

## FICHA TÉCNICA DE LA ASIGNATURA

Datos de la asignatura	
Nombre completo	Negociación y gestión del conflicto
Código	E000011606
Título	<a href="#">Máster Universitario en Administración de Empresas (MBA) por la Universidad Pontificia Comillas</a>
Impartido en	Máster Universitario en Administración de Empresas (MBA) [Primer Curso]
Nivel	Postgrado Oficial Master
Cuatrimestre	Semestral
Créditos	3,0 ECTS
Carácter	Optativa
Responsable	Dánae Cortés (dcortes@comillas.edu)
Horario	Se indicará en la intranet
Horario de tutorías	Bajo petición, solicitar por email al profesor, habitualmente la hora previa a la clase
Descriptor	La gestión de conflictos y habilidades de negociación. Desarrollo de tácticas y estrategias de negociación según la situación. Actitudes y personalidad negociadoras. Importancia de sesgos y percepción en la negociación. Negociación en entornos multiculturales.

Datos del profesorado	
Profesor	
Nombre	Dánae Cortés Campanario
Departamento / Área	Departamento de Gestión Empresarial
Correo electrónico	dcortes@icade.comillas.edu

## DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

Contextualización de la asignatura
<p><b>Aportación al perfil profesional de la titulación</b></p> <p>Esta asignatura persigue el desarrollo del auto-conocimiento, percepción, sesgos y prejuicios, para desarrollar una técnica adecuada en la gestión de conflictos y la negociación en entornos personales y profesionales. El objetivo es que los alumnos desarrollen las habilidades necesarias para enfrentarse con éxito a cualquier negociación.</p> <p>La aproximación a la asignatura es fundamentalmente práctica, donde a través de casos de negocio y role-plays los alumnos puedan desarrollar sus capacidades al mismo tiempo que logran un entendimiento de los principios explicados en clase.</p>
<p><b>Prerrequisitos</b></p> <p>La inclusión de la asignatura en un MBA presupone que el alumno ya está familiarizado con los distintos aspectos de la gestión y las diferentes áreas funcionales de la empresa, supone un acierto y ofrece una oportunidad de llevar a la práctica conceptos y conocimientos de otras asignaturas. Conviene tener curiosidad por distintos sectores de empresas, para actuar asimilando los papeles de los casos.</p>



## Competencias - Objetivos

### Competencias

#### GENERALES

<b>CG02</b>	Gestión de la información y de datos como elementos clave para la toma de decisiones y la identificación, formulación y resolución de problemas empresariales.	
	<b>RA01</b>	Conoce, sintetiza y utiliza adecuadamente una diversidad de recursos bibliográficos y documentales.
	<b>RA02</b>	Discierne el valor y la utilidad de diferentes fuentes y tipos de información.
<b>CG03</b>	Resolución de problemas y toma de decisiones en los niveles estratégico, táctico y operativo de una organización empresarial, teniendo en cuenta la interrelación entre las diferentes áreas funcionales y de negocio.	
	<b>RA01</b>	Identifica y define adecuadamente el problema y sus posibles causas.
	<b>RA02</b>	Estudia alternativas posibles valorando correctamente el alcance de cada una.
	<b>RA03</b>	Decide cuál es la alternativa más adecuada para resolver el problema.
	<b>RA04</b>	Diseña e implanta un plan de acción para su aplicación.
<b>CG05</b>	Capacidades interpersonales de escuchar, negociar y persuadir y de trabajo en equipos multidisciplinares para poder operar de manera efectiva en distintos cometidos, y, cuando sea apropiado, asumir responsabilidades de liderazgo en la organización empresarial.	
	<b>RA01</b>	Utiliza el diálogo para colaborar y generar buenas relaciones.
	<b>RA02</b>	Escucha las opiniones de los demás y establece diálogos constructivos.
	<b>RA03</b>	Es capaz de realizar un intercambio persuasivo de ideas a través de un proceso negociador para llegar a acuerdos con otros.
	<b>RA04</b>	Conoce la técnica del debate y la oratoria y sabe emplearla en cuestiones profesionales.
	<b>RA05</b>	Valorar el potencial del conflicto como motor de cambio e innovación.
	<b>RA06</b>	Comunica sus ideas de manera efectiva y argumentada.
	<b>RA07</b>	Busca el valor de los demás miembros de equipo y potencia sus habilidades y fortalezas, haciendo que se sientan parte importante del equipo.
	<b>RA08</b>	Lidera el trabajo del equipo, organizando y delegando las tareas correctamente.
<b>CG06</b>	Compromiso ético en la aplicación de valores morales y los de la organización frente a dilemas éticos y de responsabilidad social corporativa.	



