

1. Datos Generales de la asignatura

Nombre de la asignatura:	Estrategias de Negociación y Manejo de Conflictos
Clave de la asignatura:	DED-2201
SATCA¹:	2-3-5
Carrera:	Ingeniería en Administración

2. Presentación

Caracterización de la asignatura

El Ingeniero en Administración con especialidad en Desarrollo Empresarial podrá laborar en todo tipo de empresa y organización tanto pública como privada ya que estará capacitado para desempeñarse a nivel ejecutivo en el área comercial o del sector terciario, diseñando procesos de ventas eficaces, asumiendo cargos de alta responsabilidad, creando empresas e impulsando la economía mediante el uso de los recursos regionales y la tecnología existente.

Dentro de este contexto se tiene presente que el Ingeniero en Administración se ve continuamente involucrado en la participación de distintos roles laborales, entre ellos el de cargos de distintos niveles jerárquicos con mando, situación que le exigen no solamente competencias técnicas propias de su profesión sino habilidades en torno a la gestión organizacional como la toma de decisiones, inteligencia emocional, manejo de conflictos y habilidades de negociación.

Esta asignatura permitirá al ingeniero en administración lo siguiente:

- Aplicará técnicas para lograr el ejercicio de las habilidades de negociación.
- Identificará las habilidades para la toma de decisiones y resolución de conflictos organizacionales.
- Identificará el alcance e impacto de las habilidades en una organización
- También tendrá conocimientos sobre el manejo de la inteligencia emocional.

Las organizaciones, empresas e instituciones son el campo laboral de todo directivo, por el cual las empresas logran ser exitosas, por lo tanto, es importante que un ingeniero pueda desenvolverse en cualquier entorno y aplique sus habilidades organizacionales de manera creativa para la solución de problemas y la toma de decisiones. Los temas que se abordan consisten en analizar y diferenciar los tipos de habilidades que todo directivo debe poseer.

Esta asignatura se relaciona con la asignatura de comportamiento organizacional, en relación a los temas de las diversas teorías de toma de decisiones y solución de conflictos. Se relaciona con la materia de taller de Administración 1 y 2 con los temas

¹ Sistema de Asignación y Transferencia de Créditos Académicos

antes mencionados, se debe dar respuesta a las necesidades de comunicación existentes en una organización.

Intención didáctica

Los contenidos de la asignatura, se presentan de manera clara en una materia presencial, la cual tendrá tres horas prácticas y 2 teóricas; deberán tener conocimientos previos, en temas relacionados a la toma de decisiones y a la solución de conflictos, negociación, trabajo en equipo para aplicar las habilidades y conocimientos, dependiendo de la situación en la que se encuentre un administrador.

En relación al enfoque, el estudiante presenta las competencias que son el de conocer, participar y aplicar y evaluar.

Se presenta en el primer tema, la toma de decisiones, que permitirá conocer los conceptos principales y etapas.

En el tema 2, se conocerá la importancia y los beneficios de la inteligencia emocional para los negocios.

En el tercer tema, se presentan los generadores de conflictos en las negociaciones para la identificación de los componentes de la alta dirección y cómo se relaciona con la administración y con la alta dirección.

En el último tema, se presentan las habilidades personales para la negociación, los principios, modelos y los elementos para identificar los puntos fuertes y débiles de toda negociación.

Esta asignatura permite mejorar las competencias personales administrativas, a cambiar su comportamiento, a descubrir los tipos de habilidades para prepararse en el ámbito laboral y cómo están relacionadas al realizar un proyecto integrador para la demostración práctica de sus conocimientos.

En relación a la extensión de los capítulos, éstos son breves y suficientes para el logro de las competencias.

- Se presenta la definición en cada inicio de tema.
- Se presentan actividades relacionadas al tema.
- Se cierra cada tema con un análisis de caso, en el cual se plantea la problemática, para que el alumno proponga una solución creativa considerando el entorno directivo.
- Se presenta un proyecto, el cual comprende la planeación, ejecución y evaluación de las competencias relacionadas a las habilidades directivas.

