



Universidad Autónoma del Estado de México
Facultad de Arquitectura y Diseño
Licenciatura en Administración y Promoción de
la Obra Urbana

Desarrollo de Habilidades Negociadoras

(Material audiovisual, Sólo visión proyectables)

Elaboró: L. en C. Sergio Alberto González Navarrete

MAPA CURRICULAR

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA OBRA URBANA

CRONOGRAMAS

438 CRÉDITO

DISEÑO	ORIGEN DE LAS CIUDADES	PROCESOS DE URBANIZACIÓN Y DINÁMICA URBANA	URBANIZACIÓN EN MÉXICO	URBANIZACIÓN EN EL ESTADO DE MÉXICO	SOCIOLOGÍA URBANA	METODOLOGÍA Y PROCESOS DE PLANEACIÓN	METROPOLIZACIÓN	TALLER DE URBANIZACIÓN LOCALIDADES MENORES DE 100 000 HAB.	TALLER DE URBANIZACIÓN LOCALIDADES MAYORES DE 100 000 HAB.		
	SUELO URBANO	VIVIENDA	VIALIDAD	DRENAJE Y SANEAMIENTO	AGUA	ECOLOGÍA	EXPERIENCIAS EN NUEVAS CIUDADES	PROYECTOS DE EQUIPAMIENTO URBANO	PROYECTO DE EVALUACIÓN PROFESIONAL 1	PROYECTO DE EVALUACIÓN PROFESIONAL 2	
	CREATIVIDAD	TRANSPORTE	INDUSTRIA	TALLER DE REPRESENTACIÓN GRÁFICA	EQUIPAMIENTO URBANO	ELECTRIFICACIÓN Y ALUMBRADO PÚBLICO	PROYECTOS DE DESECHOS URBANOS	PROYECTOS DE TRANSPORTE Y VIALIDAD	SEGUIMIENTO DE PRÁCTICAS PROF. EN EL SECTOR GUBERNAMENTAL	SEGUIMIENTO DE PRÁCTICAS PROF. EN EL SECTOR EMPRESARIAL	
		TÉCNICAS DE REPRESENTACIÓN GRÁFICA AUTOCAD	TÉCNICAS DE REPRESENTACIÓN GRÁFICA PLANOS URBANOS		SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA BÁSICA	SISTEMAS DE INFO. GEOGRÁFICA AVANZADA	PROTECCIÓN CIVIL		PROYECTOS DE TRANSPORTE URBANO MASIVO	MAQUETAS	
		SEMIÓTICA							ENERGÉTICOS ALTERNATIVOS URBANOS	FOTOGRAFÍA	
									ECOLOGÍA URBANA	PROYECTOS DE IMAGEN URBANA	
TEORÍA	LEGISLACIÓN DE LOS ASENTAMIENTOS HUMANOS	LEGISLACIÓN DE LA OBRA PÚBLICA FEDERAL	LEGISLACIÓN DE LA OBRA PÚBLICA ESTATAL Y MUNICIPAL	DERECHO PROCESAL ADMINISTRATIVO	ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN	POLÍTICA FISCAL Y CATASTRAL	ÉTICA PROFESIONAL				
	ESTADÍSTICA INFERENCIAL	ADMINISTRACIÓN	ADMINISTRACIÓN URBANA OPERATIVA	AUDITORÍA EN ADMINISTRACIÓN URBANA OPERATIVA	ADMINISTRACIÓN URBANA DE LA OBRA PÚBLICA	AUDITORÍA EN ADMINISTRACIÓN URBANA DE LA OBRA PÚBLICA	ADMINISTRACIÓN URBANA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	AUDITORÍA EN ADMINISTRACIÓN URBANA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	REINGENIERÍA ADMINISTRATIVA		
	INGLÉS C1	MATEMÁTICAS FINANCIERAS	FINANZAS	PRINCIPIOS DE CONSTRUCCIÓN EN EDIFICACIÓN	PRINCIPIOS DE CONSTRUCCIÓN EN OBRAS DE URBANIZACIÓN	MICROEMPRESA	PRINCIPIOS DE INVERSIÓN INMOBILIARIA	EVALUACIÓN DE PROYECTOS			
	COMPUTACIÓN BÁSICA	INGLÉS C2		CONTABILIDAD Y COSTOS	FUNDAMENTOS DE ECONOMÍA	LIDERAZGO Y CALIDAD	ECONOMÍA URBANA	CONCESIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS			
	CURSO DE INVESTIGACIÓN Y REDACCIÓN	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA	DISEÑO EDITORIAL DIGITAL	PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL DESARROLLO URBANO	DESARROLLO SOCIAL						
		INNOVACIONES TECNOLÓGICAS EN SISTEMAS COMPUTACIONALES	INGLÉS D1	INGLÉS D2	TÉCNICAS DE EXPOSICIÓN						



IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE

Nombre de la unidad de aprendizaje:

Estrategias de Negociación

Espacio académico :

Facultad de Arquitectura y Diseño

Programa educativo:

Licenciatura en Administración y
Promoción de la Obra Urbana

Área de docencia:

Administración

Programas académicos en los que se imparte:

Licenciatura en Administración y Promoción de la Obra
Urbana

ÍNDICE DE CONTENIDO

MAPA CURRICULAR.....	2
IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE.....	3
GUIÓN EXPLICATIVO.....	5
CONTENIDO TEMÁTICO DEL MATERIAL.....	6
OBJETIVO.....	7
DESARROLLO DEL MATERIAL.....	8
BIBLIOGRAFÍA.....	42



GUIÓN EXPLICATIVO PARA UTILIZAR EL MATERIAL

El material contiene proyectables sólo visión que buscan llevar al alumno a entender y desarrollar las habilidades negociadoras como una herramienta para la toma de decisiones.

También podrá identificar la importancia que tiene en una organización poder contar con líderes capaces de convertir los conflictos en oportunidades de cooperación y crecimiento para las personas y para el éxito de la organización.



CONTENIDO TEMÁTICO DEL MATERIAL

Las estrategias de negociación apoyan a desarrollar un modelo de negocios específico de la organización que le permita a la empresa obtener una ventaja competitiva sobre sus rivales.

Aplicar las estrategias de negociación dentro del ámbito del desempeño profesional en la promoción de la obra urbana es una habilidad que debe ser desarrollada por el profesionista.

El presente material brinda apoyo a la unidad de competencia V, Desarrollo de Habilidades Negociadoras.



OBJETIVO

El estudiante se familiarizará con los conceptos y componentes de las estrategias de negociación, tomando en consideración las ventajas y cuidados que se requieren para su implantación, desarrollando las habilidades básicas para establecer un plan estratégico de negociación.

Este material esta dirigido a estudiantes de la Licenciatura en Administración de la Obra Urbana de la Universidad Autónoma del Estado de México



DESARROLLO DE MATERIAL



LA NEGOCIACIÓN



La Negociación está inmersa en casi todos los actos organizacionales, comerciales, sociales, políticos, gubernamentales, familiares, etc.

Las personas que no practiquen esta herramienta irán perdiendo posibilidades de desenvolverse en el campo que le toque actuar.



LA NEGOCIACIÓN

El buen negociador debe tener la habilidad para comprender y llevar a la otra parte por el camino más conveniente para ambos, manejando la relación interpersonal de la forma más propicia y adecuada.



La negociación no debe ser vista como una competición, sino como una cooperación en la que las dos partes intentan satisfacer el mayor número posible de intereses comunes con el objetivo de que ambas ganen.



Definición

- Es un acuerdo o manera de abordar las diferencias y se inicia cuando hay diferencias en las posiciones que mantienen las partes.
- Es la relación que establecen dos o más personas con referencia a un asunto determinado con miras de poder lograr un acuerdo que sea beneficioso para todos ellos.
- Es un método para llegar a un acuerdo con elementos tanto cooperativos como competitivos.



