



1. Datos Generales de la asignatura

Nombre de la asignatura:	Taller de Negociación y Manejo de Conflictos.
Clave de la asignatura:	LOQ-2505
SATCA¹:	1-2-3
Carreras:	Ingeniería Industrial, Ingeniería en Logística, Ingeniería en Gestión Empresarial, Ingeniería en Sistemas Computacionales, Licenciatura en Administración, Contador Público

2. Presentación

Caracterización de la asignatura
<ul style="list-style-type: none">• Esta asignatura aporta al perfil del Ingeniero habilidades intelectuales y sociales de manejo de conflictos, solución analítica y creativa de problemas, negociación y de los documentos que concretan los acuerdos.• Estos temas proporcionarán las competencias necesarias para desarrollar la capacidad de organización y resolución de problemas y comunicación gestionando acuerdos exitosos que conlleven al logro de los objetivos y metas organizacionales en el ámbito Nacional e Internacional.• Por lo anterior el estudiante recupera competencias logradas, tanto en su autoconocimiento, la identificación de comportamiento humano, la comunicación asertiva entre otras rescatará las mejores prácticas de motivación, organización del tiempo, liderazgo, trabajo en equipo y empatía.

Intención didáctica
<ul style="list-style-type: none">• El programa propone una secuencia temática para que los estudiantes construyan una ruta teórica, metodológica y procedimental que desarrolle las competencias necesarias para identificar y poner en práctica estrategias factibles de liderazgo y negociación en diversos escenarios empresariales. Se organiza el temario en cinco temas.• El primer tema el conflicto en la organización, esto lleva a comprender que los diferentes tipos de conflicto son determinantes para que la alta dirección desarrolle su potencial y ponga en práctica su calidad humana en las distintas estrategias restrictivas desde las que se suelen abordar los conflictos y sus repercusiones positivas en los contendientes.

¹ Sistema de Asignación y Transferencia de Créditos Académicos



- El segundo tema le permitirá al estudiante entender y aplicar estrategias de manera analítica y creativa para la solución de problemas, abordando situaciones desde diferentes ángulos, enriqueciendo el proceso de toma de decisiones y aumentando la probabilidad de lograr soluciones efectivas e innovadoras.
- El tercer tema negociación, introduce a los estudiantes a la comprensión, definición de la negociación y los distintos tipos de la negociación revisando diferentes enfoques teóricos para valorar sus ventajas en la aplicación de diferentes casos, así mismo se conoce como se planifica una negociación y las estrategias de estas privilegiando en la ética, la comunicación efectiva, la inteligencia emocional y la creación de la confianza.
- El cuarto tema permite al estudiante reconocer que la negociación puede variar significativamente según el contexto cultural, social, económico y político. Y desarrollar la sensibilidad hacia las diferencias corporativas y como éstas pueden influir en la dinámica de la negociación.
- El quinto tema aborda la estructura adecuada de los contratos o acuerdos, así como las secciones que lo componen incluyendo aspectos legales y normativos para legitimar la negociación asegurando el cumplimiento de los compromisos
- Las actividades de aprendizaje sugeridas incluyen la formalización de los conceptos. Para este fin, se plantea en primer término la solución de problemas seleccionados (estudio de casos reales y actuales). Se busca que el estudiante tenga el primer contacto con el concepto en forma concreta y ya sea a través de la observación, la reflexión y la discusión que se esbocen estrategias de solución. Esta resolución de problemas no se especifica en la descripción de actividades, por ser más familiar en el desarrollo de cualquier curso.

3. Participantes en el diseño y seguimiento curricular del programa

Lugar y fecha de elaboración o revisión	Participantes	Observaciones
• Instituto Tecnológico de Ciudad Madero, Octubre de 2024.	• Instituto Tecnológico de Ciudad Madero	• Actualización Curricular para la Consolidación de Proyectos Estratégicos del Tecnológico Nacional de México en el Estado de Tamaulipas.

