



Guía para el profesor

Técnicas de Negociación y Manejo
de Conflictos

LTAD18o8



Índice

Información general del curso.....	3
Metodología.....	4
Evaluación.....	5
Bibliografía.....	6
Temario.....	7
Notas de enseñanza.....	9
Evidencias.....	14
Anexos.....	16

Información general del curso

Modalidades

- Clave banner: LTAD18o8
- Modalidad: ejecutivo y online.

Competencia del curso

Aplica estrategias y técnicas de negociación acordes a las características y contexto de los conflictos que se presentan para resolverlos de manera exitosa.





Metodología

1. Características del curso

- Se compone de dos módulos en los que se distribuye un total de 15 temas.
- Desarrolla una competencia que se demuestra con dos evidencias (una por cada módulo).
- Se cubren cuatro temas por semana, con excepción de la segunda semana en la cual se cubren tres temas.
- Las actividades tienen una duración de dos horas máximo.
- Se aplica una evaluación final.

2. Estructura del curso

Módulo 1:

Tema 1 Tema 2	Explicación (1 hora)	Actividad 1	Semana 1
Tema 3 Tema 4	Explicación (1 hora)		
Tema 5 Tema 6	Explicación (1 hora)		Semana 2
Tema 7	Explicación (1 hora)		
Evidencia módulo 1			

Módulo 2:

Tema 8 Tema 9	Explicación (1 hora)	Actividad 2	Semana 3
Tema 10 Tema 11	Explicación (1 hora)		
Tema 12 Tema 13	Explicación (1 hora)		Semana 4
Tema 14 Tema 15	Explicación (1 hora)		
Evidencia módulo 2			

3. Modelo didáctico

Una característica importante en este modelo es que las tareas están diseñadas para que investigues y estudies previamente los temas, de manera que estés preparado para realizar las actividades en el aula.

Como alumno, debes cubrir todas las actividades y entregarlas a tu profesor, mientras que las tareas deben ser enviadas a través del espacio correspondiente de la plataforma.



Evaluación

Unidades	Instrumento evaluador	Porcentaje
1	Actividad 1	10
2	Evidencia 1	30
3	Actividad 2	10
4	Evidencia 2	30
5	Examen final	20
Total		100 puntos



Bibliografía

→ Libro de texto

Budjac, B. (2011). *Técnicas de negociación y resolución de conflictos*. México: Pearson.
ISBN: 9786073205931
ISBN eBook: 9786073205948

→ Libro de texto

- Fierro, A. (2010). *Manejo de conflictos y mediación*. México: Oxford University Press.
ISBN: 9786074261073
- Kassin, S. (2010). *Psicología Social*. México: Cengage Learning.
ISBN: 139780618868469
- Lussier, R. (2008). *Liderazgo* (2ª ed.). México: Cengage Learning.
ISBN: 139789706864535
- Myers, D. (2005). *Psicología Social* (8ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
ISBN: 958410070X
- Maddux, R. (2007). *Negociación exitosa: estrategias y tácticas efectivas para negociar*. México: Trillas.
ISBN: 9789682433184
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10ª ed.) México. Pearson.
ISBN: 9702604230
- Walton, R. (1998). *Conciliación de Conflictos* (2ª ed.). México: SITESA.
ISBN: 0201644185


Temario

Tema 1	Conceptos fundamentales
1.1	¿Qué es una negociación?
1.2	La personalidad
1.3	Rasgos de personalidad
Tema 2	Marco de la negociación
2.1	Origen y perspectivas del conflicto
2.2	Clasificación de los conflictos
2.3	Teorías y proceso del conflicto
Tema 3	Proceso de la negociación
3.1	Negociación
3.2	Proceso de la negociación
3.3	Manejo, resolución y evasión
Tema 4	Compromiso y concesiones
4.1	Concepto de compromiso
4.2	Sesgos y trampas
4.3	Concesiones
Tema 5	Formalización de acuerdos
5.1	Acuerdo
5.2	Ruptura de la negociación
5.3	Claves para el éxito
Tema 6	Establecer objetivos y reconocer fortalezas y debilidades
6.1	Objetivo
6.2	Tipos de objetivos
6.3	Fortalezas y debilidades
Tema 7	Herramientas para planear la negociación
7.1	Escuchar y hablar
7.2	Observación y lenguaje corporal
7.3	Preparación para la negociación
Tema 8	Posiciones y rangos

