



DIRECTORIO

Secretario de Educación Pública

Mtro. Alonso Lujambio Irazábal

Subsecretario de Educación Superior

Dr. Rodolfo Tuirán Gutiérrez

Coordinadora de Universidades Politécnicas

Mtra. Sayonara Vargas Rodríguez

ORIGINAL

PÁGINA LEGAL

Participantes

Mtro. Salvador Chavira Castañeda - Universidad Politécnica de Chihuahua

Mtro. Hussein Maloof Flores - Universidad Politécnica de Chihuahua

Mtra. Suhail Orquídea Rivera Durán - Universidad Politécnica de Chihuahua

Primera Edición: 2011

DR © 2011 Coordinación de Universidades Politécnicas.

Número de registro:

México, D.F.

ISBN-----



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
PROGRAMA DE ESTUDIOS	2
FICHA TÉCNICA.....	3
INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.....	5
GLOSARIO.....	16
BIBLIOGRAFÍA	24

ORIGINAL

INTRODUCCIÓN

La mayoría de las actividades que lleva a cabo el ser humano en su día a día, van implícitamente relacionadas con llegar a acuerdos acerca de situaciones que le afecten y/o beneficien a terceros. A esta disyuntiva cotidiana se le puede añadir que no siempre éste tipo de tratos llegan a resoluciones que favorezcan a ambas partes (entendiendo como “partes” a un individuo, grupo de personas u organizaciones que participan en la generación de opciones para resolver determinada situación). A este tipo de trato se le denomina negociación.

Aldana (2007), especifica que para que una negociación sea eficaz debe ser un proceso detallado en el que se analizan necesidades existentes y que deben quedar compensadas para cualquiera de los involucrados al momento de generar una solución. Los resultados benéficos o justos que se delimitan en un documento (contrato), deberá de ser firmado por los involucrados para de esta forma sellar el pacto de cumplir con el mismo y cubrir las necesidades propuestas mediante las opciones propuestas.

Por lo anterior, el objetivo de la asignatura de Negociación Empresarial será el habilitar al alumno con los conceptos, técnicas y herramientas necesarias que le permitan generar estrategias que podrá aplicar al momento de entablar un trato o negocio, contribuyendo a que el resultado sea en un rubro de ganar – ganar para el individuo y/o grupo de personas implicadas e interesadas en llegar a un acuerdo.

En este manual, dividido en cinco unidades de aprendizaje, se establecerán las bases para que el alumno identifique y domine fundamentos claros y concisos en un proceso de negociación, como se verá en cada uno de los temas que comprenden la primera unidad. Cabe mencionar que la tipología, técnicas, estrategias y tácticas existentes y aplicables en el proceso se verán a detalle en lo que corresponde a la segunda unidad. Sin embargo, para que sea llevado de forma eficiente el proceso de negociación, será indispensable que el alumno conozca los pasos inherentes, para el establecimiento de acuerdos estructurados y viables como se analizará en la tercera unidad. Una vez puntualizado cada uno de los conceptos, tipologías y pasos para el desarrollo de una negociación, será relevante que el alumno aplique sus conocimientos en dos actividades fundamentales dentro de las organizaciones: Las compras y las ventas (señalado en la cuarta unidad de aprendizaje). Finalmente, el ambiente globalizado en el que México es protagonista obliga a que se describan y diferencien los procesos de negociación en diferentes zonas nacionales e internacionales, cerrando con esto el contenido de la asignatura. Se anexa a su vez la planeación del aprendizaje dónde se sugieren las técnicas, instrumentos y métodos de evaluación para alcanzar los niveles de aprendizaje, así como actividades y prácticas que el docente podrá aplicar para el desarrollo de competencias en el alumno. Por último, se incluye un glosario de términos que clarificará lo empleado en el curso.