4. Competencia(s) a desarrollar

Competencia(s) específica(s) de la asignatura
• Identificar, analizar y proponer estrategias para la solución de problemas afrontando situaciones conflictivas de manera efectiva y constructiva, promoviendo la comunicación asertiva, la empatía y el establecimiento de acuerdos mutuamente beneficiosos.



5. Competencias previas

- Capacidad para expresar ideas y pensamientos de manera clara y efectiva.
- Escucha activa y comprensión de diferentes puntos de vista.
- Disponer de capacidades para la comunicación oral y escrita en el idioma español e inglés.

6. Temario

No.	Temas	Subtemas
1	Manejo de conflictos	<p>1.1. Naturaleza del conflicto en las organizaciones.</p> <p>1.1.1. Concepto y características del conflicto.</p> <p>1.1.2. Conflictos interpersonales, grupales y Organizacionales.</p> <p>1.1.3. Fuentes del conflicto: diferencias culturales, de intereses y de valores.</p> <p>1.1.4. Ciclo del conflicto: desde la tensión hasta la resolución.</p> <p>1.2. Resolución de conflictos</p> <p>1.2.1. Estrategias de resolución de conflictos:</p> <p>1.2.1.1. Forzamiento</p> <p>1.2.1.2. Confrontación</p> <p>1.2.1.3. Negociación</p> <p>1.2.1.4. Evitación</p> <p>1.2.2. Estilos de manejo de conflictos</p> <p>1.2.3. Enfoques de resolución: basado en intereses vs basado en posiciones</p> <p>1.3. Impacto del conflicto</p> <p>1.3.1. Consecuencias positivas y Negativas</p>
2	Solución Analítica y Creativa de Problemas	<p>Concepto de solución Analítica de problemas</p> <p>Concepto de Solución Creativa de problemas</p> <p>Metodologías para la Solución Creativa</p> <p>2.3.1 Método de los 6 pasos de Edward de Bono</p> <p>2.3.2 Modelo Panes-Osborne</p>



		<p>2.3.3 Diagrama de Ishikawa</p> <p>2.4 Metodología para la Solución Analítica</p> <p>2.4.1 5W2H</p> <p>2.4.2 Diagrama de Pareto</p> <p>2.4.3 Metodología de Maxwell</p>
3	Negociación	<p>Concepto y tipos de negociación. Negociación Distributiva. Negociación Integrativa. Proceso de negociación. Etapas de la negociación. Estrategias de negociación. Preparación para la negociación. Habilidades de negociación. Comunicación efectiva. Persuasión e Influencia. Tácticas de negociación. Ética de Negociación.</p> <p>3.5.1 Principios éticos.</p> <p>3.5.2 Construcción de confianza</p>
4	Negociación en Contextos diversos	<p>Negociación multicultural. Adaptación a diferentes contextos culturales. Negociación en equipo. Dinámicas y roles dentro de un equipo de negociación</p>
5	Documentos Formales para la Declaración de Acuerdos de Negociación	<p>5.1 Contrato Formal. Memorándum de Entendimiento. Acta de Acuerdo. Carta de Intención. Convenios. Alianzas estratégicas</p>

7. Actividades de aprendizaje de los temas

1. Manejo de conflictos	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p><i>Específica(s):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Identifica, analiza y resuelve conflictos en entornos interpersonales y grupales, 	<ul style="list-style-type: none"> Investigar tipos de conflicto, hacer mapa conceptual sobre lo investigado, comentar y discutir en el grupo.



<p>utilizando técnicas de comunicación efectiva y mediación</p> <p><i>Genérica(s):</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Capacidad de organizar y planificar.• Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas.• Solución de problemas.• Toma de decisiones.• Capacidad crítica y autocrítica.• Capacidad de trabajar en equipo.• Capacidad de comunicar sus ideas.• Capacidad de liderazgo.	<ul style="list-style-type: none">• Investigar técnicas de solución de conflictos, hacer mapa conceptual sobre lo investigado, comentar y discutir en el grupo.• Presentar sociodramas, en equipo, aplicar las fases del ciclo del conflicto.• Presentar un cuadro comparativo de los enfoques de resolución.• Realizar un ensayo de las consecuencias de los conflictos en las organizaciones
--	---