	<b>RA01</b>	Vela por los intereses y derechos humanos ante cualquier causa económica o empresarial.
	<b>RA02</b>	Enfoca los dilemas desde un punto de vista humanista respetando los derechos fundamentales en el marco de una cultura de paz y valores democráticos.
<b>CG07</b>		Capacidad de gestión del tiempo con el objetivo de mejorar la efectividad personal y del equipo dentro del marco de las organizaciones empresariales, su entorno y su gestión.
	<b>RA01</b>	Gestiona el tiempo de trabajo personal para realizar las actividades de aprendizaje, cumpliendo con los plazos establecidos de entrega.
	<b>RA02</b>	Establece prioridades seleccionando adecuadamente las estrategias y recursos en función de las demandas.
<b>CG08</b>		Razonamiento crítico y argumentación acorde con la comprensión del conocimiento y del saber sobre las organizaciones empresariales, su contexto externo y su proceso de administración y dirección.
	<b>RA01</b>	Identifica los supuestos y las limitaciones de métodos y metodologías de trabajo.
	<b>RA02</b>	Asume una posición de evaluación crítica de teorías y métodos de trabajo, empleando un nivel de análisis adecuado.
	<b>RA03</b>	Reflexiona crítica e independientemente sobre problemáticas, teorías y métodos de trabajo
	<b>RA04</b>	Toma posición: debate correctamente aportando argumentos y aceptando otros planteamientos alternativos.
<b>CG09</b>		Capacidad de aprendizaje autónomo para seguir formándose para aprender a aprender las habilidades cognitivas y los conocimientos relevantes aplicados a la actividad profesional y empresarial.
	<b>RA01</b>	Busca, lee, depura, analiza, sintetiza y comprende críticamente materiales bibliográficos de referencia, así como materiales que presentan resultados de investigaciones, memorias, textos de supervisión profesional, y otros materiales de carácter aplicado.
<b>ESPECÍFICAS</b>		
<b>CE04</b>		Conceptualizar la función de gestión del talento desde la perspectiva estratégica e integradora que genera valor en las organizaciones empresariales.
	<b>RA01</b>	Justifica la función de personal en las organizaciones, su evolución en el tiempo, el cambio de una dirección de personal con una visión administrativa, a una dirección de recursos humanos con un enfoque estratégico.
	<b>RA02</b>	Conoce y comprende los procesos básicos de la conducta humana en el entorno organizativo: personalidad, emociones, aprendizaje, motivación, y actitudes ante el trabajo y la organización.
	<b>RA03</b>	Diseña las estrategias fundamentales para la gestión del talento: su selección, su retención, su desarrollo (formación y desarrollo de carrera, gestión del desempeño), y su compensación.



