

LA NATURALEZA DE LAS NEGOCIACIONES

AUTORA: CAROLINA GONZÁLEZ CASTILLO



San Marcos

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| Introducción | 3 |
| La naturaleza de las negociaciones | 5 |
| Negociación distributiva | 8 |
| Negociación integradora | 10 |
| Bibliografía | 12 |

INTRODUCCIÓN

La negociación: ¿generación innata, cuestión multifactorial o lectura del contexto?

Desde su origen, el ser humano ha tenido la necesidad de crecer y negociar por la supervivencia, lo cual es necesario cuando una de las partes requiere del consentimiento de la otra para lograr su objetivo. No solo los hombres realizan negociaciones, los animales también llegan a acuerdos para su supervivencia más allá de sus relaciones de poder. Por ejemplo, los cocodrilos dejan que las aves les limpien los dientes y no se las comen. Si los animales pueden identificar lo que les interesa, los hombres deberían ser más objetivos en el curso de una negociación. Los seres humanos somos diferentes a los animales porque tenemos la capacidad de reflexionar e interpretar la realidad para actuar de manera significativa. Esta característica le da un toque especial al proceso de negociación.

La negociación es un acto de fe en el cual dos o más personas en posiciones diferentes quieren llegar a un acuerdo y buscan encontrar un objetivo común en el que todos se vean beneficiados, es decir, un **convenio** que satisfaga las necesidades de quienes negocian.

El presente eje tiene como objetivo reconocer que la negociación está determinada por múltiples factores evidentes en el contexto y que es a partir de su interpretación que se puede llegar a un acuerdo favorable entre las partes. Por esto, es indispensable conocer la naturaleza de la negociación, la negociación distributiva, la negociación integradora, con sus **estrategias** y **tácticas**, y las escuelas de negociación.



Generación innata

Grupo de seres que forman parte de la línea de proceso de un individuo, lo cual no es aprendido, sino que pertenece a la naturaleza de un ser desde su origen y nacimiento.



Cuestión multifactorial

Acto en el que intervienen múltiples factores o causas para la toma de una decisión. Por ejemplo, factores genéticos, ambientales y psicológicos.



Lectura del contexto

Es una unidad de análisis, un medio para proyectarse desde la academia y la comunidad.



Convenio

Acuerdo entre dos o más personas sobre un tema.



Estrategia

Planteamiento general utilizado por las personas o empresas para intentar lograr sus objetivos.



Táctica

Combinación de acciones puntuales para la aplicación de una estrategia. Es una metodología que reúne los conocimientos necesarios para cumplir los objetivos.

INTRODUCCIÓN



Figura 1. Generalidades de la negociación
Fuente: propia

La naturaleza de las negociaciones





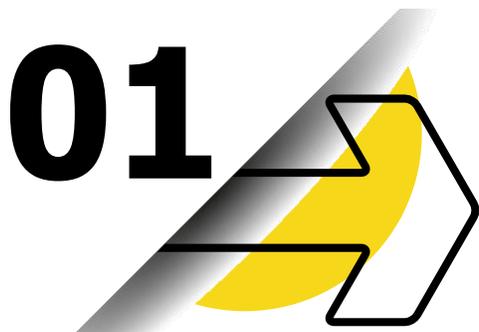
Figura 2.

Fuente: shutterstock/517456465

El ser humano necesita negociar. Las emociones, el temperamento y la disposición son cualidades que tiene cada persona y la hacen diferente de las demás. Por otro lado, los intereses, las metas y los objetivos son un conjunto de deseos y logros que se quieren alcanzar. Los miedos y temores están en nuestra naturaleza, al igual que las necesidades. Por lo regular, estas son características que pueden traer dificultades o, por el contrario, generar habilidades en el proceso de las negociaciones.

Las personas estamos en constante movimiento y, por lo tanto, negociamos en todo momento: hay negociaciones que están por suceder, otras que se encuentran en trámite o que han sido exitosas y otras que han generado efectos en el presente. Las negociaciones ocurren por diferentes causas: compartir un recurso limitado, crear algo, resolver un problema, entre otros.

Las etapas de un proceso de negociación son:



Preparación: se debe estudiar a la contraparte recolectando información de forma ordenada y minuciosa, y determinando sus intereses y posiciones, ya que en muchas ocasiones el triunfo en la negociación depende de la información que tenemos. En la preparación se establecen los objetivos y las metas por cumplir, se conoce la estrategia general que se va a desarrollar y se elige el equipo con el cual se va a trabajar. Las variables claves en esta etapa permiten identificar la situación, diseñar una estrategia de trabajo y poner en juego acciones con dicha estrategia.