PROGRAMA DE ESTUDIOS

PROGRAMA DE ESTUDIO																		
DATOS GENERALES																		
NOMBRE DEL PROGRAMA EDUCATIVO		Licenciatura en Administración y Gestión de PYMES																
OBJETIVO DEL PROGRAMA EDUCATIVO		Formar profesionistas con capacidades generales altamente competitivas que respondan a los desafíos a los que se enfrentan las organizaciones en ambientes de incertidumbre, dirigiendo eficazmente sus recursos y funciones, a través de una visión vanguardista para diseñar, evaluar y aplicar estrategias que permitan innovar o mejorar procesos en las organizaciones en un marco de sustentabilidad.																
NOMBRE DE LA ASIGNATURA		Negociación Empresarial																
CLAVE DE LA ASIGNATURA		NECV																
OBJETIVO DE LA ASIGNATURA		El alumno será capaz de aplicar estrategias y emplear habilidades de negociación así como conducir algún asunto, de forma tal que se logre su resolución más favorable en beneficio de la organización.																
TOTAL HRS. DEL CUATRIMESTRE		90																
FECHA DE EMISIÓN		Octubre, 2011																
UNIVERSIDADES PARTICIPANTES		Universidad Politécnica de Chihuahua																
CONTENIDOS PARA LA FORMACIÓN			ESTRATEGIA DE APRENDIZAJE										EVALUACIÓN		OBSERVACIÓN			
UNIDADES DE APRENDIZAJE	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	EVIDENCIAS	TÉCNICAS SUGERIDAS		ESPACIO EDUCATIVO			MOVILIDAD FORMATIVA		MATERIALES REQUERIDOS	EQUIPOS REQUERIDOS	TOTAL DE HORAS				TÉCNICA	INSTRUMENTO	
			PARA LA ENSEÑANZA (PROFESOR)	PARA EL APRENDIZAJE (ALUMNO)	AULA	LABORATORIO	OTRO	PROYECTO	PRÁCTICA			Presencial	NO Presencial	Presencial				NO Presencial
1. Fundamentos de la negociación	Al completar la unidad de aprendizaje el alumno será capaz de: * Identificar los antecedentes, conceptos, aspectos sociales y psicológicos que intervienen en la negociación para explicar su importancia en el contexto organizacional.	EC1 - Cuestionario: Fundamentos de negociación.	* Exposición. * Discusión dirigida.	* Resúmenes. * Investigación documental.	X	N/A	N/A	N/A	N/A	* Marcadores	* Laptop * Proyector	4	0	0	2	* Documental	EC1 - Cuestionario: Fundamentos de negociación.	
	* Determinar la importancia de los procesos evolutivos en la negociación para estimar las tendencias actuales en las organizaciones.	EP1 - Investigación documental de antecedentes, conceptos e importancia de la negociación.	* Mesa redonda. * Estudio de casos.	* Debate. * Lluvia de ideas.	X	N/A	N/A	N/A	N/A	* Pizarra	* Laptop * Proyector	4	0	0	2		EP1 - Lista de cotejo para investigación documental de antecedentes, conceptos e importancia de la negociación.	
2. Tipos, técnicas, estrategias y tácticas en la negociación	Al completar la unidad de aprendizaje el alumno será capaz de: * Identificar los principales tipos, técnicas, estrategias y tácticas de negociación para utilizar las más adecuadas con base en circunstancias específicas.	ED1 - Dramatización de técnicas y estrategias de la negociación.	* Exposición. * Lectura comentada.	* Lluvia de ideas. * Juego de papeles.	X	N/A	N/A	N/A	N/A	* Marcadores	* Laptop * Proyector	3	0	4	0	* Campo	ED1 - Guía de observación para dramatización de técnicas y estrategias de la negociación.	
	* Probar diversos tipos, técnicas, estrategias y tácticas de negociación para formular esquemas que se adecúen a las necesidades de la organización.	ED1 - Exposición grupal de acuerdos favorables y desfavorables para las partes negociadoras.	* Lluvia de ideas. * Discusión dirigida.	* Exposición Individual. * Mapas mentales.	X	N/A	N/A	N/A	N/A	* Hojas de ofotafolio	* Laptop * Proyector	5	0	4	0			
3. El proceso de la negociación.	Al completar la unidad de aprendizaje el alumno será capaz de: * Señalar los pasos a seguir en la negociación, para estructurarlos en un proceso lógico y ordenado.	EC1 - Cuestionario: Pasos de la negociación.	* Exposición. * Lectura comentada. * Estudio de casos.	* Mesas de trabajo. * Investigación documental.	X	N/A	N/A	N/A	N/A	* Marcadores	* Laptop * Proyector	3	0	4	2	* Documental	EC1 - Cuestionario: Pasos de la negociación.	
	* Interpretar los pasos del proceso de la negociación con el fin de diferenciar acuerdos favorables y desfavorables para las partes negociadoras.	ED1 - Exposición grupal de aplicación del proceso de negociación en compras y ventas.	* Discusión dirigida. * Estudio de casos.	* Lluvia de ideas. * Mapas conceptuales.	X	N/A	N/A	N/A	N/A	* Pizarra	* Laptop * Proyector	5	0	4	2	* Campo	ED1 - Guía de Observación para exposición grupal de acuerdos favorables y desfavorables para las partes negociadoras.	
4. Aplicación de la negociación.	Al completar la unidad de aprendizaje el alumno será capaz de: * Distinguir los pasos de los procesos de negociación en compras y ventas para formular estrategias acordes a los intereses de la organización.	EP1 - Investigación documental de los pasos del proceso de negociación aplicado a compras y ventas.	* Exposición. * Discusión dirigida.	* Cuadro sinéptico / cuadro de doble entrada. * Juego de papeles.	X	N/A	N/A	N/A	N/A	* Marcadores	* Laptop * Proyector	4	0	4	2	* Documental	EP1 - Lista de cotejo para investigación documental de los pasos del proceso de negociación aplicado a compras y ventas.	
	* Demostrar la aplicación de los procesos de negociación en compras y ventas para planificar estrategias acordes a los intereses de la organización.	ED1 - Dramatización de aplicación del proceso de negociación en compras y ventas.	* Cine / Teatro / Discorbo. * Estudio de casos.	* Lluvia de ideas. * Juego de papeles.	X	N/A	N/A	N/A	N/A	* Hojas de ofotafolio	* Laptop * Proyector	5	0	4	2	* Campo	ED1 - Guía de observación para dramatización de aplicación del proceso de negociación en compras y ventas.	
5. Diferencias culturales en la negociación.	Al completar la unidad de aprendizaje el alumno será capaz de: * Describir las diferencias culturales en los procesos de negociación para interpretar su importancia en las organizaciones.	EC1 - Cuestionario: Diferencias culturales.	* Discusión dirigida. * Estudio de casos.	* Experiencia estructurada. * Investigación documental.	X	N/A	N/A	N/A	N/A	* Marcadores	* Laptop * Proyector	4	0	4	2	* Documental	EC1 - Cuestionario: Diferencias culturales.	
	* Diferenciar los procesos de negociación entre las diferentes zonas nacionales e internacionales, para planificar estrategias enfocadas a la obtención de beneficios para las organizaciones.	EP1 - Investigación documental de los procesos de negociación en México y en el mundo.	* Exposición. * Estudio de casos.	* Investigación documental. * Identificación de palabras clave.	X	N/A	N/A	N/A	N/A	* Hojas de ofotafolio	* Laptop * Proyector	6	0	4	1		EP1 - Lista de cotejo para investigación documental de los procesos de negociación en México y en el mundo.	