8.1	Hostil-agresivo
8.2	Pasivo-agresivo
8.3	La dinámica de la ira y la asertividad
Tema 9	Poder de la negociación
9.1	Tipos de poder
9.2	Poder real y percibido
9.3	Poder disponible
Tema 10	Estrategias
10.1	Tipos de estrategias
10.2	Negociaciones
10.3	Negociadores
Tema 11	Técnicas
11.1	Tipos de intervenciones
11.2	Tácticas
Tema 12	Información; hechos y temas para la negociación
12.1	Reglas y principios
12.2	Errores comunes
12.3	Preguntas frecuentes
Tema 13	Persuasión
13.1	Rutas
13.2	Elementos
13.3	Condiciones
Tema 14	Tipos de negociación
14.1	Conciliación
14.2	Mediación
14.3	Arbitraje
Tema 15	Negociaciones internacionales
15.1	Cultura
15.2	Comunicación
15.3	Diplomacia



Notas de enseñanza

Tema 1 Conceptos fundamentales

El tema inicia con la definición de lo que es una negociación.

Posteriormente se analizan los conceptos de personalidad y rasgos de personalidad y cómo estos impactan el proceso de la negociación.

Se recomienda hacer énfasis en la persuasión en la negociación e identificar los rasgos de personalidad.

Tema 2 Marco de la negociación

En la primera parte de la explicación el alumno comprenderá qué es el conflicto y sus causas. Es recomendable que el alumno reflexione, con la ayuda de ejemplos, sobre cómo se presenta cada una de las causas del conflicto, preferentemente en las empresas. Se recomienda cuestionarlo sobre las causas del origen de un conflicto, cuando este se presente.

En esta sección se busca concientizar al alumno sobre las perspectivas del conflicto, ya que dependiendo de estas el conflicto puede ser constructivo o destructivo. Se sugiere invitar a los alumnos a reflexionar sobre un conflicto, de cualquier tipo, y los aprendizajes que les dejó.

Analice las principales causas del conflicto en una negociación, para ello pueden utilizar un recurso, ya sea un enlace externo o algún ejemplo/recurso multimedia.

Realice un enfoque en las teorías de Robbins (2018).

Tema 3 Proceso de la negociación

La primera parte de este tema habla sobre las condiciones que deben existir para que se lleve a cabo una negociación de forma óptima. Es crear el ambiente para llevar a cabo la negociación con base en la colaboración, no en ganar-perder. Es recomendable explicar y cuestionar al alumno sobre ejemplos de cada uno de los puntos. Se puede generar un trabajo en equipo, a través de una simulación, sobre cómo se pueden generar condiciones óptimas para el manejo del conflicto y luego hacer reflexiones a manera de cierre.

Invite a los aprendedores a pensar en cómo se puede crear una atmósfera de confianza, teniendo presentes los intereses propios y evitando que el enemigo tome ventaja.

Tema 4 Compromisos y concesiones

Es importante que el alumno comprenda en qué consiste la teoría del juicio social y que sea capaz de ponerla en práctica. Esta teoría es fundamental para comprender por qué las personas negocian de una u otra forma. Es interesante vincular cada una a la cultura organizacional con ejemplos. Se recomienda invitar a los alumnos a crear ejemplos para cada una de sus fases.

De igual forma, es importante que el alumno comprenda en qué consisten los sesgos y trampas en la negociación y vincularlos a cómo la personalidad de cada negociador tiene un impacto en la negociación, ya que esto es inevitable. Es una forma también de que el alumno comprenda que la negociación se fundamenta en relaciones de personas que desean algo en común, y que este algo puede estar supeditado tanto a las leyes de la oferta y la demanda como a la personalidad de cada negociador. Se recomienda el trabajo colaborativo, invitando a los alumnos a crear ejemplos para cada uno de los sesgos y trampas y hacer propuestas de cómo se pueden evitar.

Es importante revisar algunos ejemplos sobre los temas de lealtad, contratos y legales. Se pueden utilizar recursos multimedia para complementar este tema a profundidad.

