



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA

EAN

Escuela de
**Administración de
Negocios**

Programa de Curso

DN-0507 ESTRATEGIAS Y TÁCTICAS DE NEGOCIACIÓN

La Escuela de Administración de Negocios.

Fundada en 1943, es una de las escuelas con mayor trayectoria en Costa Rica y Centroamérica en la formación de profesionales de alto nivel en las carreras de Dirección de Empresas y Contaduría Pública. Cuenta con un equipo de docentes altamente capacitado, así como un currículum actualizado según las necesidades actuales del mercado. A partir de junio 2016, el SINAES otorgó acreditación de ambas carreras a la Sede Rodrigo Facio.

Misión

Promover la formación humanista y profesional en el área de los negocios, con ética y responsabilidad social, excelencia académica y capacidad de gestión global, mediante la docencia, la investigación y la acción social, para generar los líderes y los cambios que demanda el desarrollo del país.

Visión

Ser líderes universitarios en la formación humanista y el desarrollo profesional en la gestión integral de los negocios, para obtener las transformaciones que la sociedad globalizada necesita para el logro del bien común.

Valores Humanistas

Ética Tolerancia Solidaridad
Perseverancia Alegría

Valores Empresariales

Innovación Liderazgo Excelencia
Trabajo en Equipo Emprendedurismo
Responsabilidad Social

Una larga trayectoria de excelencia...





PROGRAMA DEL CURSO
DN-0507 ESTRATEGIAS Y TÁCTICAS DE NEGOCIACIÓN¹

III CICLO 2020

I. INFORMACIÓN DEL CURSO

Carrera (s): Dirección de Empresas

Curso del VI ciclo del Plan de Estudios.

Requisitos: DN-0111 o DN-0406

Correquisitos: No tiene

Créditos: 03

Horas de teoría: 1,5 horas

Horas de laboratorio: 0

Horas de práctica: 1,5

II. DOCENTE DEL CURSO

GR	Docente	Horario Lectivo ²	Plataforma Virtual Oficial ³	Horario de atención
901	Sonia Cisneros Zumbado (coordinadora)	K y J: 18 a 20:50	Mediación Virtual	M: 10 a 11:30

1 Fecha de actualización: 18 de diciembre de 2020

2 Además del horario lectivo, a solicitud de la persona estudiante, el docente podrá atender consultas según la hora, el día y por el medio acordado para cada caso particular, dentro del marco de la normativa de la Universidad de Costa Rica.

3 De manera complementaria, el docente podrá utilizar otras plataformas para facilitar la interacción con la persona estudiante.



III. DESCRIPCIÓN DEL CURSO

Este curso de Estrategias y Tácticas de Negociación pretende que la persona estudiante desarrolle sus habilidades como negociador eficaz. Los gerentes en su práctica profesional negocian de muchas formas, con el propósito de encontrar apoyo al nuevo plan de mercadeo, para la definición del presupuesto del año siguiente, para definir con otros gerentes las responsabilidades del área, entre múltiples acciones más. En definitiva, la negociación es parte del trabajo diario del actuar gerencial.

Este curso se ha diseñado de manera que permita a la persona estudiante reconocer y administrar adecuadamente la dimensión humana en las negociaciones, así como conocer y aplicar diferentes técnicas de negociación en el ámbito de los negocios.

Se busca que la persona profesional de Dirección de Empresas sea además de una persona preparada en las áreas técnicas de este curso, alguien con actitudes de emprendedurismo, con sentido de la ética y de responsabilidad social, que se desempeñe y tome decisiones tomando en cuenta valores como la solidaridad, la tolerancia y la perseverancia, y destrezas tales como la comunicación asertiva y el trabajo en equipo. La población estudiantil debe dirigir su actuar durante el curso acorde con dichos valores y competencias, y aplicarlos en su desarrollo del curso.

IV. OBJETIVO GENERAL

Analizar diferentes estrategias y tácticas de negociación, que permitan una mejor comprensión de los contextos para la toma de decisiones en diferentes situaciones de negocios, que a la larga contribuya al desarrollo del perfil gerencial del estudiantado.

V. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Integrar la ética y la responsabilidad social en el análisis del contenido programático del curso.
2. Profundizar en el diálogo reflexivo sobre los valores de solidaridad, tolerancia y perseverancia.
3. Desarrollar la aplicación de las competencias de comunicación asertiva y trabajo en equipo.
4. Comprender el proceso de la negociación.
5. Reconocer la dinámica humana en los procesos de negociación.
6. Facilitar la identificación de los estilos de resolución de conflictos.
7. Reconocer los diferentes estilos de negociación.
8. Reconocer las barreras que pueden afectar el cierre de una negociación, así como algunas estrategias para superarlas.
9. Fortalecer la capacidad negociadora la persona estudiante a través de ejercicios prácticos.
10. Comprender la aplicación de un modelo de negociación en diferentes situaciones.
11. Reflexionar sobre la práctica de la ética en las negociaciones.
12. Desarrollar la aplicación de habilidades esenciales de un negociador tales como, la comunicación asertiva, persuasión, entre otros.
13. Repasar sobre las posibilidades de mejora que posee la persona estudiante para la mejora de la habilidad negociadora.



VI. CONTENIDO PROGRAMÁTICO

En el curso se desarrollarán los siguientes temas:

TEMA 1. El contexto de las negociaciones

- Introducción a la negociación.
- Estilos de manejo de conflictos.
- Estilos de negociación distributiva versus negociación integrativa.
- Elementos en el proceso de negociación.

TEMA 2. El proceso de las negociaciones

- La preparación en la negociación.
- Estrategias y tácticas de negociación distributiva.
- Estrategias y tácticas de negociación integradora.
- Negociación basada en principios. Generalidades.
- Desarrollo de Mejor Alternativa

TEMA 3. La dimensión humana de las negociaciones

- Las emociones y la percepción en la negociación.
- La Comunicación empática y asertiva.
- Barreras para lograr acuerdos.
- Errores en la negociación.
- Poder y estrategias de persuasión
- La ética en las negociaciones

TEMA 4. La Negociación en las empresas y sus contextos.

- Las relaciones en una negociación
- Casos de negociación en diferentes contextos.
- Negociaciones de múltiples partes
- Negociaciones complejas.

TEMA 5. La Negociación en entornos multiculturales

- Aspectos culturales en la negociación internacional.
- Mejores prácticas de negociación



VII. ASPECTOS METODOLÓGICOS

1. El personal docente y la población estudiantil desarrollarán las clases dentro de un ambiente de tolerancia, respeto y comunicación asertiva. El profesorado promoverá el trabajo en equipo, en un plano de igualdad de oportunidades y sin discriminación de ninguna especie de forma tal que se garantice un ambiente de diálogo y libre expresión de las ideas y opiniones.
2. El curso se desarrollará bajo un proceso de enseñanza aprendizaje bajo el enfoque constructivista donde el docente actuará como un facilitador del proceso de aprendizaje del estudiantado, en procura de motivar y orientar los procesos de reflexión personal, fomentar el aprendizaje colaborativo y fortalecer el trabajo en equipo en el desarrollo de proyectos de aplicación.
3. Se incentivará tanto la participación individual como grupal donde se desarrolle el análisis crítico y las habilidades de comunicación verbal, escrita y el trabajo colaborativo. Además, se busca que en los grupos exista diversidad de género y que en la medida de lo posible sean multidisciplinarios. Se busca desarrollar habilidades investigativas, de análisis, de comunicación asertiva entre estudiantes, negociación y búsqueda de fuentes confiables y recientes.
4. El docente contará con diversas estrategias didácticas para lograr involucrar a la persona estudiante en la construcción del proceso de aprendizaje. Dichas estrategias implican que debe prepararse de previo a la clase para participar activamente de las discusiones, con análisis significativo y argumentos bien elaborados para sostener sus posiciones. Las diversas estrategias se detallan en el apartado de Sistema de Evaluación.
5. El curso se impartirá bajo la modalidad virtual, mediante el uso de la plataforma institucional "Mediación Virtual". Dicha plataforma constituye el entorno oficial del curso para poner a disposición de los estudiantes los materiales (lecturas, videos, entre otros), realizar foros virtuales, recibir tareas, trabajos individuales y grupales, exámenes y para realizar los comunicados formales del curso. De manera complementaria puede utilizarse alguna otra plataforma virtual para facilitar la interacción del profesor y los estudiantes durante el horario de lecciones y de atención de consultas. Dichas plataformas no sustituyen total ni parcialmente el uso de la plataforma oficial.
6. Es posible realizar la grabación de las clases virtuales sincrónicas en formatos de audio y video, en cuyo caso el docente lo indicará en cada sesión, con la finalidad de que el estudiantado decida si desean o no ingresar a la sesión con su audio y video.
7. Como parte de las lecturas de apoyo a los temas que se desarrollan en cada clase se utilizarán al menos dos lecturas en idioma inglés, con el objetivo de fortalecer la comprensión de lectura en este idioma. Debido a que en los grupos hay personas estudiantes con diferente nivel lingüístico, la discusión de los temas, reportes o presentaciones acerca del material leído se realizará en idioma español.
8. Las personas estudiantes deberán aprender a hacer uso eficiente de las fuentes de información y de las metodologías de investigación planteadas por el docente, tendientes a elaborar un trabajo final relacionado con el ámbito de las negociaciones en diversos contextos.