3. Participantes en el diseño y seguimiento curricular del programa

Lugar y fecha de elaboración o revisión	Participantes	Observaciones
Instituto Tecnológico Superior de Valladolid del 11 de mayo al 14 de junio de 2021.	Academia de ingeniería en Administración del Instituto Tecnológico Superior de Valladolid M.A.E. Naivi Raquel Aguilar Mena M. E. Leidy Guadalupe canche Quetzal	Reunión de Academia para Diseño e Innovación Curricular para el Desarrollo y Formación de Competencias Profesionales de la Carrera de Ingeniería en Administración

4. Competencia(s) a desarrollar

Competencia(s) específica(s) de la asignatura
<ul style="list-style-type: none">● Identifica las habilidades de negociación, su clasificación y cómo implementarlas en las organizaciones.● Identifica las habilidades que se deben poseer para desarrollar estrategias asertivas y de inteligencia emocional.● Identifica sus habilidades y fortalezas para poder mejorar sus competencias directivas en la solución de conflictos.

5. Competencias previas

<ul style="list-style-type: none">● Identifica las etapas del proceso administrativo con precisión y exactitud.● Aplica las técnicas de toma de decisiones de forma correcta de acuerdo a la situación.● Identifica la importancia de la inteligencia emocional al momento de solucionar los conflictos.● Conoce elementos del desarrollo motivacional y de liderazgo para determinar su aplicación en el ámbito personal y profesional.● Conoce todo lo relacionado a trabajo en equipo.● Ejecuta la toma de decisiones para resolver cualquier problemática que se le presente en la planeación y ejecución de un proyecto administrativo.

6. Temario

No.	Temas	Subtemas
1	Toma de Decisiones	1.1 Etapas en el proceso de toma de decisiones. 1.2 El riesgo en la toma de decisiones. Éxito y fracaso. 1.3 Tipos de decisiones 1.4 Decisiones y proactividad 1.5 Modelos para la toma de decisiones
2	Inteligencia Emocional	2.1 Importancia y beneficios de la inteligencia emocional 2.1.1 Orígenes, teorías y modelos de inteligencia emocional 2.1.2 Neurociencia 2.1.3 Mecanismos básicos de comunicación neuronal: neurotransmisores y plasticidad neuronal 2.2 Conciencia de uno mismo 2.2.1 Autoconocimiento 2.2.2 Autoconcepto 2.2.3 Competencias para el liderazgo emocional 2.3 Conciencia social y gestión de las relaciones 2.3.1 Conciencia 2.3.2 Gestión de las relaciones 2.3.3 Habilidades de comunicación e influencia 2.4 competencias de vida y bienestar 2.4.1 Gestión del tiempo: conciliación emocional 2.4.2 Gestión del cambio
3	Manejo de Conflictos en las Negociaciones	3.1 Definición amplia de conflictos 3.2 Generadores de conflictos en las negociaciones 3.3 Conflictos latentes y conflictos manifiestos 3.4 Posicionamiento ante los conflictos 3.5 Claves del conflicto 3.5.1 Cómo intervenir ante un conflicto 3.5.2 Etapas para resolver un conflicto 3.5.3 Actitudes que bloquean la disposición a negociar 3.6 Estrategias para la resolución de conflictos
4	Habilidades de Negociación	4.1 La negociación 4.1.1 Definición

		<p>4.1.2 Principios del proceso de negociación</p> <p>4.1.3 Modelos de negociación</p> <p>4.1.4 Elementos de negociación</p> <p>4.1.5 Habilidades del/a negociador/a</p> <p>4.2. Habilidades personales para la negociación</p> <p>4.2.1 Conocer a sí mismo/a como negociador/a: Identifique sus puntos fuertes y débiles.</p> <p>4.2.2 Identificar el estilo de negociación de la otra parte.</p> <p>4.2.3 Saber conducirse y adaptar su estilo a los distintos momentos de la negociación.</p> <p>4.3 Comunicación persuasiva</p> <p>4.3.1 El proceso de persuasión</p> <p>4.3.2 Variables que intervienen en el proceso de persuasión</p> <p>4.3.3 Estrategias de persuasión</p> <p>4.4 Estrategias de negociación</p> <p>4.4.1 Factores a analizar previos a la negociación</p> <p>4.4.2 Fases de la negociación</p> <p>4.4.3 Análisis de la estructura de negociación</p> <p>4.4.4 Tácticas de negociación</p>
--	--	---

7. Actividades de aprendizaje de los temas

1. Toma de Decisiones.	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica(s):</p> <p>Aplica las etapas y modelos de la toma de decisiones para lograr el ejercicio de las habilidades humanas en el trabajo directivo.</p> <p>Genéricas:</p> <p>1. Competencias instrumentales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de análisis y síntesis • Capacidad de organización y planificación. • Comunicación oral y escrita. • Capacidad de gestión de la información 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un cuadro sinóptico de las etapas en el proceso de toma de decisiones. • Elaborar un mapa mental de los tipos de decisiones. • Elaborar un resumen de modelos de toma de decisiones. • Estudios de casos, con situaciones problemáticas de empresa para su estudio y análisis. • Aplicación de un simulador para la toma de decisiones.