	<b>RA04</b>	Formula las políticas básicas de gestión de recursos humanos atendiendo a los valores y cultura de la organización.
<b>CE05</b>		Capacidad de identificar los conceptos clave que condicionan y explican el comportamiento de las personas en los procesos de toma de decisiones de la organización y conocer las herramientas que ayudan a individuos y equipos a lograr los objetivos organizativos planteados.
	<b>RA01</b>	Conoce las diferentes fuentes de poder en la organización y los estilos de influencia para manejarlo eficazmente.
	<b>RA02</b>	Desarrolla una visión global de las competencias para dirigir empresas y valora la importancia de cada una en el éxito empresarial.
	<b>RA03</b>	Practica la habilidad para manejar el poder en la organización.
<b>CE06</b>		Aptitud y disposición para adquirir y desarrollar las capacidades de comunicación, negociación, y gestión de personas y equipos necesarias para poder asumir el liderazgo de organizaciones empresariales.
	<b>RA01</b>	Conoce, comprende y aplica los más nuevos modelos y técnicas de desarrollo del liderazgo.
	<b>RA02</b>	Conoce, comprende y aplica las estrategias para construir comunicación oral, escrita, verbal y no verbal, efectiva, y las técnicas para construir relaciones interpersonales sólidas y constructivas.
	<b>RA03</b>	Conoce, comprende y sabe controlar los parámetros clave para una comunicación eficaz, más allá del mensaje (audiencia, medios, equipo, canales, redes)
	<b>RA03</b>	Conoce, comprende y sabe controlar los parámetros clave para una comunicación eficaz, más allá del mensaje (audiencia, medios, equipo, canales, redes)

## BLOQUES TEMÁTICOS Y CONTENIDOS

### Contenidos – Bloques Temáticos

#### ¿QUÉ ES CONFLICTO? GESTIÓN DEL CONFLICTO.

1.1 Definición de conflicto. ¿Cuándo hay un conflicto?

1.2 Comunicación asertiva y feedback

1.3 Método de resolución de conflictos. Estrategia win-win

#### ESTRATEGIA DE NEGOCIACIÓN

2.1 Habilidades para negociar con éxito

1. Los negociadores son ante todo personas

2. Separe la relación de la esencia

3. Percepción



4. Emoción
5. Comunicación

## 2.2 Las estrategias que nos permiten llegar a un acuerdo

1. Concilie intereses, no las posturas
2. Cómo identificar intereses
3. Hable sobre sus intereses

## 2.3 El proceso de negociación y sus etapas

1. Diagnóstico
2. Juicio prematuro
3. La respuesta única
4. Separar, inventar y decidir
5. Ensanche sus opciones
6. Busque un beneficio mutuo
7. Aplique el acuerdo

## NEGOCIACIÓN EN UN CONTEXTO MULTICULTURAL

### 3.1 Aplicación de los principios de negociación a un contexto multicultural

### 3.2 Cómo superar las barreras culturales en un proceso negociador

## METODOLOGÍA DOCENTE

### Aspectos metodológicos generales de la asignatura

Debido a que la asignatura es fundamentalmente presencial y práctica, es imprescindible la presencia del alumno en el aula. Los casos prácticos y role-plays se desarrollarán en equipo, permitiendo un proceso de feedback entre los participantes. Después de cada práctica habrá una puesta en común en clase para anclar el aprendizaje y mejorar el resultado de futuros casos.

Al final del semestre el alumno podrá comprobar su evolución y mejora personal.

### Metodología Presencial: Actividades

**AF8. Simulaciones, juegos de rol, dinámicas de grupo:** Análisis y resolución de casos de negociación reales en distintos entornos empresariales y personales. A partir de lectura individual del caso propuesto por el profesor, los alumnos sintetizan la información y datos que cada uno considera relevante para la toma de decisiones y resolución de problemas. Posteriormente estos datos se ponen en común dentro del equipo de trabajo, tratando de desarrollar una estrategia y enfoque de actuación ante el equipo contrario. Deberán



planificar qué temas deben ser o no vistos, ser creativos generando ideas y propuestas a ser debatidas y decidir quién y cómo liderará la negociación. Durante la preparación, el equipo debe interiorizar y asumir el papel del personaje, la empresa y situación en la que la negociación se desarrolla, valorando su actuación conjunta y a la aportación de los distintos miembros del equipo. Durante la negociación tienen que manejar situaciones de comunicación, percepción y emociones y están sometidos a la supervisión bien del profesor o de un equipo de observadores, que evaluarán el desarrollo de la negociación y darán al terminar feedback a los participantes, tanto de sus habilidades como de su comportamiento (ética) o no de cómo han llevado el caso. Tras el feedback del observador y la revisión del caso, cada alumno debe ejercer un análisis autocrítico, identificando los aspectos y puntos en los que tiene que mejorar y que podría haber hecho mejor y lo recoge en su diario de negociación, así como el feedback recibido.