Tema 5 Formalización de acuerdos

En la primera parte del tema se explica en qué consisten los acuerdos y la importancia de documentarlos y verificar su redacción para firmarlos. Es recomendable enfatizar que un acuerdo no siempre está firmado por las partes que intervienen en la negociación, sino por el representante legal de la empresa. Los acuerdos forman parte de la última etapa del proceso de negociación (conclusión e implantación), y es indispensable darles seguimiento hasta que su implementación esté en curso. Durante la implementación deberá darse seguimiento para verificar que se están cumpliendo los compromisos acordados. Se recomienda invitar a los alumnos a hacer una lluvia de ideas sobre los beneficios de aplicar estos aprendizajes en la práctica.

Revise en la medida de lo posible el ejemplo físico de un contrato y su contenido. Para ello pueden acceder a internet y buscar alguna plantilla de contrato laboral o de negocios, para ver los acuerdos que se están implementando. Se recomienda también realizar un contrato como ejercicio de práctica.

Tema 6 Establecer objetivos y reconocer fortalezas y debilidades

La primera parte del tema se enfoca en la planeación estratégica de la negociación. Es recomendable enfatizar que, para negociar, es indispensable tener claridad sobre el objetivo, con base en su resultado óptimo, el resultado aceptable y el resultado mínimo. Esta información es fundamental para guiar la negociación y su toma de decisiones, no se puede ir descubriendo sobre la negociación. También es importante vincular los objetivos al

punto de partida, punto objetivo y punto retirada de la negociación, comprender esto es relevante para llevar a cabo la primera etapa del proceso de negociación.

En esta parte se analizan los diferentes tipos de objetivos dependiendo de lo que se negocia, no solo el dinero. Cada negociador deberá tener muy claro esto desde la etapa de planeación de la negociación.

Fijar los objetivos y el punto de partida es crítico, pues es información fundamental para poder llevar a cabo la etapa de aclaración y justificación en el proceso de negociación.

Realice una práctica con los tres resultados que se pueden obtener en una negociación, ya que con esto se aprenderá que no todas las negociaciones son equivocadas, sino al contrario, se tienen tres resultados positivos. Es importante recordar que existen alternativas, es necesario buscarlas y conocerlas.

Tema 7 Herramientas para planear la negociación

En la primera parte del tema se analiza la importancia de la comunicación y de escuchar. Es recomendable hacer énfasis en la escucha activa, haciendo una lluvia de ideas entre los alumnos para que contribuyan con ejemplos sobre cómo no escuchar afectó su comunicación.

Es de suma importancia que los alumnos conozcan sus herramientas, ya que las pueden utilizar a su favor, enfocarse en el lenguaje verbal y no verbal, y con esto preparar un ejercicio dinámico y práctico en el aula utilizando los recursos aprendidos en el tema.

Tema 8 Posiciones y rangos

En este tema se maneja información sobre las conductas hostil-agresiva y pasivo-agresiva. Una vez que se expliquen, se recomienda guiar a los alumnos en un ejercicio de reflexión para descubrir situaciones en las que ellos han manifestado o no estas conductas, y solicitar que compartan sus aprendizajes con el grupo.

Analice las diferentes conductas que se presentan en la negociación, así como las técnicas para el manejo de la ira.

Tema 9 Poder de la negociación

En este tema se revisan siete tipos de poderes que pueden tener los negociadores. Lo más importante es concientizar al alumno sobre cómo influyen en la negociación. También se dan propuestas de las estrategias que se pueden manejar cuando estos tipos de poderes se presenten en la negociación, con el objetivo de atenuarlos.

Es conveniente hacer ejercicios de simulación de negociaciones donde el alumno pueda identificar los poderes y generar estrategias fundamentadas en su creatividad, además de las mencionadas en el tema, que sirvan como práctica para un aprendizaje significativo.

Analice los tipos de poderes dentro de una negociación, así como el poder de la retribución; realice un caso práctico dentro del aula.

Tema 10 Estrategias

Aunque no es la primera parte del tema, sino quizá la segunda, por su relevancia para la comprensión del tema se recomienda explicar primero el modelo de intereses doble y solicitar a los alumnos ejemplos en cada paso del modelo. Es recomendable enfatizar que estas estrategias podrán ser identificadas en la etapa de negociación y resolución del proceso de negociación. Es por eso la importancia de saberlas identificar y aprender a manejarlas.

Se sugiere llevar a cabo un ejercicio de simulación de negociación, a través de trabajo colaborativo, asignando a los alumnos papeles para representar diferentes estrategias y perfiles de negociadores.