<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de problemas • Toma de decisiones. <p>2. Competencias interpersonales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en un equipo de carácter interdisciplinario. • Habilidades en las relaciones interpersonales • Razonamiento crítico • Compromiso ético <p>3. Competencias sistémicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aplicar los conocimientos teóricos en la práctica. • Adaptación a nuevas situaciones. 	
2. Inteligencia Emocional.	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica(s):</p> <p>Identifica la importancia y los beneficios de la inteligencia emocional y cómo implementarlas como base para la negociación.</p> <p>Genéricas:</p> <p>1. Competencia instrumental</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación oral y escrita. • Resolución de problemas. • Toma de decisiones. <p>2. Competencias interpersonal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en un equipo de carácter interdisciplinario. • Habilidades en las relaciones interpersonales. • Razonamiento crítico. <p>3. Competencias sistémicas</p> <p>Capacidad de aplicar los conocimientos teóricos en la práctica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de Investigación Orígenes, teorías y modelos de inteligencia emocional. • Proyecto para la socialización de la importancia de la inteligencia emocional. • Elaborar reporte de investigación de las características que integran la multidimensionalidad. • Reporte de caso, un problema que implique el control de emociones.
3. Manejo de Conflictos en las Negociaciones.	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica(s):</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Investigar las principales fuentes de conflicto en las organizaciones.

<p>Identifica las estrategias para la resolución de conflictos en las negociaciones.</p> <p>Genéricas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Competencias instrumentales. <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de análisis y síntesis. • Capacidad de organización y planificación. • Comunicación oral y escrita. • Capacidad de gestión de la información. • Resolución de problemas. • Toma de decisiones. 2. Competencias interpersonales <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en un equipo de carácter interdisciplinario. • Habilidades en las relaciones interpersonales. • Razonamiento crítico. • Compromiso ético. 3. Competencias sistémicas <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aplicar los conocimientos teóricos en la práctica. • Adaptación a nuevas situaciones. • Liderazgo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Investigar los diferentes posicionamientos en el manejo de conflictos. • Contestar cuestionario para identificar los estilos de manejo de conflicto. • Elaborar un cuadro comparativo de las distintas estrategias para manejar un conflicto. • Análisis de casos.
4. Habilidades de Negociación.	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica(s):</p> <p>Identifica el alcance e impacto de las habilidades personales de negociación en las organizaciones.</p> <p>Genéricas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Competencia instrumental <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación oral y escrita. • Resolución de problemas. • Toma de decisiones. 2. Competencias interpersonal <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en un equipo de carácter interdisciplinario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Investigar los contenidos y elementos importantes de la negociación. • Organizar la información por medio de un mapa mental que muestre los contenidos de la negociación. • Análisis de casos sobre la negociación en diferentes contextos sociales. • Aplicación de un simulador para la negociación. • Análisis DAFO. • Estudio de videos y situaciones de negociación.

- Habilidades en las relaciones interpersonales.
 - Razonamiento crítico.
3. Competencias sistémicas
Capacidad de aplicar los conocimientos teóricos en la práctica

8. Práctica(s)

Realizar prácticas en las empresas y organizaciones cubriendo un total de 48 horas en un puesto administrativo en la cual les permitan presentar propuestas para la toma de decisiones y solución de problemas administrativos o gerenciales.

9. Proyecto de asignatura

El objetivo del proyecto que planteé el docente que imparta esta asignatura, es demostrar el desarrollo y alcance de la(s) competencia(s) de la asignatura, considerando las siguientes fases:

