

# FLUJO DE NEGOCIACIÓN: ETAPAS Y FASES

AUTORA: CAROLINA GONZÁLEZ CASTILLO



# ÍNDICE

Flujo de negociación: etapas y fases .....	3
Proceso de planificación .....	6
Conclusión .....	11
Bibliografía .....	12

# Flujo de negociación: etapas y fases





Figura 4.  
Fuente: shutterstock\_151055

En un proceso de negociación es importante conocer los pasos o el flujo para entender cómo estos evolucionan y por qué es tan importante la planificación. Cuanto más complejo sea el contenido de la negociación, más lo será el proceso.

El siguiente es un modelo por etapas para una negociación integradora. Existen siete pasos fundamentales para la negociación ideal:

**1** Preparación: requiere de investigación, análisis, creatividad y curiosidad. Se debe establecer el tono con el que se va a dirigir la negociación. El tono se refiere al ambiente competitivo o cooperativo que se establezca en el proceso. Se debe concretar qué es importante, cuáles son las metas y cómo favorecer a la otra parte.

**2** Evolución de la relación: conocer a la otra parte es comprender sus diferencias y establecer un compromiso para lograr resultados beneficiosos para ambas.

**3** Recopilación de información: es vital estar al tanto de la otra parte, identificando las necesidades, las falencias, las debilidades, los problemas que se puedan presentar, la factibilidad del acuerdo, lo que pueda ocurrir si no se firma el acuerdo y el compromiso después de firmada la negociación.

**4** Utilización de la información: las dos partes se ponen de acuerdo para utilizar la estrategia que maximice las ganancias de ambas. Esta información debe ser verdadera, clara y directa para una negociación transparente.

**5** Ofrecimiento: proceso por el cual las partes dan a conocer sus posiciones iniciales ideales en la negociación y llegan a un resultado real beneficioso.

**6** Cerrar el acuerdo: los negociadores deben estar seguros de haber alcanzado un acuerdo con el que se sientan satisfechos y hayan logrado sus objetivos.

**7** Implementar el acuerdo: los negociadores se dividen las tareas una vez alcanzado el acuerdo. Puede suceder que el acuerdo tenga defectos que son importantes, en ese punto, es necesario que las partes reabran el acuerdo.

Figura 5.  
Fuente: propia

Este es el modelo ideal que se debería presentar en todas las negociaciones. Hay que tener presentes los pasos y concentrarse en realizarlos de la mejor manera sin olvidar la meta que se propuso antes de la negociación. Sin embargo, la realidad es otra, debido a que hay diferentes culturas y pensamientos. Los negociadores deben establecer y mantener su integridad personal durante la negociación.



### Instrucción

En este momento puedes consultar el recurso Infografía.

## Proceso de planificación

Para lograr el éxito en una negociación, se debe definir la estrategia, conocer los intereses que hay en juego, prepararse y estar bien informado. El proceso para una planificación efectiva se determina a partir de los siguientes pasos:

### 1. Definir el problema

Analizar lo que puede suceder en la negociación. Algunas negociaciones radican en un solo problema, por ejemplo, el precio de un artículo. Otras son más complejas, ya que involucran más de un problema. La cantidad de problemas y la relación con el negociador y la otra parte son elementos determinantes para aplicar una negociación distributiva o una integradora. En toda negociación se deben analizar todos los problemas posibles que se puedan presentar. Hay que tener experiencia en negociaciones semejantes. Además, es necesario recolectar información, por ejemplo, lo que se dice de la empresa en los diarios o artículos informativos.

### 2. Recopilación

Seleccionar todos los problemas, definirlos y detallarlos. Hacer una lista de los problemas suele aumentar la probabilidad de éxito. Después de recopilar los problemas, el negociador debe ponerlos en orden. La priorización incluye dos pasos:

- a. Establecer la importancia que tienen los problemas: cuando se comienza una negociación, las partes recolectan información, argumentos, soluciones, ofertas y licencias. Cuando no se tienen prioridades, es probable que los negociadores cedan en los puntos definidos, en vez de ceder con base en sus prioridades. Se establecen prioridades para los intereses y los problemas más específicos. Los negociadores pueden especificar un rango de concentración para cada problema. Por lo tanto, no solo se especifica lo “mejor posible” y lo “mínimo que se aceptaría”, sino que también se incluye un nivel objetivo y mínimamente aceptable para cada problema.
- b. Establecer si los problemas se relacionan o no: si los problemas están separados y no dependen uno del otro, se clasifican según su importancia y se resuelven uno a uno. Si están conectados, el acuerdo de uno servirá para resolver el resto de los problemas. Por ejemplo, al comprar un carro nuevo, el precio depende de lo que le preste el banco. Hay que tener claro si los problemas están separados o si interactúan para lograr un buen acuerdo.