Subsistema de
Universidades
Politécnicas

FICHA TÉCNICA

NEGOCIACIÓN EMPRESARIAL

Nombre:	Negociación Empresarial
Clave:	NEE - CV
Justificación:	Esta asignatura es importante para proporcionar al alumno los conocimientos y habilidades necesarios para el desarrollo de una organización exitosa.
Objetivo:	El alumno será capaz de aplicar estrategias y emplear habilidades de negociación, así como conducir algún asunto, de forma tal que se logre su resolución más favorable en beneficio de la organización.
Habilidades:	Recopilación de información interna y externa; Capacidad de síntesis, análisis e interpretación de datos; Trabajo en equipo; Formulación de ideas; Habilidades de expresión oral y escrita.
Competencias genéricas a desarrollar:	Capacidad de análisis y síntesis para aprender, para resolver problemas, para aplicar los conocimientos en la práctica, para adaptarse a nuevas situaciones, para cuidar la calidad, para gestionar la información y para trabajar de forma autónoma y en equipo.

Capacidades a desarrollar en la asignatura	Competencias a las que contribuye la asignatura
<ul style="list-style-type: none">• Comunicar el plan estratégico a los responsables de las áreas involucradas para asegurar su cumplimiento.• Controlar la implementación del plan estratégico a través de un sistema de seguimiento y mejora continua para optimizar los recursos de la organización.• Evaluar los resultados del plan estratégico con base en los resultados alcanzados para detectar áreas de oportunidad.• Documentar las actividades clave de la organización en los formatos determinados por la organización para su correcta integración.• Definir indicadores de calidad considerando el sistema de gestión de calidad para asegurar su cumplimiento.• Determinar propuestas de mejora a través	<ul style="list-style-type: none">• Dirigir la implementación del plan estratégico a través de las técnicas y herramientas administrativas para optimizar los recursos de la organización.• Diseñar planes y procedimientos con un enfoque de calidad a través de técnicas y herramientas administrativas para alcanzar los objetivos de la organización.• Evaluar planes y procedimientos con un enfoque de calidad a través de mecanismos de medición y seguimiento para asegurar el correcto cumplimiento de

<p>del análisis de los planes y procedimientos para posicionar a la organización en el mercado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar áreas de oportunidad en los departamentos y procesos de la organización a través de técnicas y herramientas administrativas para implementar modelos de mejora. • Definir modelos de mejora en la organización considerando el sistema de gestión de calidad para la mejora continua. • Establecer mecanismos e indicadores de medición de la calidad a través de técnicas y herramientas administrativas para optimizar los recursos de la organización. • Ejecutar programas de evaluación con base en el sistema de gestión de calidad para optimizar los recursos de la organización. 	<p>los mismos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisar los departamentos y procesos de la organización a través del análisis integral con un enfoque de calidad para implementar modelos de mejora. • Evaluar cambios y mejoras en los departamentos y procesos de la organización a través de técnicas y herramientas administrativas para optimizar los recursos de la organización.
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	Unidades de aprendizaje	HORAS TEORÍA		HORAS PRÁCTICA	
		Presencial	No presencial	Presencial	No presencial
Estimación de tiempo (horas) necesario para transmitir el aprendizaje al alumno, por Unidad de Aprendizaje:	Fundamentos de la negociación.	8	0	0	4
	Tipos, técnicas, estrategias y tácticas en la negociación.	8	0	8	0
	El proceso de la negociación.	8	0	8	4
	Aplicación de la negociación.	9	0	8	4
	Diferencias culturales en la negociación.	10	0	8	3
	Total de horas por cuatrimestre:	90			
Total de horas por semana:	6				
Créditos:	6				



INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

ORIGINAL



Subsistema de **Universidades
Politécnicas**

EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA

Nombre: _____ Matrícula: _____

1. ¿Qué es la negociación?
2. ¿Qué aspectos sociales y psicológicos intervienen en una negociación?
3. ¿Qué tipos de negociación conoce? Mencione tres.
4. Escoja un tipo de negociación de los mencionados anteriormente. Exponga los pasos para llegar a un acuerdo con otra parte.
5. Liste a continuación los pasos de una negociación de forma cronológica.
6. ¿Cómo podemos identificar que un acuerdo es desfavorable para cualquiera de las partes?
7. ¿Cómo se realiza el proceso de negociación de compra de un bien o servicio?
8. ¿Cómo se realiza el proceso de negociación de venta de un bien o servicio?
9. ¿Qué diferencias culturales encuentra en la negociación de compra o venta de un bien o servicio en México con relación a otros países?
10. ¿Ha presenciado una negociación exitosa en un ambiente laboral? ¿Qué elementos considera que se deben tomar en cuenta para hacer exitosa una negociación?



Subsistema de
Universidades
Politécnicas

CUESTIONARIO U1, EC1

Nombre: _____ Matrícula: _____

1. Identifique tres aspectos sociales y tres aspectos psicológicos que intervienen en la negociación. (Valor 30 puntos).

Aspectos que intervienen en la negociación	
Aspectos sociales	Aspectos psicológicos
a.	a.
b.	b.
c.	c.