Objetivos de los aspectos metodológicos

1. Fomentar el aprendizaje colaborativo.
2. Comprender y aplicar los conceptos teóricos clave.
3. Afianzar la capacidad de investigación bibliográfica.
4. Fortalecer las competencias de trabajo en equipo y comunicación.
5. Fomentar el desarrollo del pensamiento crítico y la generación de insumos de información empresariales y organizacionales como insumo para la toma de decisiones.
6. Fortalecer la comprensión de materiales técnicos en otro idioma.

Objetivos de las competencias Éticas

1. Fomentar el respeto entre los compañeros, en la relación docente-estudiante y demás miembros de la comunidad universitaria.
2. Fortalecer la responsabilidad en el cumplimiento de tareas y compromisos.
3. Alentar procesos de toma de decisiones que contribuyan al consumo responsable y el desarrollo sostenible

VIII. SISTEMA DE EVALUACIÓN

A través de los siguientes componentes de la evaluación, en lo que resulte pertinente en cada uno de los temas, se integrarán aspectos sobre ética, responsabilidad social y emprendimiento. También se tomará en consideración la aplicación de los valores y competencias referidos en la descripción del curso.

Rubro	Porcentaje
Pruebas cortas individuales	
- Primera prueba corta: 10%	
- Segunda prueba corta: 10%	
- Tercera prueba corta: 10%	30%
Asignaciones	
- Tareas individuales sobre lecturas en inglés: 5%	
- Taller grupal para Escuela de Agronomía: 5%	
- Investigación grupal de negociaciones en diversos contextos: 10%	20%
Simulaciones y participación activa en clase	
- Simulaciones calificadas: 20%	
- Asesoría a Escuela de Agronomía: 10%	30%
Trabajo de investigación	
- Investigación de país asignado: 10%	
- Simulación multicultural: 10%	20%
NOTA	100%



El docente contará con diversas estrategias didácticas de carácter sincrónico y asincrónico⁴, para lograr involucrar al estudiante en la construcción del proceso de aprendizaje. Dichas estrategias implican que los estudiantes se preparen con la lectura y análisis del material indicado en el programa del curso y con materiales adicionales asignados. Asimismo, se requiere que investigue por su propia cuenta (videos, notas técnicas, lecturas, entre otros), que le permitan participar activamente y enriquecer la lección. Se tomará en consideración la participación individual y grupal.

RUBRO 1. PRUEBAS CORTAS INDIVIDUALES (30%). Se realizarán tres pruebas cortas en las que se evaluará lo visto en clase y las lecturas asignadas. La duración máxima será de 60 minutos y se llevarán a cabo en las fechas establecidas en el cronograma. El examen se deberá entregar en la plataforma Mediación Virtual. Los exámenes de reposición se registrarán según el Art. 24 del Reglamento Académico Detalle de examen de reposición.

RUBRO 2. ASIGNACIONES (20%). El docente solicitará dos tareas individuales entre los cuales podrá asignar ensayos argumentativos, análisis de películas, investigaciones cortas u otras herramientas didácticas de carácter individual o grupal. Se incluyen las lecturas de material en idioma inglés. Se debe entregar en la fecha y forma establecida por el docente en la plataforma de Mediación Virtual.

