

División de Ciencias Exactas Ingeniería y Tecnología

Ingeniería en Logística y Transporte

5° Semestre

Unidad didáctica: Técnicas de Negociación

Información General de la Unidad didáctica

Clave:

TSU 14143525/ LIC 13143525

Universidad Abierta y a Distancia de México





Técnicas de Negociación

Información general de la unidad didáctica

Índice

I. Información general de la unidad didáctica	3
a. Ficha de Identificación.....	3
b. Descripción	3
c. Competencias a desarrollar	5
d. Temario	6
e. Metodología de trabajo.....	7
f. Evaluación.....	8
g. Fuentes de consulta.....	10



Técnicas de Negociación

Información general de la unidad didáctica

I. Información general de la unidad didáctica

a. FICHA DE IDENTIFICACIÓN

Carrera:	Ingeniería en Logística y Transporte
Nombre de la unidad didáctica:	Técnicas de negociación
Clave de unidad didáctica:	TSU 14143525/ LIC 13143525
Semestre:	Quinto
Horas contempladas:	72 horas

b. DESCRIPCIÓN

Debido a que vivimos en un mundo de cambios constantes que avanza rápidamente, es importante considerar que una de las habilidades más valoradas por las organizaciones será la capacidad de adaptación y gestión del cambio, por lo que las negociaciones deberán ser más efectivas, exitosas y profesionales. Negociar en el ámbito empresarial será llevar a cabo una comunicación en dos sentidos para llegar a un acuerdo, aun cuando las partes tengan intereses opuestos o no.

No existen recetas para ganar siempre en la negociación, la base fundamental es tratar de encontrar el punto medio en que todos los participantes de una negociación resulten favorecidos y más aún cuando se trata de la empresa, ya que la rentabilidad de la misma depende de negociaciones exitosas y de relaciones a largo plazo, tanto con proveedores, clientes y también el personal. Por todo lo anterior, en esta unidad didáctica estudiarás algunos conceptos, como son la comunicación eficaz y la resolución de conflictos desde el marco conceptual, así como las habilidades que debe desarrollar o potenciar el negociador o mediador. Podrás identificar métodos, factores y sistemas que se interrelacionan para solucionar con éxito los contratos, conflictos, convenios o plazos en las actividades diarias de logística y transporte; por esta razón, las técnicas de negociación son de suma relevancia para la gestión empresarial.



Técnicas de Negociación

Información general de la unidad didáctica

Técnicas de negociación es una unidad didáctica del quinto semestre de la Ingeniería en Logística y Transporte. Integra tres unidades de aprendizaje, en la primera reconocerás los componentes del proceso de comunicación que incluye ciertas habilidades que te permitirán mejorar las relaciones interpersonales. Asimismo, diferenciarás los elementos de la comunicación verbal y no verbal, y pese a la importancia que le solemos atribuir a la comunicación verbal, se sabe que entre un 65 % y un 80 % del total de nuestra comunicación con los demás la realizamos a través de canales no verbales.

Es importante destacar que uno de los principios más importantes y difíciles de todo el proceso comunicativo es el saber escuchar. La falta de comunicación que se sufre hoy día se debe en gran parte a que no se sabe escuchar a los demás, ya que se está más tiempo pendiente de las propias emisiones, y en esta necesidad propia de comunicar se pierde la esencia de la comunicación, es decir, poner en común, compartir con los demás. Escuchar requiere un esfuerzo superior al que se hace al hablar y también del que se ejerce al escuchar sin interpretar lo que se oye, por esta razón, pondremos especial énfasis en esta unidad a la escucha activa y las habilidades de interacción, como son la exposición y retroalimentación.

La segunda unidad está relacionada con resolución de conflictos, éstos no pueden ser eliminados porque los conflictos son parte de la vida, por lo tanto, aprenderás a elegir entre distintas maneras de reaccionar ante un conflicto, a través del desarrollo de habilidades de negociación y de resolución de problemas que te permitan considerar el conflicto, no como una crisis, sino como una oportunidad de cambio creativo.