2. ¿Por qué es importante considerar los aspectos mencionados anteriormente para llevar a cabo una negociación exitosa? (Valor 20 puntos).
3. Esquematice la evolución de los procesos de negociación. ¿Cuál le llamó más la atención? Justifique su respuesta. (Valor 30 puntos).
4. Genere un breve mapa conceptual con los conceptos que considere más relevantes de la unidad, sin olvidar mencionar el concepto de “negociación”. (Valor 20 puntos).



Subsistema de Universidades
Politécnicas

LISTA DE COTEJO PARA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL
U1, EP1

DATOS GENERALES DEL PROCESO DE EVALUACIÓN

Nombre del alumno:	Matricula:	Firma del alumno:
Producto:	Nombre del Proyecto :	Fecha:

INSTRUCCIONES

Revisar las actividades que se solicitan y marque en los apartados "SI" cuando la evidencia se cumple; en caso contrario marque "NO". En la columna "OBSERVACIONES" indicaciones que puedan ayudar al alumno a saber cuáles son las condiciones no cumplidas, si fuese necesario.

Valor reactivo	Característica a cumplir (Reactivo)	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
5%	Presentación El trabajo cumple con los requisitos de: a. Portada: Nombre de la escuela (logotipo), carrera, asignatura, título del ensayo, nombre del profesor, nombre del alumno, matricula, grupo, lugar y fecha de entrega.			
10%	b. Cero faltas de ortografía y manejo de lenguaje técnico apropiado.			
5%	c. Formato: letra tipo arial 12, títulos con negritas, texto justificado, espacio 1.5.			
5%	d. Puntualidad: el trabajo se entregó el día, fecha y hora pactada.			
15%	Introducción: Presenta una idea clara del contenido del trabajo, motivando al lector a continuar con su lectura y revisión.			
30%	Desarrollo: Presenta un desarrollo lógico de la temática. Orden en conceptos relevantes. Hay coherencia en el tema expuesto.			
25%	Contenido: Se incluyen todos los puntos solicitados.			
5%	Bibliografía: Se citan al menos tres fuentes bibliográficas que soporten el contenido del ensayo.			
100%	CALIFICACIÓN:			



Subsistema de
Universidades
Politécnicas

GUÍA DE OBSERVACIÓN PARA DRAMATIZACIÓN U2, ED1

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE

NOMBRE DE LA ASIGNATURA:

INSTRUCCIONES

Observe la actividad que se solicita y marque en los apartados "SI" cuando la evidencia a evaluar se cumple; en caso contrario marque "NO". En la columna "OBSERVACIONES" ocúpela cuando tenga que hacer comentarios referentes a lo observado.

Valor reactivo	Característica a cumplir (Reactivo)	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
10%	Puntualidad para iniciar y concluir la dramatización.			
30%	Manejo de técnica: Contiene los elementos descritos en la técnica. La secuencia es correcta o adecuada.			
20%	Expresión no verbal. Dominio de gestos, miradas y lenguaje corporal.			
20%	Expresión oral. Dominio del tema. Habla con seguridad. Cero errores de dicción y muletillas			
20%	Manejo de tiempos: Se apega a los tiempos establecidos. El nivel de síntesis es entendible para el público.			
100%	CALIFICACIÓN:			



Subsistema de Universidades
Politécnicas

CUESTIONARIO U3, EC1

Nombre: _____ Matrícula: _____

1. Esquematice los pasos a seguir en el proceso de negociación de forma lógica y ordenada. (Valor 20 puntos).
2. Complete el siguiente cuadro, mencionando al menos tres pasos del proceso de negociación a su elección y sus elementos principales (Valor 30 puntos):

Pasos del proceso de negociación	Elementos principales
a.	a.
b.	b.
c.	c.

3. ¿Cómo puede conocer si un acuerdo de negociación es desfavorable para alguna de las partes? Fundamente su respuesta (Valor 20 puntos).
4. ¿Qué estrategias utilizará cuando detecte en su vida profesional que los acuerdos son desfavorables para la empresa que usted administre? (Valor 30 puntos).

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE

NOMBRE DE LA ASIGNATURA:

INSTRUCCIONES

Revisar los documentos o actividades que se solicitan y marque en los apartados “SI” cuando la evidencia a evaluar se cumple; en caso contrario marque “NO”. En la columna “OBSERVACIONES” ocúpela cuando tenga que hacer comentarios referentes a lo observado.

Valor reactivo	Característica a cumplir (Reactivo)	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
10%	Puntualidad para iniciar y concluir la exposición.			
5%	Esquema de diapositiva: Colores y tamaño de letra apropiada. Sin saturar las diapositivas de texto.			
20%	Información de la investigación: Contiene todos los elementos del reporte de investigación.			
10%	Ortografía: Cero errores ortográficos.			
5%	Exposición. Utiliza las diapositivas como apoyo, no lectura total.			
5%	Desarrollo del tema fundamentado y con una secuencia estructurada.			
5%	Coordinación de los integrantes del equipo.			
5%	Expresión no verbal (gestos, miradas y lenguaje corporal).			
5%	Claridad para resolver dudas del auditorio.			
20%	Expresión oral en la exposición. Dominio del tema. Habla con seguridad. Cero errores de dicción y muletillas			
10%	Presentación personal: Vestimenta formal.			
100%	CALIFICACIÓN:			



Subsistema de
Universidades
Politécnicas

LISTA DE COTEJO PARA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL
U4, EP1

DATOS GENERALES DEL PROCESO DE EVALUACIÓN

Nombre del alumno:	Matricula:	Firma del alumno:
Producto:	Nombre del Proyecto :	Fecha:

INSTRUCCIONES

Revisar las actividades que se solicitan y marque en los apartados "SI" cuando la evidencia se cumple; en caso contrario marque "NO". En la columna "OBSERVACIONES" indicaciones que puedan ayudar al alumno a saber cuáles son las condiciones no cumplidas, si fuese necesario.

