

PROGRAMA DE CURSO

Código	Nombre			
CC63C	Negociación de Proyectos de TI			
Nombre en Inglés				
Negotiation for IT projects management				
SCT	Créditos	Horas de Cátedra	Horas Docencia Auxiliar	Horas de Trabajo Personal
	3	24	0	0
Requisitos			Carácter del Curso	
Propósito del Curso				
<p>Lograr que los proyectos alcancen sus objetivos dentro del plazo y condiciones previstas en el diseño es prácticamente una utopía. Ello se explica parcialmente por planes demasiado optimistas orientadas a satisfacer las expectativas, usualmente irreales, del cliente o el mandante. También se explica por las dificultades, más o menos generalizadas, que enfrentan los jefes y líderes del proyecto para gestionar las relaciones con proveedores, grupos y personas tanto dentro como fuera de los equipos de proyecto. En este contexto, una de las competencias básicas que las personas que dirigen y coordinan proyectos complejos deben desarrollar es la de identificar, analizar y gestionar creativamente conflictos, dado que normalmente deben gestionar y producir resultados en condiciones que no controlan.</p> <p>Gestionar creativamente conflictos supone contar con una base conceptual que permita identificar conflictos reales y potenciales, generar espacios o posibilidades para que intereses diversos puedan ser razonablemente satisfechos y gestionar procesos de negociación como una estrategia de generación de valor. Al mismo tiempo, ello implica desarrollar habilidades básicas de comunicación, gestión emocional y diseño de conversaciones difíciles.</p> <p>En este curso los y las participantes podrán adquirir distinciones conceptuales sobre la gestión de conflictos, negociación y comunicación, junto con desarrollar competencias básicas de comunicación, gestión de objeciones y argumentación efectiva para el desarrollo de conversaciones difíciles y articulación de intereses diversos en el contexto de dirección de proyectos tecnológicos</p>				
Resultados de Aprendizaje				
<p>Al final del curso los y las estudiantes serán capaces de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Definir correctamente en qué consiste un conflicto y sus componentes Identificar y analizar sistemáticamente conflictos cotidianos en sus ambientes de trabajo Comprender los componentes del proceso de negociación Describir las etapas y componentes de un proceso de negociación Diseñar y ejecutar procesos de negociación como una estrategia útil para la resolución creativa de conflictos 				

- Comprender la importancia de la comunicación en el proceso de negociación
- Definir y organizar argumentos para negociar
- Utilizar con efectividad técnicas de rapport en procesos de comunicación cara a cara
- Utilizar las preguntas como estrategia de comunicación y argumentación efectiva
- Integrar prácticamente diversas técnicas de negociación y comunicación para la gestión de conflictos

Contenidos

- Relaciones humanas, conflictos y dirección de proyectos
- ¿Qué es un conflicto?
- El contexto emocional de los conflictos
- Conflictos, creencias y estrategias clásicas para la gestión de conflictos
- Análisis sistemático de conflictos
- ¿Qué es negociar?
- Los principios y componentes del proceso de negociación según la escuela de Harvard
- Estilos de negociación y generación de valor
- El proceso de negociación, etapas y elementos básicos
- Los principios y fundamentos de la comunicación humana y los conflictos
- Organización de argumentos
- Claves para una generar sensación de empatía y familiaridad en una relación cara a cara
- Utilización de preguntas como estrategia de argumentación
- Gestión de objeciones en el contexto de conversaciones difíciles

Bibliografía

- Monsalves, M (2021) Negociación y gestión de conflictos. Manual del Curso
- Albrecht, K., & Albrecht, S. (2000). ¿Cómo negociar con éxito? Barcelona: Gránica.
- Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (1991). ¡Si... de acuerdo! Cómo negociar sin ceder. Bogotá: Editorial Norma.
- Fisher, R. y Ertel, D. (2006). Sí... ¡De acuerdo! En la práctica. Barcelona: Editorial Norma
- Bandler, R., & Grinder, J. (1996). Patterns of the hypnotic techniques of Milton H. Erickson, MD. Portland: Grinder Associates.
- Bandler, R., & Grinder, J. (1999). La estructura de la magia. Volumen I. Lenguaje y Terapia. Santiago: Cuatro Vientos.
- Dilts, R. (2003). El Poder de la Palabra. Barcelona: Urano.
- McKee, R. (2008). El guión. Sustancia, estructura, estilo y principios de la escritura de guiones (Séptima edición ed.). Madrid: Alba editorial.