Tema 11 Información: hechos y temas para la negociación

En la primera parte del tema se tratan reglas y principios para la negociación que se deben considerar desde la etapa de planeación de la negociación. Estas reglas y principios serán información fundamental para definir la información que se compartirá en la etapa de definición de reglas básicas del proceso de negociación. En esta parte se puede hacer una exposición, vinculándolos al impacto que tiene tomarlos en cuenta o no.

Revise y analice el conocimiento básico para realizar una negociación, los errores comunes, y haga un análisis sobre lo que menciona Budjac (2011).

Tema 12 Técnicas

En este tema es relevante concientizar al alumno sobre la importancia de tomar en cuenta que la negociación es un proceso fundamentado en relaciones humanas, por lo que las creencias y la personalidad de cada negociador tendrán un impacto. Afortunadamente existen técnicas para poder acelerar las negociaciones de una forma suave, sin generar culpables o antagonistas en el proceso; estas son técnicas utilizadas en procesos de desarrollo organizacional, aunque también son aplicables a negociaciones.

En la última parte del tema se revisan algunas tácticas para ser usadas en el proceso de negociación. Es recomendable enfatizar que tanto las técnicas como las tácticas se usan en la etapa de negociación y resolución del proceso de negociación. Se sugiere explicarlas y mencionar cuándo y cómo se usan. Se recomienda hacer una dinámica donde se presente una situación y los alumnos identifiquen qué táctica se está aplicando.

Tema 13 Persuasión

La persuasión es aplicable en todas las etapas del proceso de negociación, desde la planeación, pues puede ser un recurso para generar estrategias con el equipo de negociación.

En la primera parte del tema se explica en qué consisten las rutas para influir en los demás. Se recomienda explicarlas e invitar a los alumnos a un proceso reflexivo para que identifiquen cuál es la ruta que más utilizan y por qué.

La segunda parte del tema es relevante porque se analizan los elementos de la comunicación y las estrategias que se usarán dependiendo la audiencia a la cual va dirigido el mensaje. Es recomendable mostrar ejemplos de comunicación sobre el mismo tema, solo que a diferentes audiencias. De esta forma el alumno podrá identificar cómo cambia el proceso de comunicación. Es importante enfocarse en los elementos clave de la persuasión.

Tema 14 Tipos de negociación

En este tema es recomendable concientizar a los alumnos sobre cómo las negociaciones no siempre llegan a un buen término a través de los negociadores y se requiere la intervención de una tercera parte. Es importante considerar esto desde las etapas de preparación y planeación, así como la de definición de las reglas básicas, y mencionar que puede aplicarse desde la etapa de negociación y resolución hasta la de conclusión e implantación.

En la primera parte del tema se explica en qué consiste la intervención de terceras partes. Aquí se pueden hacer comparaciones a solución de conflictos en la vida real donde interviene una tercera parte, a través de una lluvia de ideas. En la segunda etapa del tema se estudia la figura del conciliador. Se recomienda explicarla y solicitar a los alumnos una lluvia de ideas sobre ejemplos y sus aplicaciones.

Tema 15 Negociaciones internacionales

Al hacer negocios en un mundo globalizado, este tema cobra importancia. En la primera parte del tema se presenta un modelo de cultura que se requiere que sea bien comprendido por los alumnos. Se recomienda reforzarlo a través de una película que muestre las diferencias culturales que existen entre varios países o continentes, además de hacer una lluvia de ideas con los alumnos para que compartan sus experiencias y aprendizajes al respecto.

Una vez comprendida la importancia de la cultura, se recomienda hacer una dinámica donde se sensibilice a los alumnos sobre la importancia de estar consciente de las diferencias culturales. Lo anterior no solo cuando se trabaja en empresas multinacionales, sino en general, pues en nuestro país existen las diferencias culturales de ciudad en ciudad o de estado a estado. Esto desde un enfoque positivo, sin dar pie a que una zona geográfica sea mejor que la otra, sino desde el punto de vista de aprendizaje colaborativo y enriquecedor que brindará flexibilidad y adaptación al cambio, competencias indispensables para lograr los objetivos organizacionales.



Evidencias

Evidencia 1:

Reporte sobre conceptos importantes de la negociación para ser documentado.

Instrucciones para realizar evidencia:

Imagina que, junto a un equipo de expertos, tienes un servicio de consejería para negociaciones y esta vez tienes como tarea realizar un reporte que publicarán en el blog de la empresa.