Valor reactivo	Característica a cumplir (Reactivo)	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
5%	Presentación El trabajo cumple con los requisitos de: a. Portada: Nombre de la escuela (logotipo), carrera, asignatura, título del ensayo, nombre del profesor, nombre del alumno, matrícula, grupo, lugar y fecha de entrega.			
10%	b. Cero faltas de ortografía y manejo de lenguaje técnico apropiado.			
5%	c. Formato: letra tipo arial 12, títulos con negritas, texto justificado, espacio 1.5.			
5%	d. Puntualidad: el trabajo se entregó el día, fecha y hora pactada.			
15%	Introducción: Presenta una idea clara del contenido del trabajo, motivando al lector a continuar con su lectura y revisión.			
30%	Desarrollo: Presenta un desarrollo lógico de la temática. Orden en conceptos relevantes. Hay coherencia en el tema expuesto.			
25%	Contenido: Se incluyen todos los puntos solicitados.			
5%	Bibliografía: Se citan al menos tres fuentes bibliográficas que soporten el contenido del ensayo.			
100%	CALIFICACIÓN:			



Subsistema de
**Universidades
Politécnicas**

GUÍA DE OBSERVACIÓN PARA DRAMATIZACIÓN U4, ED1

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE

NOMBRE DE LA ASIGNATURA:

INSTRUCCIONES

Observe la actividad que se solicita y marque en los apartados "SI" cuando la evidencia a evaluar se cumple; en caso contrario marque "NO". En la columna "OBSERVACIONES" ocúpela cuando tenga que hacer comentarios referentes a lo observado.

Valor reactivo	Característica a cumplir (Reactivo)	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
10%	Puntualidad para iniciar y concluir la dramatización.			
30%	Manejo de técnica: Contiene los elementos descritos en la técnica. La secuencia es correcta o adecuada.			
20%	Expresión no verbal. Dominio de gestos, miradas y lenguaje corporal.			
20%	Expresión oral. Dominio del tema. Habla con seguridad. Cero errores de dicción y muletillas			
20%	Manejo de tiempos: Se apega a los tiempos establecidos. El nivel de síntesis es entendible para el público.			
100%	CALIFICACIÓN:			



Subsistema de **Universidades
Politécnicas**

CUESTIONARIO U5, EC1

Nombre: _____ Matrícula: _____

1. Complete el siguiente cuadro, mencionando al menos tres diferencias culturales en la negociación de los países que se mencionan en relación a las formas de negociar en México (Valor 30 puntos):

Estados Unidos de América	Japón
a.	a.
b.	b.
c.	c.

2. ¿En qué zona de México le gustaría llevar a cabo un proceso de negociación? Justifique su respuesta (Valor 20 puntos).

3. Describa tres estrategias que pondrá en marcha en la empresa a su cargo para generar una futura negociación de venta de insumos para un cliente en Alemania. (Valor 30 puntos).

a. _____
b. _____
c. _____

4. ¿Qué sugeriría a las empresas de su localidad, en su papel de asesor externo, para mejorar las relaciones de negocios entre sus clientes internacionales? (Valor 20 puntos).



Subsistema de
Universidades
Politécnicas

LISTA DE COTEJO PARA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL
U5, EP1

DATOS GENERALES DEL PROCESO DE EVALUACIÓN

Nombre del alumno:	Matricula:	Firma del alumno:
Producto:	Nombre del Proyecto :	Fecha:

INSTRUCCIONES

Revisar las actividades que se solicitan y marque en los apartados "SI" cuando la evidencia se cumple; en caso contrario marque "NO". En la columna "OBSERVACIONES" indicaciones que puedan ayudar al alumno a saber cuáles son las condiciones no cumplidas, si fuese necesario.

Valor reactivo	Característica a cumplir (Reactivo)	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
5%	Presentación El trabajo cumple con los requisitos de: e. Portada: Nombre de la escuela (logotipo), carrera, asignatura, título del ensayo, nombre del profesor, nombre del alumno, matrícula, grupo, lugar y fecha de entrega.			
10%	f. Cero faltas de ortografía y manejo de lenguaje técnico apropiado.			
5%	g. Formato: letra tipo arial 12, títulos con negritas, texto justificado, espacio 1.5.			
5%	h. Puntualidad: el trabajo se entregó el día, fecha y hora pactada.			
15%	Introducción: Presenta una idea clara del contenido del trabajo, motivando al lector a continuar con su lectura y revisión.			
30%	Desarrollo: Presenta un desarrollo lógico de la temática. Orden en conceptos relevantes. Hay coherencia en el tema expuesto.			
25%	Contenido: Se incluyen todos los puntos solicitados.			
5%	Bibliografía: Se citan al menos tres fuentes bibliográficas que soporten el contenido del ensayo.			
100%	CALIFICACIÓN:			

GLOSARIO

Abogar.

"Darle voz a uno". Representar una parte, causa o propuesta. Argumentar a favor de algo o de alguien.

Acomodo.

Adaptación. Se refiere tanto a la conducta durante el conflicto como a la conducta durante la solución del mismo. En un sentido amplio significa cooperar completamente con la parte oponente en la disputa para que los intereses de ésta sean satisfechos, aun cuando los intereses previamente declarados de la parte que adopta la conducta de "acomodo" queden insatisfechos. Se puede manifestar como apaciguamiento o capitulación, debido a una variedad de razones circunstanciales.