Encuentro: es el acto en el cual se reúnen dos o más personas para conocerse, estudiarse y presentar sus propuestas. Además, se identifican puntos fuertes, ventajas y desventajas, llegando a una conclusión sobre si es bueno o no realizar la negociación.



Debate: es la discusión en la cual se dan a conocer los puntos de vista de las partes. Cada una expone sus ideas e intereses y los defiende con sus opiniones y beneficios. El intercambio de propuestas y contrapropuestas permite desarrollar las tácticas de negociación.



Cierre: es el proceso en el que se fijan los compromisos que asumen en el acuerdo cada una de las partes. Se clasifican en:

- General: se caracteriza por estar muy cercano al cliente. Existe confianza e interés, ya que cumple con los objetivos que se plantearon desde el comienzo y lo que se espera es cerrar el trato rápidamente.
- Por oportunidad: se crea un escenario de toma de decisión por insolvencia, con el objetivo de crear prontitud en la otra parte para que tome la decisión de concretar el negocio.
- Forzado: el negociador encamina la reunión de tal manera que da por hecho la ejecución del trato, obligando al cliente a tomar una decisión sin tener otra alternativa.
- Derivado: el cliente se ve obligado a firmar el trato, debido a que el negociador se comporta de manera ansiosa, indicando que aplaza el trato debido a que tiene otras compañías que están esperando realizar el mismo trato.

Figura 3.
Fuente: propia



Preparación

Proceso que se realiza antes de hacer una actividad concreta.

No se debe hacer una negociación cuando se puede perder todo y cuando se solicita algo que no se puede proporcionar. Hay que tener presente que una negociación requiere de mínimo dos personas y que la otra parte podría tener muchos aspectos que no va a negociar. El conocimiento hace referencia a la toma de conciencia de las realidades como el tiempo, el espacio y las experiencias, factores que, de alguna forma, producen en los seres humanos seguridad, duda, afirmación o negación. Si uno no tiene valores, creencias ni opiniones, todo es negociable. La clave es identificar el código moral, la ética y los valores cuando se va a realizar una negociación.

Asimismo, cada negociación potencial debe ser analizada para determinar si se hace o no el acuerdo. Si no existe un beneficio para las partes, es mejor no negociar. Este principio debe tomarse en cuenta en el estudio de cada negociación.



Instrucción

En este punto, te invitamos a realizar la actividad de aprendizaje Caso modelo.

Negociación distributiva

La negociación distributiva también es conocida como negociación competitiva, dado que se evidencia una competencia respecto a quién va a tener el mayor beneficio (ganar-perder). Las partes actúan competitivamente con el objetivo de maximizar su beneficio individual, buscando ventajas sobre la contraparte. Una de las características de esta negociación es que los negociadores demuestran una baja cooperación. Lo importante es obtener la victoria al final de la negociación y lograr el objetivo sin considerar a la otra parte. Esta negociación puede llegar a ser desacertada y dispendiosa.



Figura 4.
Fuente: shutterstock /197722757

El objetivo de la negociación distributiva es maximizar el beneficio y esto se logra utilizando las siguientes estrategias y tácticas:

- **Estrategias**

1. Impulsar una conciliación al punto de resistencia.
2. Convencer a la otra parte de que cambie su punto de resistencia, al convencer al otro de que cambie su objetivo.
3. Si existe un punto negativo, se impulsa para que sea positivo.
4. Convencer a la otra parte de que es el mejor acuerdo y de que no hay otro.