1. Investiga en Internet una noticia reciente (no más de un año de antigüedad), donde se documente y/o implique una negociación de por medio. Puede ser, por ejemplo, la compra de algún jugador de un equipo de soccer, o alguna firma de un cantante con un sello discográfico, o la adquisición de alguna planta comercial o industrial donde estén implicadas empresas de países diferentes. La noticia puede ser de cualquier tema, lo relevante es que tenga la información necesaria para desarrollar las instrucciones que se piden en el punto 3.
2. Documenta la noticia en el reporte que entregarás de tu evidencia, citando la fuente en formato APA.
3. Con base en la noticia que has documentado, analiza su información conforme a los conceptos del curso para desarrollar las siguientes instrucciones:
 - a. Redacta la definición de conflicto y explica cómo se manifiesta en el caso que investigaste. Si el caso investigado no manifiesta algún conflicto, redacta qué posible conflicto se pueda generar en la negociación.
 - b. Explica en qué consiste cada una de las cinco etapas del proceso de negociación y explica qué etapas se muestran en el caso que investigaste.
 - c. Indica en qué consiste un acuerdo y explica cómo se representa en el caso que investigaste. Si el caso investigado no brinda información sobre algún acuerdo, redacta qué acuerdo consideras que se podría lograr en la negociación.
 - d. Indica en qué consisten los tipos de objetivos y explica cómo se representa en el caso que investigaste. Si el caso investigado no brinda información sobre algún objetivo, redacta qué objetivo consideras que tiene la negociación.
 - e. Describe cómo aplicarías en una negociación las ocho claves para el éxito.

Se realiza la entrega de la evidencia con base en los criterios de evaluación que se muestran en la rúbrica 1 (ver anexo 1).

Evidencia 2:

Reporte sobre el arte de una negociación internacional

Instrucciones para realizar evidencia:

Lee el siguiente caso:

Tú y tu equipo son contratados como consejeros de negociación por Aceros Latinoamérica, una empresa mexicana líder en la industria en México y Centroamérica. Estás preparándote con tu equipo para realizar una presentación con la estrategia de negociación que le compartirás a la empresa que te contrató, dicha empresa produce acero en placa y sus derivados y está en negociación para vender sus productos a una empresa de los Estados Unidos de América.

Dentro del proceso de negociación están analizando los costos de los productos, las ventajas que podrían tener al negociar con Aceros Latinoamérica y el proceso de importación.

1. De manera individual, prepárate para la negociación retomando los puntos que desarrollaste en la evidencia anterior.
2. Haz un análisis documentando la cultura de los Estados Unidos de América, conforme al modelo de cultura, con la siguiente información:
 - a. Lenguaje
 - b. Religión
 - c. Sistema de valores
 - d. Costumbres y modales
 - e. Objetos materiales
 - f. Educación
3. Elabora la presentación en video, súbelo a la plataforma de YouTube (en modo privado) solo tendrá acceso tu docente para indicar lo que compartirán con Aceros Latinoamérica sobre consejos en las negociaciones agregando lo siguiente:
 - a. Consejos para el manejo de la ira y asertividad.
 - b. Consejos para ejercer poder de retribución.
 - c. Cómo prevenir los errores comunes en las negociaciones.
 - d. Tipos de intervenciones y tácticas.
 - e. Persuasión.
 - f. Tipos de negociación.

Imagina que tu audiencia estará conformada por el Director de Compras, el Director de Producción y sus gerentes. Recuerda que la función tuya y de tu equipo será aconsejarlos para que logren concluir el negocio de forma exitosa con la empresa de los Estados Unidos. El video representa una guía, pero también un manual para la audiencia.

Se realiza la entrega de la evidencia con base en los criterios de evaluación que se muestran en la rúbrica 2 (ver anexo 2).



