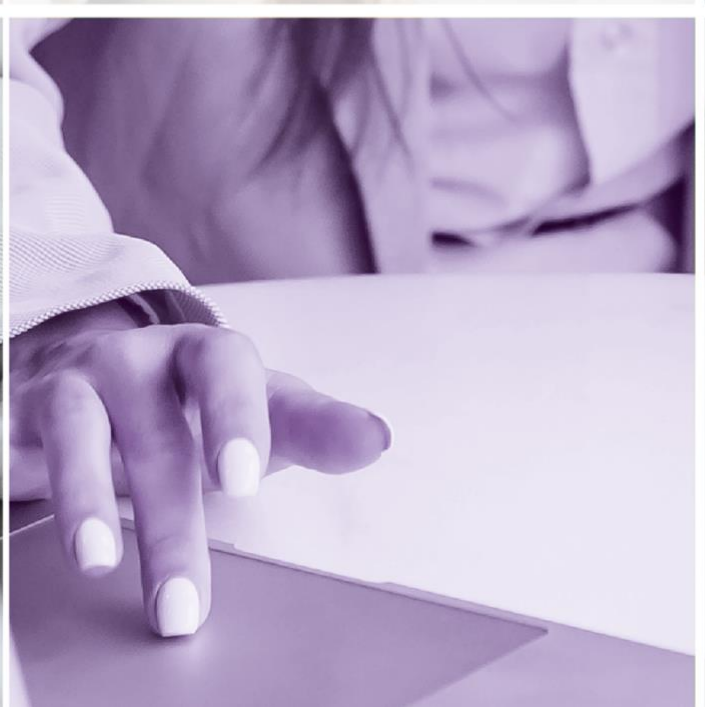
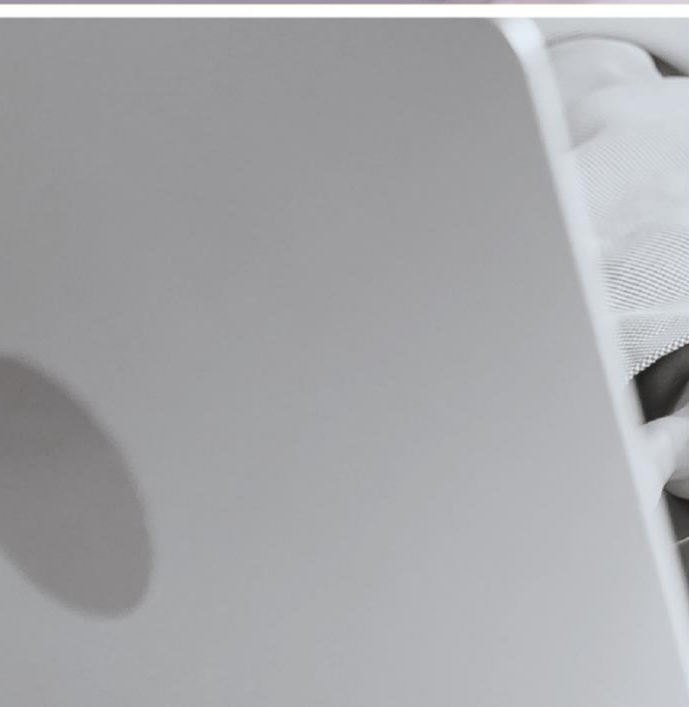


INSTITUTO DE CIENCIAS
DEL BIENESTAR INTEGRAL
TECMILENIO



CHUBB®

Tema 3

Conceptos básicos de negociación



INSTITUTO DE CIENCIAS
DEL BIENESTAR INTEGRAL
TECMILENIO



En sus distintas formas, la negociación es un **mecanismo común para resolver diferencias sobre intereses y objetivos**, así como para **asignar recursos escasos y limitados**. Todas las personas viven en un contexto de interacción y negociación. Lo mismo ocurre con las organizaciones.

La **negociación** es un proceso mediante el cual dos o más partes intercambian activos y acuerdan una tasa de intercambio.

Las partes pueden ser (Chiavenato, 2017):

- el comprador y el vendedor;
- organizaciones entre sí;
- una organización y personas;
- los gerentes y los subordinados;
- grupos de individuos.

Gran parte de la comunicación dentro de las organizaciones requiere que las personas sean capaces de negociar. Las partes involucradas deben llegar a algún acuerdo o consenso sobre asuntos que las afectan directa o indirectamente.

La negociación tiene las siguientes características principales (Chiavenato, 2017):



- Existen por lo menos dos partes involucradas.
- Las partes involucradas tienen un conflicto de intereses sobre uno o más asuntos.
- Las partes están, por lo menos temporalmente, unidas en torno a un tipo especial de relación voluntaria.
- La relación consiste en discutir la división o el intercambio de uno o más recursos específicos y/o la resolución de uno o más asuntos entre las partes o sus representados.

Enfoques para la negociación

Las personas en general, y los y las gerentes en particular, tienden a seguir ciertos procedimientos y a cometer determinados errores que, de ser evitados, pueden hacer que una negociación sea más racional y logre mejores resultados.

Las investigaciones han detectado los siguientes errores comunes en la negociación (Chiavenato, 2017):

1. La negociación suele verse afectada por la visión general del asunto o por la forma en que se presenta la información.
2. Los negociadores o negociadoras suelen aferrarse, de manera irracional, a un curso de acción que no siempre es la opción más viable.
3. Los negociadores o negociadoras tienden a asumir que deben ganar a expensas de la otra parte y con ello pierden oportunidades para negociar beneficios mutuos.
4. Los negociadores o negociadoras tienden a confiar demasiado en que obtendrán beneficios personales.