- **Tácticas**

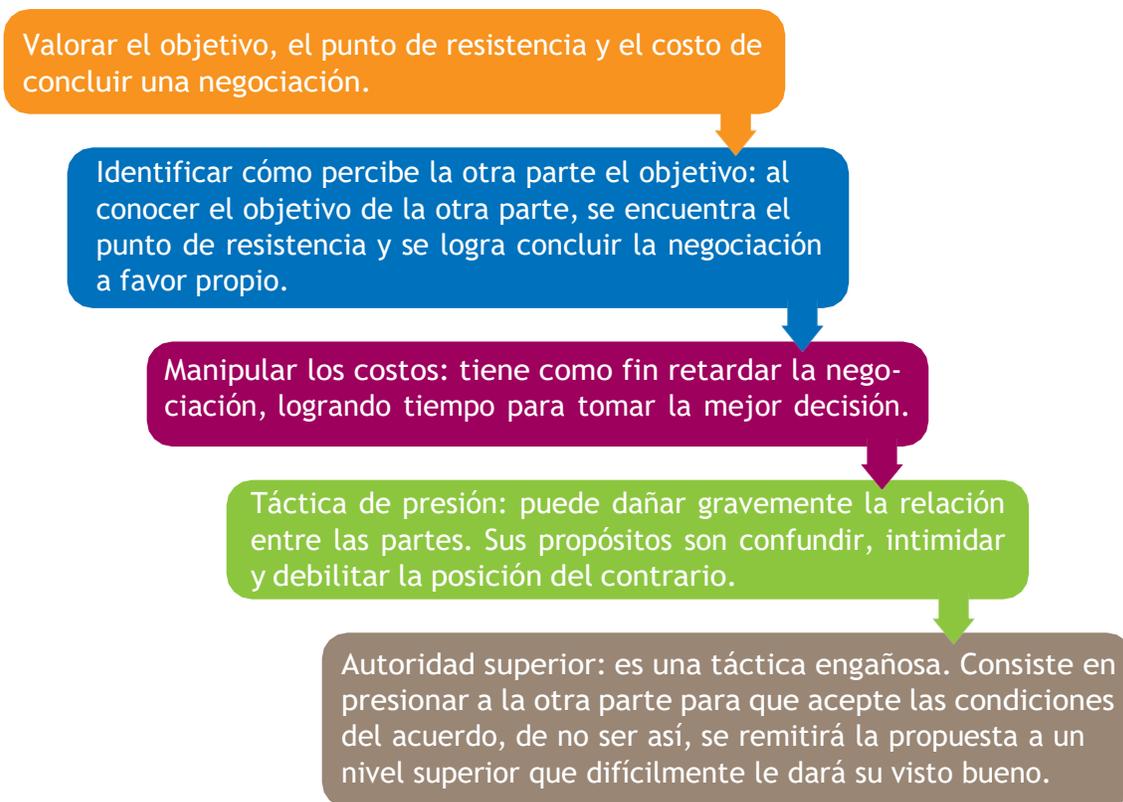


Figura 5.
Fuente: propia

Adicionalmente, en la negociación distributiva tanto compradores como vendedores tienen una relación a corto plazo. Las estrategias y tácticas que se aplican pueden ser útiles cuando se quiere maximizar el valor obtenido. Por lo general, estas tácticas engañosas se deben evitar. Aunque pueden ser beneficiosas en un momento, crean un perfil de negociador deshonesto y sin integridad.

Esta negociación es anticuada y destructiva. El mejor modo de enfrentar estas tácticas es analizándolas y buscando una alternativa de solución. En esta negociación existe la competencia porque solo una de las partes puede ganar. Por esta razón, aparece el conflicto con efectos como caos y resentimientos, además, surge un enemigo. Igualmente, hay que tener presente que es mucho más difícil atacar a un amigo que a un enemigo.



Video

En este punto, te invitamos a ver el video “Negociación 1”.

<https://www.youtube.com/watch?v=3NwnE8j-Kpl>

Negociación integradora

En la negociación integradora las partes manifiestan el deseo de obtener ganancias mutuas y cooperar: todos ganan (ganar-ganar). Las partes llegan al acuerdo de apoyarse y se desarrolla un clima de confianza y credibilidad mutua. Se reconoce a la otra parte como protagonista, lo cual permite una buena relación y resolver problemas en vez de crear conflictos. El objetivo de esta negociación no es la rendición de la otra parte, sino conseguir un resultado de mutuo beneficio que satisfaga las necesidades. Esto se logra separando a las partes del problema y centrándose en los intereses y la creación de criterios objetivos para llegar a un acuerdo final.

Las características de esta negociación se basan en la honestidad entre las partes, las relaciones a largo plazo, saber escuchar y tener madurez para tomar el control logrando los objetivos.

En esta negociación hay estrategias y tácticas que garantizan el éxito:

