



**UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA**  
**CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS**  
SECRETARÍA ACADÉMICA/COORDINACIÓN DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE MERCADOTECNIA**

**Datos Generales**

1. Nombre de la Asignatura		2. Nivel de formación	3. Clave de la Asignatura	
Negociación		Maestría	D0881	
4. Prerrequisitos		5. Área de Formación	6. Departamento	
Ninguno		Obligatoria Abierta	Mercadotecnia y Negocios Internacionales	
7. Modalidad		8. Tipo de Asignatura		
Presencial		Curso-Taller		
9. Carga Horaria				
Teoría	Práctica	Total		Créditos
48	64	112		7
10. Trayectoria de la asignatura				

**Contenido del Programa**

**11. Presentación**

En el ámbito profesional es común que se produzcan situaciones que dificulten las relaciones y afecten al funcionamiento de las organizaciones. El contar con los conocimientos teóricos, las habilidades y técnicas de negociación y mediación necesarias para afrontar constructivamente los conflictos permitirá al director de mercadotecnia mejorar su desempeño y efectividad.

**12.- Objetivos del programa**

**Objetivo General**

El maestrante en Dirección de Mercadotecnia reconocerá el papel de negociación como técnica para la resolución de conflictos. Ejercitará y desarrollará actitudes y habilidades como negociador y reconocerá el comportamiento de los negociadores y su relación con el resultado de la negociación y solución del conflicto.

## Objetivos Particulares

- a. Conocer los fundamentos de la teoría y análisis del conflicto.
- b. Comprender los procesos de resolución y transformación de conflictos.
- c. Mediación y negociación de conflictos.
- d. Importancia del concepto de negociación.
- e. Comprender la utilidad de la efectividad en la negociación y su alcance, distinguiendo cuando y como ejercerla ante distintas situaciones en los diferentes aspectos de la Dirección de Mercadotecnia.
- f. Analizar el comportamiento de los individuos y de los grupos para identificar y adaptar las técnicas de negociación que sean las más adecuadas para cada situación.
- g. Identificar y aplicar las fases del proceso de negociación.
- h. Desarrollar las habilidades de comunicación pertinentes en cada caso para hacer frente a las negociaciones en la resolución del conflicto de manera constructiva.
- i. Planificar adecuadamente la estrategia para una negociación.
- j. Entender la importancia de la revisión del plan de negociación a través de la interacción con la contraparte.
- k. Utilizar adecuadamente tácticas de cierre en el proceso de negociación.
- l. Aprender a confirmar el acuerdo y satisfacción de las partes en conflicto.

## 13.-Contenido

### Contenido temático

- Unidad 1: Teoría y análisis del conflicto.  
Unidad 2: Procesos de resolución y transformación de conflictos  
Unidad 3: Bases y fundamentos de la negociación.  
Unidad 4: Preparación de la negociación.  
Unidad 5: La comunicación en el proceso de negociación  
Unidad 6: Inicio de la negociación.  
Unidad 7: El desarrollo de la negociación.  
Unidad 8: El cierre de la negociación.

### Contenido desarrollado

#### **Unidad 1. Teoría y análisis del conflicto.**

Desarrollo:

- 1.1 Introducción a la teoría del conflicto.
- 1.2 Análisis y resolución del conflicto. El conflicto en la gestión de la calidad.
- 1.3 Las diferentes tipologías de conflictos.
- 1.4 Teoría de juegos.
- 1.5 El proceso de comunicación y las emociones.
- 1.6 Estudio de casos en relación a conflicto / mercadotecnia.

## **Unidad 2. Procesos de resolución y transformación de conflictos.**

Desarrollo:

- 2.1 Introducción al análisis de los conflictos.
- 2.2 Estrategias y métodos para resolver los conflictos
- 2.3 Competencias y habilidades básicas para su resolución
- 2.4 Mediación y negociación de conflictos.