2. Solución Analítica y Creativa de Problemas	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p><i>Específica(s):</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Propone soluciones creativas y factibles a problemas surgidos en la logística, aplicando la metodología adecuada <p><i>Genérica(s):</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Pensamiento crítico.• Capacidad de analizar información y evaluar argumentos.• Visualizar soluciones y escenarios.• Trabajo en equipo.• Capacidad para comunicarse efectivamente.• Capacidad de adaptarse a cambios y desafíos.• Habilidad para gestionar el tiempo.• Capacidad de liderazgo	<ul style="list-style-type: none">• Responder el test de D'Zurilla, Nezu y Maydeu-Olivares para identificar el estilo personal para afrontar problemas• Identificar los elementos necesarios para la resolución de problemas y la toma de decisiones racionalmente argumentadas siguiendo un modelo de solución creativa, para que plantee soluciones en menos tiempo• Diseñar las tablas y árboles de verdad para probar la validez de los argumentos deductivos que eligió para la solución de problemas• Realizar ejercicios de deducción lógica, reglas de inferencia, método de deducción natural• Exponer casos donde describe una situación que plantea un problema que requiere una solución mostrando su habilidad en el manejo de información que implica jerarquizar, clasificar, analizar y sintetizar, así como distinguir información relevante para la solución de problemas, así como descartar la irrelevante.• Elaborar un árbol de decisiones



	<ul style="list-style-type: none">• Elaborar una tabla comparativa con las propuestas de Kepner, Taguchi, Ishikawa y MRPG identificando coincidencias y diferencias• Resolver un caso con el método de George Potya• Buscar una problemática frecuente en una organización aplica el método MASP, elabora hoja de verificación y una gráfica de Pareto para establecer prioridades.
--	---

3. Negociación	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p><i>Específica(s):</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Desarrolla habilidades de negociación efectivas que permitan alcanzar acuerdos beneficiosos para todas las partes, a través de la identificación de intereses, la comunicación asertiva y manejo de conflictos. <p><i>Genérica(s):</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Habilidad para tomar decisiones basadas en evidencia.• Escucha activa• Razonamiento crítico.• Capacidad para innovar.• Solución de problemas.• Capacidad de trabajar en equipo.• Capacidad de comunicar sus ideas.• Capacidad de liderazgo.• Habilidades de investigación.• Capacidad de adaptarse a nuevas situaciones y culturas.	<ul style="list-style-type: none">• Analizar el concepto de Negociación por medio de un mapa conceptual.• Ilustrar mediante un ejemplo la Negociación Distributiva e Integrativa.• Utilizar una herramienta digital que represente las etapas de la Negociación.• Representar mediante una dramatización las habilidades de negociación incluyendo la comunicación efectiva, manejo de emociones, persuasión e influencia.• Indagar videos o cortometrajes, películas donde se apliquen las tácticas de negociación.• Analizar un caso que implique la práctica de los principios éticos.• Aplicar una dinámica grupal que permita desarrollar la confianza.

4. Negociación en Contextos diversos	
Competencias	Actividades de aprendizaje



<p><i>Específica(s):</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Reconoce la necesidad de la negociación en los diversos ámbitos de la sociedad. <p><i>Genérica(s):</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Capacidad de análisis y síntesis.• Capacidad de organizar y planificar.• Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas.• Solución de problemas.• Toma de decisiones.• Capacidad crítica y autocrítica.• Capacidad de trabajar en equipo.• Capacidad de comunicar sus ideas.• Capacidad de liderazgo.• Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica.• Habilidades de investigación.• Capacidad de aprender.	<ul style="list-style-type: none">• Analizar casos reales de negociaciones exitosas y fracasadas en diferentes contextos (empresarial, internacional, comunitario).• Identificar, describir las circunstancias favorables o desfavorables para iniciar una negociación.• Realizar debates sobre temas controvertidos, donde el estudiante debe defender diferentes posiciones.• Planear una negociación.• Representar un sociodrama una negociación exitosa en los diferentes contextos culturales.
---	---