Definición

“Es una forma de alcanzar nuestros objetivos cuando éstos no dependen exclusivamente de nosotros sino que, por el contrario, requieren una interacción con otros sujetos. La negociación no es un fin en sí mismo, sino un procedimiento de conseguir unos objetivos y satisfacer unos intereses”. Gómez-Pomar, J.



¿Que es negociar?

Construir respuestas comunes en forma conjunta
a partir de percepciones diferentes

La negociación es un proceso constante
en la empresa y en la sociedad...

¿Cuándo negociamos..? Todo el
tiempo...

¿Quiénes negocian..? Todos

¿Dónde se negocia..? En todas
partes...

¿Qué se negocia..? De todo...



Frases sobre Negociación

“Uno no obtiene lo que se merece ,sino lo que negocia”.

“Lo mas importante en una negociación, es escuchar lo que no se dice”. Peter Drucker

“El secreto de mi éxito está en pagar como si fuera pródigo y vender como si estuviera en quiebra”.
Henry Ford

“El único medio de salir ganando de una discusión es evitarla”. Dale Carnegie



Frases sobre Negociación

“Si en una reunión todo el mundo piensa lo mismo significa que alguno no está pensando”. General George Patton

“Jamás negociemos con miedo, pero jamás temamos negociar.” John Kennedy

“Si uno quiere ser mañana una gran empresa, debe empezar a actuar hoy mismo como si lo fuera.” Tomas Watson

“La necesidad nunca hizo buenos negocios.” Benjamín Franklin



Aspectos que intervienen en la negociación

Intereses

- Lo que hay detrás de las posiciones de las partes.
- Lo que motiva a las partes en la negociación. ¿Por de qué?, ¿Para qué?
- Los seres humanos tenemos deseos, ansiedades, gustos, miedos, etc., que nos inducen a asumir posturas.

Posiciones

Posturas, aspectos rígidos que asumimos los seres humanos en el proceso de la negociación



Competencias del negociador

Capacidad de Logro

Capacidad de reto, desafío o de lograr resultados.
Necesidad por competir y obtener lo que se ha
propuesto.

Empatía

Capacidad para “ponerse en el lugar del otro”,
comprender, asimilar y responder asertivamente a
las manifestaciones de la otra parte, generando
ambientes adecuados que faciliten el proceso de
negociación.



Creatividad

Capacidad para encontrar soluciones diferentes a las tradicionales o propuestas, para romper los esquemas, para salirse de los límites establecidos.

Enfoque Sistémico

Capacidad para comprender el “todo” de una negociación.

Requiere de habilidad para manejar todas las variables que afectan y pudieran afectar la negociación y su resultado en el corto, mediano y largo plazo.



Comunicación

Capacidad para explorar y escuchar las preocupaciones e intereses de la otra parte, aún las no verbales, conectando el proceso con la habilidad para interpretarlas, y manifestar también sus propios intereses y preocupaciones abierta y constructivamente.

Planeación

Capacidad para establecer y preparar con anticipación y detalle las directrices que han de constituirse en guías durante el proceso de negociación. Incluye temas de: actores involucrados, intereses, alternativas, objetivos, límites, estructuración de estrategias, planes de contingencia, roles, soporte logístico.



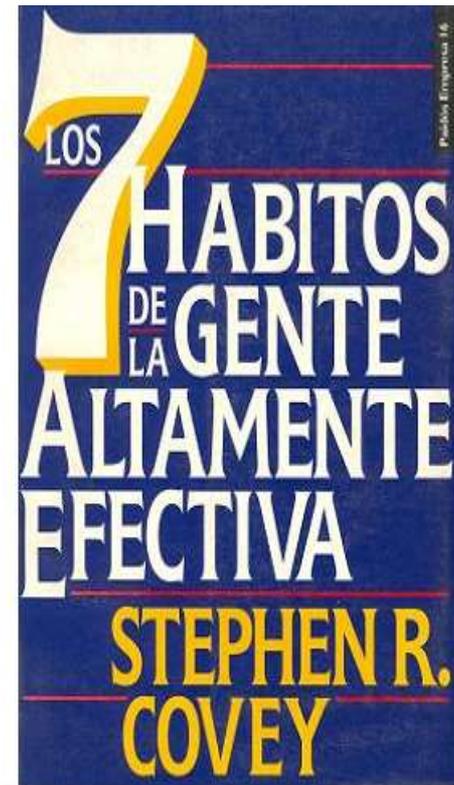
Características de una buena negociación