- **Fundamentación:** marco referencial (teórico, conceptual, contextual, legal) en el cual se fundamenta el proyecto de acuerdo con un diagnóstico realizado, mismo que permite a los estudiantes lograr la comprensión de la realidad o situación objeto de estudio para definir un proceso de intervención o hacer el diseño de un modelo.
- **Planeación:** con base en el diagnóstico en esta fase se realiza el diseño del proyecto por parte de los estudiantes con asesoría del docente; implica planificar un proceso: de intervención empresarial, social o comunitario, el diseño de un modelo, entre otros, según el tipo de proyecto, las actividades a realizar los recursos requeridos y el cronograma de trabajo.
- **Ejecución:** consiste en el desarrollo de la planeación del proyecto realizada por parte de los estudiantes con asesoría del docente, es decir en la intervención (social, empresarial), o construcción del modelo propuesto según el tipo de proyecto, es la fase de mayor duración que implica el desempeño de las competencias genéricas y específicas a desarrollar.
- **Evaluación:** es la fase final que aplica un juicio de valor en el contexto laboral-profesión, social e investigativo, ésta se debe realizar a través del reconocimiento de logros y aspectos a mejorar se estará promoviendo el concepto de “evaluación para la mejora continua”, la metacognición, el desarrollo del pensamiento crítico y reflexivo en los estudiantes.

10. Evaluación por competencias

La evaluación debe ser un proceso continuo, dinámico y flexible, que permita verificar si se están logrando las competencias del programa y en cada una de las unidades. Se sugiere realizar la evaluación: diagnóstica, formativa y sumativa.

La evaluación diagnóstica, tendrá como propósito verificar que los estudiantes tengan los conocimientos, habilidades y actitudes establecidos en las competencias previas, asimismo permitirá tener un conocimiento sobre las expectativas del curso.

Durante el desarrollo del curso debe llevarse a cabo una evaluación formativa que permita realimentar el proceso de aprendizaje y establecer las estrategias para el logro de los objetivos establecidos. Es importante darle a conocer al estudiante cuales son los criterios de evaluación de cada uno de los productos que deberá entregar para ser considerados en la evaluación Sumativa.

Al finalizar el curso debe realizarse una evaluación sumativa que se vincula con aquellas acciones que se orientan a dar cuenta de productos, saberes, desempeños y actitudes que se deben considerar para la calificación:

- Reporte de investigación bibliográfica y electrónica de los contenidos temáticos de cada tema.
- Informes de observaciones y prácticas de campo.
- Reportes de conclusiones grupales.
- Sociodrama.
- Participación en plenarias.
- Capacidad de gestión.
- Capacidad de toma de decisiones y solución de problemas.
- Evidenciar el trabajo en equipo.

11. Fuentes de información

Belmonte-Martínez, C. (2007). Emociones y Cerebro. *Revista de la Real Academia de Ciencias Exactas*, 1, 101. ISSN: 1137-2141

Bisquerra, R. y Pérez, N. (2007). Las competencias emocionales. *Educación XXI*, ISSN: 1139-613X

Caruso, D. R. y Salovey, P. (2005). *El directivo emocionalmente inteligente* Algaba. ISBN: 84-96107-39-6

Dueñas María Luisa (2002). Importancia de la inteligencia emocional: un nuevo reto para la orientación educativa. ISSN: 1139-613X

Goleman, D. (2006). *Inteligencia social* Kairós. ISBN: 978-84-7245-630-3

Goleman, D. (2012). *La práctica de la inteligencia emocional*. Kairós. ISBN: 978-84-7245-407-1

Greenberg, L. (2000). *Emociones: una Guía Interna* Descleé de Brouwer. ISBN: 84-330-1511-7

Jáuregui, E. (2012) . *El sentido del humor: manual de instrucciones* RBA. ISBN: 978-84-9006-459-7

Jiménez Jiménez A. Inteligencia emocional. Curso de Actualización Pediatría 2018. Madrid: Lúa.

Levy, N. (2006). *La sabiduría de las emociones*. ISBN: 84-8346-193-5

Ovejero Vernal, A. (2008). "Técnicas de Negociación. Como negociar eficaz y exitosamente". Madrid: Mc Grawhill.

Peñalver, O. (2009). *Emociones colectivas*. Alienta. ISBN: 978-84-935827-8-4

Pilar Jorge Víctor (2011). *Herramientas para la Gestión y la Toma de Decisiones*. ISBN 978-987-1578-80-1

Simón, V. M. (1997). La participación emocional en la toma de decisiones. *Psicothema*, ISSN: 0214-9915

Referencias Electrónicas

<https://mexico.unir.net/educacion/diplomado-inteligencia-emocional/plan-de-estudios/>

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/3218/paredes_tm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

<https://www.redalyc.org/pdf/761/76120642006.pdf>

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/18471/ModuloEstrategiasdeNegociaci%C3%B3n%20DIAGRAMACI%C3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

https://www.aepap.org/sites/default/files/457-469_inteligencia_emocional.pdf

<https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd7866.pdf>