



# CUADERNO DE ACTIVIDADES

## Técnicas de Negociación Empresarial

Licenciatura en Administración





# COLABORADORES

## **DIRECTOR DE LA FCA**

Mtro. Tomás Humberto Rubio Pérez

## **SECRETARIO GENERAL**

Dr. Armando Tomé González

-----

## **COORDINACIÓN GENERAL**

Mtra. Gabriela Montero Montiel  
Jefe del Centro de Educación a Distancia  
y Gestión del Conocimiento

## **COORDINACIÓN ACADÉMICA**

Mtro. Francisco Hernández Mendoza  
FCA-UNAM

## **COORDINACIÓN DE MULTIMEDIOS**

L. A. Heber Javier Méndez Grajeda  
FCA-UNAM

-----

## **COAUTORES**

Lic. Magaly Cortina Ocaña  
Mtro. Francisco Hernández Mendoza

## **REVISIÓN PEDAGÓGICA**

Mtro. Joel Guzmán Mosqueda

## **CORRECCIÓN DE ESTILO**

Mtro. Carlos Rodolfo Rodríguez de Alba

## **DISEÑO DE PORTADAS**

L.CG. Ricardo Alberto Báez Caballero

## **DISEÑO EDITORIAL**

L.D. y C.V. Susana Uruga



**Dr. Enrique Luis Graue Wiechers**  
Rector

**Dr. Leonardo Lomelí Vanegas**  
Secretario General



**Mtro. Tomás Humberto Rubio Pérez**  
Director

**Dr. Armando Tomé González**  
Secretario General



**Mtra. Gabriela Montero Montiel**  
Jefa del Centro de Educación a Distancia  
y Gestión del Conocimiento

---

## **Técnicas de negociación empresarial** **Cuaderno de actividades**

**Edición: Marzo 2019**

**D.R. © 2019 UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**  
Ciudad Universitaria, Delegación Coyoacán, C.P. 04510, México, Ciudad de México.

**Facultad de Contaduría y Administración**  
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria  
Delegación Coyoacán, C.P. 04510, México, Ciudad de México.

**ISBN: En trámite**  
Plan de estudios 2012, actualizado 2016.

**“Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización escrita del titular de los derechos patrimoniales”**

**“Reservados todos los derechos bajo las normas internacionales. Se le otorga el acceso no exclusivo y no transferible para leer el texto de esta edición electrónica en la pantalla. Puede ser reproducido con fines no lucrativos, siempre y cuando no se mutile, se cite la fuente completa y su dirección electrónica; de otra forma, se requiere la autorización escrita del titular de los derechos patrimoniales.”**

**Hecho en México**



## CONTENIDO

|   |           |
|---|-----------|
| Datos de identificación                                   | 8         |
| Sugerencias de apoyo                                      | 10        |
| Instrucciones para trabajar en el cuaderno de actividades | 8         |
| Objetivo general de la asignatura y temario oficial       | 12        |
| <b>Unidad 1. Naturaleza de la negociación</b>             | <b>13</b> |
| Objetivo particular y temario detallado                   | 14        |
| Actividad diagnóstica                                     | 15        |
| Actividades de aprendizaje                                | 16        |
| Actividad integradora                                     | 18        |
| Cuestionario de reforzamiento                             | 19        |
| Examen parcial de autoevaluación                          | 20        |
| Respuestas  | 22        |
| <b>Unidad 2. La comunicación en la negociación</b>        | <b>23</b> |
| Objetivo particular y temario detallado                   | 24        |
| Actividad diagnóstica                                     | 25        |
| Actividades de aprendizaje                                | 26        |
| Actividad integradora                                     | 28        |
| Cuestionario de reforzamiento                             | 29        |
| Examen parcial de autoevaluación                          | 30        |
| Respuestas  | 32        |
| <b>Unidad 3. Planeación de la negociación</b>             | <b>33</b> |
| Objetivo particular y temario detallado                   | 34        |
| Actividad diagnóstica                                     | 35        |
| Actividades de aprendizaje                                | 36        |
| Actividad integradora                                     | 37        |
| Cuestionario de reforzamiento                             | 38        |
| Examen parcial de autoevaluación                          | 39        |



|                  |  |           |
|------------------|--|-----------|
|                  | Respuestas                                       | 42        |
| <b>Unidad 4.</b> | <b>Etapas básicas del proceso de negociación</b> | <b>43</b> |
|                  | Objetivo particular y temario detallado          | 44        |
|                  | Actividad diagnóstica                            | 45        |
|                  | Actividades de aprendizaje                       | 46        |
|                  | Actividad integradora                            | 48        |
|                  | Cuestionario de reforzamiento                    | 49        |
|                  | Examen parcial de autoevaluación                 | 50        |
|                  | Respuestas                                       | 52        |
| <b>Unidad 5.</b> | <b>La programación neurolingüística</b>          | <b>53</b> |
|                  | Objetivo particular y temario detallado          | 54        |
|                  | Actividad diagnóstica                            | 55        |
|                  | Actividades de aprendizaje                       | 56        |
|                  | Actividad integradora                            | 57        |
|                  | Cuestionario de reforzamiento                    | 59        |
|                  | Examen parcial de autoevaluación                 | 60        |
|                  | Respuestas                                       | 62        |
| <b>Unidad 6.</b> | <b>Inteligencia emocional</b>                    | <b>63</b> |
|                  | Objetivo particular y temario detallado          | 64        |
|                  | Actividad diagnóstica                            | 65        |
|                  | Actividades de aprendizaje                       | 66        |
|                  | Actividad integradora                            | 67        |
|                  | Cuestionario de reforzamiento                    | 69        |
|                  | Examen parcial de autoevaluación                 | 70        |
|                  | Respuestas                                       | 73        |
| <b>Unidad 7.</b> | <b>Características del negociador</b>            | <b>74</b> |
|                  | Objetivo particular y temario detallado          | 75        |
|                  | Actividad diagnóstica                            | 76        |
|                  | Actividades de aprendizaje                       | 77        |



|  |            |
|--|------------|
| Actividad integradora  | 79         |
| Cuestionario de reforzamiento  | 80         |
| Examen parcial de autoevaluación                                     | 81         |
| Respuestas   | 82         |
| <b>Unidad 8. Herramientas de la negociación</b>                      | <b>83</b>  |
| Objetivo particular y temario detallado                              | 84         |
| Actividad diagnóstica  | 85         |
| Actividades de aprendizaje   | 86         |
| Actividad integradora  | 87         |
| Cuestionario de reforzamiento  | 88         |
| Examen parcial de autoevaluación                                     | 89         |
| Respuestas   | 92         |
| <b>Unidad 9. Negociación con el mercado</b>                          | <b>93</b>  |
| Objetivo particular y temario detallado                              | 94         |
| Actividad diagnóstica  | 95         |
| Actividades de aprendizaje   | 96         |
| Actividad integradora  | 97         |
| Cuestionario de reforzamiento  | 98         |
| Examen parcial de autoevaluación                                     | 99         |
| Respuestas   | 101        |
| <b>Unidad 10. Tipos de integración</b>                               | <b>102</b> |
| Objetivo particular y temario detallado                              | 103        |
| Actividad diagnóstica  | 104        |
| Actividades de aprendizaje   | 105        |
| Actividad integradora  | 107        |
| Cuestionario de reforzamiento  | 109        |
| Examen parcial de autoevaluación                                     | 110        |
| Respuestas   | 111        |
| <b>Unidad 11. Estrategias de la negociación (Datos estadísticos)</b> | <b>113</b> |



|   |     |
|---|-----|
| Objetivo particular y temario detallado | 114 |
| Actividad diagnóstica                   | 115 |
| Actividades de aprendizaje              | 116 |
| Actividad integradora                   | 118 |
| Cuestionario de reforzamiento           | 120 |
| Examen parcial de autoevaluación        | 121 |
| Respuestas                              | 122 |



## DATOS DE IDENTIFICACIÓN

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>Técnicas de Negociación Empresarial</b>     |  | <b>Clave: 1626</b>                           |
| Plan: 2016                                     |  | Créditos: 8                                  |
| Licenciatura: Administración                   |  | Semestre: 6°                                 |
| Área o campo de conocimiento:<br>Mercadotecnia |  | Horas por semana: 4                          |
| Duración del programa: semestral               |  | Requisitos: ninguno                          |
|  | <b>Tipo: Teórica</b><br><b>Carácter:</b>   | <b>Teoría: 4</b><br><b>Obligatoria ( X )</b> |
|  |  | <b>Práctica: 0</b><br><b>Optativa ( )</b>    |
|  | <b>Seriación: Si ( ) No ( X ) Obligatoria ( )</b><br><b>Indicativa ( )</b>                                   |  |
|  | <b>Asignatura con seriación antecedente: Ninguna</b><br><b>Asignatura con seriación subsecuente: Ninguna</b> |  |





## SUGERENCIAS DE APOYO

- Trata de compartir tus experiencias y comentarios sobre la asignatura con tus compañeros, a fin de formar grupos de estudio presenciales o a distancia (comunidades virtuales de aprendizaje, a través de foros de discusión y correo electrónico, etcétera), y puedan apoyarse entre sí.
- Programa un horario propicio para estudiar, en el que te encuentres menos cansado. Ello facilitará tu aprendizaje.
- Dispón de periodos extensos para al estudio, con tiempos breves de descanso por lo menos entre cada hora si lo consideras necesario.
- Busca espacios adecuados donde puedas concentrarte y aprovechar al máximo el tiempo de estudio.



# Instrucciones para trabajar con el cuaderno de actividades

El programa de la asignatura consta de 11 unidades. Por cada unidad encontrarás una serie de actividades; el número de las mismas varía de acuerdo con la extensión de la unidad.

Notarás que casi todas las unidades comienzan con la elaboración de un mapa conceptual o mental. Esto es con el fin de que tu primera actividad sea esquematizar el contenido total de la unidad para que tengan una mejor comprensión, y dominio total de los temas.

Te recomendamos que leas detenidamente cada actividad a fin de que te quede claro lo que tienes que realizar. Si al momento de hacerlo algo no queda claro, no dudes en solicitar el apoyo de tu asesor quien te indicará la mejor forma de realizar tu actividad en asesorías semipresenciales o por correo electrónico para los alumnos de la modalidad abierta, o bien para la modalidad a distancia a través de los medios proporcionados por la plataforma.

Te sugerimos (salvo la mejor opinión de tu asesor), seguir el orden de las unidades y actividades, pues ambas están organizadas para que tu aprendizaje sea gradual. En el caso de los alumnos de la modalidad a distancia, la entrega de actividades está sujeta al plan de trabajo establecido por cada asesor por lo que todo será resuelto directamente en plataforma educativa:

<http://fcaenlinea1.unam.mx/licenciaturas/>

La forma en que deberás responder a cada actividad dependerá de la instrucción dada (número de cuartillas, formatos, si hay que esquematizar etcétera).



Una vez que hayas concluido las actividades entrégalas a tu asesor si así él te lo solicita. Los alumnos de la modalidad a distancia, deberán realizar la actividad directamente en la plataforma educativa de acuerdo con la instrucción dada.

Te invitamos a que trabajes estas actividades con el mayor entusiasmo, pues fueron elaboradas considerando apoyarte en tu aprendizaje de esta asignatura.



### Indicaciones:

Notarás que tanto los cuestionarios de reforzamiento como las actividades de aprendizaje contienen instrucciones tales como “adjuntar archivo”, “trabajo en foro”, “texto en línea”, “trabajo en wiki o en Blog”, indicaciones que aplican específicamente para los estudiantes del SUAYED de la modalidad a distancia. Los alumnos de la modalidad abierta, trabajarán las actividades de acuerdo con lo establecido por el asesor de la asignatura en su plan de trabajo, incluyendo las actividades “Lo que sé” y “Lo que aprendí”.



### Biblioteca Digital:

Para tener acceso a otros materiales como libros electrónicos, es necesario que te des de alta a la Biblioteca Digital de la UNAM (BIDI). Puedes hacerlo desde la página principal de la FCA <http://www.fca.unam.mx/> **Alumnos >Biblioteca >Biblioteca digital >Clave para acceso remoto >Solicita tu cuenta.** Elige la opción de “Alumno” y llena los campos solicitados. Desde este sitio, también puedes tener acceso a los libros electrónicos.



# OBJETIVO GENERAL

Que el alumno comprenda los conceptos y técnicas fundamentales de negociación en los diversos ámbitos de la vida organizacional, tanto en nivel individual como grupal, con el fin de contribuir al logro de objetivos organizacionales.