- Resolver rápido
- Resolver en forma justa
- Resolver de “raíz”
- Prevenir nuevos conflictos
- APRENDER



7 Hábitos de la gente altamente efectiva

- 1 – Ser proactivo
- 2 – Comience con un fin en mente
- 3 – Poner primero lo primero
- 4 – Piense Ganar / Ganar
- 5 – Busque primero entender, luego ser entendido
- 6 – Sinergice
- 7 – Afilar la sierra



El Modelo Tradicional del Éxito

- C. Intelectual
- +
• Conocimientos
- +
• Intereses.

=

EXITO
SATISFACCION

El Nuevo Modelo del Éxito

- C. Intelectual
- +
• Conocimientos
- +
• Intereses.

X

**INTELIGENCIA
EMOCIONAL**

=

EXITO
SATISFACCION

(+)

(-)

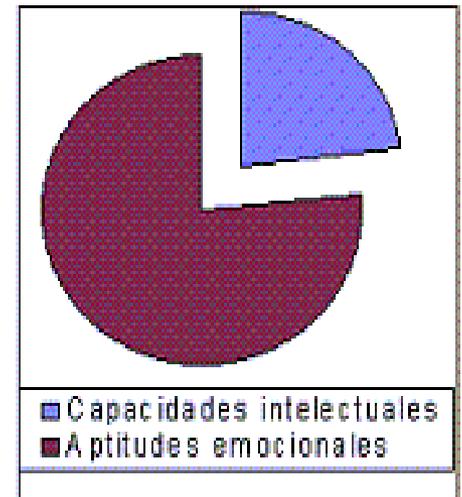


LAS EMOCIONES Y LA INTELIGENCIA

Daniel Goleman indica que tenemos **dos mentes**, estas dos formas diferentes de conocimiento interactúan para construir nuestra vida mental.

La dicotomía emocional/racional se aproxima a la distinción popular entre "corazón" y "cabeza".

Una investigación arrojó un resultado vinculado a nuestro Cociente de Éxito: el mismo se debe un 23% a nuestras capacidades intelectuales, y un 77% a nuestras aptitudes emocionales.



CI

- Mide la capacidad analítica de un sujeto
- No es transferible a través de capacitación
- Es desarrollable a través de la educación
- Una vez adquirido su nivel máximo, este permanece constante a lo largo del tiempo

Inteligencia intelectual.

Capacidad para comprender y razonar.

CE

- Mide la capacidad emotiva de un sujeto
- Es transferible a partir de la socialización
- Es desarrollable a través de estímulos educativos
- Una vez adquirido su nivel máximo, el mismo puede variar según las vivencias del individuo

La inteligencia emocional. Habilidades que permiten a las personas entender sus sentimientos y emociones, así como los de otros y utilizar ese entendimiento para guiar el pensamiento y las acciones.

Componentes de la inteligencia emocional

Conciencia de sí mismo. Capacidad de reconocer y entender sus estados de ánimo, emociones e impulsos, así como su impacto en otros.

Autocontrol. Capacidad para regular y redirigir los propios impulsos y estados de ánimo perjudiciales.

Conciencia social. Capacidad para entender la estructura emocional de otras personas y la habilidad para tratar a las personas de acuerdo con sus reacciones emocionales.

Habilidad social. Capacidad para formar redes sociales, manejar relaciones, encontrar terreno común y establecer compenetración.



Inteligencia Emocional

Asertividad

Capacidad de expresar sentimientos, ideas y opiniones en el momento justo y a la persona indicada.

