posiciones obstinadas  
William Ury (2006) Grupo Editorial Norma No. Ed Primera Edición

ISBN: 9580497397

Libro: Más allá de Maquiavelo : herramientas para afrontar conflictos  
Fisher, Roger. (2006) GRANICA No. Ed Primera Edición

ISBN: 9506411336

Libro: Tácticas para la negociación internacional : las diferencias culturales  
Felipe Ávila Marcué (2008) Trillas No. Ed Segunda Edición

ISBN: 9789682480843

#### Otros materiales

Página Oficial: Sectretaria de Trabajo y Previsión Social  
Descripción: <http://www.stps.gob.mx>

Página Oficial: Junta Federal de Conciliación y Arbitraje  
Descripción: [http://www.stps.gob.mx/bp/secciones/junta\\_federal/index.html](http://www.stps.gob.mx/bp/secciones/junta_federal/index.html)

#### 20.- Perfil del profesor

Maestría en áreas económico administrativas, con experiencia académica y profesional en temas ligados a la asignatura.

#### 21.- Nombre de los profesores que imparten la materia

Lopez García Salvador  
Código: 8017573

#### 22.- Lugar y fecha de su aprobación

Zapopan Jalisco, Septiembre 2016.

23.- Instancias que aprobaron el programa

Colegio Departamental de Recursos Humanos

24.- Archivo (Documento Firmado)

[Programa de la asignatura de Negociación y Manejo de Conflictos.pdf](#)

Imprimir 

Regresar...