

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA

## COORDINACIÓN GENERAL DE FORMACIÓN PROFESIONAL

### PROGRAMA DE UNIDAD DE APRENDIZAJE

#### I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

- 1. Unidad Académica:** Facultad de Ciencias Administrativas, Mexicali; Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada; Facultad de Contaduría y Administración, Tijuana; Facultad de Ciencias de la Ingeniería, Administrativas y Sociales, Tecate; y Facultad de Ingeniería y Negocios, San Quintín.
- 2. Programa Educativo:** Licenciado en Administración de Empresas, Licenciado en Contaduría, Licenciado en Mercadotecnia y Licenciado en Gestión Turística
- 3. Plan de Estudios:** 2021-2
- 4. Nombre de la Unidad de Aprendizaje:** Técnicas de Negociación
- 5. Clave:** 39020
- 6. HC:** 02 **HT:** 02 **HL:** 00 **HPC:** 00 **HCL:** 00 **HE:** 02 **CR:** 02
- 7. Etapa de Formación a la que Pertenece:** Disciplinaria
- 8. Carácter de la Unidad de Aprendizaje:** Optativa
- 9. Requisitos para Cursar la Unidad de Aprendizaje:** Ninguno



#### Equipo de diseño de PUA

Ana Cecilia Bustamante Valenzuela  
María Elena Velázquez Valencia  
Imelda Cuevas Merecías  
María Concepción Ramírez Barón

#### Vo.Bo. de subdirector(es) de Unidad(es) Académica(s)

Adelaida Figueroa Villanueva  
Jesús Antonio Padilla Sánchez  
Esperanza Manrique Rojas  
Ana Cecilia Bustamante Valenzuela  
Angélica Reyes Mendoza  
Edith Martín Galindo

**Fecha:** 03 de diciembre de 2020

## **II. PROPÓSITO DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE**

El propósito de la unidad de aprendizaje es proporcionar al estudiante los conocimientos de las técnicas de negociación basadas en el contexto y gestionar los recursos de una entidad económica desde una perspectiva local y global, que le permitan realizar negociaciones eficientes para su beneficio profesional y el de la organización. Además, desarrollara su inteligencia emocional y habilidades de comunicación para la toma de decisiones asertivas. Esta asignatura es homologada para los programas de la DES Contable-Administrativa.

## **III. COMPETENCIA GENERAL DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE**

Aplicar las técnicas de negociación en diferentes ámbitos, mediante el análisis del contexto, el rol del negociador, los recursos, los principios y estilos de negociación, que permitan el desarrollo de ventajas competitivas individuales o colectivas, acuerdos satisfactorios y la toma de decisiones, con actitud persuasiva, analítica, honestidad y empatía.

## **IV. EVIDENCIA(S) DE APRENDIZAJE**

Informe final de resultados del caso práctico integral en donde planteé las características, describa el proceso y los aspectos culturales de los involucrados en la negociación o el conflicto y analice las diversas alternativas considerando los roles que se propongan según sea el caso.

**V. DESARROLLO POR UNIDADES**  
**UNIDAD I. Comportamiento Individual y organizacional**

**Competencia:**

Identificar la importancia del comportamiento individual y organizacional, a través de las estrategias de solución de conflictos, para reconocer las características y habilidades del negociador, actuando con responsabilidad social y honestidad

**Contenido:**

- 1.1 Definición de comportamiento individual y grupal
- 1.2 Importancia del comportamiento individual y grupal
- 1.3 Bases de la conducta individual
- 1.4 Bases de la conducta grupal
- 1.5 Teorías conductuales
- 1.6 Definición de conflicto
- 1.7 Niveles de conflicto
- 1.8 Elementos de conflicto
- 1.9 Estrategias de solución de conflictos
  - 1.9.1 Disruptiva
  - 1.9.2 Integradora

**Duración:** 6 horas

## UNIDAD II. El proceso de la negociación

### Competencia:

Analizar los roles en el proceso de negociación por medio de la identificación y estudio de los estilos, proceso y principios de negociación con el fin de gestionar y optimizar recursos y toma de decisiones para el logro de acuerdos satisfactorios, con honestidad, respeto y sentido crítico.