Manejo de las Emociones

“Cualquier persona puede enojarse, eso es fácil. Pero enojarse con la persona indicada en la intensidad correcta, en el momento adecuado, por los motivos justos y de la forma más apropiada, no es nada fácil”.

Aristóteles.

Personas Inteligentes Emocionalmente

- Pueden manejar conflictos, negociar y resolver desacuerdos
- Alientan el debate y la discusión franca
- Orquestan soluciones que benefician a todos
- Detectan potenciales conflictos, ayudan a reducirlos
- Posee el arte de escuchar y ser empático
- Inspiran y guían a individuos y grupos.....
- Articulan y despiertan entusiasmo



Personas Inteligentes Emocionalmente

- Orientan el desempeño de otros
- Guían mediante el ejemplo
- Inician y manejan los cambios
- Sirven de modelo para el cambio que se espera de otros
- Se esfuerzan por nutrir las relaciones



La comunicación en la Negociación

¿Como nos comunicamos?

- Actitud y Comunicación No Verbal 55%
 - Tono de la Voz 38%
 - Palabras 7%

Comunicación verbal. Palabras que utilizamos y a las inflexiones de nuestra voz (tono de voz).

Comunicación no verbal. Contacto visual, los gestos faciales, los movimientos de brazos y manos o la postura y la distancia corporal.



LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA

Según la OIT es “*el procedimiento que permite generar acuerdos y formalizar compromisos que den respuesta a los distintos intereses de las partes, fijando formas equitativas para la distribución de las cargas y beneficios de los derechos y obligaciones*”.

La
negociación
colectiva
tiene tres
dimensiones

Económico, nace del conflicto de intereses entre el capital y el trabajo y en ese sentido es un mecanismo de distribución de la riqueza generada por las empresas.

Político, es la expresión del poder que han logrado construir los trabajadores y empleadores.

Jurídico, es entendida como un instrumento para regular las relaciones laborales.

La **Negociación Colectiva** sirve para determinar las remuneraciones y las condiciones de trabajo de los trabajadores a los que aplicara un acuerdo entre dos partes de manera libre, voluntaria e independientemente.

Puede tener lugar en diferentes planos de manera que uno de ellos complemente a otros, en una unidad dentro de la empresa, en la empresa, en el sector, en la región o bien en el plano nacional.



**Negociación colectiva
y Planes de igualdad**



NATURALEZA Y FUNCIÓN DEL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO

Naturaleza.

- Contractual (convenio como un contrato).
- Normativa (convenio como una norma).
- Ecléctica (rasgos de contrato y de norma).

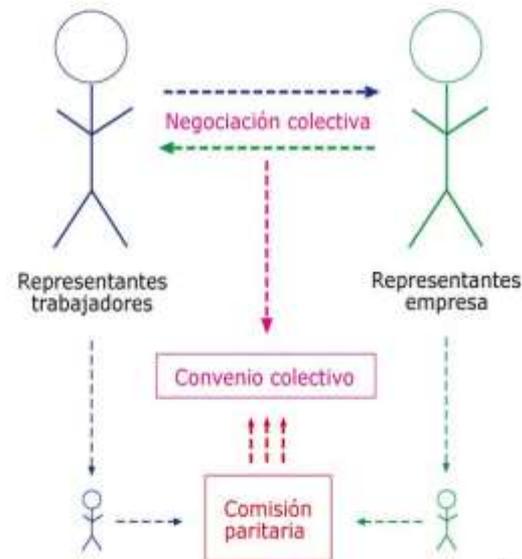
El **CCT** regula los aspectos de la relación laboral (salarios, jornada, descansos, vacaciones, licencias, condiciones de trabajo, capacitación profesional, despidos, definición de las categorías profesionales), así como reglas para la relación entre los sindicatos y los empleadores.



PARTES INTERVINIENTES

La negociación colectiva presupone el **reconocimiento mutuo** de la legitimidad de las partes para llevar a cabo el acto de negociar entre los protagonistas sociales como representantes de intereses conflictivos.

