

**PROGRAMA DE ASIGNATURA: NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS - AEA5307.**
**1. IDENTIFICACIÓN DE LA ASIGNATURA**

<b>Sigla</b>	AEA5307
<b>Nombre</b>	NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
<b>Créditos Totales (SCUDLA)</b>	6
<b>Vigencia de la Asignatura Desde</b>	202010
<b>Última Actualización</b>	28/02/2022
<b>Modalidad Educativa</b>	ON LINE (E-LEARNING), E-SUPPORT
<b>Régimen Asignatura</b>	On-line
<b>Requisito</b>	( AEA3157 )

## DISTRIBUCIÓN DE HORAS TOTALES DE LA ASIGNATURA

Cátedra	Laboratorio	Ayudantía	Taller	Prácticas	Trabajo Personal	Trabajo Personal en Entornos Virtuales	Total
36	0	0	0	0	117	0	153

**2. DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA**

Esta asignatura tiene como meta formativa identificar, plantear y resolver problemas para desempeñarse adecuadamente en diferentes situaciones interactuando con otras personas, liderando la gestión general del proceso de decisiones, fortaleciendo la ética profesional, compromiso comunitario y la responsabilidad ciudadana.

El curso focaliza en el saber hacer al buscar aplicaciones a diferentes técnicas y modelos de mediación y negociación vistos desde un primer nivel conceptual, caracterizando, distinguiendo y analizando distintos modelos y técnicas.

La asignatura requiere haber aprobado el curso "dirección estratégica" que aporta en técnicas y modelos de gestión organizacional necesarios para abordar adecuadamente los procesos de negociación en contextos organizacionales.

El método educativo se basa en método tradicional, método facilitador de la comprensión y el método de revisión del desempeño. Esto se traduce en desarrollo de casos y juego de roles.

La estrategia evaluativa contempla el desarrollo de casos, talleres, presentaciones, juegos de rol y medición de identificación de conceptos, modelos y teorías.

**3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

Resultados de Aprendizaje	Descripción
RAA1	Explicar los diferentes conceptos relacionados negociación, personalidad y conflicto presentando su estructura, etapas y estilos.
RAA2	Analizar las variables como comunicación e interculturalidad que afectan la negociación al interior y fuera de las empresas.
RAA3	Analizar los distintos modelos de negociación sus técnicas y herramientas en los tiempos actuales.
RAA4	Aplicar el sistema de regateo y las estrategias en los procesos de mediación y arbitraje empresarial.
RAA5	Aplicar las etapas, estrategias, tácticas y técnicas en el desarrollo del proceso de negociación.
RAA6	Caracterizar los tipos de conflictos según su tipo, proponiendo estrategias para resolverlos.
RAA7	Evaluar los resultados aplicando las estrategias y tácticas de negociación en los casos propuestos en clases.
RAA8	Diseñar e implementar planes de trabajo en equipo que permitan cumplir el objetivo de una tarea propuesta en un contexto organizacional.

**4. APORTES AL PERFIL DE EGRESO**

Valores UDLA

- 1.- Ética profesional

Resultados de aprendizaje genéricos

- 1.- Desarrollar la búsqueda y procesamiento de información procedente de fuentes diversas, aplicando destrezas de abstracción, análisis y síntesis en el contexto de su desempeño profesional
- 2.- Desarrollar la búsqueda y procesamiento de información procedente de fuentes diversas, aplicando destrezas de abstracción, análisis y síntesis en el contexto de su desempeño profesional.
- 3.- Desarrollar la búsqueda y procesamiento de información procedente de fuentes diversas, aplicando destrezas de abstracción, análisis y síntesis en el contexto de su desempeño profesional

Resultados de aprendizaje específicos

- 1.- Demostrar en el desarrollo de sus tareas, capacidades de comprensión de las necesidades de sus diversos clientes (mandantes y/o usuarios) para la adecuada elaboración de soluciones.