RUBRO 3. SIMULACIONES Y PARTICIPACION ACTIVA EN CLASE (30%). Se realizarán simulaciones de práctica y otras calificadas sobre negociación en las cuales se tomará en consideración el desenvolvimiento personal y grupal. Se implementará una actividad especial de apoyo a Proyectos productivos con la Escuela de Agronomía. El docente llevará un registro de la participación de las personas estudiantes en las simulaciones y demás actividades realizadas en cada una de las sesiones, las cuales podrán ser individuales, en parejas o en grupos según las indicaciones.

RUBRO 4. TRABAJO DE INVESTIGACION (20%). El trabajo de investigación se hará en grupos de máximo 5 estudiantes, el cual deberá reunir diversos elementos característicos de la negociación y entorno cultural de un país asignado por el docente. Se incluye una aplicación práctica mediante una negociación con un contacto del país investigado. Ver ANEXO 1 Pautas para el trabajo de investigación de negociaciones multiculturales. Para la presentación oral del trabajo de investigación únicamente se evalúa la persona estudiante presente en la sesión respectiva de manera virtual en la exposición. No es posible realizar reposición de presentaciones orales, por lo que la ausencia implica la pérdida de los puntos correspondientes.

⁴ Según la Resolución VD-11489-2020, “...el docente podrá utilizar estrategias de carácter sincrónico, mediante la convergencia espacial y temporal de las personas participantes del curso; o bien, de carácter asincrónico, cuando la interacción de las personas participantes está marcada por la divergencia espacio-temporal.”



IX. CRONOGRAMA

SESIÓN	FECHA	Materiales/Actividades
TEMA 1. El contexto de las negociaciones		
1	05 de enero	<p style="text-align: center;">Introducción a las negociaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación del programa y de los objetivos de las carreras. - Motivación del curso. - Formación de grupos de trabajo. - Explicación del trabajo de investigación y el de Proyectos Productivos en coordinación con la Escuela de Agronomía. - Asignación de países y de grupo para Proyecto Productivo - Introducción a las negociaciones. Capítulo 1. La naturaleza de una negociación - Actividad: Test de Actitudes, creencias y comportamientos de los negociadores.
2	07 de enero	<p style="text-align: center;">Negociaciones distributivas y manejo de conflictos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lecturas: Capítulo 1. La naturaleza de una negociación y Capítulo 2. Estrategia y tácticas de una negociación distributiva. - Actividad: Encuesta sobre estilos de manejo de conflictos. - Práctica de simulación
3	12 de enero	<p style="text-align: center;">Negociaciones integradoras</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lectura: Capítulo 3. Estrategia y tácticas de una negociación integradora. - <u>Actividad: Invitado especial. Escuela de Agronomía</u>
TEMA 2. El proceso de las negociaciones		
4	14 de enero	<p style="text-align: center;">La preparación en la negociación, estrategias y tácticas, negociación basada en principios y desarrollo del MAPAN</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lectura: Capítulo 4. Negociación. Estrategia y planificación. - <u>Actividad: Simulación Calificada #1</u>
5	19 de enero	<p style="text-align: center;">Evento especial Taller: Impulsando negociaciones en coordinación con la Escuela de Agronomía</p>
TEMA 3. La dimensión humana de las negociaciones		
6	21 de enero	<p style="text-align: center;">El poder y la ética en el negociador</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lecturas: Capítulo 7. Obtención y utilización del poder y Capítulo 8. La ética en la negociación - Examen Corto #1 (Incluye los capítulos 1, 2, 3, 4 y todo lo visto en clase sobre los temas correspondientes)
7	26 de enero	<p style="text-align: center;">La comunicación en las negociaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lectura: Capítulo 6. La comunicación asertiva en una negociación.