## TEMARIO OFICIAL

**(64 horas)**

|  | Horas     |
|--|-----------|
| 1. Naturaleza de la negociación                        | 4         |
| 2. La comunicación en la negociación                   | 6         |
| 3. Planeación de la negociación                        | 6         |
| 4. Etapas básica y proceso de negociación              | 6         |
| 5. La programación neurolingüística                    | 6         |
| 6. Inteligencia emocional                              | 4         |
| 7. Características del negociador                      | 6         |
| 8. Herramientas de la negociación                      | 6         |
| 9. Negociación con el mercado                          | 8         |
| 10. Tipos de integración                               | 6         |
| 11. Estrategias de la negociación (Datos estadísticos) | 6         |
| Total  | <b>64</b> |



# UNIDAD 1

## NATURALEZA DE LA NEGOCIACIÓN





# OBJETIVO PARTICULAR

El alumno conocerá los conceptos básicos de la negociación.

## TEMARIO DETALLADO

(4 horas)

### 1. Naturaleza de la negociación

1.1. Utilidad de la negociación en la sociedad y en la empresa

1.2. Concepto de negociación

1.3. Negociación y comunicación

1.4. Negociación y competitividad

1.5. Negociación y globalización



# ACTIVIDAD DIAGNÓSTICA

## LO QUE SÉ



*Adjuntar archivo.*

De acuerdo con tus conocimientos, responde con tus propias palabras los siguientes cuestionamientos.

1. ¿Qué entiendes por negociación?
2. ¿Por qué es importante en la vida de los seres humanos y en el ámbito empresarial?
3. Señala como se pueden solucionar los conflictos de intereses.
4. ¿Por qué puede ser importante la comunicación dentro de la negociación?
5. ¿En qué aspectos de tu vida puedes aplicar la negociación?
6. ¿Crees que la personalidad influye en la negociación?
7. ¿Cómo consideras la diversidad cultural, como ventaja o desventaja? Justifica tu respuesta.



# ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



**Unidad 1, actividad inicial. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la bibliografía específica sugerida, elabora un mapa conceptual u [organizador gráfico](#) sobre los temas de la unidad. Dentro del documento podrás encontrar recomendaciones de software para su elaboración.

- 1. Unidad 1, actividad 1. *Adjuntar archivo.*** Realiza una investigación comparativa de tres países sobre sus aspectos culturales más relevantes y señala las diferencias que existen con el ámbito cultural de México; determina cómo influyen estos aspectos a la hora de efectuar una negociación de carácter internacional. Es importante considerar que debes mencionar la cultura, educación, ideas, creencias etc. para poder elaborar la comparación. Elige uno de estos países y realiza recomendaciones para poder llevar una negociación con él.

Completa como el ejemplo.

| Países              | México |  |  |
|---------------------|--------|--|--|
| Aspectos culturales |        |  |  |
| Educación           |        |  |  |
| Creencias           |        |  |  |
| Recomendaciones     |        |  |  |





**2. Unidad 1, actividad 2. *Actividad en foro.*** Realiza los siguientes puntos:

- a. Analiza la película *La guerra de los Roses*, cuya temática se relaciona con la negociación y realiza un breve ensayo en donde concluyas la importancia de la negociación en la vida de los seres humanos para la resolución pacífica de sus conflictos.
- b. Comenta tus conclusiones y participa en el Foro: *La guerra de los Roses* con tus compañeros, señalando la importancia de la negociación para la resolución de conflictos.

Si tu asignatura la trabajas fuera de plataforma educativa, entonces realiza la misma actividad en no más de una cuartilla y entrégala a tu asesor.

**3. Unidad 1, actividad complementaria 1. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.

**4. Unidad 1, actividad complementaria 2. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.

**5. Unidad 1, actividad complementaria 3. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.



# ACTIVIDAD INTEGRADORA

## LO QUE APRENDÍ



*Adjuntar archivo.*

Lee y analiza la siguiente noticia [Jueza recomienda a Samsung y Apple negociar tregua.](#)

- a. Escribe un ensayo donde expongas tu punto de vista acerca de la importancia de la negociación para resolver conflictos dentro del ámbito empresarial.
- b. Indica los beneficios que se tienen al realizar negociaciones en lugar de la utilización de otros medios de resolver los conflictos empresariales.

RDS. (2012). El Economista. *Jueza recomienda a Samsung y Apple negociar tregua*. Recuperado de:  
<http://eleconomista.com.mx/tecnociencia/2012/08/15/jueza-recomienda-samsung-apple-negociar-tregua>  
Consultado: 19 de marzo de 2019

# CUESTIONARIO DE REFORZAMIENTO



*Adjuntar archivo. Responde las siguientes preguntas.*

1. Utilizando tus propias palabras escribe una definición de negociación.
2. ¿Qué papel juega la negociación en la vida de los seres humanos?
3. ¿Qué importancia tiene la negociación para la empresa?
4. ¿Cuál es la relación de la competitividad con la negociación?
5. ¿Cuál es la definición de globalización?
6. Menciona algunas otras formas de realizar la solución de conflictos sin recurrir a la negociación.
7. ¿Cuál es la importancia de la comunicación dentro de la negociación?



# EXAMEN PARCIAL

(de autoevaluación)



**I. Responde verdadero (V) o falso (F).**

|   | V                     | F                     |
|---|-----------------------|-----------------------|
| 1. La negociación puede ayudar a resolver conflictos de manera más armónica y pacífica.   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. El papel que juega el código en la comunicación es el de tomar en cuenta las circunstancias que rodean al mensaje para que éste pueda ser entendido. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3 Para una adecuada transmisión del mensaje es importante considerar el tipo de receptor al que se está dirigiendo.                                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. La competitividad se define como una forma de medir la economía en relación a los demás.   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |



**II. Selecciona la respuesta correcta.**

|       |   |  |
|-------|---|--|
| _____ | 1. Individuo encargado de ejecutar la transmisión de la información.  | a) Descifrado<br>b) Canal<br>c) Codificación del mensaje<br>d) Contexto<br>e) Recepción del mensaje<br>f) Emisor |
| _____ | 2. Es el cómo entiende el mensaje el receptor.  |  |
| _____ | 3. Es muy importante considerar las características del receptor para que el mensaje sea entendible.                                      |  |
| _____ | 4. Circunstancias temporales, espaciales y socioculturales que rodean el hecho o acto comunicativo y por las que se comprende el mensaje. |  |
| _____ | 5. Se lleva a cabo por medio de los sentidos.   |  |
| _____ | 6. Elemento físico por el cual el emisor transmite el mensaje al receptor.  |  |



# RESPUESTAS

## EXAMEN DE AUTOEVALUACIÓN



En este apartado encontrarás las respuestas al examen por unidad.

| Unidad 1    |
|-------------|
| I. Solución |
| 1. V        |
| 2. F        |
| 3. V        |
| 4. V        |

| Unidad 1     |
|--------------|
| II. Solución |
| 1. f         |
| 2. a         |
| 3. c         |
| 4. d         |
| 5. b         |
| 6. e         |



## UNIDAD 2

# LA COMUNICACIÓN EN LA NEGOCIACIÓN





# OBJETIVO PARTICULAR

El alumno aprenderá los diferentes tipos de comunicación empleados en la negociación.

## TEMARIO DETALLADO

(6 horas)

|   |
|---|
| <b>2. La comunicación en la negociación</b> |
| 2.1. Propósitos de la comunicación          |
| 2.2. Proceso de la comunicación             |
| 2.3. Clasificación de la comunicación       |
| 2.4. Comunicación no verbal                 |
| 2.4.1. Kinésica                             |
| 2.4.2. Gestual                              |
| 2.4.3. Vocálica                             |
| 2.4.4. Táctil                               |
| 2.4.5. Proxémica                            |
| 2.4.6. Olfativa                             |
| 2.4.7. Cronémica                            |
| 2.4.8. Artefactual                          |





# ACTIVIDAD DIAGNÓSTICA

## LO QUE SÉ



*Adjuntar archivo.*

Con base en tus conocimientos, contesta las siguientes preguntas:

1. ¿Por qué es importante la comunicación dentro de la negociación?
2. ¿Cuáles son los elementos que consideras que intervienen en el proceso de comunicación?
3. ¿Cuál crees que es la función del “receptor”?
4. ¿Explica qué es la función del “emisor”?
5. Define con tus propias palabras “pertinencia”
6. ¿Qué entiendes por clasificación de la comunicación?
7. ¿Qué elementos consideras importantes al hablar dentro de una negociación?
8. ¿Qué aspectos se deben de tomar en cuenta para poder escuchar correctamente dentro de una negociación?
9. Menciona algunos tipos de comunicación no verbal que conozcas.

# ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



**Unidad 2, actividad inicial. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la bibliografía específica sugerida, elabora un mapa conceptual u [organizador gráfico](#) sobre los temas de la unidad. Dentro del documento podrás encontrar recomendaciones de software para su elaboración.

- 1. Unidad 2, actividad 1. *Adjuntar archivo.*** Lee el documento [La comunicación y la negociación como herramientas estratégicas en la gestión de las relaciones públicas](#) y realiza un ensayo en donde identifiques la importancia de la comunicación dentro de la negociación.

Fernández Nava, Lizyllen. (2012). Quórum Académico.  
*La comunicación y la negociación como herramientas estratégicas en la gestión de las relaciones públicas.* Recuperado de:  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4117049.pdf>  
Consultado: 1 de marzo de 2017.

- 2. Unidad 2, actividad 2. *Adjuntar archivo.*** Busca en internet, dos noticias relacionadas con negociación, pega las noticias y comenta el papel que tuvo la comunicación para el desarrollo de estas. No olvides que dentro de tu trabajo debes realizar el análisis de dichas noticias.
- 3. Unidad 2, actividad 3. *Actividad en foro.*** Lee el artículo [Comunicación y conflicto: El arte de la negociación](#) y realiza un mapa conceptual con las principales ideas.

Comparte tu mapa conceptual con tus compañeros y participa en el *Foro. La comunicación y la negociación*, señalando la importancia de la de la comunicación para la solución de diversos conflictos en el ámbito empresarial.

Si tu asignatura la trabajas fuera de plataforma educativa, entonces realiza la misma actividad en no más de una cuartilla y entrégala a tu asesor.





Parra de Párraga Eleonora, Rodolfo Rojas Luis, Arapé Elizabeth. (2008).  
NEGOTIUM Revista Científica Electrónica Ciencias Gerenciales /  
Scientific e-journal of Management Science.  
*Comunicación y conflicto: El arte de la negociación*. Recuperado de:  
<http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/10/Art2.pdf>  
Consultado 1 de marzo de 2017

- 4. Unidad 2, actividad complementaria 1. *Adjuntar archivo*.** A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.
- 5. Unidad 2, actividad complementaria 2. *Adjuntar archivo*.** A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.
- 6. Unidad 2, actividad complementaria 3. *Adjuntar archivo*.** A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.



# ACTIVIDAD INTEGRADORA

## LO QUE APRENDÍ



*Adjuntar archivo.*

Lee [Las barreras de la comunicación. Caso 1](#) y contesta las preguntas que se formulan a continuación.

1. Identifica y describe los elementos que se encuentran comprendidos en este caso con respecto al proceso de la comunicación
2. ¿Qué hubieras hecho si tú fueras Rodríguez?
3. ¿Cómo resolverías la situación?
4. ¿Qué importancia tiene la comunicación y la negociación en este caso?

Centro Virtual de aprendizaje. (2017). Elementos del Proceso de la Comunicación. Recuperado de: [http://www.cca.org.mx/lideres/cursos/redaccion/comunicacion/cont\\_elementos.htm](http://www.cca.org.mx/lideres/cursos/redaccion/comunicacion/cont_elementos.htm)  
Consultado: 1 de marzo de 2017



# CUESTIONARIO DE REFORZAMIENTO



***Adjuntar archivo. Responde las siguientes preguntas.***

1. ¿Cuáles son los elementos básicos que se deben encontrar en el proceso de comunicación?
2. ¿Cuál es el principal propósito de la comunicación?
3. ¿Cuál es la definición de “canal de comunicación”?
4. Menciona dos ejemplos de canales masivos.
5. Menciona los 5 principios básicos de la codificación.
6. Menciona la diferencia entre codificación y decodificación.
7. ¿Qué es la comunicación grupal?
8. ¿Qué es la meta comunicación?
9. ¿Cuáles son las dos formas que tienen los seres humanos de comunicarse?
10. ¿Qué es la paralingüística?