**5. CONTENIDOS, ACTIVIDADES Y ACTITUDES**
**5.1 Contenido: Cátedra**

N° Unidad	Tema
-----------	------

1 LA NEGOCIACIÓN Y EL CONFLICTO	<b>LA NEGOCIACIÓN Y EL CONFLICTO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptualización de negociación</li> <li>• Factores de la negociación</li> <li>• Proceso y fases de la negociación.</li> <li>• Descripción de cada fase de la negociación</li> <li>• Personalidad y actores de la negociación</li> <li>• Conceptualización de conflicto.</li> <li>• Estilos de conflictos</li> <li>• Componentes y características de conflicto</li> </ul>
2 MODELOS DE NEGOCIACIÓN	<b>MODELOS DE NEGOCIACIÓN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clasificación de Negociación: distributiva vs integrativa, competitiva vs cooperativa (ganar-perder y ganar-ganar)</li> <li>• Modelo Harvard. BATNA (MAAN), ZOPA y Raservation Value (PAAN).</li> <li>• Posición vs interés</li> <li>• Negociación basada en Poder</li> <li>• Modelo de regateo y mediación</li> <li>• Diferencia entre mediación y arbitraje</li> <li>• Arbitraje como método alternativo.</li> <li>• Estrategia de conciliación</li> </ul>
3 MANEJO DE CONFLICTOS	<b>MANEJO DE CONFLICTOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Causas y resultados del conflicto.</li> <li>• Factores que facilitan o dificultan el manejo de conflictos.</li> <li>• Estilos para manejar los conflictos.</li> <li>• El proceso de resolución del conflicto.</li> </ul>
4 LA COMUNICACIÓN EN LA NEGOCIACIÓN	<b>LA COMUNICACIÓN EN LA NEGOCIACIÓN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto de comunicación</li> <li>• El proceso de la comunicación.</li> <li>• Tipos de comunicación</li> <li>• ¿Cuándo escuchar y cuándo hablar?</li> <li>• Barrera en la comunicación</li> <li>• Evaluación de comunicación</li> <li>• Comunicación electrónica</li> </ul>
5 DIFERENCIAS CULTURALES Y NEGOCIACIONES INTERNACIONALES	<b>DIFERENCIAS CULTURALES Y NEGOCIACIONES INTERNACIONALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué es cultura?</li> <li>• Quociente cultural (CQ)</li> <li>• Dimensiones culturales</li> <li>• Variables culturales</li> <li>• Negociación Internacional</li> <li>• Conflictos en la negociación internacional</li> <li>• Manejo de la negociación internacional</li> <li>• Caso de género y generaciones.</li> </ul>
6 ESTRATEGIAS Y TÁCNICAS DE NEGOCIACIÓN	<b>ESTRATEGIAS Y TÁCNICAS DE NEGOCIACIÓN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategias de negociación</li> <li>• Efectos del poder en la negociación.</li> <li>• Técnicas de Negociación.</li> <li>• Tácticas en la negociación</li> <li>• Reglas y Errores comunes de la Negociación.</li> <li>• Negociación efectiva.</li> </ul>
<b>5.2 Contenido: Trabajo Personal</b>	
<b>N° Unidad</b>	<b>Tema</b>
1 LA NEGOCIACIÓN Y EL CONFLICTO	<b>SABERES ACTITUDINALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demostrar una actitud proactiva, de respeto y de actuar ético en todas las instancias propias de la asignatura.</li> <li>• Participación activa en todas las actividades y respeto de los cronogramas asignados.</li> <li>• Demostrar una alta colaboración a su equipo de trabajo.</li> </ul> <b>SABERES PROCEDIMENTALES</b> <p>En el desarrollo del curso y las tareas asignadas deberá respetarse los protocolos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar las técnicas y estrategias propias del contenido del curso.</li> <li>• Realizar la toma de decisiones y propuestas en base a la teoría base del curso.</li> <li>• Asignación de roles en los equipos de trabajo.</li> <li>• Aspectos de comunicación dentro del equipo de trabajo: toma de decisiones, resolución de conflictos y negociación.</li> <li>• Presentación de resultados en lenguaje formal y respetando las documentaciones de apoyo.</li> <li>• Realizar la cita de fuentes según normativa.</li> </ul>

## 6. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

### Los métodos de enseñanza utilizados en la asignatura son los siguientes:

1. Método tradicional: a través de este método, el docente informa a los estudiantes sobre diversos saberes (conceptuales, procedimentales y actitudinales) mediante clases expositivas y demostraciones, complementadas por libros de texto.
2. Método facilitador de la comprensión: a través de este método, el docente ayuda a los estudiantes a construir significado para comprender ideas y procesos claves; los guía en discusiones en torno a problemas complejos, textos, casos, proyectos o situaciones mediante el cuestionamiento, el establecimiento de pruebas y la reflexión sobre procesos.
3. Método de revisión del desempeño: a través de este método, el docente apoya la habilidad de los estudiantes para transferir sus aprendizajes con el objeto de lograr desempeñarse autónomamente y con la complejidad necesaria. El docente establece resultados de aprendizaje claros en torno al desempeño y supervisa, a través del modelamiento y la retroalimentación, el desarrollo de las habilidades en el contexto de oportunidades de aprendizaje para desempeñarse.