Reconocerás también la importancia de la mediación, que te permitirá desarrollar tus habilidades como mediador, ello consistirá en ayudar, asistir y facilitar en las partes implicadas en un conflicto y plantear alternativas o soluciones a sus problemas; además de los conocimientos que adquirirás con relación al campo de la logística, podrás identificar una serie de habilidades y de técnicas para tu intervención ya sea que se trate de una mediación familiar, comercial, escolar, etc.



Técnicas de Negociación

Información general de la unidad didáctica

En la tercera unidad abordarás la parte conceptual de las negociaciones, sus características y elementos. Debido a que cada negociación es diferente y exige una aproximación específica, no se puede utilizar siempre el mismo esquema de negociación, ya que no hay dos clientes iguales y cada uno de ellos exige un trato determinado, por lo que aprenderás los diversos tipos de negociación, así como los obstáculos que tendrás que ir sorteando para llegar a un acuerdo efectivo.

De igual manera, conocerás las habilidades que te potenciarán como un buen negociador, aprenderás el modelo de negociación y sus implicaciones en las diferentes situaciones que debas negociar, con la aplicación de este método contarás con el conocimiento para elegir las tácticas y estrategias más adecuadas en los procesos de negociación y realizarlos con una actitud positiva y de manera exitosa.

La unidad didáctica Técnicas de Negociación se complementa con la unidad didáctica de Negociación Internacional y Habilidades Gerenciales del octavo semestre.

C. COMPETENCIAS A DESARROLLAR

Competencia general

Aplicar técnicas de negociación y reglas de la gestión empresarial para diseñar una propuesta de solución de conflictos, a través del análisis de soluciones en contratos, conflictos, convenios o plazos del sector logístico.

Competencias específicas

Unidad 1: Analizar un proceso de comunicación dentro del sector logístico para identificar deficiencias en las relaciones interpersonales, distinguiendo las habilidades de interacción y los elementos de la comunicación.



Técnicas de Negociación

Información general de la unidad didáctica

Logros:

- Identificar los elementos del proceso de comunicación efectiva
- Identificar las habilidades de interacción en casos de estudio

Unidad 2: Plantear estrategias de mediación para reconocer el proceso de solución de conflicto, mediante el análisis de casos de estudio del sector logístico.

Logros:

- Definir que es el conflicto e Identificar tipos del conflicto y que puede originarlos.
- Aplicar conocimientos sobre factores que desencadenan situaciones de conflicto.
- Definir habilidades de mediación al conflicto.
- Analizar y proponer soluciones en situaciones de conflicto.
- Identificar elementos y las habilidades del mediador.
- Analizar las soluciones en situaciones de conflicto.

Unidad 3: Diseñar un proceso conciliador de actividades logísticas para integrar las estrategias de negociación, mediante la aplicación del método para negociar.

Logros:

- Analizar e Identificar los elementos y tipo de negociación.
- Desarrollo y aplicación de un plan de negociación.
- Determinar estrategias y tácticas de negociación en posible negociación de exportación.
- Realizar la simulación de una negociación para practicar conocimientos adquiridos.
- Aplicar un método de negociación
- Utilizar las estrategias y tácticas de negociación en un caso de exportación



Técnicas de Negociación

Información general de la unidad didáctica

D.Temario

Unidad 1. Comunicación efectiva

- 1.1. El proceso de comunicación
 - 1.1.1. Elementos de la comunicación
 - 1.1.2. Tipos de comunicación
 - 1.1.3. Obstáculos en la comunicación
 - 1.1.4. Técnicas de comunicación
- 1.2. Habilidades de interacción
 - 1.2.1. Escucha y lenguaje apropiado
 - 1.2.2. Exposición y retroalimentación
 - 1.2.3. Habilidades de comunicación