SESIÓN	FECHA	Materiales/Actividades
TEMA 4. La Negociación en las empresas y sus contextos.		
8	28 de enero	Las relaciones en la negociación <ul style="list-style-type: none">- Lectura: Capítulo 9. Las relaciones en una negociación- Entrega de asignación individual basada en la lectura en inglés: "Training Women to be leaders: Negotiating skills for success" del Program on Negotiation at Harvard- Actividad: Simulación Calificada #2
9	02 de febrero	Negociaciones en diversos contextos Presentación de Investigaciones cortas con los temas asignados por el docente -Primera parte-
10	04 de febrero	Negociaciones en diversos contextos Presentación de Investigaciones cortas con los temas asignados por el docente -Segunda parte-
11	09 de febrero	Negociaciones grupales <ul style="list-style-type: none">- Lectura asignada: Capítulo 10: Múltiples partes y equipos. Consensos para lograr acuerdos colectivos.- Examen Corto #2 (Incluye los capítulos 6, 7, 8 y 9 y todo lo visto en clase sobre los temas correspondientes)
TEMA 5. La Negociación en entornos multiculturales		
12	11 de febrero	Negociaciones multiculturales <ul style="list-style-type: none">- Lectura asignada: Capítulo 11. Negociaciones internacionales y transculturales.- Entrega de asignación individual basada en la lectura en inglés: Getting to Sí, Ja, Oui, Hai and Da- Actividad: Simulación calificada #3 - multicultural con invitado asignado
13	16 de febrero	<ul style="list-style-type: none">- Todos los grupos entregan en formato digital el Trabajo Final de Investigación.- Inician las presentaciones ejecutivas de las investigaciones.
14	18 de febrero	<ul style="list-style-type: none">- Continúan y finalizan las presentaciones ejecutivas de las investigaciones.
15	23 de febrero	Las mejores prácticas de negociación <ul style="list-style-type: none">- Lectura asignada: Capítulo 12. Las mejores prácticas en las negociaciones. Los negociadores eficaces.- Realimentación de los aprendizajes del curso.- Examen Corto #3 (Incluye los capítulos 10,11, y 12 y todo lo visto en clase sobre los temas correspondientes)
16	25 de febrero	Entrega de promedios
	04 de marzo	Examen de ampliación



X. BIBLIOGRAFÍA

Libro de Texto:

Roy Lewicki, Bruce Barry, David Saunders. (2012). *Fundamentos de Negociación*. Mexico, D.F.: McGrawhill.

Bibliografía complementaria:

Budjac, B. (2011). *Técnicas de negociación y resolución de conflictos*. México: Pearson.

García-Lomas, O. L. (2013). *Cómo negociar con éxito en 50 países*. Barcelona: Global Marketing.

Malhotra, D. (2016). *Negociar lo imposible*. En D. Malhotra, *Negociar lo imposible*. Barcelona: Empresa Activa.

Roger Fisher, William Ury. (2012). *Obtenga el sí: el arte de negociar sin ceder*. Mexico: Norma.

Roger Fisher, William Ury, Bruce Patton. (1993). *Si... ¡de acuerdo! cómo negociar sin ceder*. Mexico: Editorial Norma.

Ury, W. (2012). *Supere el No. Cómo negociar con personas que adoptan posiciones inflexibles*. Barcelona: Gestión 2000.

Lecturas en inglés:

Meyer, H. (2015). Getting to Sí, Ja, Oui, Hai and Da. How to negotiate across cultures. *Harvard Business Review*, 8.

Board, H. N. (2012). Training Women to be Leaders: Negotiating Skills for Success. *Program on Negotiation at Harvard Law School*.

XI. INFORMACIÓN DE CONTACTO DE LOS DOCENTES

SEDE RODRIGO FACIO			
G R	Docente	Correo	HORARIO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS ⁵
901	Sonia Cisneros Zumbado (coordinadora)	sonia.cisneros@ucr.ac.cr	M: 10 a 11:30

XII. ANEXOS

⁵ A solicitud de la persona estudiante, el docente podrá atender consultas según la hora, el día y el medio acordado para cada caso particular, dentro del marco de la normativa de la Universidad de Costa Rica.