# EXAMEN PARCIAL

## (de autoevaluación)



### ***I. Selecciona la respuesta correcta.***

1. Este tipo de comunicación se basa en el movimiento de las diferentes partes del cuerpo, como son los gestos corporales, las expresiones faciales, por mencionar algunas:

|                                    |                                    |
|------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="radio"/> a) Cronémica | <input type="radio"/> b) Proxémica |
| <input type="radio"/> c) Gestual   | <input type="radio"/> d) Kinésica  |

2. Se refiere a todo el mundo físico o espacio que se encarga de rodear a la interacción comunicativa:

|                                      |                                    |
|--------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="radio"/> a) Artefactual | <input type="radio"/> b) Proxémica |
| <input type="radio"/> c) Kinésica    | <input type="radio"/> d) Olfativa  |

3. Son los que el comunicador usa con énfasis; señala y muestra a los receptores:

|   |   |
|---|---|
| <input type="radio"/> a) Objeto revelados | <input type="radio"/> b) Objeto oculto      |
| <input type="radio"/> c) Objeto real      | <input type="radio"/> d) Objeto artefactual |



4. Tiene que ver con la duración con diversos signos los cuales son usados dentro del proceso de comunicación:

|  |   |
|--|---|
| <input type="radio"/> a) Cronémica interactiva | <input type="radio"/> b) Cronémica social |
| <input type="radio"/> c) Cronémica conceptual  | <input type="radio"/> d) Cronémica activa |

5. Ésta permite cierta distancia en los espacios públicos:

|   |   |
|---|---|
| <input type="radio"/> a) Distancia pública  | <input type="radio"/> b) Distancia íntima |
| <input type="radio"/> c) Distancia personal | <input type="radio"/> d) Distancia social |

**II. Selecciona la respuesta correcta.**

|       |   |                           |
|-------|---|---------------------------|
| _____ | 1. Ésta es la que se manifiesta básicamente entre familiares, amigos y compañeros, ya que implica cierto nivel de cercanía y alguna forma de contacto corporal. |                           |
| _____ | 2. También es llamada paralingüística.  | a) Distancia íntima       |
| _____ | 3. Se basa en el movimiento de las diferentes partes del cuerpo, como son los gestos corporales, las expresiones faciales, por mencionar algunas.               | b) Comunicación táctil    |
| _____ | 4. Solo se requiere del roce o del contacto físico.   | c) Distancia social       |
| _____ | 5. Esta se maneja a aproximadamente 20cm. de la otra parte, por lo que implica cercanía extrema y contacto corporal.  | d) Comunicación vocálica  |
|       |   | e) Distancia personal     |
|       |   | f) Comunicación kinésica  |
|       |   | g) Comunicación no verbal |





# RESPUESTAS

## EXAMEN DE AUTOEVALUACION



En este apartado encontrarás las respuestas al examen por unidad.

| Unidad 2    |
|-------------|
| I. Solución |
| 1. d        |
| 2. a        |
| 3. a        |
| 4. a        |
| 5. d        |

| Unidad 2     |
|--------------|
| II. Solución |
| 1. e         |
| 2. d         |
| 3. f         |
| 4. b         |
| 5. a         |



# UNIDAD 3

## PLANEACIÓN DE LA NEGOCIACIÓN





# OBJETIVO PARTICULAR

El alumno aprenderá útiles maneras de planear una negociación.

## TEMARIO DETALLADO

(6 horas)

### 3. Planeación de la negociación

3.1. Planeación estratégica

3.2. Planeación táctica

3.3. Desarrollo de una estrategia de posicionamiento

3.4. Negociación individual y negociación colectiva



# ACTIVIDAD DIAGNÓSTICA

## LO QUE SÉ



*Adjuntar archivo.*

De acuerdo a tus conocimientos desarrolla los siguientes puntos.

1. ¿Cuál consideras que es la importancia de la planeación estratégica dentro de la negociación?
2. ¿Cuál consideras que es la importancia de la planeación táctica dentro de la negociación?
3. ¿Cómo piensas que se lleva a cabo la planeación dentro de la negociación?
4. ¿Cómo defines la negociación colectiva?
5. ¿Qué entiendes por *sindicato*?
6. ¿Qué es un sindicato blanco?
7. ¿Cuál piensas que es la importancia de los sindicatos para la realización de una negociación en las empresas?
8. ¿Por qué consideras que es importante definir una misión y visión?

# ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



**Unidad 3, actividad inicial. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la bibliografía específica sugerida, elabora un mapa conceptual u [organizador gráfico](#) sobre los temas de la unidad. Dentro del documento podrás encontrar recomendaciones de software para su elaboración.

- 1. Unidad 3, actividad 1. *Adjuntar archivo.*** Realiza una investigación en internet sobre dos noticias relacionadas con “negociación colectiva”, analízalas y escribe un ensayo de no más de media cuartilla para cada noticia, en donde se señale cómo ayudó esta negociación a resolver el conflicto que generó la negociación.
- 2. Unidad 3, actividad 2. *Adjuntar archivo.*** Elabora un ensayo en donde expliques la importancia de la estrategia de posicionamiento dentro de la negociación y describe un ejemplo de cómo realizarías una.
- 3. Unidad 3, actividad 3. *Adjuntar archivo.*** Desarrolla un ensayo con una extensión de una cuartilla en donde expliques cuál es la importancia de la aplicación de la planeación estratégica dentro de la negociación y cómo influyen los tres niveles de planeación para el logro de los objetivos de una empresa dentro del proceso de negociación.
- 4. Unidad 3, actividad complementaria 1. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.
- 5. Unidad 3, actividad complementaria 2. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.



**6. Unidad 3, actividad complementaria 3. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.



# ACTIVIDAD INTEGRADORA

## LO QUE APRENDÍ



*Adjuntar archivo.*

Con base al artículo [Negociación Individual: Alto porcentaje de acuerdos en audiencias menores a 20 UR](#), desarrolla los siguientes puntos.

1. ¿Cuál es la importancia de los sindicatos dentro de las empresas?
2. Menciona dos pros y dos contras de los sindicatos.
3. ¿Cómo funcionan los sindicatos en México?
4. ¿Cuál es la importancia de la negociación colectiva?

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2017).  
*Negociación individual: Alto porcentaje de acuerdos en audiencias menores a 20 UR.*  
Recuperado de: [http://archivos.mtss.gub.uy/index.php?option=com\\_content&view=article&id=4814:negociacion-individual-alto-porcentaje-de-acuerdos-en-audiencias-menores-a-20-ur&catid=428&Itemid=469](http://archivos.mtss.gub.uy/index.php?option=com_content&view=article&id=4814:negociacion-individual-alto-porcentaje-de-acuerdos-en-audiencias-menores-a-20-ur&catid=428&Itemid=469) Consultado 3 de marzo de 2017

# CUESTIONARIO DE REFORZAMIENTO



***Adjuntar archivo. Responde las siguientes preguntas.***

1. ¿Cuál es la importancia de la planeación dentro de la negociación?
2. ¿Cuáles son los tres niveles en los que se divide la negociación?
3. ¿Qué es la planeación estratégica?
4. ¿Qué es la planeación táctica?
5. ¿Qué es la planeación operativa?
6. ¿Qué es la negociación colectiva?
7. ¿Qué es un sindicato?
8. ¿Cuáles son las funciones y los objetivos del sindicato?
9. ¿Qué es una estrategia de posicionamiento en negociación?
10. ¿Cuáles son los factores que deben tomarse en la estrategia de posicionamiento?





# EXAMEN PARCIAL

## (de autoevaluación)



### ***I. Selecciona la respuesta correcta.***

1. Es la elaboración, desarrollo y puesta en marcha de distintos planes operativos por parte de las empresas u organizaciones, con la intención de alcanzar objetivos y metas planteadas.

|   |  |
|---|--|
| <input type="radio"/> a) Planeación operativa   | <input type="radio"/> b) Planeación táctica      |
| <input type="radio"/> c) Planeación estratégica | <input type="radio"/> d) Planeación organizativa |

2. Define el negocio al que se dedica la organización, las necesidades que cubren con sus productos y servicios, el mercado en el cual se desarrolla la empresa y la imagen pública de la empresa u organización.

|                                    |                                    |
|------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="radio"/> a) Objetivos | <input type="radio"/> b) Misión    |
| <input type="radio"/> c) Visión    | <input type="radio"/> d) Propósito |



3. Define y describe la situación futura que desea tener la empresa, el propósito es guiar, controlar y alentar a la organización en su conjunto para alcanzar el estado deseable de la organización.

|  |                                    |
|--|------------------------------------|
| <input type="radio"/> a) Misión            | <input type="radio"/> b) Objetivos |
| <input checked="" type="radio"/> c) Visión | <input type="radio"/> d) Propósito |

4. Consiste en el análisis que se realiza de manera interna y externa de la empresa, que justamente ayuda a fijar la misión, la visión, las metas y las estrategias que se llevarán a cabo para poder lograrlas.

|                                     |                                       |
|-------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="radio"/> a) Planeación | <input type="radio"/> b) Organización |
| <input type="radio"/> c) Dirección  | <input type="radio"/> d) Negociación  |

5. Un ejemplo de tiempo que lleva la planeación puede ser de....

|                                  |                                  |
|----------------------------------|----------------------------------|
| <input type="radio"/> a) 1 año   | <input type="radio"/> b) 10 años |
| <input type="radio"/> c) 3 meses | <input type="radio"/> d) 6 meses |

6. Consiste en establecer el liderazgo de las personas que serán las encargadas de llevar la batuta para lograr que esas actividades se realicen de manera eficiente y eficaz, por medio de la motivación necesaria de las personas que intervendrán en dichas actividades.

|                                       |                                      |
|---------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="radio"/> a) Organización | <input type="radio"/> b) Dirección   |
| <input type="radio"/> c) Planeación   | <input type="radio"/> d) Negociación |



7. Es aquella fase de la negociación en la cual los negociadores fijan cuál es su posición inicial, es decir, cuáles son las pretensiones que quieren conseguir a través de la negociación.

|  |   |
|--|---|
| <input type="radio"/> a) Estrategia de posicionamiento | <input type="radio"/> b) Planeación estratégica |
| <input type="radio"/> c) Planeación táctica            | <input type="radio"/> d) Planeación operativa   |

**II. Responde verdadero (V) o falso (F).**

|   | V                     | F                     |
|---|-----------------------|-----------------------|
| 1. Los sindicatos están creados para apoyar a los trabajadores en la búsqueda de sus derechos laborales.        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. La negociación colectiva solo se desarrolla en el ámbito laboral.  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3 Uno de los factores que se deben considerar para fijar una estrategia de posicionamiento es el factor tiempo. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. La planeación táctica es la que se desarrolla a largo plazo.   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. El proceso administrativo ayuda a desarrollar la planeación estratégica.                                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |



# RESPUESTAS

## EXAMEN DE AUTOEVALUACIÓN



En este apartado encontrarás las respuestas al examen por unidad.

| Unidad 9    |
|-------------|
| I. Solución |
| 1. c        |
| 2. b        |
| 3. c        |
| 4. a        |
| 5. b        |
| 6. b        |
| 7. a        |

| Unidad 9     |
|--------------|
| II. Solución |
| 1. V         |
| 2. F         |
| 3. V         |
| 4. F         |
| 5. V         |



# UNIDAD 4

## ETAPAS BÁSICAS Y PROCESO DE NEGOCIACIÓN





# OBJETIVO PARTICULAR

El alumno conocerá los fundamentos del proceso de negociación.

## TEMARIO DETALLADO

(6 horas)

### 4. Etapas básicas y proceso de negociación

- 4.1. Determinación de objetivos de la negociación
- 4.2. Primera etapa: preparación
- 4.3. Segunda etapa: maximización de las alternativas
- 4.4. Tercera etapa: negociación con la persona adecuada
- 4.5. Cuarta etapa: margen de maniobra
- 4.6. Quinta etapa: restricciones de negociación
- 4.7. Sexta etapa: resolución final
- 4.8. Séptima etapa: decir lo correcto
- 4.9. *Feed back* de la negociación
- 4.10. Seguimiento de la negociación



# ACTIVIDAD DIAGNÓSTICA

## LO QUE SÉ



*Adjuntar archivo.*

De acuerdo con tus conocimientos, contesta las siguientes preguntas.

1. ¿Cómo definirías los objetivos que buscas alcanzar en el proceso de negociación?
2. ¿Consideras que sea importante analizar todos y cada uno de los escenarios posibles y alternativas que puedan tener lugar en la negociación?
3. ¿Cómo dividirías el proceso de negociación?
4. ¿Por qué es necesario dividir la negociación en etapas?
5. ¿Por qué consideras importante el establecimiento de los objetivos dentro de la negociación?
6. ¿Qué entiendes por un rol dentro de la negociación?
7. Según tu criterio, ¿se puede negociar con cualquier persona?
8. ¿Qué entiendes por feedback?
9. ¿Por qué consideras importante el seguimiento en la negociación?

# ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



**Unidad 4, actividad inicial. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la bibliografía específica sugerida, elabora un mapa conceptual u [organizador gráfico](#) sobre los temas de la unidad. Dentro del documento podrás encontrar recomendaciones de software para su elaboración.

**1. Unidad 4, actividad 1. *Adjuntar archivo.*** Realiza lo siguiente:

- a. Redacta un ejemplo de resolución de un problema donde se requirió negociar (situación personal o profesional).
- b. Del ejemplo señalado identifica las etapas que conformaron la negociación para poder lograr una solución.
- c. Escribe un reporte donde señales las actividades que se llevaron a cabo en cada una de las etapas revisadas durante esta unidad.