Acuerdo conceptual.

Un compromiso de buena fe acerca de la naturaleza general indefinida de una solución propuesta, cuyos términos y condiciones detalladas quedan por negociar (A menudo es erróneamente entendido como "un acuerdo en principio").

Acuerdo convenido.

Las promesas aceptadas por las partes (con términos y condiciones específicas) para resolver el conflicto.

Adversarial.

Describe relaciones y conductas cuando uno o más disputantes se oponen activamente a los otros de una manera hostil para alcanzar resultados específicos. Es la no cooperación en las formas más desagradables.

Agresividad.

Actitud de buscar sólo el beneficio propio, sin respetar los derechos de los demás. Los negociadores agresivos utilizan técnicas de manipulación y mantienen un comportamiento de tinte competitivo en cualquier situación.

Anclaje.

Técnica de negociación que se emplea para llevar a las partes oponentes en la disputa a moverse de grandes distancias de su rango o espectro de oferta inicial hasta una propuesta alrededor de la cual existe poca movilidad.

A.R.A. (Alternativa realista para el acuerdo).

Deben ser sabiamente determinadas antes de la negociación para evitar declaraciones prematuras de impasse o prevenir respuestas poco razonadas debido a frustración, cólera o cansancio. Opción viable si un acuerdo negociado se comprueba imposible. No debe ser construido como un obstáculo al acuerdo o como una amenaza.

Arbitraje.

Proceso que impone una decisión final obligatoria sobre las partes en disputa por vía de medios legales. Es un sustituto a la negociación. No ofrece una solución como tal, sino una determinación o un fallo. El árbitro es visto como parte neutral. No debe ser confundido con mediación.

Argumentos.

Son los alegatos que establecen las partes para explicar sus puntos de vista con respecto a la negociación en específico.

A.S.D. (Alternativa a solución a disputa).

Actitudes, sistemas, procesos, habilidades y conductas como opción a la violencia, el litigio y otros escenarios negativos. Aquí se incluye la conciliación, mediación, arbitraje y otras variantes por el estilo.

Asuntos.

Puntos de la agenda de negociación. Los "qué" del conflicto y del proceso de negociación. No debe ser confundido con los intereses o las propuestas.

Brainstorming.

Reunión creativa que, el ámbito de la negociación, pretende conseguir la generación de múltiples ideas que convenientemente seleccionadas y trabajadas, puedan convertirse en opciones creativas para utilizar durante el proceso de negociación.

Cláusula de resolución futura de disputa.

A menudo un punto final para ser analizado y resuelto por inclusión en el acuerdo final. Permite ser monitoreado, evaluado y ajustado a través de negociaciones reconstructivas, mediaciones post acuerdo o arbitraje.

Cierre.

Un punto procesal o sustantivo totalmente logrado o un conflicto ya completo del cual las partes en disputa aceptan y entienden las razones, términos y condiciones.

Colaboración.

Un proceso de solución de problemas en el cual todas las partes integran sus propios intereses para alcanzar una solución que sea mutuamente aceptable. Puede combinar simultáneamente la cooperación para satisfacer los intereses de la otra parte así como la firmeza para satisfacer también los propios. Demuestra que la asertividad y la cooperación no están en contradicción.

Competencia.

Se refiere tanto a la conducta durante el conflicto como a la conducta durante la solución del mismo. Un proceso o acción para satisfacer el propio interés con poca o ninguna consideración por los intereses de la parte oponente.

Compromiso.

Un acuerdo entre dos o más negociadores que permite, cuando es de mutuo acuerdo, llegar a un pacto equilibrado que les permita tener a cada parte sus objetivos total o parcialmente.

Concesión.

Es una "rendición". Rendirse en un punto procesal y/o sustantivo sin que se haya logrado y/o se espere nada en regreso (a menudo erróneamente usada en lugar de quid pro quo).

Concordar.

Consentir, estar de acuerdo, compartir una opinión.

Confianza en el proceso.

Los miembros del equipo y los oponentes tienen confianza y credibilidad en el proceso. Conceptos de equidad y de ser partícipe hacen mucho para crear y mantener soluciones.

Conflicto.

En principio es una sensación de intereses compitiendo en un estado real, percibido o potencial. Algunas veces posiciones compitiendo acerca de intereses valorados por las dos partes.

Conflicto conductual.

Se refiere a lo que las partes han hecho o no. El rango desde actos insensibles hasta inaceptables que las partes justifican.

Conflicto estructural.

Se mueve alrededor de leyes, política, regulaciones, cadenas de mando y responsabilidad, jerarquía, patrones de práctica, costumbres, límites, jurisdicciones, horarios, etc.

Consenso.

Es un proceso para llegar a decisiones en grupo con valores de conocimiento colectivos y con equidad. Utiliza el concepto de razonamiento en contraste con negociación.

Datos de los conflictos.

Información en términos de exactitud, totalidad, relevancia e interpretación.

Educación.

Un componente clave para un proceso de negociación. Comprende tanto enseñar como aprender a través del uso de datos creíbles y datos acerca de los recursos que sean verificables.

Efectos post-conflictuales.

Los residuos negativos del conflicto que son temidos o percibidos aun cuando el asunto ha sido supuestamente resuelto a través de un acuerdo mutuo. Ocasionado sobre todo por bajos niveles de satisfacción procesal y/o sustantiva y/o psicológica por parte de una o más de las partes o por impactos sobre terceros.

Equidad.

Uniformidad en el sentido de justicia que puede ser medida sólo subjetivamente.

