



**PROGRAMA ANALITICO**  
**UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA FE**

**Facultad: Ciencias Económicas**

**Carrera: Lic. en Administración de Empresas**

**Año: 2024**

**Asignatura: Negociación y Resolución de Conflictos**

**Carga Horaria: 4 horas semanales**

**Régimen: Cuatrimestral**

**Docente: Dra. Elisabet Carolina Souza**

**Sede Reconquista:**

**Yanel Guastalla**

**Paola Buyatti**



## **I-Fundamentación:**

El entorno competitivo y globalizado en el que se desarrollan las empresas ha originado en los últimos tiempos, una mayor cantidad de conflictos en el ámbito empresarial, que han llevado a la práctica profesional, a tener que desarrollarse y desenvolverse en una realidad tensa y de constante intereses contrapuestos. Este contexto crea la necesidad de que los profesionales de la carrera Licenciatura en Administración de Empresas, deban contar con herramientas que permitan la gestión y resolución de conflictos de forma proactiva e inteligente.

Así, la utilización y manejo de principios y técnicas de Negociación, permite al profesional de la carrera, desarrollarse en una disciplina que es de uso y utilidad diaria en el ejercicio profesional, permitiéndole poner en práctica la capacidad de gestionar los conflictos a los fines de mejorar las relaciones interpersonales y la productividad de las empresas.

Siendo relevante, conocer que las negociaciones estratégicas son una parte esencial del mundo empresarial, ya que facilitan en las empresas la posibilidad de crear alianzas, maximizar recursos, resolver conflictos, adaptarse al cambio y obtener ventajas competitivas. Además de fomentar en el futuro profesional, el desarrollo de habilidades y relaciones interpersonales que son fundamentales para el éxito de las empresas.

Para concluir, lograr la capacidad de negociar de manera estratégica es un recurso fundamental que va a permitir, que puedan insertarse en un entorno empresarial complejo y competitivo. Aquellos que comprendan y apliquen eficazmente las técnicas de negociación estarán mejor posicionados para alcanzar sus metas y asegurar un crecimiento sostenible en el ámbito empresarial donde se desenvuelvan.

## **II- Objetivos:**

Formar profesionales que puedan adquirir los recursos necesarios para poder: Identificar, prevenir, gestionar y resolver conflictos a partir del aprendizaje de las teorías y métodos de negociación. Contribuyendo con ello a la transformación del enfoque cotidiano de agresividad hacia un nuevo enfoque constructivo de tolerancia y respeto por la diferencia.

### **Objetivos específicos:**

- a) Que los alumnos logren identificar en diversas situaciones conflictivas los elementos del conflicto y sean capaces de crear posibles soluciones a través de nuevos enfoques, menos competitivos y más colaborativos.
- b) Que logren apropiarse, de conceptos, principios, fases y técnicas del proceso de negociación.



- c) Que adquieran las herramientas necesarias para facilitar las negociaciones en situaciones conflictivas diarias, mediante el aprendizaje de las teorías y métodos de negociación.
- d) Que puedan asumir las dificultades emocionales que se interponen cuando negociamos y logren aceptar empáticamente las percepciones de los demás con la finalidad de lograr relaciones sociales y labores saludables.
- e) Que los alumnos sean capaces de potenciar sus habilidades innatas para negociar, logrando la facultad de facilitar, comunicaciones asertivas en situaciones conflictivas.

### **III- Contenidos:**

#### **Unidad I: Conflicto**

Concepto. Elementos del Conflicto. El conflicto como proceso dinámico. El Valor positivo del mismo. Clasificación de los conflictos. Gestión del conflicto.

#### **Unidad II: Comunicación Humana**

Concepto. Elementos. Características. Axiomas de la comunicación. La pregunta como herramienta estratégica: clases. Técnicas para lograr una comunicación efectiva: empatía, escucha activa, parafraseo, otras.

#### **Unidad III: Métodos de Resolución de Conflictos**

Concepto. Antecedentes. Métodos Adversariales. Métodos No Adversariales. Ventajas e inconvenientes de su utilización.

#### **Unidad IV: Negociación**

Concepto. Características. Estilos de negociación: negociación basada en posiciones y negociación según intereses y principios. Programa de negociación de la Escuela de la Universidad de Harvard.

#### **Unidad V: Planificación e Implementación de la Negociación**

La Negociación como proceso. Fases de la Negociación: Preparación. Desarrollo de la Negociación. Cierre.

#### **Unidad VI: Estrategias y tácticas de la Negociación Distributiva e Integrativa**

Concepto de Negociación Distributiva e Integrativa. Estrategia Distributiva de la Negociación. Características. Tácticas de la Negociación Distributiva. Estrategia Integrativa de la Negociación. Características y Principios. Tácticas de la Negociación Integrativa.