Por último, contesta lo siguiente:

- a. ¿Consideras que la negociación fue llevada a buen término? (justifica tu respuesta).
- b. ¿Cuál hubiera sido otra forma de resolverla?

**2. Unidad 4, actividad 2. *Actividad en foro.*** Lee las noticias:

[Grecia no ha presentado ninguna propuesta formal al Eurogrupo para un nuevo rescate](#)

[Tri espera renuncia de Osorio para negociar](#)

Identifica las etapas de la negociación, realiza un resumen y compártelo a tus compañeros dentro del *Foro. Etapas básicas y proceso de negociación.*

Si tu asignatura la trabajas fuera de plataforma educativa, entonces realiza la misma actividad en no más de una cuartilla y entrégala a tu asesor.

Benach Martí. (2015). Periódico INTERNACIONAL. *Grecia no ha presentado ninguna propuesta formal al Eurogrupo para un nuevo rescate.* Recuperado de:





<http://www.elperiodico.com/es/noticias/internacional/grecia-referendum-noticias-negociaciones-directo-4335342>  
Consultado: 1 de marzo de 2017

Martín Montes Juan. (2015) mediotiempo. *Tri espera renuncia de Osorio para negociar*. Recuperado de: <http://www.mediotiempo.com/futbol/seleccion-mexicana/noticias/2015/10/05/tri-espera-renuncia-de-osorio-para-negociar>  
Consultado: 1 de marzo de 2017

- 3. Unidad 4, actividad 3. *Adjuntar archivo.*** Elabora un resumen en que expliques cada una de las etapas que conforman el proceso de negociación y da un ejemplo de una negociación en donde se identifique cada una de estas etapas.
- 4. Unidad 4, actividad complementaria 1. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.
- 5. Unidad 4, actividad complementaria 2. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.
- 6. Unidad 4, actividad complementaria 3. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.



# ACTIVIDAD INTEGRADORA

## LO QUE APRENDÍ



*Adjuntar archivo.*

Con base en lo revisado en esta unidad analiza el artículo [La negociación. Un caso exitoso en la negociación efectiva](#) y elabora un ensayo donde desgloses lo que la persona del caso descrito realizó en cada una de las etapas para lograr que su negociación fuera exitosa.

Sánchez Cristina. (2010). La Negociación. *Un Caso Exitoso en La Negociación Efectiva*.  
Recuperado: <https://lanegociacion.wordpress.com/2010/11/15/un-caso-exitoso-en-la-negociacion-efectiva/>  
Consultado: 2 de marzo de 2017

# CUESTIONARIO DE REFORZAMIENTO



**Adjuntar archivo. Responde las siguientes preguntas.**

1. ¿Cuáles son las tres fases básicas en las que pueden dividirse las etapas de la negociación?
2. ¿Cuál es la finalidad de establecer un objetivo?
3. ¿Cómo se puede definir un objetivo en negociación?
4. ¿Qué es un rango de resultados?
5. ¿Para qué se utiliza el rango de resultados en negociación?
6. ¿Cuáles son los rangos de resultados que hay?
7. Lista las etapas que forman el proceso de negociación.
8. Menciona los tipos de fuentes de información en la negociación
9. ¿En qué consiste el *feed back* de la negociación?
10. ¿Cuál es la importancia del protocolo en la negociación?



# EXAMEN PARCIAL

(de autoevaluación)



**I. Selecciona la respuesta correcta.**

1. Una meta o finalidad a cumplir para la que se dispone de medios determinados.

|                                |                                     |
|--------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="radio"/> a) Fin   | <input type="radio"/> b) Propósitos |
| <input type="radio"/> c) Metas | <input type="radio"/> d) Objetivos  |

2. Papel que despliega un individuo o un grupo en una actividad determinada.

|                                       |                                      |
|---------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="radio"/> a) Parte        | <input type="radio"/> b) Contraparte |
| <input type="radio"/> c) Participante | <input type="radio"/> d) Rol         |

3. MAAN significa:

|   |  |
|---|--|
| <input type="radio"/> a) Mejor alternativa a un acuerdo negociador        | <input type="radio"/> b) Mínima alternativa de un acuerdo negociador |
| <input type="radio"/> c) Maximización alternativa a un acuerdo negociador | <input type="radio"/> d) Máxima alternativa a un acuerdo negociador  |

4. Permite al negociador tomar diversas alternativas en diversos escenarios para poder moverse durante la negociación.

|   |  |
|---|--|
| <input type="radio"/> a) Margen de acción   | <input type="radio"/> b) Elementos de maniobra |
| <input type="radio"/> c) Margen de maniobra | <input type="radio"/> d) Elementos de acción   |



5. Convenio entre dos o más partes o una resolución premeditada de una o más personas.

|                                   |                                   |
|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="radio"/> a) Convenio | <input type="radio"/> b) Contrato |
| <input type="radio"/> c) Cierre   | <input type="radio"/> d) Acuerdo  |

6. Regla ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o por costumbre.

|                                   |                                    |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="radio"/> a) Convenio | <input type="radio"/> b) Acuerdo   |
| <input type="radio"/> c) Reglas   | <input type="radio"/> d) Protocolo |

**II. Selecciona la respuesta correcta.**

|       |  |   |
|-------|--|---|
| _____ | 1. Se convierte en el mejor resultado posible que se puede obtener dentro de la negociación.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Resultado aceptable</li> <li>b) Fuentes externas</li> <li>c) Establecimiento de los objetivos</li> <li>d) Resultado óptimo</li> <li>e) Fuentes internas</li> <li>f) Preparación de la negociación</li> <li>g) Resultado mínimo</li> </ul> |
| _____ | 2. Registros de inventarios, registros de ventas, registros de costos son ejemplos de:   |   |
| _____ | 3. Actividad que se realiza internamente en el grupo negociador mediante sesiones de trabajo dirigidas al establecimiento de la tarea. |   |
| _____ | 4. Es suficientemente bueno para cerrar el acuerdo.  |   |
| _____ | 5. Por debajo de él no interesa cerrar ningún acuerdo.   |   |



# RESPUESTAS

## EXAMEN DE AUTOEVALUACION



En este apartado encontrarás las respuestas al examen por unidad.

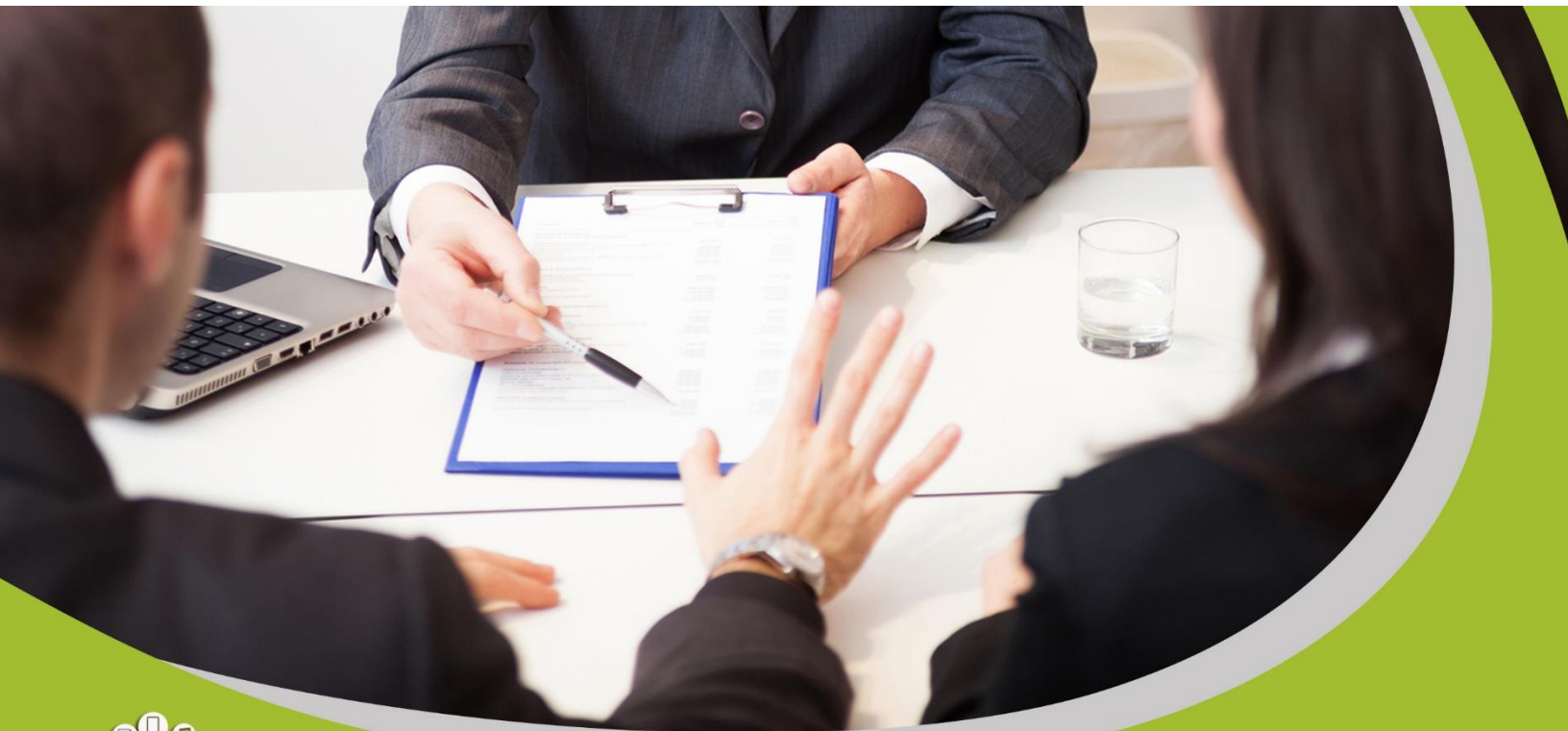
| Unidad 3    |
|-------------|
| I. Solución |
| 1. d        |
| 2. d        |
| 3. a        |
| 4. c        |
| 5. a        |
| 6. d        |

| Unidad 3     |
|--------------|
| II. Solución |
| 1. d         |
| 2. e         |
| 3. f         |
| 4. a         |
| 5. g         |



# UNIDAD 5

## LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA





# OBJETIVO PARTICULAR

El alumno identificará el impacto de la PNL en la negociación.

## TEMARIO DETALLADO

**(6 horas)**

### 5. La programación neurolingüística

5.1. Teorías y fundamentos de la PNL

5.2. Teoría de los hemisferios y mapas mentales

5.3. El lenguaje como técnica de la comunicación

5.4. Aplicaciones prácticas de la PNL en el proceso de la negociación





# ACTIVIDAD DIAGNÓSTICA

## LO QUE SÉ



*Adjuntar archivo.*

Con base en tus conocimientos, responde lo siguiente.

1. ¿Qué entiendes por PNL?
2. ¿Cómo crees que trabajen en conjunto el lenguaje y la comunicación?
3. ¿Conoces alguna herramienta que utiliza la PNL? Menciónala.
4. ¿Dónde podrías aplicar la práctica de la PNL?
5. ¿Cómo aplicarías la PNL en la negociación?
6. ¿Cuál es la utilidad de un mapa mental?
7. ¿Qué controlan cada uno de los hemisferios del cerebro? Menciona por los menos tres características

# ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



**Unidad 5, actividad inicial. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la bibliografía específica sugerida, elabora un mapa conceptual u [organizador gráfico](#) sobre los temas de la unidad. Dentro del documento podrás encontrar recomendaciones de software para su elaboración.

- 1. Unidad 5, actividad 1. *Adjuntar archivo.*** Elabora un ensayo en donde señales la importancia de la programación neurolingüística dentro de la negociación.
- 2. Unidad 5, actividad 2. *Adjuntar archivo.*** Analiza el siguiente artículo [Cómo usar las técnicas de PNL para mejorar la autoestima](#), y elabora un mapa mental con los puntos más importante:

Víctor Toscano. (2017). Fortalece Tu Autoestima en 30 días. *Cómo Usar Las Técnicas De PNL Para Mejorar La Autoestima*. Recuperado <http://fortalecetuautoestima.com/blog/como-usar-las-tecnicas-de-pnl-para-mejorar-la-autoestima.html> Consultado 2 de marzo de 2017

- 3. Unidad 5, actividad 3. *Adjuntar archivo.*** Lee lo siguiente: [Ejercicio de PNL para mejorar el humor. Ejercicio PNL para mejorar estados de ánimo](#), escribe tus resultados y redacta una opinión en una extensión de media cuartilla.

Farinola Mario. (2017). INNATIA. *Ejercicio de PNL para mejorar el humor*. Recuperado de: <http://crecimiento-personal.innatia.com/c-ejercicios-de-pnl-para/a-ejercicio-de-pnl-para-mejorar-el-humor.html> Consultado:3 de marzo de 2017

- 4. Unidad 5, actividad complementaria 1. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.
- 5. Unidad 5, actividad complementaria 2. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.