### Contenido:

**Duración:** 10 horas

- 2.1 La negociación
- 2.2 Marco conceptual de la negociación
- 2.3 características del negociador
- 2.4 ámbitos de la negociación
  - 2.4.1 Laboral
  - 2.4.2 Organizacional
  - 2.4.3 Diplomática
  - 2.4.4 Negociación virtual o a distancia
  - 2.4.5 Nacional e internacional
- 2.5. Tipos y estilos de negociación
  - 2.5.1. Estrategia dual
  - 2.5.2. Competitivas
  - 2.5.3. Integrativas
  - 2.5.4. Del contexto, complejas
  - 2.5.5. Negociación intercultural
- 2.6 Roles en el proceso de negociación
  - 2.6.1. Moderador
  - 2.6.2. Árbitro
  - 2.6.3. Moderador-árbitro
  - 2.6.4. Asesor
  - 2.6.5. Facilitador
  - 2.6.6. Mediador
- 2.7 El proceso de negociación
  - 2.7.1. Preparación
  - 2.7.2. Intercambio de información
  - 2.7.3. Tácticas y estrategias
  - 2.7.4. Acuerdos

2.7.5. Cierre

2.7.6. Seguimiento

2.8 Principios de la negociación:

2.8.1. Intereses y posiciones

2.8.2. Opciones

2.8.3. Alternativas

2.8.4. Criterios

2.8.5. Relaciones

2.8.6. Comunicación

2.8.7. Compromisos

## UNIDAD III. La comunicación en las negociaciones

### Competencia:

Efectuar procesos de comunicación efectivos en la negociación, a través del autoconocimiento del negociador, los recursos de negociación y persuasión, para lograr una negociación exitosa con inteligencia emocional, empatía y respeto.

### Contenido:

**Duración:** 6 horas

- 3.1 La inteligencia emocional
- 3.2 La comunicación en la negociación
  - 3.2.1. La empatía estratégica
  - 3.2.2. Practica la escucha activa
  - 3.2.3. Usa las tres últimas palabras de tu interlocutor
  - 3.2.4. Entiende la dinámica de las necesidades
  - 2.2.5. Extiende el control de tu cliente
  - 2.2.6. Crea una oferta progresiva
- 3.3 Los recursos de negociación
  - 3.3.1. El uso del lenguaje
  - 3.3.2. La comunicación no verbal
  - 3.3.3. Expresiones faciales
  - 3.3.4. El cuerpo y las posturas
  - 3.3.5. El vestido, la imagen y su importancia
  - 3.3.6. La tecnología
  - 3.3.7. La distancia
- 3.4 La programación neurolingüística
  - 3.4.1. Autoestima y negociación
- 3.5 La persuasión
- 3.6 Negociación de alto impacto

## UNIDAD IV. Técnicas de negociación

### **Competencia:**

Aplicar modelos y técnicas de negociación, identificando los elementos que intervienen en el proceso, para crear soluciones integrales y de beneficio común con honestidad, empatía y respeto.

### **Contenido:**

**Duración:** 6 horas

#### 4.1 Modelos y técnicas de negociación

##### 4.1.1. Método Harvard

4.1.1.1. Distingue entre el problema y las personas

4.1.1.2. Entiende los intereses

4.1.1.3 Crea soluciones integrales

4.1.1.4 Mantén tus criterios

4.1.1.6 Ten en cuenta todos los elementos

##### 4.1.2 Técnica de Negociación ganar-ganar

4.1.2.1 Alimenta la reciprocidad

4.1.2.2 Pregunta de manera certera: Diseña un plan A, B y C:

4.1.2.3 Da prioridad a la colaboración y no a la competencia

4.1.2.4 Crea acuerdos temporales

4.1.3 Técnica de AIDA

4.1.4 Técnica de SPIN

4.1.5 Técnica de ZELEV NUEL

## UNIDAD V. Aspectos culturales de la negociación internacional

### Competencia:

Analizar el proceso de negociación , considerando los aspectos culturales, contextuales y su evolución, para reconocer los estilos de negociación de acuerdo al contexto, la generación y su impacto en la apoca actual, con actitud inclusiva, compromiso social y trabajo colaborativo.