## **Unidad 3. Bases y fundamentos de la negociación.**

Desarrollo:

- 3.1 ¿Qué es negociar?
- 3.2 El estilo de negociación de los latinoamericanos.
- 3.3 El proceso de la negociación / Dinámica de la Negociación Estratégica.
- 3.4 Contextos y tipos de negociación. Negociación basada en posiciones. Negociación basada en principios. Negociación Estratégica.
- 3.5 Caso: International Marketing Research.

## **Unidad 4. La preparación de la negociación.**

Desarrollo:

- 4.1 Establecer los objetivos.
- 4.2 Buscar y analizar la información.
- 4.3 Diseñar la estrategia y plan de acción.
- 4.4 Selección del enfoque.
- 4.5 Simulación sobre una preparación de negociación.

## **Unidad 5. La comunicación en el proceso de negociación.**

Desarrollo:

- 5.1 El lenguaje de la negociación.
- 5.2 Estrategias lingüísticas en negociación.
- 5.3 La PNL en negociación.
- 5.4 Presentaciones por equipo tema: negociación/comunicación.

## **Unidad 6. El inicio de la negociación.**

Desarrollo:

- 6.1 Condiciones para el comienzo de la negociación.
- 6.2 La exploración inicial.
- 6.3 Tácticas para el inicio de la negociación.
- 6.4 Ejercicios sobre planificación de la negociación.

## Unidad 7. El desarrollo de la negociación.

Desarrollo:

- 7.1 Habilidades y estilos de negociación.
- 7.2 Modelos y tácticas de negociación.
- 7.3 La revisión del plan.
- 7.4 El momento de las concesiones.
- 7.5 Tácticas para el desarrollo de la negociación.

## Unidad 8. El cierre de la negociación.

Desarrollo:

- 8.1 El momento del acuerdo.
- 8.2 Tácticas para la fase de cierre.
- 8.3 El cierre de la negociación.
- 8.4 Análisis sobre diferentes casos en los que se valorarán los resultados obtenidos.

### 14. Actividades Prácticas

- Asistencia a conferencias.
- Participación en congresos.
- Asistencia a seminarios.
- Asistencia a simposios.

### 15.-Metodología

- Técnicas de aprendizaje:  
Individuales, Grupales, Talleres, Internet, Estudio de casos.
- Actividades de Aprendizaje:  
Lectura previa, resolución de ejercicios, trabajos de Investigación, exposición del maestro, exposición de alumnos.
- Recursos didácticos utilizados:  
Acetatos, pizarrón, computación general, programas de computación, software especializado, ejercicios Prácticos, diapositivas, audiovisuales, libros de texto, manual de consulta, lectura de publicaciones especializadas.

### 16.- Evaluación

1) Exámenes parciales	20%
2) Tareas y casos	40%
3) Participación en clase	10%
4) Proyecto final	30%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

## 17.- Bibliografía

### **a. Básica:**

Altschul, C. (2003). DINÁMICA DE LA NEGOCIACIÓN ESTRATÉGICA. Editorial Granica, Buenos Aires.

Lewicki J. R., Barry, B. y Saunders M. David. (2008). FUNDAMENTOS DE NEGOCIACIÓN. 4ª Edición. Mc Graw Hill. México.

### **b. Complementaria:**

Bazerman, M. y Neale, M. (1982). La Negociación Racional en un mundo Irracional. Paidós, Barcelona.

Fisher, R., Kopelman, E. (2006). Más allá de Maquiavelo. Herramientas para afrontar conflictos. Editorial Granica.

Selva, C. (1998). La PNL aplicada a la negociación. Editorial Gránica.

Ury, W. (2006). ¡SUPERE EL NO! Cómo negociar con personas que adoptan posiciones obstinadas. Bogotá, Colombia.

Otros materiales

## 18.- Perfil del profesor

Profesionista practicante con experiencia en organizaciones públicas y privadas, y con experiencia en docencia de posgrado.

## 19.- Nombre de los profesores que imparten la materia

Mtra. Ignacia Teresa Quintana Rodríguez

## 20.- Lugar y fecha de su aprobación

21- Instancias que aprobaron el programa: (Con base a la aprobación de la Junta Académica ó del Coordinador del Programa)