Metodología Docente	Evaluación General
<ul style="list-style-type: none"> • El diseño metodológico del curso incorpora horas de presentación y reflexión conceptual junto con horas ejercitación, sobre la base de guías de ejercicios que serán entregadas a los participantes durante el desarrollo de las clases. Dichas guías contendrán ejercicios que los(las) participantes deberán trabajar personal o grupalmente. • El profesor junto con proporcionar las distinciones técnicas básicas guiará los ejercicios grupales y/o individuales centrados en el desarrollo de ejemplos y experiencias. La secuencia de actividades normalmente será la siguiente: <ul style="list-style-type: none"> – Presentación dialogada de distinciones y conceptos – Resolución de dudas y consultas de la audiencia – Demostración de técnicas – Ejercicio práctico de los participantes. En algunas oportunidades se tratará de ejercicios que deberán ser realizados en más de una sesión dado que implican el desarrollo de casos reales completos o bien la participación en juego de roles que suponen estudio y desarrollo de cada posición – Reporte de ejercicios a modo de integración de los aprendizajes <p>Adicionalmente, se consideran horas de estudio personal (horas no presenciales) destinadas a la revisión de apuntes, estudio de documentación, y revisión de fuentes complementarias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Dos Controles de contenido: 30% con preguntas estructuradas (completar, selección múltiple) – Promedio simple – Dos Guías de ejercicios: 30% - Promedio simple – Trabajo final sobre caso de estudio: 40% - Según rúbrica presentada a estudiantes

Unidades Temáticas

Número	Nombre de la Unidad	Duración en Semanas
Clase 1	¿Qué es un conflicto?	1
Contenidos	Resultados de Aprendizajes de la Unidad	Referencias a la Bibliografía
<ul style="list-style-type: none"> – ¿Qué es un conflicto? – Conflicto y emociones – ¿Cuál es la relación entre creencias y conflicto? – Creencias que favorecen la gestión de conflictos – ¿Cuáles son las estrategias usuales para enfrentar un conflicto? – ¿Cómo analizar un conflicto? 	<ul style="list-style-type: none"> – Definir correctamente en qué consiste un conflicto y sus componentes – Identificar y analizar sistemáticamente conflictos cotidianos en sus ambientes de trabajo 	<p>M. Monsalves (2021). El conflicto. Texto de estudio.</p> <p>Watzlawick, P., Weakland, J., & Fisch, R. (1976). <i>Cambio: formación y solución de los problemas humanos</i>. Barcelona: Herder.</p>

Número	Nombre de la Unidad	Duración en Semanas
Clase 2	¿Qué es negociar?	1
Contenidos	Resultados de Aprendizajes de la Unidad	Referencias a la Bibliografía
<ul style="list-style-type: none"> – ¿Qué es negociar? – Principios del proceso de negociación – Componentes del proceso de negociación – Estilos de negociación 	<ul style="list-style-type: none"> – Comprender los componentes del proceso de negociación 	<p>M. Monsalves (2021). Negociar. Texto de estudio</p> <p>Albrecht, K., & Albrecht, S. (2000). <i>¿Cómo negociar con éxito?</i> Barcelona: Gránica.</p> <p>Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (1991). <i>¡Sí... de acuerdo! Cómo negociar sin ceder</i>. Bogotá: Editorial Norma.</p>

