

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA  
DE COAHUILA**

Una fotografía tomada desde una perspectiva superior que muestra a cinco personas (tres hombres y dos mujeres) sentadas alrededor de una mesa de conferencias. Están revisando documentos y usando dispositivos electrónicos. El ambiente es profesional y colaborativo.

**EL PROCESO  
DE SOLUCION  
DE CONFLICTOS**

**UNIDAD II**

# Introducción Unidad II

## **INTRODUCCIÓN**

Las organizaciones, como sistemas sociales abiertos, sufren continuamente conflictos internos y externos como consecuencia de las relaciones que se establecen entre los miembros que las componen y de las relaciones que la misma organización mantiene con su entorno económico, social o político. Es habitual la existencia de conflictos colectivos, de situaciones conflictivas entre trabajadores y subordinados, o entre organizaciones a causa de la competencia empresarial. Existen diferentes formas de gestionar el conflicto, siendo la negociación la más habitual en el contexto organizacional. Esta se produce cuando dos o más partes desean resolver sus diferencias mediante el diálogo y la transacción.

Esta segunda unidad nos brinda la oportunidad de conocer la naturaleza de la negociación, el uso de estrategias y tácticas para el proceso de negociación y la importancia de la negociación de conflictos en la calidad total, todo esto para que adquieras las herramientas necesarias para actuar y mediar el conflicto como futuro administrador, negociador y gestor.

## **OBJETIVO ESPECÍFICO DE LA UNIDAD**

En esta Unidad el alumno conocerá los fundamentos del proceso de comunicación interpersonal, que practique dicho proceso en un contexto mediante la simulación de escenarios de conflicto.

# Introducción Unidad II

## MAPA DE TEMAS



# Introducción Unidad II

## EVALUACIÓN DE LA UNIDAD

EVALUACIÓN	PUNTOS
ACTIVIDAD: AZTECA	4
ACTIVIDAD: NATURALEZA DE LA NEGOCIACIÓN	3
ACTIVIDAD: PRENEGOCIACIÓN	3
EVALUACIÓN DE LA UNIDAD	10
TOTAL	20

## ACTIVIDAD DE LA UNIDAD

TEMA	SUBTEMA	ACTIVIDAD
<b>Negociación y Conflicto</b>	Estrategia, técnica, táctica	Azteca
<b>El Conflicto</b>		Naturaleza de la Negociación
<b>Planificación</b>		Prenegociación

## EJERCICIOS DE LA UNIDAD

TEMA	SUBTEMA	EJERCICIO
Control de las emociones	Negociación	Importancia de controlar las emociones en las negociaciones