### Contenido:

**Duración:** 4 horas

5.1 La importancia de la cultura y tradiciones

5.2 Negociado con otras culturas

5.2.1 Estilos de negociación por regiones en México

5.2.2 Estilos de negociación por países

5.2.3 Estilos de negociación por generación como baby boomers, X, millennials, centennials, alpha, otros.

5.3 Tipos de contextos en las negociaciones

5.4 Negociación en grupo

5.4.1 Autodirigidos

5.4.2 Multidisciplinarios, Interdisciplinarios y transdisciplinarios

5.4.3 Virtuales

5.4.4 Tamaños pequeños, medianos y grandes

5.4.5 Constitución y procedimiento del grupo negociador

5.4.6 Factores de éxito en la negociación en grupo



## VI. ESTRUCTURA DE LAS PRÁCTICAS DE TALLER

No.	Nombre de la Práctica	Procedimiento	Recursos de Apoyo	Duración
UNIDAD II				
1	Elementos de negociación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Observar y analizar un video sobre un caso de negociación.</li> <li>2. Anota y responde a las siguientes preguntas:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. ¿Cuál es la situación que desea negociar el Sr. Ramos?</li> <li>b. ¿Quiénes son los actores en el proceso de negociación y qué se está negociando?</li> <li>c. ¿Qué elementos y recursos de la negociación utiliza el Sr. Ramos?</li> <li>d. ¿Cuáles son los diversos estilos, tipos y características de la negociación que se muestran en el video? Del Sr. Ramos, Del Sr. Quiroga</li> <li>e. ¿A qué se refiere la última frase que menciona el Sr. Ramos? “uno no obtiene lo que merece, consigue lo que negocia.”</li> </ol> </li> <li>3. Reflexiona y escribe acerca de los resultados de negociación y las consecuencias de las mismas.</li> <li>4. Entregar reporte con las respuestas al docente.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Video “Caso de Negociación” <a href="https://www.youtube.com/watch?v=BOfy2XJ4-ig">https://www.youtube.com/watch?v=BOfy2XJ4-ig</a></li> <li>• Equipo de cómputo</li> <li>• Proyector</li> <li>• Internet</li> </ul>	4 horas
2	Entrevista de casos exitosos y casos de fracaso.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atiende las indicaciones del docente.</li> <li>2. Realiza dos entrevistas, 1. Dirigida a un negociador que haya cerrado</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de computo</li> <li>• Grabadora</li> <li>• Cámara</li> <li>• Computadora</li> </ul>	6 horas

		<p>una negociación exitosa. 2. Dirigida a un negociador que no haya logrado una negociación.</p> <p>3. La entrevista debe atender mínimo los siguientes cuestionamientos:</p> <p>¿Qué negociaron?  ¿Cuáles fueron las técnicas utilizadas?  ¿Qué roles tomó en la negociación?  ¿Cómo fue el proceso de negociación?  ¿Cómo se sintió emocionalmente durante las diferentes etapas del proceso de negociación?</p> <p><b>Para el caso de éxito</b>  ¿Por qué considera que fue exitosa la negociación?  ¿Cuál fue el resultado?</p> <p><b>Para el caso no exitoso</b>  ¿Por qué considera que fracaso la negociación?  ¿Cuál fue el resultado?</p> <p>4. Elaborar reporte del análisis de las entrevistas., que integre las respuestas a los cuestionamientos y análisis de la identificación de elementos en cuanto a los roles, estrategias y conclusiones de los casos.</p> <p>5. En plenaria se presentan resultados.</p> <p>6. Entregar al docente.</p>		
3	Dramatización de una negociación	1. Formar equipos de aproximadamente 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de computo</li> <li>• Grabadora</li> </ul>	6 horas

		<p>integrantes.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. El docente asigna los roles y la situación a resolver a cada equipo.</li> <li>3. Representar por medio de una dramatización el proceso de negociación y el acuerdo.</li> <li>4. Dar y recibir retroalimentación por parte del grupo</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cámara</li> <li>• Computadora</li> </ul>	
<b>UNIDAD III</b>				
4	FODA individual	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atiende las indicaciones del docente</li> <li>2. De manera individual realiza un FODA personal, donde se describen características como negociador de acuerdo a experiencias vividas.</li> <li>3. Participa voluntariamente en plenaria.</li> <li>4. Entregar el documento individual y por escrito.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de computo</li> <li>• Grabadora</li> <li>• Cámara</li> <li>• Computadora</li> </ul>	4 horas
<b>UNIDAD V</b>				
5	Caso real de negociación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se integra en equipos</li> <li>2. El maestro entrega un caso real de negociación.</li> <li>3. Desarrolla los elementos del caso práctico <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe el proceso y los aspectos culturales y contexto de los involucrados en la negociación o el conflicto</li> <li>• Analiza las diversas alternativas de negociación.</li> <li>• Selecciona y aplica las</li> </ul> </li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de computo</li> <li>• Grabadora</li> <li>• Cámara</li> <li>• Computadora</li> </ul>	12 horas