CG02, CG03, CG05, CG06, CE04

**AF2. Sesiones participadas de carácter expositivo:** a partir del caso y en el momento de la revisión el profesor explica las nociones básicas, con la participación activa y colaborativa de los alumnos, que discuten los puntos oscuros o los matices que les resulten pertinentes para la correcta comprensión de contenidos. Incluirá presentaciones dinámicas y la participación reglada o espontánea de los estudiantes por medio de actividades diversas

CG02, CG03, CG05, CG06, CE04

**AF4. Ejercicios.** Se realizan una serie de ejercicios prácticos que se centran en desarrollar un elemento concreto de la negociación y su forma de preparación. No es un caso como tal, si no un ejercicio que simula también una situación real y se centra en un aspecto concreto de la negociación (intereses, opciones, alternativas, legitimidad, comunicación, relación, compromiso). Con su realización el alumno adquiere herramientas y modelos que le fijen los aspectos adquiridos desde el punto de vista conceptual. Es un trabajo individual, que se pone en común por el profesor con toda la clase, a la vez que se repasan los marcos conceptuales que corresponden al ejercicio, mediante soporte audiovisual

CG02, CG03, CG05, CG06, CE04

### Metodología No presencial: Actividades

**B1. Estudio y documentación.** Estudio individual que el estudiante realiza para comprender, reelaborar y retener el marco estructural de negociación basada en los principios, de la que se le examinará desde el punto de vista teórico

CG02, CG03, CG05, CG06, CE04

## RESUMEN HORAS DE TRABAJO DEL ALUMNO

HORAS PRESENCIALES			
Lecciones de carácter expositivo	Análisis y resolución de casos y ejercicios, individuales o colectivos	Presentaciones orales de temas, casos, ejercicios y trabajos	
10.00	15.00	5.00	
HORAS NO PRESENCIALES			
Análisis y resolución de casos y ejercicios, individuales o colectivos	Estudio individual y lectura organizada	Tutoría académica	Aprendizaje colaborativo
20.00	10.00	5.00	10.00
<b>CRÉDITOS ECTS: 3,0 (75,00 horas)</b>			

## EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Actividades de evaluación	Criterios de evaluación	Peso
---------------------------	-------------------------	------



Examen Final de negociación.	Capacidad comprensiva y relacional. Una nota mínima de 5 sobre 10 es imprescindible para superar la asignatura	50 %
Realización de un estudio individual sobre un caso real de negociación.	Aplicación de los conocimientos teóricos obtenidos a un caso real Evaluación de las capacidades adquiridas	25
Resolución de casos prácticos en clase, o bien de manera no presencial. Estos casos pueden ser individuales o grupales.	Aplicación de los conocimientos teóricos obtenidos a un caso real Evaluación de las capacidades adquiridas	25 %

## Calificaciones

A fin de superar la asignatura durante el periodo ordinario de clases, el alumno deberá obtener una calificación mínima de 5 en todos los sistemas de evaluación definidos.

Aquellos alumnos que no superen esta primera evaluación, podrán repetir el examen individual y/o el proyecto/actividades definido por el docente en el periodo de recuperación de junio/julio.

Las calificaciones alcanzadas por los estudiantes en el resto de componentes de la evaluación - con sus correspondientes ponderaciones en la calificación final - se mantendrán en esta segunda evaluación.

Aquellos alumnos que tengan dispensa de escolaridad, serán calificados atendiendo a la nota obtenida en el examen final

## BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS

### Bibliografía Básica

ROGER FISHER - WILLIAM URY - BRUCE PATTON (1991): "Obtenga el sí. El arte de negociar sin ceder", Gestión 2000. Edición 2011.

ROGER FISHER - DANNY ERTEL (1995): "Obtenga el sí en la práctica", Gestión 2000. Edición 2007

BAZERMAN, MAX - MALHOTRA, DEEPAK. "El negociador genial" 2014. Colección Empresa Activa. Ed. Urano