Tips para una negociación exitosa

La negociación con base en los méritos, fundada por la Harvard Negotiation Project (Shonk, 2014), comprende los siguientes elementos:

Objetivos: establecer objetivos bien ordenados y claros.

Personas: separar a los individuos de los problemas.

Intereses: enfocarse en los intereses, no en las posiciones.

Opciones: plantear varias posibilidades antes de tomar una decisión.

Criterios: el resultado debe basarse en una norma objetiva.



Proceso de negociación



Además de tomar en cuenta los elementos de una negociación, es recomendable seguir un proceso de negociación, que consta de los siguientes pasos (Sotelo, 2009):

- 1. Preparación y planeación:** implica hacer preguntas como ¿cuál es la naturaleza de la negociación?, ¿quién está involucrado?, ¿qué percepciones tiene sobre la negociación?, ¿cuáles son las metas y los resultados que se deben alcanzar?, ¿cuál es la mejor manera de diseñar la estrategia para alcanzarlos?
- 2. Definición de reglas básicas:** implica prepararnos con preguntas como ¿quién negociará?, ¿dónde se realizará la negociación?, ¿cuáles son las restricciones de tiempo y recursos?, entre otros factores.
- 3. Aclaraciones y justificaciones:** después del intercambio inicial de propuestas, cada parte explica, amplía, aclara, refuerza y justifica sus exigencias originales.
- 4. Intercambio y solución de problemas:** es la parte esencial del proceso de negociación. Las dos partes tendrán que hacer concesiones hasta llegar a un consenso o a una aceptación recíproca.
- 5. Conclusiones y aplicación:** es la etapa final del proceso. Consiste en formalizar los acuerdos negociados. En muchos casos, esta formalización es un simple apretón de

Cómo sacar máximo provecho de una negociación

Algunos consejos para que se cumplan los objetivos (Robbinson, 2013) y se obtenga el máximo provecho de una negociación, son:

- **Preparación adecuada:** antes de entrar en la negociación, investiga a fondo el tema, la otra parte y las posibles soluciones. Cuanto mejor entiendas la situación, más fuerte será tu posición.
- **Establece objetivos claros:** define tus metas y prioridades antes de la negociación. Saber exactamente lo que quieres te ayudará a mantenerte enfocado.
- **Conoce tu punto de partida:** determina cuál es tu punto de partida o límite inferior. Esto te ayudará a evitar compromisos que estén por debajo de lo que estás dispuesto a aceptar.
- **Comunicación efectiva:** escucha atentamente a la otra parte y comunica tus puntos de vista de manera clara y respetuosa. La empatía y la comprensión pueden construir puentes en la negociación.
- **Genera opciones:** en lugar de centrarte en una única solución, trata de generar varias opciones que puedan satisfacer a ambas partes. Esto amplía el espacio para el acuerdo.
- **Crea valor:** busca oportunidades para crear valor adicional en la negociación. Pregúntate cómo puedes hacer que el trato sea beneficioso para ambas partes.
- **Usa la persuasión:** desarrolla tus habilidades de persuasión para convencer a la otra parte de que tu propuesta es la mejor opción. Esto implica presentar argumentos sólidos y destacar los beneficios mutuos.
- **Sé flexible:** mantén la mente abierta y muestra disposición para adaptarte y hacer concesiones cuando sea necesario. La inflexibilidad puede obstaculizar un acuerdo.



- **No tomes decisiones emocionales:** evita tomar decisiones impulsivas basadas en emociones. Mantén la calma y la objetividad.
- **Conoce tus alternativas:** si no puedes llegar a un acuerdo, es importante conocer cuáles son tus alternativas fuera de la negociación.
- **Documenta el acuerdo:** una vez que hayas llegado a un acuerdo, asegúrate de que todos los detalles se documenten adecuadamente para evitar malentendidos futuros.
- **Mantén la relación:** incluso después de la negociación, es importante mantener una buena relación con la otra parte. Esto puede ser útil en futuras interacciones.

Reflexión Final

Sacar el máximo provecho de una negociación implica una combinación de habilidades, estrategias y actitudes que te permitan alcanzar tus objetivos mientras mantienes una relación positiva con la otra parte. Recuerda que la negociación es un proceso dinámico, y cada situación puede ser única. Adaptar estas estrategias a las circunstancias específicas es esencial para sacar el máximo provecho de una negociación.



Referencia

Chiavenato, I. (2017). Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito de las organizaciones. España: McGraw Hill.

Robbinson, S. (2013). Comportamiento Organizacional. EE. UU: Pearson.

Shonk, K. (2014). Negotiation Skills, Harvard Law School.

Sotelo, H. (2009). Conocer y dominar los estilos de negociación. ADR Universidad Complutense de Madrid.

Lecturas

Docu Sign. (2022). 6 tipos de negociación para ayudar a prepararte. Recuperado de <https://www.docusign.mx/blog/negociacion>

Clavijo, C. (2022). Proceso de negociación: domínalo y cierra más tratos. Recuperado de <https://blog.hubspot.es/sales/proceso-negociacion>

Videos

Yague, A. (2020). Negociación y solución de conflictos [Archivo de video]. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=IFrg1LVbb_Q

Catalan, C. (2016). Método de negociación de Harvard. [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=sfZ-4XNBGUU>