**6. Unidad 5, actividad complementaria 3. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.



# ACTIVIDAD INTEGRADORA

## LO QUE APRENDÍ



*Adjuntar archivo.*

Con base en los temas revisados en esta unidad realiza el siguiente ejercicio basado en la PNL, después haz un ensayo de media cuartilla en donde expliques la importancia de la PNL para la vida de las personas y da 2 ejemplos de cómo puedes usarlo en la negociación.

- 1. Haz una imagen mental de ti mismo.** Piensa en cómo te ves. ¿Cómo es la imagen? (Fuerte o débil, grande o pequeña, con o sin movimiento, brillante u obscura). En resumen: ¿es positiva o negativa?
- 2. Elimina lo negativo:** Por ejemplo, si ves una imagen que no logra metas, cámbiala. Si tu imagen física no es la que tú quieres, ajústala, etc.

Que la imagen represente tus puntos fuertes, tus mejores habilidades, que te veas como cuando has logrado una meta que habías deseado mucho.

- 3. Hazle cambios a la imagen** que sean muy atractivos y motivadores para ti, por ejemplo: hazla grande, brillante, en colores, en tres dimensiones, con movimiento. Agrega todo aquello que la torne más atractiva y que te estimule a actuar. Puedes probar e ir haciendo ajustes, hasta que te sientas bien satisfecho, con cambios en los siguientes parámetros:



- Visual: respecto a la imagen, cómo es el color (blanco o negro), brillo, contraste, foco, plano/tres dimensiones, detalles, tamaño, distancia, ubicación, con o sin movimiento.
- Auditivo: de dónde viene el sonido, tono, volumen, melodía, ritmo, duración.
- Kinestésico: tipo de sensaciones en la imagen (calor, frío, tensión...), intensidad, lugar, movimiento, continua o intermitente, lenta o rápida.

**4. ¿Cómo te sientes con la nueva imagen?** La mayoría de las personas que se toman el tiempo para hacer este sencillo ejercicio, descubren que su sensación de autoestima mejora notablemente. Se ha encontrado que cuando las imágenes que una persona tiene de sí misma son positivas e intensas, sienten una gran autoestima.

Martín Pérez C. (2005). *Librosenred*, p. 247.



# CUESTIONARIO DE REFORZAMIENTO



*Adjuntar archivo. Responde las siguientes preguntas.*

1. ¿Qué es la PNL?
2. ¿Quiénes desarrollan el modelo de la PNL?
3. ¿En qué se basa el modelo de la PNL?
4. Menciona algunos usos que se le da a la PNL.
5. ¿Qué es un mapa mental?
6. ¿Por qué el mapa mental es muy efectivo en la vida de los seres humanos?
7. ¿Cuáles son las funciones del lenguaje y da un ejemplo de cada una de éstas?



# EXAMEN PARCIAL

## (de autoevaluación)



**I. Completa las siguientes frases, colocando en el espacio en blanco la palabra que haga falta.**

La (1) \_\_\_\_\_ constituye un modelo, formal y dinámico de cómo funciona la mente y la (2) \_\_\_\_\_ humana, cómo procesa la información y la experiencia y las divisas implicaciones que esto tiene para el éxito personal.

La PNL es de carácter (3) \_\_\_\_\_ debido a que al tratarse del estudio relacionado con el (4) \_\_\_\_\_ de las personas se basa en la (5) \_\_\_\_\_, la cual está basada en la (6) \_\_\_\_\_ llamada de los hemisferios y mapas mentales.

Los mapas mentales son una (7) \_\_\_\_\_ que permite a una persona organizar y representar (8) \_\_\_\_\_, compleja de forma (9) \_\_\_\_\_.

- a) Gráfica
- b) Teoría
- c) Comportamiento
- d) Información
- e) Cualitativo
- f) Técnica
- g) Percepción
- h) Programación  
Neurolingüística
- i) Observación



**II. Responde verdadero (V) o falso (F).**

|   | V                     | F                     |
|---|-----------------------|-----------------------|
| 1. El pensamiento radial es la capacidad del cerebro de pensar de manera asociativa, relacionando imágenes e información.   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. Los individuos reconocen las imágenes con una precisión que se encuentra entre el 25 y 35 por ciento.  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3 El cerebro humano está dividido en dos hemisferios: el derecho y el izquierdo.  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. El hemisferio derecho maneja lo relacionado con el análisis, las listas, la lógica y los números.  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. En el momento que se realizan los mapas mentales, no sólo se practica y ejercita la memoria y el procesamiento de la información, sino que también se usan todas las demás habilidades corticales. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |





# RESPUESTAS

## EXAMEN DE AUTOEVALUACION



En este apartado encontrarás las respuestas al examen por unidad.

| Unidad 4    |
|-------------|
| I. Solución |
| 1. h        |
| 2. g        |
| 3. e        |
| 4. c        |
| 5. i        |
| 6. b        |
| 7. f        |
| 8. d        |
| 9. a        |

| Unidad 4     |
|--------------|
| II. Solución |
| 1. V         |
| 2. F         |
| 3. V         |
| 4. F         |
| 5. V         |



# UNIDAD 6

## INTELIGENCIA EMOCIONAL





## OBJETIVO PARTICULAR

El alumno analizará la definición y aplicación de la inteligencia emocional en los negocios.

## TEMARIO DETALLADO

(4 horas)

|                                      |
|--------------------------------------|
| <b>6. Inteligencia emocional</b>     |
| 6.1. Fundamentos                     |
| 6.2. Tipos de inteligencia emocional |
| 6.3. Características                 |
| 6.4. Proceso                         |
| 6.5. Aplicación                      |



# ACTIVIDAD DIAGNÓSTICA

## LO QUE SÉ



*Adjuntar archivo.*

De acuerdo con tus conocimientos, contesta las siguientes preguntas

1. ¿Qué entiendes por inteligencia?
2. ¿Cómo definirías inteligencia emocional?
3. ¿Cuál es la importancia de la inteligencia emocional?
4. Menciona al menos 3 tipos de inteligencia emocional
5. ¿Cuáles podrían ser las aplicaciones de la inteligencia emocional dentro de la negociación?
6. ¿Qué actitudes crees son recomendables para que adopte el negociador?

# ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



**Unidad 6, actividad inicial.** *Adjuntar archivo.* A partir del estudio de la bibliografía específica sugerida, elabora un mapa conceptual u [organizador gráfico](#) sobre los temas de la unidad. Dentro del documento podrás encontrar recomendaciones de software para su elaboración.

- 1. Unidad 6, actividad 1.** *Adjuntar archivo.* Elabora un ensayo en donde expliques la importancia de la aplicación de la inteligencia emocional dentro de la negociación.
- 2. Unidad 6, actividad 2.** *Adjuntar archivo.* Desarrolla una tabla con la teoría de las inteligencias múltiples explicando cada una de ellas, incluyendo qué es la conciencia social y aptitud social.
- 3. Unidad 6, actividad 3.** *Adjuntar archivo.* Realiza una investigación sobre los beneficios de la inteligencia emocional dentro de la negociación, escribe un ensayo de no más de media cuartilla.
- 4. Unidad 6, actividad complementaria 1.** *Adjuntar archivo.* A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.
- 5. Unidad 6, actividad complementaria 2.** *Adjuntar archivo.* A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.
- 6. Unidad 6, actividad complementaria 3.** *Adjuntar archivo.* A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.



# ACTIVIDAD INTEGRADORA

## LO QUE APRENDÍ



**Adjuntar archivo.**

**Con base a los artículos:**

- Anexo 1 [El día que Coca Cola cometió el error más grave de su historia: copiar el sabor de Pepsi.](#)
- Anexo 2 [La verdadera historia de la nueva Coca-Cola](#)
- Anexo 3 [Un caso de dirección emocionalmente inteligente en Coca-Cola](#)

Responde las siguientes preguntas:

1. Tomando como referencia las lecturas de los anexos 1 y 2 determina ¿Cuáles fueron las acciones que se dieron en el proceso de negociación entre Coca- Cola y los clientes?
2. ¿De acuerdo al artículo del anexo 3 identifica el momento en que se hace uso de la inteligencia emocional dentro de la negociación?
3. Con base en el artículo del anexo 3, elabora una tabla donde identifiques cada uno de los elementos del proceso de negociación y resalta dentro de ellos de qué manera la empresa Coca Cola aplica este concepto de inteligencia emocional.
4. ¿De acuerdo al artículo del anexo 3, identifica que características de la inteligencia emocional consideras que le ayudaron a Roberto Goizueta en el proceso de negociación? Justifica tu respuesta.

Gizmodo (2018)  
El día que Coca Cola cometió el error más grave de su historia: copiar el sabor de Pepsi.  
Recuperado de: <https://es.gizmodo.com/el-dia-que-coca-cola-cometio-el-error-mas-grave-de-su-h-1824309745>  
Consultado el 12/03/2019

Coca Cola Journey (2016)  
La verdadera historia de la nueva Coca Cola  
Recuperado de: <https://journey.coca-cola.com/historias/la-verdadera-historia-de-la-nueva-coca-cola>  
Consultado el 12/03/2019

Mental Gym (s.f)  
Un caso de dirección emocionalmente inteligente en Coca-Cola



Recuperado de: [http://www.mental-gym.com/Docs/ARTICULO\\_20.pdf](http://www.mental-gym.com/Docs/ARTICULO_20.pdf)

Consultado el: 12/03/2019



# CUESTIONARIO DE REFORZAMIENTO



**Adjuntar archivo. Responde las siguientes preguntas.**

1. Según Salovey y Meyer, ¿Qué es la inteligencia emocional?
2. ¿Qué es lo que plantea Gardner para la Teoría de las Inteligencias múltiples?
3. ¿Qué es la conciencia social?
4. ¿Qué es la aptitud social?
5. ¿Cuáles son las características que definen a una persona emocionalmente inteligente?
6. ¿Por qué un negociador debe saber controlar sus emociones?
7. ¿Cuáles son los pasos para adherir la inteligencia emocional al proceso de negociación?
8. Menciona algunas de las actitudes que debe poseer un negociador respecto de la IE.





# EXAMEN PARCIAL

(de autoevaluación)



**I. Selecciona la respuesta correcta.**

1. Es el reconocimiento de los sentimientos que tenemos hacia los demás como la empatía.

|  |   |
|--|---|
| <input type="radio"/> a) Inteligencia      | <input type="radio"/> b) Inteligencia Emocional |
| <input type="radio"/> c) Conciencia Social | <input type="radio"/> d) Aptitud Social         |

2. La inteligencia emocional se refiere al manejo de:

|  |   |
|--|---|
| <input type="radio"/> a) Personal en la organización | <input type="radio"/> b) Sentimientos y emociones |
| <input type="radio"/> c) Situaciones adversas        | <input type="radio"/> d) Diversos escenarios      |

3. Inteligencia propia del auto entendimiento personal.

|  |   |
|--|---|
| <input type="radio"/> a) Interpersonal | <input type="radio"/> b) Espacial             |
| <input type="radio"/> c) Intrapersonal | <input type="radio"/> d) Corporal-kinestésica |



4. Según el proceso de la inteligencia emocional, es en esta fase donde pueden surgir nuevas peticiones o conflictos, por lo que debemos de estar preparados.

|                                      |                                     |
|--------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="radio"/> a) Cierre      | <input type="radio"/> b) Desarrollo |
| <input type="radio"/> c) Preparación | <input type="radio"/> d) Apertura   |

5. En esta otra etapa el negociador deberá evitar el desperdicio de tiempo en aspectos no relevantes, además de controlar sus emociones para evitar que la contraparte se aventaje de ello.

|                                      |                                     |
|--------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="radio"/> a) Cierre      | <input type="radio"/> b) Desarrollo |
| <input type="radio"/> c) Preparación | <input type="radio"/> d) Apertura   |

6. Es una de las actitudes de un negociador que utiliza la inteligencia emocional a su favor, con ella puede lograr un vínculo emocional con su oponente de modo que genere confianza y así lograr su objetivo.

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| <input type="radio"/> a) Comprensión     | <input type="radio"/> b) Influencia |
| <input type="radio"/> c) Responsabilidad | <input type="radio"/> d) Iniciativa |

7. Es una característica que nos permite saber de raíz la razón de nuestro sentir, y comprender el impacto de los mismos en las personas de nuestro entorno.

|   |   |
|---|---|
| <input type="radio"/> a) Autorregulación      | <input type="radio"/> b) Empatía          |
| <input type="radio"/> c) Habilidades Sociales | <input type="radio"/> d) Autoconocimiento |



***I. Completa las siguientes frases, colocando en el espacio en blanco la palabra que haga falta.***

La (1) \_\_\_\_\_ se refiere a lo que podemos sentir con respecto a las situaciones por las que pase una persona.

Por el otro lado, una persona inteligente tiene ciertas características, por ejemplo, Goleman dice que las (2) \_\_\_\_\_ son útiles en el momento de querer interactuar con la sociedad.