#### **Unidad VII: Relaciones en una Negociación.**

Diferentes tipos de relaciones y las negociaciones. Los procesos de negociación. Relaciones entre reputación confianza y justicia.

#### **Unidad VIII: Ética en las Negociaciones.**

Concepto de ética: Diferentes tipos de ética. Aplicación del razonamiento ético en una negociación. Tácticas ambiguas de la ética. Motivos y consecuencias de emplear tácticas engañosas.

#### **Unidad IX: La Negociación Internacional y Transcultural**



Arte y ciencia de la negociación transcultural. Conceptualización de la cultura y la negociación. Estrategias de negociación que generan repuestas culturales.

#### **IV- Estrategias Metodológicas:**

Las clases se desarrollarán a través de:

- Exposición presencial, a cargo del docente con presentación de power point., fomentando la participación activa de los estudiantes a través de preguntas exploratorias, lluvias de ideas y cuadros comparativos.
- Exposición oral de los alumnos de algún tema en específico de la materia, que sea de su interés, realizando una búsqueda de material complementario, a los fines de ampliar la información y cuya finalidad sea estimular la capacidad de expresión oral.
- Trabajos grupales e individuales sobre situaciones conflictivas empresariales, con consignas a desarrollar buscando grupos de discusión y reflexión grupal.
- Análisis de una película, donde los estudiantes puedan identificar las herramientas necesarias para una solución pacífica de resolución de conflictos.
- Método de casos: Consiste en proponer a la clase, una situación problemática real o simular un conflicto empresarial ficticio, donde los alumnos puedan identificar los elementos del conflicto y dejando a cargo del estudiante toda iniciativa y los pasos necesarios para resolverlo.
- Método de dramatización (Role playing): La dramatización es una forma de expresión natural, por medio de la cual una persona exterioriza observaciones y sentimientos, usando mímica, palabras y ritmos propios. Es una actividad esencialmente creadora. Consiste en representaciones teatralizadas de situaciones reales conflictivas, con el propósito de dar y recibir informaciones, lograr una mejor comprensión de las situaciones y favorecer una mayor integración del grupo. Se recomienda para representar hechos cargados de emotividad y de difícil comunicación.

#### **V- Criterios de Evaluación:**

A los fines de identificar el grado de avance de los alumnos en el proceso de aprendizaje, y el logro de objetivos y competencias previstos, se prevé realizar un trabajo práctico por cada unidad de la materia.

##### **Aprobación de la materia:**

A continuación se presenta el sistema de acreditación de la materia, considerando las condiciones de regularidad, promoción, defensa oral e instancia de evaluación final.

##### **Regularidad:**

Alcanzar un mínimo del 50% de asistencia en las clases presenciales.

Aprobar el 80% de las actividades obligatorias con una nota promedio o superior a 6

##### **Promoción:**

Ser regulares

Aprobar el 100% de las actividades obligatorias con una nota promedio o superior a 8.

##### **Defensa Oral:**



Los alumnos que no alcancen los requisitos para promocionar, habiendo regularizado la materia, tendrán la oportunidad de aprobar la misma mediante una instancia de defensa oral antes de finalizar el cursado de la materia.

#### **Instancia de Evaluación finales:**

Los alumnos que, habiendo regularizado la materia, no aprueben la instancia de defensa de contenidos durante el cursado, podrán presentar un trabajo escrito integrador y defenderlo, durante tres instancias finales a lo largo del año académico.

La fecha de dichas instancias serán definidas por la coordinación de la carrera.

#### **VI- Bibliografía:**

- Francisco Diez, MANUAL DE NEGOCIACION, Material elaborado a solicitud del National Democratic Institute (NDI) para el curso “Jóvenes políticos de América Latina” Washington DC, 2000
- Juan Pablo Villa, MANUELA DE NEGOCIACION Y RESOLUCION DE CONFLICTOS, Editorial Profit, 2016.
- María Elena Caram., Diana Teresa Eilbaum, Matilde Risolia., Mediación Diseño de una práctica, 4ª edición actualizada y ampliada 3ª reimpresión, Editorial Astrea SRL , 2018.
- Osvaldo A. Gozaini. FORMAS ALTERNATIVAS PARA LA RESOLUCION DE CONFLICTOS, Editorial Depalma Buenos Aires,1995.
- Roy J. Lewicki, David M. Saunders, Bruce Barry, FUNDAMENTOS DE NEGOCIACION, Editorial Mc Graw- Hill/Interamericana editors S.A de C.V,2012,2008
- Ury, Fisher y Patton, SI... DE ACUERDO COMO NEGOCIAR SIN CEDER, S/D, Colombia 1985.
- Watzlawick, P., Beavin, J., Jackson, D., TEORIA DE LA COMUNICACION HUMANA, Editorial Tiempo contemporáneo, Buenos Aires, 1971.