Equidad en el proceso.

Los miembros del equipo y los oponentes perciben que el proceso de tomar decisiones ha sido justo para todos, sin tomar en cuenta el rango, antigüedad, edad, género, raza, etnicidad u otros factores. Independiente de consideraciones sustantivas.

Ética situacional.

El apartarse en diferentes grados de las normas absolutas que dictan o guían los comportamientos y procesos debido a las circunstancias.

Evasión.

Se refiere tanto a la conducta durante el conflicto como a la conducta durante la solución del mismo. Significa denegar o fingir que haya un problema. Posponer la acción y hasta moverse en torno a la situación.

Fraccionamiento.

Una forma de abordar el análisis del problema que fracciona la situación entre numerosos componentes más pequeños y más manejables que pueden entonces ser considerados como partes separadas y así negociadas.

Grupo de regateo interno.

Es habitualmente expresado como "negociaciones horizontales" necesarias para alcanzar la unidad por la vía del proceso modificado de construcción del consenso que asegura un genuino sentido de equidad y pertenencia sin la violación de la autoridad organizacional legítima.

Igualdad.

Uniformidad en el sentido de lo mismo en cantidad o calidad. Equivalencia que pueda ser medida objetivamente.

Impacto sobre terceros.

Se refiere al efecto del conflicto y/o de la solución del mismo sobre terceros que no participan en la negociación.

Imparcial.

A menudo considerado erróneamente como sinónimo de neutro. Persona que es un facilitador o guardián de procesos imparciales como mediación o arbitraje.

Impasse.

Los disputantes están obstaculizados por procesos y/o puntos sustantivos, sentimientos y frustraciones y hasta cansancio. Declaración formal en un momento en que los que intervienen buscan asistencia, es decir, conciliadores, facilitadores, mediadores, árbitros, aliados, oficiales de la ley y oficiales administrativos y judiciales.

Intereses.

Conceptos abstractos basados en principios-valores que pueden ser sólo medidos subjetivamente. Las bases del conflicto, lo que está en juego, lo que los negociadores están tratando de proteger o perpetuar. Los "por qué" del conflicto y del proceso de negociación.

Inversión de roles.

Técnica de gestión de las emociones consistente en ponerse en lugar del otro negociador para así entender mejor su realidad y conseguir una mejor empatía.

Línea límite.

Aquello que las partes en disputa creen (incluso hasta predeterminado) como los límites máximos que pudiesen ofrecer o aceptar para resolver el conflicto antes de arriesgar sus propios intereses. Frecuentemente se refiere a la oferta final.

Litigio.

Proceso legal dentro del sistema judicial, considerado por muchos como un proceso adversarial, prolongado y costoso.

Mapa mental.

Técnica creativa que se utiliza para esquematizar el conjunto del proceso y conseguir de ese modo una percepción global de la situación negociadora que incrementa la sensación de seguridad del negociador.

Mediación.

Un proceso imparcial que sirve como una extensión del proceso de negociación y que respeta la equidad y la pertenencia de los negociadores, así como sus derechos y responsabilidad. Es un proceso convocado, administrado, facilitado y protegido por un mediador que no tiene poder de decisión y que es considerado como parte "no interesada", es decir, no tiene intereses y no puede beneficiarse ni del conflicto ni de una solución particular. No debe ser confundido como sinónimo de "manipulación" o arbitraje.

Mesa de negociación extendida.

Las negociaciones que pueden ocurrir lejos de la mesa. Incluye el análisis político interno de los grupos, las negociaciones verticales, esfuerzos conciliatorios al margen, actividades no éticas "bajo la mesa", grupos de trabajo y reuniones de las cumbres.

Máscaras.

Técnica de preparación creativa consistente en buscar las asunciones básicas en un proceso negociador, invertirlas y generar ideas creativas que puedan dar un vuelco radical a la situación.

Moderación.

Proceso para suavizar, para aliviar pero no necesariamente excluir o siquiera llegar a una solución aceptable para las dos partes.

Negociación.

Un proceso complejo pero manejable que comprende tres subprocesos primarios - comunicación apropiada, educación efectiva y utilización responsable del poder - el cual trata de prevenir, manejar y resolver los conflictos disfuncionales a través de la satisfacción de intereses, suministrada en el desarrollo, intercambio y mantenimiento de las promesas.

Negociaciones de buena fe.

Motivos éticos, estrategias y tácticas que se adecuan a leyes, normas y entendimientos. Negociaciones honestas, no cohesionan ni explotan. Las partes están de acuerdo explícita e implícitamente sobre puntos estándar.

Neutral.

Usado erróneamente pero popularmente para describir los interventores no interesados como, por ejemplo, los descubridores de hechos, mediadores y árbitros, ya que no existe nadie "neutral", no obstante, describe con precisión los procesos de descubrir hechos, mediar y arbitrar.

Pasividad.

Forma de evitar el conflicto para el negociador, cediendo la negociación para no llegar al enfrentamiento con la otra parte.

Pertinencia en el proceso.

Los miembros del equipo y los oponentes tienen un verdadero sentido de ser parte de un proceso, de que éste les pertenece en contraposición a sentirse como meros testigos u observadores. También compartir la responsabilidad en el proceso así como los resultados.

Poder.

"La habilidad de completar un intento". Un ingrediente clave para el proceso de negociación con énfasis en el "uso responsable del poder".

Posición.

La postura corriente de un negociador reflejada en una propuesta, recomendación o demanda acerca de cómo un punto o todo un conflicto deberían ser resueltos. Los "cómo" del proceso de negociación y algunas veces el conflicto mismo.