Anexos

Anexo 1

Criterios de evaluación	Nivel de desempeño			%
	Altamente competente 100%-86%	Competente 85%-70%	Aún sin desarrollar la competencia 69%-0%	
1. Selección de noticia reciente y referencia en formato APA.	10-9 puntos	8-7 puntos	6-0 puntos	10
	Selecciona, documenta y describe detalladamente una noticia reciente (no más de un año de antigüedad) que implica una negociación de por medio y agrega la referencia en formato APA.	Selecciona, documenta y describe de forma general una noticia reciente (no más de un año de antigüedad) que implica una negociación de por medio y agrega la referencia en formato APA.	Selecciona, documenta y describe de manera incompleta una noticia reciente (no más de un año de antigüedad) que implica una negociación de por medio y agrega la referencia en formato APA.	
2. Definición de conflicto.	20-17 puntos	16-14 puntos	13-0 puntos	20
	Menciona detalladamente la definición de conflicto y cómo se manifiesta en el caso seleccionado.	Menciona de forma general la definición de conflicto y cómo se manifiesta en el caso seleccionado.	Menciona de manera incompleta la definición de conflicto y cómo se manifiesta en el caso seleccionado.	
3. Etapas del proceso de negociación.	20-17 puntos	16-14 puntos	13-0 puntos	20
	Menciona detalladamente las cinco etapas del proceso de negociación y explica qué etapas se muestran en el caso seleccionado.	Menciona de forma general las cinco etapas del proceso de negociación y explica qué etapas se muestran en el caso seleccionado.	Menciona de manera incompleta las cinco etapas del proceso de negociación y explica qué etapas se muestran en el caso seleccionado.	
4. Definición de acuerdo.	20-17 puntos	16-14 puntos	13-0 puntos	20
	Menciona detalladamente la definición de acuerdo y cómo se manifiesta en el caso seleccionado.	Menciona de forma general la definición de acuerdo y cómo se manifiesta en el caso seleccionado.	Menciona de manera incompleta la definición de acuerdo y cómo se manifiesta en el caso seleccionado.	
5. Tipos de objetivos.	20-17 puntos	16-14 puntos	13-0 puntos	20
	Menciona detalladamente los tipos de objetivos y explica cómo se representan en el caso seleccionado.	Menciona de forma general los tipos de objetivos y explica cómo se representan en el caso seleccionado.	Menciona de manera incompleta los tipos de objetivos y explica cómo se representan en el caso seleccionado.	

6. Describe la aplicación de las ocho claves para el éxito.	10-9 puntos	8-7 puntos	6-0 puntos	10
	Menciona detalladamente cómo aplicaría las ocho claves para el éxito.	Menciona de forma general cómo aplicaría las ocho claves para el éxito.	Menciona de manera incompleta como aplicaría las ocho claves para el éxito.	
Total				100%

Anexo 2

Criterios de evaluación	Nivel de desempeño			%
	Altamente competente 100%-86%	Competente 85%-70%	Aún sin desarrollar la competencia 69%-0%	
1. Análisis de la cultura de Estados Unidos de América.	40-34 puntos	33-28 puntos	27-0 puntos	40
	Realiza un análisis detallado de la cultura de Estados Unidos de América con la siguiente información: a. Lenguaje b. Religión c. Sistema de valores d. Costumbres y modales e. Objetos materiales f. Educación	Realiza un análisis de forma general la cultura de Estados Unidos de América con la siguiente información: a. Lenguaje b. Religión c. Sistema de valores d. Costumbres y modales e. Objetos materiales f. Educación	Realiza un análisis de manera incompleta la cultura de Estados Unidos de América con la siguiente información: a. Lenguaje b. Religión c. Sistema de valores d. Costumbres y modales e. Objetos materiales f. Educación	
2. Presentación en video y liga.	60-52 puntos	51-42 puntos	41-0 puntos	60
	Elabora un video que incluye detalladamente la siguiente información: a. Consejos para el manejo de la ira y asertividad. b. Consejos para ejercer poder de retribución. c. Cómo prevenir los errores comunes en las negociaciones. d. Tipos de intervenciones y tácticas. e. Persuasión. f. Tipos de negociación. Comparte la liga del video para su visualización.	Elabora un video que incluye de forma general la siguiente información: a. Consejos para el manejo de la ira y asertividad. b. Consejos para ejercer poder de retribución. c. Cómo prevenir los errores comunes en las negociaciones. d. Tipos de intervenciones y tácticas. e. Persuasión. f. Tipos de negociación. Comparte la liga del video para su visualización.	Elabora un video que incluye de manera incompleta la siguiente información: a. Consejos para el manejo de la ira y asertividad. b. Consejos para ejercer poder de retribución. c. Cómo prevenir los errores comunes en las negociaciones. d. Tipos de intervenciones y tácticas. e. Persuasión. f. Tipos de negociación. Comparte la liga del video para su visualización.	
Total				100%