		<p>técnicas de negociación y roles.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>4. Redacta informe final, que describa los aspectos del escenario de la negociación.</li><li>5. Integra una reflexión contestando a la pregunta ¿Cómo se sintió emocionalmente durante las diferentes etapas del proceso de negociación?</li><li>6. Presentan en plenaria, dan y reciben retroalimentación.</li></ol>		
--	--	---	--	--

## VII. MÉTODO DE TRABAJO

**Encuadre:** El primer día de clase el docente debe establecer la forma de trabajo, criterios de evaluación, calidad de los trabajos académicos, derechos y obligaciones docente-alumno.

**Estrategia de enseñanza (docente):**

- Técnica expositiva
- Instrucción guiada
- Estudios de caso
- Aprendizaje basado en proyectos
- *Rol playing*
- Solución de problemas
- Discusión grupal
- Ejercicios prácticos

**Estrategia de aprendizaje (alumno):**

- Investigación documental
- Reportes
- Síntesis
- Técnica expositiva
- Trabajo de campo
- Trabajo colaborativo
- Elaboración de informes
- Uso de TIC

## VIII. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La evaluación será llevada a cabo de forma permanente durante el desarrollo de la unidad de aprendizaje de la siguiente manera:

### Criterios de acreditación

- Para tener derecho a examen ordinario y extraordinario, el estudiante debe cumplir con los porcentajes de asistencia que establece el Estatuto Escolar vigente.
- Calificación en escala del 0 al 100, con un mínimo aprobatorio de 60.

### Criterios de evaluación

- 2 Exámenes.....	30%
- Entrevista .....	10%
- Análisis del Video.....	10%
- Representación de una negociación.....	10%
- FODA .....	10%
- Caso práctico de informe final .....	30%
<b>Total.....</b>	<b>100%</b>

## IX. REFERENCIAS

### Básicas

- Álvarez, C., Rivera, H., Conforme, G., Campoverde, F., Sornoza, D. y Merchan, L. (2018). *Los procesos, las técnicas de negociación y la tecnología*. 3 Ciencias.
- Dasí, F. y Martínez-Vilanova, R. (2015). *Técnicas de negociación* (11va. ed.). ESIC.
- Duran, A. (2018). *Negociación*. Elearning.
- Carretero, E., Soletto, H. y Ruiz, C. (2017). *Mediación y resolución de conflictos: Técnicas y ámbitos* (3ra. ed.). Tecnos.
- Salacuse, J. W. (2017). *Real leaders negotiate! Gaining, using and keeping the power to lead through negotiation*. Palgrave MacMillan.
- Shapiro, D. (2017). *Negotiating the non-negotiable: how to resolve your most emotionally charged conflicts*. Penguin Books.

### Complementarias

- Kupfer, D. & Kupfer, A. (2017). *Smart and savvy: negotiating strategies in academia*. Meadows Communication.
- Osorio, E. (2021). Alternativas de resolución de conflictos desde una perspectiva holística en los entornos universitarios colombianos. *Hallazgos*, 18(35), 371-399 DOI: <https://doi.org/10.15332/2422409X.5511>

## **X. PERFIL DEL DOCENTE**

El docente que imparta la unidad de aprendizaje de Técnicas de Negociación debe contar con el título Licenciatura en Administración de Empresas o Licenciatura en Negocios Internacionales o área afín, preferentemente con posgrado enfocado a las áreas de Negociación, Manejo de Conflictos, Protocolo, Negociación y Relaciones, o programas afines. Preferentemente con dos años de experiencia en técnicas de negociación. Ser creativo, con habilidades de comunicación y empatía.