Unidad 2. Solución de conflictos

- 2.1. El conflicto
 - 2.1.1. Factores que desencadenan situaciones de conflicto
 - 2.1.2. Tipos de conflicto
- 2.2. Mediación
 - 2.2.1. Tipos de mediación
 - 2.2.2. Perfil de habilidades
 - 2.2.3. Aplicación de la mediación
- 2.3. Solución de conflictos
 - 2.3.1. Barreras en la solución de conflictos
 - 2.3.2. Estilos de enfrentamiento
 - 2.3.3. Estrategias de solución

Unidad 3. Técnicas de negociación

- 3.1. La negociación
 - 3.1.1. Características y elementos
 - 3.1.2. Tipos de negociación
 - 3.1.3. Obstáculos en la negociación
 - 3.1.4. Habilidades del buen negociador
- 3.2. Método para negociar
 - 3.2.1. Espacio y preparación
 - 3.2.2. Actitud y comportamiento
 - 3.2.3. Propuestas y concesiones
 - 3.2.4. Cierre y acuerdo
- 3.3. Estrategias de negociación
 - 3.3.1. Estrategias colaborativas y alternativas
 - 3.3.2. Tácticas de negociación
 - 3.3.3. Guía de una negociación efectiva



Técnicas de Negociación

Información general de la unidad didáctica

E. Metodología de trabajo

La estrategia de aprendizaje que se ha planeado para esta unidad didáctica es el Aprendizaje Basado en el Estudio de Casos, esta te permitirá practicar diversos métodos para negociar para ir desarrollando tu habilidad como mediador y solucionar conflictos a los que te enfrentarás en el sector logístico y del transporte. Esta metodología, en la que se sustentan las actividades individuales y colaborativas de esta unidad didáctica, te permitirá analizar diversas situaciones en las empresas. Otros elementos que son indispensables en tu proceso de aprendizaje son los siguientes:



Tu Figura académica, quien te acompañará en tu proceso de aprendizaje a lo largo del curso y te brindará apoyo, aclarando dudas, retroalimentando tus actividades de aprendizaje y colaborando en lo necesario para que logres alcanzar las competencias de la unidad didáctica. Pero recuerda que no todo depende de él (ella), también es necesario que te desempeñes activamente en este proceso.



Actividades individuales y colaborativas que se te presentarán intercaladas entre los temas de la unidad didáctica, desde el nivel comprensión hasta el de utilización, permitiendo que avances paso a paso, a tu propio ritmo de aprendizaje.



Contenidos diseñados especialmente para esta unidad didáctica y pensando en plantear distintos métodos para facilitar la negociación.



El aula virtual de aprendizaje que cuenta con herramientas como foros, que te permitirán enriquecerte con los aportes que realicen tus compañeros(as) de Figura académica, también podrás intercambiar puntos de vista y compartir experiencias.

F. Evaluación

La evaluación del aprendizaje es un proceso, a través del cual se observa, recoge y analiza información relevante del proceso de aprendizaje de los estudiantes, con la finalidad de reflexionar, emitir juicios de valor, así como tomar decisiones pertinentes y oportunas para optimizarlo (Díaz Barriga A.F. & Hernández R.G., 2005).

Orienta la toma de decisiones, da pauta a determinar acciones en términos de valoración de



Técnicas de Negociación

Información general de la unidad didáctica

conocimientos, nivel del desempeño, reorientaciones de aprendizaje, mejora del proceso educativo y adecuación de actividades, entre otras acciones.

De acuerdo con lo anterior, mediante la evaluación te brindaremos apoyo y seguimiento para identificar las dificultades en el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes del proceso integral de aprendizaje.

En el marco del Modelo educativo de la UnADM, la evaluación de la unidad didáctica se realiza en los siguientes momentos: 1) formativa y 2) sumativa.

Evaluación formativa

Se realiza en paralelo al desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de cada unidad, y sirve para localizar dificultades cuando aún estás en posibilidad de remediarlas.