### 3. Intereses

Son los beneficios que se esperan obtener en el acuerdo. Si los problemas ayudan a definir lo que queremos, comprender los intereses nos obliga a preguntarnos por qué lo queremos. Los intereses son por qué lo quiere, también pueden ser principales, los cuales están directamente relacionadas con problemas. En los procesos estos son los modos en que las negociaciones se comportan y en la realidad, tanto actual como futura, son las formas en que buscan las partes salir beneficiadas.

### 4. Puntos de resistencia

Si usted es un vendedor, su punto de resistencia es la cantidad mínima por la que venderá el artículo, en cambio, si es comprador, el punto de resistencia es lo máximo que pagará por el artículo.

Asimismo, es fundamental establecer los puntos de resistencia como parte de una planificación, debido a que los puntos claros evitan que las personas efectúen acuerdos que después no pueden cambiar.

### 5. Determinar las opciones

La opción es la posibilidad de escoger una o varias propuestas. Los negociadores pueden lograr acuerdos que no tenían previstos. Las opciones son importantes en

los procesos distributivos e integradores porque definen si el resultado es mejor que otra posibilidad. En cualquier caso, cuanto mejor sean las opciones, más poder se tendrá, ya que se pueden cubrir las necesidades e intereses.

## 6. Establecer objetivos y metas

Para establecer los objetivos es importante definir una estrategia, tener presentes los intereses de las partes y las metas que se esperan alcanzar con el acuerdo. Hay principios necesarios que se presentan cuando se establece un objetivo:

- **Los objetivos deben ser específicos:** las metas deben ser específicas, ya que se debe obtener la mayor información posible, lo cual genera una mejor estrategia y varias alternativas de cara a lograr un mejor acuerdo en el proceso de negociación, teniendo en cuenta los intereses de las partes.
- **Establecer objetivos propios:** los negociadores deben estudiar la otra parte: cómo procede, qué es lo que exige y cómo se comporta en la reunión, así, es posible determinar los objetivos y metas propios. Cuando los negociadores adoptan una posición activa al establecer objetivos, pueden llegar a ser flexibles en lo que aceptarían, por ende, aumenta la probabilidad de llegar a un resultado satisfactorio para las partes.
- **Integración de problemas y objetivos:** en el momento de identificar y reconocer los problemas,

se realiza una evaluación de cómo conseguir una solución que sea beneficiosa para las partes. En ese punto, se concibe la forma de dar respuesta y se crean los objetivos, logrando que estos den solución a los interrogantes que se han planteado desde un principio.

## 7. Valorar a los participantes y sus contextos

Cuando se realiza una negociación, hay que tener en cuenta que puede existir un solo negociador o más de dos negociadores en la mesa. Hay que identificar quién toma la decisión y quién dirige la reunión. Igualmente, una negociación ocurre en un contexto de reglas donde estas son un sistema de leyes, costumbres, normas culturales y prácticas empresariales que se deben conocer antes de empezar la reunión.

La negociación es como un juego de fútbol en el cual intervienen varios actores como: actores directos, que son los que están en nuestro equipo; actores de la oposición, que son la contraparte con la que se realiza la negociación; actores indirectos; observadores interesados; y factores ambientales.



Es importante saber en qué posición está, así, se sitúa en el contexto y determinan las prioridades y objetivos.

## 8. Analizar la otra parte

La recopilación de información de la otra parte es un paso fundamental en la preparación de una negociación. Conocer las prioridades, intereses, opciones y restricciones de la contraparte es importante porque se obtiene información que puede llegar a ser fundamental en el acuerdo. El fin es comprender cómo aborda la negociación y qué es lo que quiere y espera. La información se compara con las metas propias y se determina si existe algún punto donde pueda haber algún enfrentamiento.