Negociación colectiva



El **CCT** es celebrado entre un sindicato o grupo de sindicatos y uno o varios empleadores, o un sindicato o grupo de sindicatos y una organización o varias representantes de los empleadores.



En caso que no exista un sindicato, puede ser celebrado por representantes de los trabajadores interesados.



Fases de la Negociación

1. Preparación

Una buena preparación es la clave del éxito en la negociación. El 80% de una negociación se gana antes de sentarse en la mesa.

En la preparación, determinamos qué es lo que queremos lograr con la negociación (nuestros objetivos), qué argumentos y tácticas de negociación utilizaremos, y con qué estaremos dispuestos a conformarnos.



2. Inicio de la negociación

Al iniciar es recomendable enmarcar la negociación como un esfuerzo conjunto, y mostrar respeto por los intereses e inquietudes de la otra parte, y por lograr un acuerdo favorable para ambos.

En esta etapa debemos explicar algunas de nuestras necesidades, intereses e inquietudes; pero si la otra parte se muestra reservada al hacer lo mismo, debemos ser cautelosos al proporcionar información.



3. Análisis de la contraparte

Consiste en analizar a la otra parte, ya sea a través de preguntas formales o informales, o a través de la interpretación de sus palabras, acciones y lenguaje no verbal.

Toda información que nos haga comprender mejor a la otra parte, nos situará en una mejor posición para negociar.



4. Propuestas

En las propuestas, una táctica de negociación consiste en ofrecer una oferta alta con el fin de que la otra parte “ancla” su percepción sobre el rango de posible acuerdo (busque un acuerdo cercano al punto de nuestra oferta).

Se debe procurar que nuestra oferta no sobrepase su punto de reserva, pues podríamos perder credibilidad, ser considerados poco serios y/o hacer que la otra parte se retire de la negociación antes de tiempo.



Si la otra parte es quien establece la primera oferta y ésta es exagerada, surgen las siguientes alternativas:

- Establecer una contraoferta también elevada y terminar lo más probable en un punto medio.
- Reaccionar con sorpresa o desencanto, declarar que su oferta está fuera del rango que habíamos previsto, explicar por qué dicha oferta no es razonable, y luego establecer la nuestra sustentándola con razonamientos sólidos.
- Alejar la conversación de su propuesta, y luego de un rato establecer la nuestra sustentándola también con razonamientos sólidos.



5. Intercambios

(yo te doy esto y tú me das esto otro, yo hago esto y tú haces esto otro).

Se intercambian valores que para nosotros no tengan tanto valor, pero para la otra parte sí, por valores que para la otra parte no tengan tanto valor, pero para nosotros sí, y lograr un acuerdo.

Se debe ser flexible y hacer concesiones que no teníamos previstas, si la situación lo amerita, ya que es un proceso donde siempre es posible que surjan nuevos datos, necesidades o circunstancias que nos obliguen a cambiar nuestra posición.



6. Acuerdo

Al acercarnos al acuerdo final, es bueno hacerle saber a la contraparte que estamos cerca de un trato aceptable, para que no espere muchas más concesiones por parte de nosotros.

Es recomendable haber tratado todos los puntos de la negociación, para evitar que la otra parte pueda realizar demandas de últimos minuto.

Una vez llegado a un acuerdo es recomendable ponerlo por escrito y luego firmar el documento, para evitar conflictos y confusiones futuras.



Bibliografía

- Lewicki Roy, Saunders David, Barry Bruce. Fundamentos de Negociación. 2012. Mc Graw Hill.
- Ovejero Bernal, Anastasio. Técnicas de Negociación. 2004. Mc Graw Hill.
- Font Barrot, Alfred. Curso de Negociación Estratégica. 2007. Editorial UOC.
- Covey, S.tephen R. Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva. 2004. Paidós.
- Goleman, Daniel. 1996. Inteligencia emocional. 4a ed. Ed. Barcelona: Kairos.