La (3) \_\_\_\_\_ nos ayudará a no tomar decisiones o reaccionar de manera impulsiva.

Además de que hacer uso de la (4) \_\_\_\_\_ siempre nos motivará sin necesidad de cumplidos ajenos.

Para Goleman, la (5) \_\_\_\_\_ se divide en la (6) \_\_\_\_\_ donde se habla de los sentimientos que podemos tener hacia los demás.

a) habilidades sociales

b) Inteligencia Social

c) autorregulación

d) Conciencia Social

e) automotivación

f) empatía

g) Aptitud Social



# RESPUESTAS

## EXAMEN DE AUTOEVALUACION



En este apartado encontrarás las respuestas al examen por unidad.

| Unidad 6    |
|-------------|
| I. Solución |
| 1. c        |
| 2. b        |
| 3. c        |
| 4. a        |
| 5. b        |
| 6. b        |
| 7. d        |

| Unidad 6     |
|--------------|
| II. Solución |
| 1. f         |
| 2. a         |
| 3. c         |
| 4. e         |
| 5. b         |
| 6. d         |



# UNIDAD 7

## CARACTERÍSTICAS DEL NEGOCIADOR





## OBJETIVO PARTICULAR

El alumno identificará las características esenciales de un buen negociador.

## TEMARIO DETALLADO

(6 horas)

### 7. Características del negociador

7.1. Empatía y comunicación asertiva

7.2. Estilos de negociador

7.3. Competidor y evasivo

7.4. Comprometido y colaborador

7.5. Complaciente



# ACTIVIDAD DIAGNÓSTICA

## LO QUE SÉ



*Texto en línea.*

Con base en tus conocimientos, contesta las siguientes preguntas.

1. ¿Cómo definirías a un buen negociador?
2. ¿Qué entiendes por comunicación asertiva?
3. Menciona al menos 3 estilos de negociador
4. ¿Cuáles son las características que consideras debe tener un buen negociador?
5. ¿Qué opinas de aquellos negociadores que toman ventaja de sus adversarios?
6. ¿Cuál es la importancia de la empatía dentro de la negociación?

# ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



**Unidad 7, actividad inicial. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la bibliografía específica sugerida, elabora un mapa conceptual u [organizador gráfico](#) sobre los temas de la unidad. Dentro del documento podrás encontrar recomendaciones de software para su elaboración.

1. **Unidad 7, actividad 1. *Adjuntar archivo.*** Realiza una investigación en internet sobre 3 noticias de empresas que utilicen el sistema PREP para resolver sus conflictos con otras empresas. Elabora un reporte de cómo es su implementación.
2. **Unidad 7, actividad 2. *Texto en línea.*** Elabora un resumen con una extensión de media cuartilla, donde expliques en qué consiste el sistema PREP y sus principales características.
3. **Unidad 7, actividad 3. *Adjuntar archivo.*** Analiza el [Caso estudio de negociación de la empresa Manila](#) y resuelve lo siguiente:
  1. Analiza cada fase dentro de la etapa de planeación.
    - a) Diagnóstico
      - ¿Qué tipo de negociación está presente: competitiva o colaborativa? Justifica.
      - ¿Quiénes son los oferentes?
      - Realiza el análisis de la Matriz DAFO
    - b) Estrategia
      - ¿Cuál es la necesidad que llevó a esta negociación?
      - ¿Cuál es el objeto o instrumento a través del cual los negociadores tratan de resolver esa necesidad?
      - ¿Cuáles son los objetivos que se proponen alcanzar con la negociación?





- ¿Cuál consideras que es el MAAN (mejor alternativa de acuerdo negociado) en esta negociación?
- ¿Qué opciones tienen el negociador?

c) Tácticas

- Valor inicial de la negociación
- Valor de abandono de la negociación
- ¿Quién hace la primera oferta?
- ¿Qué actitud siguen en la negociación: cerrado o abierta; suave o dura?
- ¿Se hacen concesiones en la negociación? ¿Cuáles?
- ¿Qué roles se evidencia en esta negociación?

Expósito Lo Giudice Ingrid. (2004). Caso estudio de negociación de la empresa Manila.  
Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/caso-estudio-negociacion-manila/>  
Consultado: 3 de marzo de 2017

**4. Unidad 7, actividad complementaria 1. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.

**5. Unidad 7, actividad complementaria 2. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.

**6. Unidad 7, actividad complementaria 3. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.



# ACTIVIDAD INTEGRADORA

## LO QUE APRENDÍ



*Texto en línea.*

Lee el artículo [Sindicato de Montserrat logra negociación exitosa con la empresa](#) e identifica las partes que se utilizaron con el sistema PREP para negociar, después da una breve conclusión respecto a la importancia del PREP en la negociación (máximo media cuartilla).

CETRA (2011) Centro de Estudios del trabajo.  
*Sindicato de Montserrat logra negociación exitosa con la empresa.*  
Obtenido de: [http://www.cetra.cl/index.php?option=com\\_content&view=article&id=191:sindicato-de-monserrat-logra-negociacion-exitosa-con-la-empresa&catid=42:destacada&Itemid=7](http://www.cetra.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=191:sindicato-de-monserrat-logra-negociacion-exitosa-con-la-empresa&catid=42:destacada&Itemid=7)  
Consultado: 3 de marzo de 2017



# CUESTIONARIO DE REFORZAMIENTO



***Adjuntar archivo. Responde las siguientes preguntas.***

1. ¿Qué es el PREP?
2. ¿En qué consiste el PREP?
3. ¿Cuál es la importancia en la negociación de prever los objetivos?
4. ¿Cuál es la mejor forma de jerarquizar los objetivos?
5. ¿Por qué se deben jerarquizar los objetivos de la negociación?
6. ¿Cuál es la importancia de recapacitar sobre el estado de la negociación?
7. ¿Cuál es la mejor forma de recapacitar en torno de los objetivos?
8. ¿En qué consiste la evaluación del interlocutor?
9. ¿Cómo puede llevarse a cabo la evaluación del interlocutor?
10. ¿Por qué es esencial argumentar con tino en la negociación?



# EXAMEN PARCIAL

## (de autoevaluación)



**I. Responde verdadero (V) o falso (F).**

|   | V                     | F                     |
|---|-----------------------|-----------------------|
| 1. El PREP es un sistema que ayuda al negociador a realizar una mejor estrategia a la hora de negociar.   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. Los objetivos se deben jerarquizar empezando por el que tiene menos valor dentro de la negociación.  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3 Para poder establecer correctamente los objetivos, es necesario conocer cuáles son las alternativas con las que se cuenta, a fin de alcanzarlos más fácilmente.   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. Recapacitar en torno a los objetivos en el sistema PREP consiste en reflexionar acerca de lo que se hizo al final de la negociación, con la finalidad de aprender y no cometer los mismos errores en la próxima negociación.   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. Evaluar al interlocutor se da cuando se trata de conocer lo más que se pueda a la contraparte, considerando que no solo es importante conocer la personalidad del o de los individuos, o el estilo comunicativo que desarrollan, sino que se debe conocer más a fondo cuáles son sus expectativas con la finalidad de anticipar sus deseos y aspiraciones. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |



# RESPUESTAS

## EXAMEN DE AUTOEVALUACION



En este apartado encontrarás las respuestas al examen por unidad.

| Unidad 5    |
|-------------|
| I. Solución |
| 1. V        |
| 2. F        |
| 3. V        |
| 4. F        |
| 5. V        |



# UNIDAD 8

## HERRAMIENTAS DE LA NEGOCIACIÓN





# OBJETIVO PARTICULAR

El alumno aprenderá técnicas para negociar en cualquier tipo de mercado.

## TEMARIO DETALLADO

(6 horas)

|  |
|--|
| <b>8. Herramientas de la negociación</b> |
| 8.1. Ceder poco, ganar mucho             |
| 8.2. Policía bueno, policía malo         |
| 8.3. Tácticas de equipo                  |
| 8.4. Táctica de autoridad limitada       |
| 8.5. Tácticas de tiempo                  |
| 8.6. Presión del poder                   |
| 8.7. Escasez del dinero                  |
| 8.8. Ultimátum                           |
| 8.9. Guerra psicológica                  |



# ACTIVIDAD DIAGNÓSTICA

## LO QUE SÉ



*Adjuntar archivo.*

De acuerdo con tus conocimientos, contesta las siguientes preguntas.

1. ¿Qué entiendes por táctica?
2. ¿Por qué es importante conocer las tácticas de negociación existentes dentro de la negociación?
3. ¿Cómo pueden ayudar estas tácticas a desarrollar mejor la negociación?
4. Menciona algunos ejemplos de tácticas que puedas desarrollar en negociación.
5. ¿Qué es un ultimátum?
6. ¿Para qué nos sirve un ultimátum dentro de la negociación?
7. ¿Crees que siempre se debe de llegar a un acuerdo en la negociación?



# ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



**Unidad 8, actividad inicial. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la bibliografía específica sugerida, elabora un mapa conceptual u [organizador gráfico](#) sobre los temas de la unidad. Dentro del documento podrás encontrar recomendaciones de software para su elaboración.

- 1. Unidad 8, actividad 1. *Adjuntar archivo.*** Elabora un reporte donde se ejemplifique por medio de una situación que hayas vivido en tu vida profesional o personal cada una de las tácticas descritas durante la unidad. Explica por qué consideras que se ejemplifica la táctica descrita.
- 2. Unidad 8, actividad 2. *Adjuntar archivo.*** Realiza un ensayo de no más de una cuartilla en donde menciones la importancia de las tácticas dentro de la negociación y la importancia de uso en ésta.
- 3. Unidad 8, actividad complementaria 1. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.
- 4. Unidad 8, actividad complementaria 2. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.
- 5. Unidad 8, actividad complementaria 3. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.



# ACTIVIDAD INTEGRADORA

## LO QUE APRENDÍ



*Adjuntar archivo.*

Realiza la lectura de la noticia [Apple y Samsung reanudan las negociaciones por sus disputas de patentes](#), busca cuál fue el desenlace de este conflicto entre dos grandes empresas y contesta lo siguiente:

1. ¿Se llevó a cabo la negociación para poder arreglar los conflictos entre estas dos empresas?
2. ¿Cuáles tácticas crees que utilizaron para poder resolver el conflicto?
3. Realiza en no más de media cuartilla un resumen del resultado del conflicto.

Michán Miguel. (2013). APPLESFERA. *Apple y Samsung reanudan las negociaciones por sus disputas de patentes*. Recuperado de: <https://www.applesfera.com/general/apple-y-samsung-reanudan-las-negociaciones-por-sus-disputas-de-patentes>  
Consultado: 3 de marzo de 2017



# CUESTIONARIO DE REFORZAMIENTO



***Adjuntar archivo. Responde las siguientes preguntas.***

1. ¿Cuál es la definición de táctica?
2. ¿Para qué sirven las tácticas dentro de la negociación?
3. ¿Cuál es la importancia de las tácticas dentro de la negociación?
4. ¿Cuál es la definición de ceder?
5. ¿En qué consiste la táctica de ceder poco, ganar mucho?
6. ¿En qué consiste la táctica del policía bueno y el policía malo?
7. ¿En qué consiste la táctica de autoridad limitada?
8. ¿En qué consiste la táctica de tiempo?
9. ¿Qué es un ultimátum?
10. ¿Cómo se lleva a cabo la táctica del ultimátum?