Número	Nombre de la Unidad	Duración en Semanas
Clase 3	El proceso de negociación	1
Contenidos	Resultados de Aprendizajes de la Unidad	Referencias a la Bibliografía
<ul style="list-style-type: none"> – Objetivos, Intereses, MAAN – Marco de acuerdo – Identificación de opciones y variables de valor – Concebir paquetes de acuerdos – Seleccionar un principio de acuerdo – Perfeccionar el acuerdo inicial – Cerrar el acuerdo y los próximos pasos 	<ul style="list-style-type: none"> – Describir las etapas y componentes de un proceso de negociación – Diseñar y ejecutar procesos de negociación como una estrategia útil para la resolución creativa de conflicto 	<p>M. Monsalves (2021). <i>Negociar</i>. Texto de estudio</p> <p>M. Monsalves (2021). <i>Claves útiles durante el proceso de negociación</i>. Texto de estudio</p> <p>Albrecht, K., & Albrecht, S. (2000). <i>¿Cómo negociar con éxito?</i> Barcelona: Gránica.</p> <p>Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (1991). <i>¡Si... de acuerdo! Cómo negociar sin ceder</i>. Bogotá: Editorial Norma.</p>

Número	Nombre de la Unidad	Duración en Semanas
Clase 4	La importancia de la comunicación en el proceso de negociación	1
Contenidos	Resultados de Aprendizajes de la Unidad	Referencias a la Bibliografía
<ul style="list-style-type: none"> – La comunicación en el proceso de negociación – ¿Por qué comunicación en un curso de negociación? – Organización de argumentos 	<ul style="list-style-type: none"> – Comprender la importancia de la comunicación en el proceso de negociación – Definir y organizar argumentos para negociar 	<p>M. Monsalves (2021). Los principios de la comunicación efectiva. Texto de estudio</p> <p>M. Monsalves (2021). La mente, el cerebro creativo y la comunicación humana. Texto de Estudio</p> <p>M. Monsalves (2021) Las creencias y la comunicación. Texto de estudio</p>

Número	Nombre de la Unidad	Duración en Semanas
Clase N° 5	Técnicas de Rapport	1
Contenidos	Resultados de Aprendizajes de la Unidad	Referencias a la Bibliografía
<ul style="list-style-type: none"> – Flexibilidad y rapport – Claves del rapport 	Utilizar con efectividad técnicas de rapport en procesos de comunicación cara a cara	M. Monsalves (2021) Las competencias básicas para comunicar con efectividad. Texto de estudio

Número	Nombre de la Unidad	Duración en Semanas
Clase N°6	Uso preguntas en el proceso de negociación	1
Contenidos	Resultados de Aprendizajes de la Unidad	Referencias a la Bibliografía
<ul style="list-style-type: none"> – Utilidad de las preguntas – Tipos de preguntas 	Utilizar las preguntas como estrategia de comunicación y argumentación efectiva	Bandler, R., & Grinder, J. (1996). Patterns of the hypnotic techniques of Milton H. Erickson, MD.

<ul style="list-style-type: none">- Suavizar preguntas- Argumentar preguntando- Modelos para preguntar		Portland: Grinder Associates. Bandler, R., & Grinder, J. (1999). La estructura de la magia. Volumen I. Lenguaje y Terapia. Santiago: Cuatro Vientos.
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Número	Nombre de la Unidad	Duración en Semanas
7	Gestión de objeciones	1
Contenidos	Resultados de Aprendizajes de la Unidad	Referencias a la Bibliografía
<ul style="list-style-type: none"> – ¿Qué son las objeciones? – Tipos de objeciones – Técnicas para el manejo de objeciones 	Gestionar con eficacia las objeciones en un proceso de negociación	<p>Dilts, R. (2003). <i>El Poder de la Palabra</i>. Barcelona: Urano.</p> <p>McKee, R. (2008). <i>El guión. Sustancia, estructura, estilo y principios de la escritura de guiones</i> (Séptima edición ed.). Madrid: Alba editorial.</p>

Número	Nombre de la Unidad	Duración en Semanas
8	Integración de aprendizajes	1
Contenidos	Resultados de Aprendizajes de la Unidad	Referencias a la Bibliografía
<ul style="list-style-type: none"> – Desarrollo de casos de negociación 	Integrar prácticamente diversas técnicas de negociación y comunicación para la gestión de conflictos	

Vigencia desde:	
Elaborado por:	