Posición de repliegue.

Una posición provisional del negociador que precede lo que puede ser la "oferta final" o línea límite. Un punto estructural en la matriz del desarrollo de una propuesta.

Posición inicial.

Una propuesta inicial de un negociador y, por lo tanto, muy a menudo no tomada en serio por el oponente. A menudo es considerada como "un punto inicial en la marcha hacia el medio". No obstante, puede ser un "acuerdo conceptual".

Presiones e influencias externas.

Dinámicas que no pueden ser cambiadas fácilmente pero a las que es necesario prestar atención, tales como: los medios, la opinión pública, las leyes, el tiempo, la política, legislación pendiente, opiniones de la corte, emergencia de nuevas evidencia, deterioro de la situación que obliga a procesos de solución diferentes a la negociación, variables no anticipadas (renuncias o muertes).

Principio.

Un valor clave característico del interés y en la mayoría de los casos puede ser usado como su sinónimo. Quizás una motivación conducente a aceptar o rehusar ofertas porque "es el principio del asunto". "Esta es mi posición y no puedo hacer otra cosa". No debe ser confundido con o usado en lugar de posición o propuesta.

Promesa.

El acuerdo logrado y mantenido por las partes.

Propuesta.

Equilibrio entre lo que quiere la parte propia (condición) y lo que la otra parte desea (oferta)

Punto de resistencia.

Fundamentado en razones tales como que las partes en disputa rehúsan propuestas específicas para la solución. Contiene criterios que sirven de base a la resistencia y, por lo tanto, deben ser descubiertos y enfrentados.

Punto preferido de acuerdo.

La oferta inicial para resolver el conflicto. La propuesta es justificada - no racionalizada - por la verificación de datos creíbles y tiene como meta satisfacer los intereses de todas las partes, a diversos niveles.

Recurso de autoridad.

Usualmente datos que exigen respeto, casi reverencia, por ejemplo: "La Biblia dice.", "La Constitución afirma...", "Bolívar afirmó...", usados por los negociadores en un esfuerzo para agregar credibilidad a sus argumentos.

Regateo distributivo.

Negociaciones dirigidas a definir cómo los recursos finitos (tiempo, espacio, dinero, agua, etc.) serán compartidos entre las partes, para alcanzar una solución. Si los recursos finitos pertenecen sólo a un grupo de los que disputan, a los cuales se les pide distribuir una porción de sus haberes entre los otros, el escenario es llamado un "juego suma cero".

Satisfacción procesal.

Cómo el negociador quiere que sea el proceso, es decir: eficiente, equitativo, focalizado, cándido, cortés, comprensivo, honesto, etc. Independiente de la satisfacción sustantiva. Uno de los tres ingredientes básicos para una acuerdo perdurable.

Satisfacción psicológica.

Sentido de alivio cuando un conflicto ha sido resuelto. Uno de los tres ingredientes básicos para un acuerdo duradero.

Satisfacción sustantiva.

El grado en el cual los intereses han sido satisfechos para el futuro inmediato y a largo plazo, de manera de resolver el conflicto. Uno de los tres ingredientes básicos para un acuerdo duradero.

Solución del conflicto.

Normalmente pensado en términos de una así llamada "tabla del proceso", o sea: litigio, negociación, conciliación, mediación y arbitraje.

Terceros interventores.

Usualmente se refiere a recursos imparciales que acuerdan, administran, facilitan y protegen procesos imparciales, tales como encontrar, mediar y arbitrar.

Unidad en el proceso.

El compromiso colectivo de los miembros del equipo. Depende completamente de los conceptos de equidad, pertenencia y confianza.

Valoración del conflicto.

La combinación de procesos utilizados para entender completamente el conflicto: intereses, partes primarias, historia, impacto sobre terceros, consecuencias de un impasse o de un conflicto prolongado, validez de los datos, etc.

BIBLIOGRAFÍA

TÍTULO: El arte de la negociación empresarial: Manual del comprador eficaz
AUTOR: Aldana, F.
AÑO: 2007
EDITORIAL: Trillas
LUGAR Y AÑO DE LA EDICION: México, 2007
ISBN O REGISTRO: 9788466573252

TÍTULO: Fundamentos de negociación
AUTOR: Lewicki, R.
AÑO: 2008
EDITORIAL: Mc GrawHill
LUGAR Y AÑO DE LA EDICION: México, 2008
ISBN O REGISTRO: 9789701066317

TÍTULO: Negocios Internacionales
AUTOR: Hill, C.
AÑO: 2011
EDITORIAL: Mc GrawHill
LUGAR Y AÑO DE LA EDICION: México, 2011
ISBN O REGISTRO: 9786071505835

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:

TÍTULO: Protocolo comercial: Tácticas de negociación intercultural.
AUTOR: Martin, J.
AÑO: 2007
EDITORIAL: Grupo Editorial Patria
LUGAR Y AÑO DE LA EDICION: México, 2007
ISBN O REGISTRO: 9789708170635

TÍTULO: Técnicas de negociación: Cómo negociar eficaz y exitosamente.
AUTOR: Ovejero, A.
AÑO: 2004
EDITORIAL: Mc GrawHill
LUGAR Y AÑO DE LA EDICION: España, 2004
ISBN O REGISTRO: 9788448140700

TÍTULO: Técnicas de negociación y resolución de conflictos.
AUTOR: Budjac, B.
AÑO: 2011
EDITORIAL: Prentice Hall
LUGAR Y AÑO DE LA EDICION: México, 2011
ISBN O REGISTRO: 9786073205931