# EXAMEN PARCIAL

## (de autoevaluación)



### ***I. Selecciona la respuesta correcta.***

1. Es el sistema o método que se desarrolla para ejecutar un plan y obtener un objetivo en particular.

|                                     |                                     |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="radio"/> a) Estrategia | <input type="radio"/> b) Propósitos |
| <input type="radio"/> c) Metas      | <input type="radio"/> d) Táctica    |

2. Transferir o traspasar voluntariamente a otro el disfrute de una cosa, acción o derecho.

|                                   |                                     |
|-----------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="radio"/> a) Ganar    | <input type="radio"/> b) Participar |
| <input type="radio"/> c) Cooperar | <input type="radio"/> d) Ceder      |

3. Táctica muy utilizada por las personas que aplican la ley para poder obtener información y hacer presión hacia las personas con a las que se negocia.

|   |   |
|---|---|
| <input type="radio"/> a) Policía bueno y policía malo | <input type="radio"/> b) Ultimátum          |
| <input type="radio"/> c) Ceder poco y ganar mucho     | <input type="radio"/> d) Tácticas de equipo |



4. Una de los aspectos que se deben de tomar en cuenta cuando se realiza negociación en equipo es:

|  |   |
|--|---|
| <input type="radio"/> a) Cuidar el margen de acción      | <input type="radio"/> b) Utilizar los elementos de maniobra       |
| <input type="radio"/> c) Utilizar el mobiliario adecuado | <input type="radio"/> d) Cuidar el lugar en donde se lleva a cabo |

5. Algo importante que se debe de cuidar cuando se está negociando es:

|   |  |
|---|--|
| <input type="radio"/> a) Verificar que se está negociando con la persona adecuada     | <input type="radio"/> b) Cuidar el lugar en donde se lleva a cabo la negociación |
| <input type="radio"/> c) Cuidar la información que se maneja dentro de la negociación | <input type="radio"/> d) Cuidar el acuerdo al que se lleva a cabo                |

6. La táctica de tiempo se utiliza para:

|  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> a) Para poder llegar más rápido a un convenio          | <input type="radio"/> b) Para poder maximizar el tiempo y aprovecharlo al máximo |
| <input type="radio"/> c) Para poder cuidar el tiempo que dura la negociación | <input type="radio"/> d) Para presionar a la contraparte a tomar una decisión    |



**II. Selecciona la respuesta correcta.**

|       |   |  |
|-------|---|--|
| _____ | 1. Unos policías atraparon a dos ladrones y están tratando de obtener la verdad, por lo que, para éstos, uno actúa muy amigable y el otro actúa de manera hostil a fin de ganarse la confianza de los ladrones y, así, obtener la información que necesitan para saber la verdad.   |  |
| _____ | 2. Una muchacha le pide permiso a sus padres para poder salir a una fiesta a donde ellos consideran que no debe asistir, debido a que no cuenta con la edad suficiente para hacerlo, por lo que sus padres se ponen de acuerdo para explicarle por qué no debe ir, además de usar su autoridad.   | a) Presión del poder                           |
| _____ | 3. En una empresa, la secretaria siempre llega tarde, lo que causa inconveniente al jefe, debido a que los documentos no están a tiempo, lo cual está afectando las operaciones de la empresa, por lo que el jefe le dice que de no llegar a tiempo de ahora en adelante, ella será despedida.  | b) Ultimátum<br>c) Policía bueno, policía malo |
| _____ | 4. Una empresa internacional está buscando proveedores para poder comprar un nuevo empaque que necesita para uno de sus productos nuevos en México, por lo que al encontrar un proveedor pequeño, al cual le conviene mucho adquirir el contrato, la empresa internacional le dice que si no le ofrece un determinada cantidad de tiempo para pagar no le dará el contrato. | d) Escasez de dinero<br>e) Tácticas de equipo  |
| _____ | 5. Un vendedor está negociando con un cliente, y al llegar a un acuerdo el cliente se da cuenta de que el vendedor no se encuentra facultado para poder otorgarle el descuento que habían acordado.   | f) Tácticas de autoridad limitada              |



# RESPUESTAS

## EXAMEN DE AUTOEVALUACIÓN



En este apartado encontrarás las respuestas al examen por unidad.

| Unidad 6    |
|-------------|
| I. Solución |
| 1. d        |
| 2. d        |
| 3. a        |
| 4. c        |
| 5. a        |
| 6. d        |

| Unidad 6     |
|--------------|
| II. Solución |
| 1. c         |
| 2. c         |
| 3. b         |
| 4. a         |
| 5. f         |



# UNIDAD 9

## NEGOCIACIÓN CON EL MERCADO







# OBJETIVO PARTICULAR

Al finalizar el curso, el alumno conocerá los elementos necesarios para efectuar una negociación efectiva en el mercado.

## TEMARIO DETALLADO

(8 horas)

### 9. Negociación con el mercado

9.1. Concepto de mercado económico

9.2. Negociación con los elementos de mercado

9.3. Consumidores, competencia, proveedores y Gobierno-autoridades

9.4. Comunidad, medios de comunicación masiva, sistema bancario y empresa

9.5. Relaciones públicas



# ACTIVIDAD DIAGNÓSTICA

## LO QUE SÉ



*Adjuntar archivo.*

Con base en tus conocimientos, contesta las siguientes preguntas:

1. ¿Qué entiendes por mercado económico?
2. ¿Explica cómo entiendes la diferencia entre la negociación nacional y la internacional?
3. ¿Define con tus propias palabras el término *cultura*?
4. ¿Cuáles crees que sean los elementos de un mercado?
5. ¿Qué importancia tiene la cultura dentro de la negociación?
6. ¿Qué aspectos debe valorar una empresa para realizar negociaciones con una empresa proveniente de otro país?
7. Menciona los tipos de medios de comunicación
8. ¿Qué entiendes por relaciones públicas?



# ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



**Unidad 9, actividad inicial. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la bibliografía específica sugerida, elabora un mapa conceptual u [organizador gráfico](#) sobre los temas de la unidad. Dentro del documento podrás encontrar recomendaciones de software para su elaboración.

- 1. Unidad 9, actividad 1. *Adjuntar archivo.*** Realiza la lectura de [Acerca de gestos y costumbres en negociaciones internacionales](#) y comenta en una cuartilla las diferencias existentes en las negociaciones con los diferentes países y la importancia de conocerlas.

<http://libendia.wordpress.com/2013/05/16/estilos-de-negociacion-internacional/>

- 2. Unidad 9, actividad 2. *Adjuntar archivo.*** Investiga en internet dos casos de empresas mexicanas que hayan realizado negociaciones para solucionar sus conflictos.
- 3. Unidad 9, actividad 3. *Adjuntar archivo.*** Consulta la noticia [Ultimátum en pláticas del aguacate México-EU](#), la cual, está relacionada con el problema que se dio entre México y Estados Unidos en torno a la exportación hacia éste del aguacate michoacano. Realiza un análisis de cómo se han llevado a cabo las negociaciones a lo largo de los años y como ha manejado el asunto México.

González Lilia. (2001). El Universal. *Ultimátum en pláticas del aguacate México - EU*. Recuperado de: <http://archivo.eluniversal.com.mx/finanzas/12496.html>  
Consultado: 3 de marzo de 2017

- 4. Unidad 9, actividad complementaria 1. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.
- 5. Unidad 9, actividad complementaria 2. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.



**6. Unidad 9, actividad complementaria 3. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.



# ACTIVIDAD INTEGRADORA

## LO QUE APRENDÍ



*Adjuntar archivo.*

Realiza el siguiente ejercicio:

- a) Elige un país y realiza una investigación relacionada con los aspectos importantes que se deben examinar para llevar a cabo una negociación en él.
- b) Realiza un reporte escrito en donde menciones todos los aspectos relevantes.
- c) Incluye aspectos relacionados con la puntualidad, las reglas, las actitudes, lenguaje no verbal, etc.



# CUESTIONARIO DE REFORZAMIENTO



**Adjuntar archivo. Responde las siguientes preguntas.**

1. ¿Qué aspectos se deben tomar en cuenta para poder obtener buenos resultados dentro de la negociación internacional?
2. ¿Qué consecuencias puede tener el ignorar los diversos aspectos culturales en una negociación internacional?
3. ¿Cuál es la importancia del marco legal en la negociación internacional?
4. ¿Cómo influye la incertidumbre dentro del ámbito de la negociación internacional?
5. ¿Qué aspectos se encuentran englobados dentro del contexto cultural?
6. ¿Cómo se define la cultura?
7. ¿Cuál es el papel de la cultura dentro de la negociación internacional?
8. ¿Cómo se define la cultura organizacional?
9. ¿Qué es la diplomacia?
10. ¿Cuál es la importancia de la diplomacia dentro de la negociación internacional?
11. ¿Qué son las diferencias interregionales?
12. ¿Cuáles son los pasos del proceso administrativo?



# EXAMEN PARCIAL

## (de autoevaluación)



**I. Responde verdadero (V) o falso (F).**

|   | V                     | F                     |
|---|-----------------------|-----------------------|
| 1. Uno de los aspectos que han hecho que las empresas se internacionalicen es la globalización.   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. Para negociar internacionalmente no se deben atender aspectos como: el lenguaje verbal, el no verbal, solo deben de ser tomados en cuenta los aspectos culturales.   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3 El dedicar tiempo a recabar información sobre la contraparte negociadora, ayudará a la empresa a diseñar una mejor estrategia para lograr los objetivos planteados.   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. El marco legal es el aspecto más importante a examinar en la negociación internacional, dado que muchas veces una empresa puede encontrarse en completa desventaja ante otra por el marco jurídico que se maneja en los diferentes países. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. Los factores externos son aquellos que la empresa no puede controlar; sin embargo, es importante que los analice para elaborar una estrategia adecuada.  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |



**II. Selecciona la respuesta correcta.**

|              |   |   |
|--------------|---|---|
| <p>_____</p> | <p>1. En la cultura china se debe entregar y recibir la tarjeta con las dos manos y nunca guardarla apenas se la entregan; por lo contrario, se debe leer y mostrar interés en la tarjeta, si no se sigue este protocolo, será considerado como una falta de respeto.</p> |   |
| <p>_____</p> | <p>2. Unos empresarios mexicanos van a trabajar con un grupo de empresarios chinos por lo que están repasando algunas frases que les pueden ser útiles.</p>   |   |
| <p>_____</p> | <p>3. Para demostrar que se está abierto a las ideas del otro, debe hacerse una pequeña inclinación del torso y la cabeza al saludar y al despedirse, como muestra de respeto.</p>  | <p>a) Lenguaje no verbal<br/>b) Protocolo<br/>c) Marco legal<br/>d) Aspecto cultural<br/>e) Lenguaje verbal</p> |
| <p>_____</p> | <p>4. La constitución en México establece que existe igualdad entre el hombre y la mujer, por lo que de igual manera se puede negociar con una mujer o con un hombre.</p>   |   |
| <p>_____</p> | <p>5. En Alemania se acostumbra respetar a las personas de mayor edad y experiencia, por esta razón se les debe saludar primero y darles preferencia para que entren en primer lugar a la sala de reuniones.</p>  |   |





# RESPUESTAS

## EXAMEN DE AUTOEVALUACIÓN



En este apartado encontrarás las respuestas al examen por unidad.

| Unidad 7    |
|-------------|
| I. Solución |
| 1. V        |
| 2. F        |
| 3. V        |
| 4. F        |
| 5. V        |

| Unidad 7     |
|--------------|
| II. Solución |
| 1. b         |
| 2. e         |
| 3. a         |
| 4. c         |
| 5. d         |



# UNIDAD 10

## TIPOS DE INTEGRACIÓN





# OBJETIVO PARTICULAR

El alumno conocerá todos los tipos de integración dentro de la negociación.

## TEMARIO DETALLADO

(6 horas)

### 10. Tipos de integración

10.1. Empleo de un agente o consejero

10.2. Involucrar a un mediador

10.3. Inducir a la contraparte a seguir el "guion" de las negociaciones propias

10.4. Adaptarse al guion de negociaciones de la contraparte

10.5. Coordinar los ajustes de ambas partes

10.6. Improvisar un enfoque

10.7. Efecto sinfonía



# ACTIVIDAD DIAGNÓSTICA

## LO QUE SÉ



*Adjuntar archivo.*

De acuerdo a tus conocimientos desarrolla los siguientes puntos.

1. ¿Cuál es la importancia de contar con las herramientas necesarias para realizar una negociación?
2. ¿Cómo definirías a un consejero?
3. En tu opinión ¿cuáles son las funciones de un consejero?
4. ¿Por qué consideras que debe haber auxiliares en la negociación?
5. ¿Cuál es la importancia de establecer soluciones a los posibles conflictos dentro de la negociación?

# ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



**Unidad 10, actividad inicial. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la bibliografía específica sugerida, elabora un mapa conceptual u [organizador gráfico](#) sobre los temas de la unidad. Dentro del documento podrás encontrar recomendaciones de software para su elaboración.

- 1. Unidad 10, actividad 1. *Adjuntar archivo.*** Realiza un mapa mental en donde coloques lo más importante de la unidad, y da un ejemplo para cada uno de los temas.
- 2. Unidad 10, actividad 2. *Actividad en foro.*** Investiga un ejemplo de una empresa que haya resuelto algún conflicto por medio de la adaptación y otro de una empresa que haya adoptado alguna estrategia de la contraparte durante una negociación. Haz un análisis donde señales sus diferencias y similitudes y las virtudes de cada uno. Compártelo en el *Foro. Conflictos empresariales.*  
Si tu asignatura la trabajas fuera de plataforma educativa, entonces realiza la misma actividad en no más de una cuartilla y entrégala a tu asesor.
- 3. Unidad 10, actividad 3. *Adjuntar archivo.*** Haz un análisis donde distingas los aspectos de adaptación y adopción, busca información sobre los conceptos para poder sustentar tu análisis.
- 4. Unidad 10, actividad 4. *Adjuntar archivo.*** Redacta un documento en donde listes 10 aspectos que recomendarías a una empresa para la mediación y la negociación en la resolución de sus conflictos, con los objetivos de establecer relaciones adecuadas con la contraparte y solucionar controversias y conflictos, explica el porqué de tus recomendaciones.



5. **Unidad 10, actividad complementaria 1. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.
6. **Unidad 10, actividad complementaria 2. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.
7. **Unidad 10, actividad complementaria 3. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.