5. Documentos Formales para la Declaración de Acuerdos de Negociación	
Competencias	Actividades de aprendizaje



<p><i>Específica(s):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para redactar y estructurar documentos formales que reflejen de manera clara y precisa los acuerdos alcanzados en el proceso de negociación. <p><i>Genérica(s):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de análisis y síntesis. • Capacidad de organizar y planificar. • Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas. • Solución de problemas. • Toma de decisiones. • Capacidad crítica y autocrítica. • Capacidad de trabajar en equipo. • Capacidad de comunicar sus ideas. • Capacidad de liderazgo. • Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica. • Habilidades de investigación. • Capacidad de aprender. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un cuadro comparativo de los diversos documentos para la declaración de acuerdos de la negociación. • Identificar a partir de un análisis de casos el documento corresponde a diferentes situaciones. • Elaborar un documento por escrito siguiendo la estructura típica de un convenio o acta acuerdo. Que contenga las cláusulas esenciales que deben incluirse en estos documentos. • Redactar un acuerdo que refleje los compromisos adquiridos por las partes. • Participar en simulacros de negociación y realizar prácticas.
---	--

8. Práctica(s)

<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un plan de negociación en un caso concreto del entorno local o nacional. • Autoevaluación de los estilos y habilidades de negociación para identificar áreas de oportunidad. • Estudios de caso de negociación en forma grupal • Ejercicios prácticos de análisis y creatividad para enfrentar una negociación • Resolver un problema de logística aplicando un modelo de solución revisado en este programa. • Investigar sobre conflictos reales acontecidos en las empresas, elaborando una estrategia de solución.
--

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 comunitaria, 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

- Para verificar el avance en las competencias específicas y genéricas del estudiante debemos solicitar:
 - Instrumentos:
 - Reporte de investigación.
 - Cuadro comparativo.
 - Mapa conceptual.
 - Mapa mental.
 - Informe.
 - Diagrama.
 - Herramientas:
 - Rúbricas.
 - Listas de cotejo.
 - Listas de observación.

11. Fuentes de información



1. Ahumada, L. (2002) Conflicto, negociación, mediación y arbitraje: un acercamiento desde el ámbito laboral. Psicoperpectivas. Revista de la escuela de psicología. Vol. 1
2. Acevedo Ibáñez, A. (2009). Aprender jugando: 2 dinámicas vivenciales para la capacitación, docencia y consultoría. Limusa.
3. Acevedo Ibáñez, A. (2015). Aprender jugando: 3 dinámicas vivenciales para la capacitación, docencia y consultoría. Limusa.
4. Budjac-Corvette, B. (2011) Técnicas de negociación y resolución de conflictos. México: Pearson Educación.
5. Budjac, B.A. (2011) Técnicas de negociación y resolución de conflictos. México: Prentice Hall
6. Ferguson, D. (2017) "Behind the table" in negotiation: Behaviors and functions of effective external leaders. Hitotsubashi University. Graduate school of international corporate strategy.
7. Fuquen Alvarado, M. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. Tabula Rasa, (1), 265-278
8. Lewicki, R.J., Saunders, D.M., Barry, B., (2012) Fundamentos de Negociación. 5ta. Ed. México: McGraw Hill USA.
9. Metcalf, L.E., Allan Bird, Mahesh Shankar Mahesh, Zeynep Aycan, et al. "Cultural tendencies in negotiation: A comparison of Finland, India, Mexico, Turkey, and the United States" Journal of World Business Vol. 41 Iss. 4 (2006) p. 382 – 394 [<http://works.bepress.com/lmetcalf/2/>]
10. Mirabal, D. (2003). Técnicas para manejo de conflictos, negociación y articulación de alianzas efectivas. Provincia, (10), 53-71.
11. Moore, C.W., Woodrow, P.J. (2010) Handbook of global and multicultural Negotiation. USA: Jossey –Bass
12. Rodríguez Estrada Mauro. Manejo de Problemas y toma de decisiones. Vol.8 2da Ed. (Editorial: El Manual Moderno).
13. Paz PJorge Ignacio., Análisis y Solución de problemas. Revista Universidad Eafit No.100