La información que se necesita conocer de la otra parte para prepararse con eficiencia antes de una negociación es:

- Intereses y necesidades.
- Punto de resistencia.
- Ofertas iniciales y metas.
- Estilo de negociación y reputación.
- Estrategias y tácticas probables.

## 9. Protocolo

Un negociador debe conocer los elementos del protocolo:

- Agenda: los negociadores pueden generar muchos problemas antes de la reunión inicial, ya que este es un proceso valioso que obliga a las dos partes a analizar sus posiciones y decidir sus objetivos. El negociador quiere tener un orden o una prioridad y propone una agenda de manera unilateral que genera un riesgo potencial, debido a que puede ser contraproducente y acarrear a la otra parte problemas que no tenía calculados. A los negociadores no les gustan las sorpresas ni la vergüenza, por esto, los negociadores profesionales suelen intercambiar y negociar la agenda con anticipación para que no haya extrañeza en la negociación.
- Dónde corresponde negociar: los negociadores están más cómodos en su terreno, ya que lo tienen todo cerca. En las negociaciones con otros países pueden estar en juego las diferencias entre la cultura, la logística, el hospedaje, entre otros. Por esto, son necesarias la información y la buena comunicación con la otra parte para que no se presenten inconvenientes y todo se pueda programar antes de la negociación.

- Tiempo a destinar en la negociación: las partes pueden negociar el tiempo de duración de la reunión y si van a existir interrupciones o descansos.
- Seguimiento de lo acordado: los negociadores experimentados saben que el seguimiento de lo acordado es fundamental, por esto, escriben todo lo que se habla en la reunión, así, logran estar concentrados dispuestos a tomar decisiones sobre lo acordado.
- ¿Se logró un buen acuerdo?: se evalúa si se cumplió el plan inicial, si el cliente quedó satisfecho con el acuerdo y si se usó el procedimiento adecuado.

La estrategia de negociación es un plan general para saber cómo, cuándo y en qué orden se pueden utilizar las técnicas y tácticas de negociación. Estas se ven influenciadas por las características de su personalidad y sus intereses, objetivos y metas. El estilo de negociación que escoja depende de usted, tenga en cuenta que algunas de estas estrategias ayudan a lograr el mejor acuerdo en cualquier negociación.

## Conclusión

La vida del hombre está rodeada de múltiples factores políticos, económicos, sociales y culturales que lo hacen tomar decisiones. Así, el entorno le permite generar un entendimiento de la estrategia y la planificación de la negociación. Por ende, estudiar una negociación delineada por el pensamiento estratégico permite asegurar un acuerdo. Por tal motivo, es indispensable conocer la naturaleza de la negociación para entenderla y preparar su defensa, esto exige la adquisición de conocimientos sobre qué actitudes y prácticas desarrollar para abordar el problema y visualizar sus fortalezas, debilidades y oportunidades.

Adicionalmente, las áreas del conocimiento se utilizan en casi todos los negocios durante la mayor parte del tiempo. La planificación tiene carácter finalista y cobra sentido cuando logra contribuir a la consecución de los objetivos e incluye los procesos relacionados con estimar, presupuestar, gestionar y obtener información de manera que se logren las metas. La estrategia trabaja para asegurar que se alcancen y validen los requisitos de la negociación.

La estrategia y la planificación proporcionan la dirección de los negocios, dan una visión más clara de lo que está sucediendo en cada etapa del proceso y permiten tener el control para tomar las mejores decisiones, con el fin de que el acuerdo sea exitoso.



### Video

Para finalizar, te invitamos a que veas el video “*Proceso de negociación Disney*”.

<https://www.youtube.com/watch?v=Gf1UUUIAa0w&amp;=&t=37s>

# BIBLIOGRAFÍA

Budjac, B. (2011). *Técnicas de negociación y resolución de conflictos*. Ciudad de México, México: Pearson Educación.

Lewicki, R., Saunders, D. y Barry, B. (2011). *Fundamentos de negociación*. Ciudad de México, México: McGraw-Hill.

Palacios, J. (2008). *Técnicas avanzadas de negociación*. La Coruña, España: Netbiblo.



[www.usanmarcos.ac.cr](http://www.usanmarcos.ac.cr)

San José, Costa Rica