En este primer momento de evaluación, se aplican estrategias asociadas a las:

- Actividades individuales (tareas). Se trata de un primer momento de aprendizaje, en el cual se consideran tus perspectivas, experiencias, intereses, capacidades y necesidades.
- Actividades colaborativas (foros). El trabajo colaborativo fomenta y promueve el aprendizaje en contribución con otros compañeros, ya que eres responsable no sólo de tu aprendizaje, sino de contribuir a que los demás aprendan en equipo y se fomente un ambiente de confianza; por ende, que se logren las metas de aprendizaje.

Actividad complementaria. Esta actividad es planeada por la figura académica considerando las competencias y logros de la unidad didáctica, toda vez que identifica los conocimientos, habilidades y actitudes que te hizo falta desarrollar o potenciar (se realiza en una ocasión al finalizar la última unidad).

Evaluación sumativa

Se aplica al final del proceso de tu experiencia de aprendizaje, su propósito es verificar los resultados alcanzados y el grado de aprendizaje o nivel de conocimientos, habilidades y actitudes que hayas adquirido.



Técnicas de Negociación

Información general de la unidad didáctica

Este segundo y último momento de evaluación, se mide y valora a través de las siguientes actividades:

Evidencias de aprendizaje. Son actividades que tienen como objetivo integrar el proceso de construcción de tu aprendizaje, la evaluación, la retroalimentación y la planeación de la nueva ruta de aprendizaje que seguirás de acuerdo con los resultados individuales obtenidos.

A continuación, se presenta el esquema general de evaluación correspondiente a esta unidad didáctica:

Esquema general de evaluación		
Tipo de evaluación	Tipo de actividad	Porcentaje
Formativa	Actividades individuales	25
	Actividades colaborativas	20
	Actividad complementaria	15
Sumativa	Evidencia de aprendizaje	40
Total		100

Recuerda que la calificación se asignará de acuerdo con los criterios e instrumentos de evaluación establecidos para cada actividad, los cuales son diseñados con base en las competencias y logros asociados a las unidades de la unidad didáctica. Los instrumentos de evaluación que apoyarán tus actividades de aprendizaje pueden ser: escala de evaluación, lista de cotejo y rúbrica, es indispensable que los revises con detalle previo a la entrega de tus evidencias de aprendizaje.

g. Fuentes de consulta

Básica

- Lewicki, R. et al (2008). *Fundamentos de Negociación*. México: Mc Graw Hill.
- Martínez de Murguía, B. (1999). *Mediación y resolución de conflictos. Una guía*



Técnicas de Negociación

Información general de la unidad didáctica

introductoria. México: Paidós.

- Ovejero, A. (2004). *Técnicas de Negociación. Como Negociar Eficaz y Exitosamente*. México: Mc Graw Hill.
- Van-Der, R. C.J. (2003). *El libro de las habilidades de comunicación*. España: Díaz de Santos.

Complementaria

- Alcoyer, C. M. Documento. La mediación como estrategia para la resolución de conflictos: una perspectiva psicosocial 1. Área de Psicología Social. Departamento de Ciencias Sociales Universidad Rey Juan Carlos
- Escuela Francisco Largo Caballero de Andalucía. *Técnicas de negociación*.
- Floyer, A. (1993). *Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones / How to Use Mediation to Resolve Conflicts in Organizations*. Ediciones Paidós Ibérica, S.A. 344 pp.
- Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey Vicerrectoría Académica del Sistema Tecnológico.
- Kolb, D. M. (1996). *Cuando hablar da resultado: perfiles de mediadores*. Editorial Paidós S.A.I.C.F.
- Moore, C. W. (1995). *El proceso de la mediación: métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Granica SA-Adelphi S.A., Ediciones.
- Pascal, A. (2003). *Manual del Participante. Técnicas de Negociación*.
- Universidad de Alicante (26 de abril de 2007). *Técnicas de negociación. Memoria del VI Encuentro de responsables de Protocolo y Relaciones Institucionales de las Universidades Españolas*.