### En la práctica esto se traduce en:

El curso considera el desarrollo, análisis de los siguientes casos de negociación y conflicto. Los casos a desarrollar deben ser reales y actualizados.

El profesor en conjunto con los alumnos deben desarrollar las acciones necesarias para desarrollar un Foro- debate con invitados denominado: **La negociación en la práctica**. En este caso se puede invitar a un encargado de un sindicato y un encargado de RRHH.

Caso: Identificación y solución de conflictos.

- El alumno identifica los tipos de conflicto y presenta estrategias para superarlos.

Caso: Negociación Colectiva.

- El alumno aplica las técnicas, herramientas y estrategias en una negociación colectiva.

Caso: Negociación Comercial.

- El alumno prepara una negociación comercial detallada aplicando las etapas y estructura de una negociación detallada.

Caso: Negociación de conflicto Internacional

- El alumno aplica las técnicas, herramientas y estrategias en una negociación internacional

Estrategia metodológica aplicar:

- Juego de roles.

- Análisis de casos.

• Una vez terminada la materia, los alumnos deberán analizar y presentar el desarrollo de casos elaborados por el profesor sea por grupos o individualmente según el número de ellos en cada curso.

• La presentación ante el curso y el profesor será breve (20 minutos) y por medio de un trabajo escrito, PowerPoint o exposición simplemente oral.

• El profesor comentará dicha presentación y la calificará.

• Los casos: Estos no deberán ser extensos (no más de 4 páginas escritas) y deberán ser elaborados por el profesor y entregados con la anticipación debida.

## 7. EVALUACIÓN

### 7.1. PONDERACIONES

Régimen	Ponderación	Componente	% Componente	Subcomponente	% Subcomponente
ELEARNING	62	EXAMEN	35	EXAMEN	100
		CATEDRA	45	CATEDRA 1	50
				CATEDRA 2	50
		EJERCICIO	20	EJERCICIO 1	25
				EJERCICIO 2	25
				EJERCICIO 3	25
				EJERCICIO 4	25

### 7.2. ESTRATEGIA EVALUATIVA

Componente Evaluativo	Resultado(s) de Aprendizaje	Unidad que se evalúa	Procedimiento Evaluativo	Instrumento Evaluativo
CATEDRA 1	RAA1, RAA3, RAA4, RAA6	1,2	Situación tipo prueba mixta	Pauta de evaluación
CATEDRA 2	RAA1, RAA2, RAA3, RAA4, RAA6	1,2,3	Estudio de caso	Rúbrica
EJERCICIO 1	RAA3	2	Estudio de caso	Rúbrica
EJERCICIO 2	RAA3, RAA8	2	Estudio de caso	Rúbrica
EJERCICIO 3	RAA6	2	Estudio de caso	Rúbrica
EJERCICIO 4	RAA6	2	Estudio de caso	Rúbrica
EXAMEN	RAA1, RAA2, RAA3, RAA4, RAA5, RAA6, RAA7, RAA8	1,2,3,4,5,6	Estudio de caso	Rúbrica

### 7.3. DESCRIPCIÓN DE LA ESTRATEGIA EVALUATIVA Y NORMATIVA

**Asignatura no eximible.**

**Respecto al Plagio:**

No se aceptará plagio en presentaciones orales, escritas o visuales y quien lo cometa será sancionado con nota uno (1,0) de acuerdo al Reglamento del alumno de la Universidad de Las Américas (Art. 72). Plagio, es el uso de un trabajo, idea o creación de otra persona, sin citar la apropiada referencia, correspondiendo a una grave falta ética.

## 8. RECURSOS DE APRENDIZAJE

### 8.1 BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

Autor(es)	Año	Título	Lugar	Editorial	Ejemplares	Estado	LINK
Corvette, Barbara A. Budjac	2011	Técnicas de negociación y resolución de conflictos	MEXICO	PEARSON EDUCACION	23	Bibliografía digital	
Fisher, Roger - Ury, William	2011	Obtenga el si	BARCELONA	GESTION 2000	12		
Fisher, Roger - Ury, William	2005	Obtenga el si	BARCELONA	GESTION 2000	9		
Saieh Mena, Cristian - Rodriguez Mansilla, Dario	2013	Negociacion	SANTIAGO DE CHILE	EL MERCURIO AGUILAR	21	Bibliografía digital	

Publicado por:	Dirección de Catálogo Curricular
Fecha:	28 febrero 2022
Página:	3 de 4

## Notas al Pie:

---

Publicado por:	Dirección de Catálogo Curricular
Fecha:	28 febrero 2022
Página:	4 de 4