# ACTIVIDAD INTEGRADORA

## LO QUE APRENDÍ



*Adjuntar archivo.*

Lee y analiza el siguiente caso.

### **NEGOCIACIÓN INTEGRATIVA**

Este es el caso de la señora María, una ama de casa, esposa de don Juan Domínguez, un obrero de construcción; tienen tres hijos. Cada día, la María tiene que ingeniárselas para que el dinero de la comida alcance ya que su esposo gana muy poco y ella también hace trabajos extras para apoyarlo. Cierta día María se dirigió al mercado como de costumbre, pero cuando llegó se enteró de la noticia de que los precios de los productos habían subido y tuvo que cambiar el menú, compró lo que creía conveniente, más cuando estaba por regresar vio en su lista que le faltaba un ingrediente y pensó que debía pedir una rebaja para conseguirlo, dado que sólo tenía unas cuantas monedas y no le alcanzaría para comprarlo; María fue a la primera tienda, donde le negaron la rebaja; se dirigió a la segunda, donde también se la negaron, hasta que llegó a la tienda de Rosita, quien muy amablemente accedió a rebajarle el precio. En este caso ambas salieron ganando, puesto que María consiguió el producto y Rosita consiguió vender, y todo ello negociando la rebaja.

A partir de la lectura, identifica un caso de tu vida profesional o personal en donde hayas utilizado la “negociación integrativa”; después, redacta brevemente tu ejemplo y contesta lo siguiente:



1. ¿Por qué es importante desarrollar la negociación integrativa?
2. ¿Cómo puede aplicarse la negociación integrativa en el ámbito de la vida cotidiana?
3. ¿Cuáles son los elementos que se requieren para poder llevar a cabo la negociación integrativa con éxito?





# CUESTIONARIO DE REFORZAMIENTO



***Adjuntar archivo. Responde las siguientes preguntas.***

1. ¿Cuál es la definición de un mediador?
2. ¿Cuál es otra forma de llamar a un mediador?
3. ¿Cuáles son las funciones que desarrolla un mediador?
4. Menciona algunas ventajas de utilizar un mediador
5. Menciona al menos 3 características del mediador dentro de la negociación
6. ¿Cuáles son los beneficios que da el adoptar el guion de la contraparte?
7. ¿Cuáles son los beneficios que da el adaptarse al guion de la contraparte?
8. ¿Cuál es la importancia del efecto sinfonía?
9. Menciona algunas sugerencias que se deben de tomar en cuenta para poder improvisar dentro de una negociación.
10. Menciona al menos 3 aspectos a considerar para la coordinación de las partes dentro de la negociación.



# EXAMEN PARCIAL

## (de autoevaluación)



**I. Completa las siguientes frases, colocando en el espacio en blanco la palabra que haga falta.**

El llevar a buen término una (1) \_\_\_\_\_, debe de ser muy importante para las partes, sobre todo en el ámbito

(2) \_\_\_\_\_, para esto existen diversas herramientas, que son importantes para llevar mejor una negociación. Una de ellas es el uso de (3) \_\_\_\_\_ y (4) \_\_\_\_\_.

Algunas de las funciones que desarrollan estas personas son las de (5) \_\_\_\_\_, (6) \_\_\_\_\_ y (7) \_\_\_\_\_. Esto para lograr que la negociación llegue a mejor término, la solución de la mediación se da en un documento llamado (8) \_\_\_\_\_.

- a) consejeros
- b) informar
- c) negociar
- d) resolver
- e) mediadores
- f) presentar
- g) empresarial
- h) negociación
- i) Acta de mediación



**II. Selecciona la respuesta correcta.**

1. El mediador necesita realizar esta actividad para poder ayudar a las partes a tomar decisiones adecuadas y asesorar mejor a las partes.

|  |                                   |
|--|-----------------------------------|
| <input type="radio"/> a) Cerrar la operación | <input type="radio"/> b) Negociar |
| <input type="radio"/> c) Presentar           | <input type="radio"/> d) Informar |

2. Realizar esta acción implica una preparación básica para solucionar el conflicto y lograr los objetivos que se han planteado las partes.

|                                    |                                     |
|------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="radio"/> a) Presentar | <input type="radio"/> b) Participar |
| <input type="radio"/> c) Informar  | <input type="radio"/> d) Negociar   |

3. Persona u organismo encargado de intervenir en una discusión o en un enfrentamiento entre dos partes para encontrar una solución.

|                                   |                                     |
|-----------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="radio"/> a) Mediador | <input type="radio"/> b) Negociador |
| <input type="radio"/> c) Receptor | <input type="radio"/> d) Partes     |

4. La mediación tiene las siguientes características, excepto que:

|   |   |
|---|---|
| <input type="radio"/> a) Es un procedimiento controlado por la partes | <input type="radio"/> b) Las partes pueden renunciar en cualquier momento |
| <input type="radio"/> c) Es un procedimiento de carácter obligatorio  | <input type="radio"/> d) La información es de carácter confidencial       |

5. La resolución de la mediación se realiza con la firma por las partes de un documento llamado:

|  |   |
|--|---|
| <input type="radio"/> a) Acta de mediación | <input type="radio"/> b) Resolución de la negociación |
| <input type="radio"/> c) Laudo             | <input type="radio"/> d) Acta de negociación          |



# RESPUESTAS

## EXAMEN DE AUTOEVALUACIÓN



En este apartado encontrarás las respuestas al examen por unidad.

| Unidad 8    |
|-------------|
| I. Solución |
| 1. h        |
| 2. g        |
| 3. e        |
| 4. a        |
| 5. b        |
| 6. f        |
| 7. c        |
| 8. i        |

| Unidad 8     |
|--------------|
| II. Solución |
| 1. d         |
| 2. d         |
| 3. a         |
| 4. c         |
| 5. a         |



# UNIDAD 11

## ESTRATEGIA DE LA NEGOCIACIÓN (DATOS ESTADÍSTICOS)





## OBJETIVO PARTICULAR

Al finalizar el curso, el alumno conocerá las estrategias empleadas para realizar una negociación exitosa en el momento idóneo.

## TEMARIO DETALLADO

(6 horas)

|  |
|--|
| <b>11. Estrategia de la integración (Datos estadísticos)</b> |
| 11.1. Planeación de la negociación                           |
| 11.2. Estrategias. (Datos estadísticos)                      |



# ACTIVIDAD DIAGNÓSTICA

## LO QUE SÉ



*Adjuntar archivo.*

De acuerdo con tus conocimientos, contesta las siguientes preguntas.

1. ¿Qué es planeación?
2. ¿Cuál es la importancia de la planeación dentro de la negociación?
3. ¿Qué entiendes por estrategia?
4. ¿Cuál es la importancia de una estrategia?
5. ¿Cuál es la importancia de la estrategia dentro de la negociación?
6. ¿Qué pasa cuando la estrategia falla en la negociación?
7. ¿Cuál es la importancia de establecer una buena comunicación dentro de la negociación?
8. ¿Qué importancia tiene la ubicación de las partes dentro de una negociación?

# ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



**Unidad 11, actividad inicial. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la bibliografía específica sugerida, elabora un mapa conceptual u [organizador gráfico](#) sobre los temas de la unidad. Dentro del documento podrás encontrar recomendaciones de software para su elaboración.

- 1. Unidad 11, actividad 1. *Adjuntar archivo.*** Describe dos situaciones profesionales y dos situaciones personales en donde se haya realizado negociación con la técnica de ganar-ganar, y contesta las siguientes preguntas referentes a la negociación.
  - ¿Cómo se logró aplicar esta técnica?
  - ¿Cómo se sintieron las partes con el resultado?
  - ¿Cómo se desarrolló la negociación para poder establecer un resultado de ganar-ganar?
  - ¿Qué importancia juega dentro de la negociación el ponerse en los zapatos de la contraparte?
  - ¿Qué papel juega la madurez emocional de las partes dentro de una negociación para poder lograr la técnica de ganar-ganar?
- 2. Unidad 11, actividad 2. *Adjuntar archivo.*** Investiga en internet dos noticias relacionadas con dos empresas en donde hayan aplicado la técnica de ganar-ganar. Describe cómo les benefició dicho resultado.
- 3. Unidad 11, actividad 3. *Adjuntar archivo.*** Realiza un ensayo en donde comentes cómo puede funcionar la técnica del minimax.
- 4. Unidad 11, actividad complementaria 1. *Ajuntar archivo.*** A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.





5. **Unidad 11, actividad complementaria 2. *Ajuntar archivo.*** A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.
6. **Unidad 11, actividad complementaria 3. *Ajuntar archivo.*** A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.



# ACTIVIDAD INTEGRADORA

## LO QUE APRENDÍ



*Adjuntar archivo.*

Lee el siguiente caso:

La empresa “Muñequitos S. A de C.V” es una compañía que se dedica a la fabricación de muñecos de peluche de diferentes tamaños, una de las características más importantes de dichos muñecos, y que han logrado posicionar el producto, es que éstos vienen vestidos con un mandil fabricado con tela mascota de diferentes colores y con borde de colores, en el cual se encuentra bordada la marca comercial de los muñecos de peluche que es “Osbert”, lo que resulta muy importante para la comercialización de los muñecos, pues les da una diferencia importante entre los diferentes muñecos de peluche que hay en el mercado y en donde la única empresa capaz de lograr la calidad del mandil es la empresa “Mandilitos”.

La empresa “Muñequitos S. A de C.V” ha tenido una excelente relación empresarial durante 15 años con la compañía proveedora de los mandiles para sus muñecos, ya que le da un buen precio, le entrega puntualmente y su razón calidad/costo es adecuada.

Sin embargo, el matrimonio dueño de la empresa “Mandilitos”, se divorció, quedando la empresa en manos de la esposa, quien nunca había manejado la empresa y con quien nunca se había tenido contacto directo en las negociaciones relacionadas con los pedidos de los mandiles necesarios para poder comercializar los muñecos de peluche de “Muñequitos S. A de C.V.”

Debido a la expansión de la empresa “Muñequitos S. A de C.V” se le ha solicitado a la empresa “Mandilitos” un pedido de 10,000 mandiles extras al pedido regular, debido a la demanda de los muñequitos en el nuevo



mercado en que se está incursionado, el cual se encuentra en Centroamérica, región muy sensible a los precios de los productos.

Empero, al realizar el pedido, la nueva dueña de la empresa de la nada y sin base alguna ha decidió incrementar el precio unitario de los mandiles en 30%, lo que representa para la empresa “Muñequitos S. A de C.V” un aumento en los costos de su producto y la imposibilidad de mantener los precios pertinentes que la han caracterizado hasta hoy.

Al tratar de hablar con la dueña de “Mandilitos” para negociar el precio de los mandiles, ella se ha negado a cambiar de postura, argumentado que la empresa ha venido absorbiendo el costo verdadero de los mandiles, por lo que le es imposible bajar el precio del mandil. Es importante destacar que “Muñequitos S. A de C.V” representa 70% de las ventas de “Mandilitos”.

- a) Realiza un ensayo de no más de una cuartilla explicando cómo solucionarías esta situación.
- b) ¿Cómo realizarías la negociación para obtener un resultado a favor?



# CUESTIONARIO DE REFORZAMIENTO



***Adjuntar archivo. Responde las siguientes preguntas.***

1. ¿Cuál es la importancia de la estrategia minimax?
2. ¿Qué es la negociación efectiva?
3. ¿Cuál es la importancia de la comunicación efectiva dentro de la negociación?
4. ¿Cómo se le define al poder dentro de la negociación?
5. ¿Cuál es la importancia de determinar el lugar que las partes juegan dentro de la negociación?



# EXAMEN PARCIAL

## (de autoevaluación)



**I. Responde verdadero (V) o falso (F).**

|   | V                     | F                     |
|---|-----------------------|-----------------------|
| 1. El poder es un factor importante dentro del desarrollo de la negociación, ya que determina el lugar que cada uno tiene en ella.  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. La información no juega un papel importante para el establecimiento del poder dentro de la negociación.  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3 La legitimidad tiene que ver con el aspecto de probar cada uno de los aspectos que se mencionan dentro de la negociación como, por ejemplo, los documentos.                                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. La mayor ventaja de la estrategia de ganar-ganar es que se cuida la relación existente entre las partes.   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. La estrategia de “tómalo o déjalo” ayuda a las partes a solucionar de mejor manera la negociación, ya que acelera el proceso de decisiones que se deben tomar con respecto a una controversia. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6. La comunicación efectiva ayuda a que el mensaje sea entendido de manera correcta.  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |



# RESPUESTAS

## EXAMEN DE AUTOEVALUACIÓN



En este apartado encontrarás las respuestas al examen por unidad.

| Unidad 10   |
|-------------|
| I. Solución |
| 1. V        |
| 2. F        |
| 3. V        |
| 4. V        |
| 5. F        |
| 6. F        |

Plan 2012  
**2016**  
actualizado