ANEXO 1

PAUTAS PARA EL TRABAJO FINAL DE INVESTIGACIÓN DE NEGOCIACIONES MULTICULTURALES

1. La investigación debe presentar una descripción de los rasgos culturales más importantes del país seleccionado y destacar en qué se diferencia la cultura seleccionada de la cultura costarricense.
2. El trabajo requiere una presentación ejecutiva, la cual se deberá hacer en formato .ppt u otro similar.
3. Los temas que se deben abordar (cfr. Llamazares, O.) son:
 - a. **Datos Básicos.** Población, PIB per cápita, forma de Estado, divisa, idioma oficial y negocios, religión, principales ciudades, problemáticas sociales, extensión territorial, mapa y ubicación geográfica, etc.
 - b. **Entorno Empresarial.** Marco geopolítico, situación económica, principales sectores, oportunidades de negocio, barreras a empresas extranjeras, etc.
 - c. **Estrategias de Negociación.** Forma de acceso al mercado, argumentación, margen de negociación y cultura del regateo, pautas sobre contratos, modos de crear confianza en ese entorno, etc. Estrategias (competitiva, cooperativa) y tácticas más apropiadas (regateo, concesiones, etc.)
 - d. **Normas de Protocolo.** Saludos y presentaciones, nombres y títulos, temas inapropiados, comportamientos en la mesa, gestos y comunicación no verbal, regalos, etc.
 - e. **Páginas Web de referencia.** Ministerios, organismos de comercio exterior e inversión extranjera, aduanas, institutos de estadística, cámaras de comercio, directorios de empresas, ferias y exposiciones, prensa general y de negocios, etc.
 - f. **Información práctica que sea de utilidad.** Por ejemplo: diferencias horarias, prefijos telefónicos y códigos de Internet, clima, tabla de conversión de medidas, etc.
4. Debe incluir otros temas de interés específicos, tales como los siguientes:
 - a. **Lenguaje.** Pautas lingüísticas, lenguaje no verbal, costumbres y connotación cultural.
 - b. **Estilos de Comunicación.** Directa o indirecta, tono de voz, uso del contacto visual y otros tipos de comunicación verbal ¿cuál es la conducta de las personas hacia los demás? ¿Cortés y amable, o sobrio y empresarial? ¿Se lleva a cabo la comunicación ante todo por escrito, o boca en boca?
 - c. **Normas sociales.** Entendidas como reglas del “adecuado comportamiento”.
 - d. **Elementos de puntualidad.** Formalidad versus informalidad.
 - e. **Toma de decisiones.** ¿Qué implicaciones tiene decir o no la verdad? Actitud frente a los superiores: ¿Es el jefe una deidad en miniatura o un colega dotado de autoridad? Estilos de liderazgo y de solución de problemas.
 - f. **Cultura.** ¿Es la cultura más individualista que colectiva? ¿Qué se puede considerar ofensivo? ¿Cómo se representa el poder de quien negocia?
 - g. **Prioridades en el estilo de vida.** ¿Vivir para trabajar o trabajar para vivir?
 - h. **Religión.** ¿Cuál es el papel desempeñado por la religión?
 - i. **Expectativas de roles.** ¿Cuál es el papel de las mujeres, por ejemplo, en la sociedad? ¿Son esposas y madres, o colegas de pleno derecho? ¿Desempeñan un papel preponderante en la vida empresarial o prácticamente ninguno?
 - j. **Relaciones interpersonales.** ¿Llamar por el apellido o por el nombre? ¿En la primera reunión o solamente entre antiguos compañeros?



- k. **Contacto inicial y tipo de relación.** ¿Es oficial o informal? ¿Con una copa de cerveza tras una jornada de trabajo, o de otra manera?
 - l. **Motivación.** ¿Tiene sus raíces en la empresa, en la familia, o en ambos? ¿Qué es lo que motiva a la gente dentro de un determinado contexto cultural, en términos generales? ¿Ritmo de trabajo relajado o acelerado?
 - m. **Estilo de negociación.** ¿Se llega fácilmente a la confrontación o es que son más comunes el consenso y el término medio? ¿Se vuelven a negociar los contratos una vez que cambiaron las condiciones, o se respetan pase lo que pase?
5. Con respecto a la presentación, deberá considerarse:
- a. **Duración.** La exposición deberá extenderse como máximo 15 minutos.
 - b. **Documentación.** El material a entregar a los compañeros quedará a discreción de cada grupo. Si es un documento puede hacerse en manera digital.
 - c. **Calificación.** La evaluación del estudio se efectuará principalmente basado en la presentación que se haga en clase.
6. Se evaluarán los siguientes aspectos:
- a. **Creatividad y calidad de la presentación.** Visual, verbal, interacción con las personas estudiantes, medios audiovisuales, ejemplos de negociación, etc.
 - b. **Profundidad en los contenidos.** Ir más allá de la bibliografía y páginas Web que se ofrecen como base.
 - c. **Actualidad y realismo.** Entregar información práctica y de utilidad, adecuada a la situación nacional e internacional presente.