- **Estrategias**

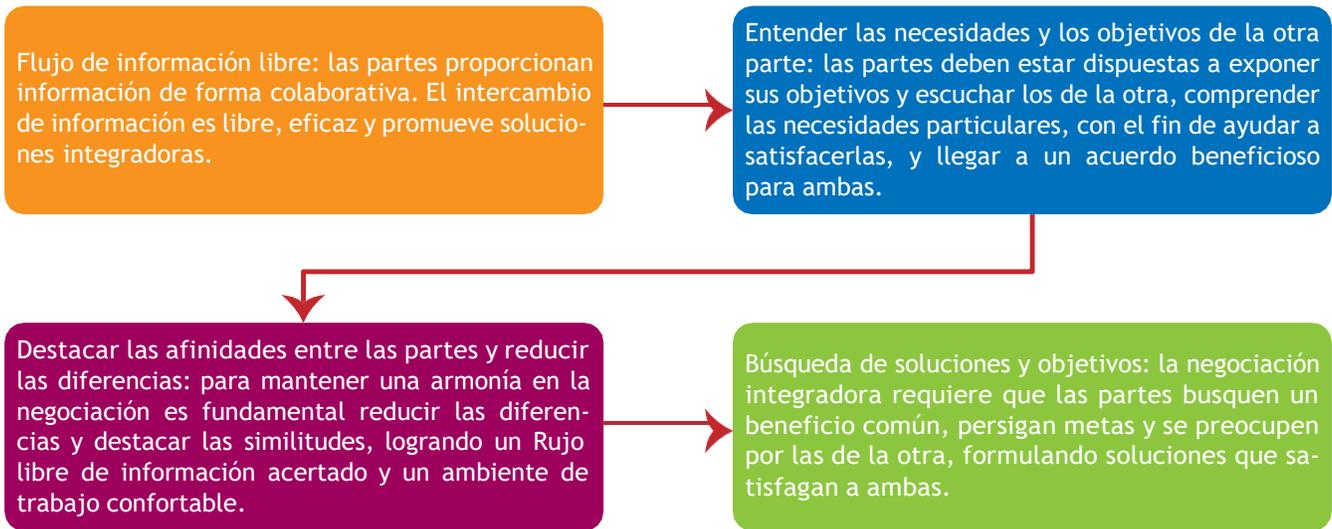


Figura 6.
Fuente: propia

- **Tácticas**

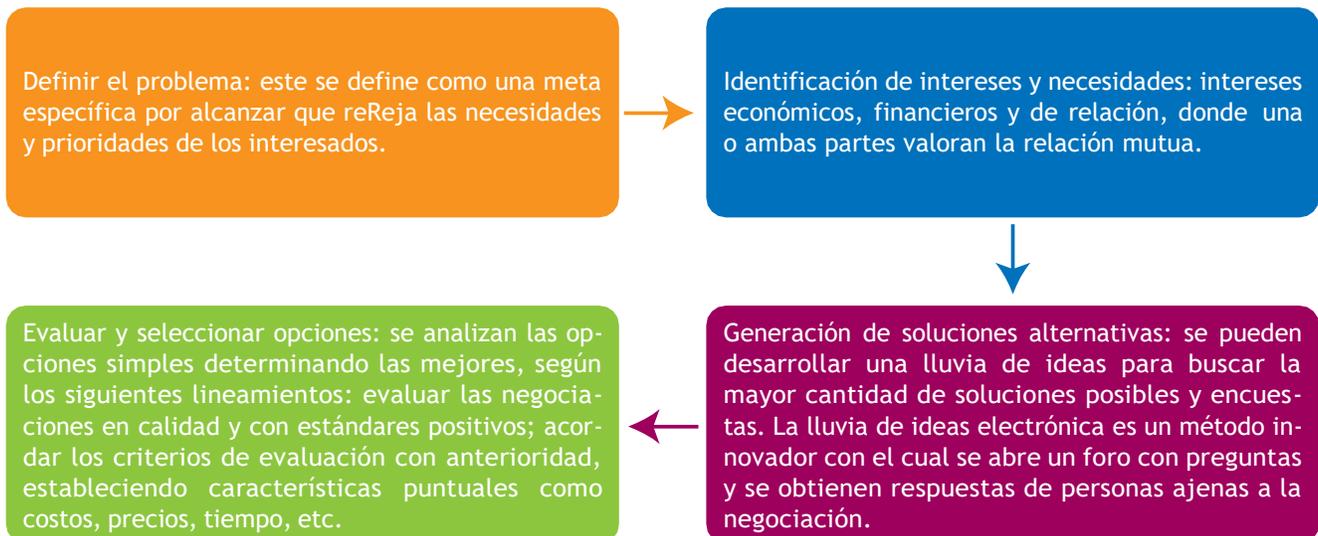


Figura 7.
Fuente: propia

La negociación integradora busca el beneficio de las partes, es cooperativa, comprende los intereses y objetivos de las mismas, analiza alternativas de conciliación favorable y comparte y recibe información precisa. Además, se encuentra enfocada en una relación a largo plazo que no afecte a las partes. Las conductas claves en esta negociación son: saber escuchar y expresar los sentimientos y deseos. Si la actitud general frente a la negociación es positiva, se puede lograr una negociación integradora.



Lectura recomendada

Mejores prácticas en la negociación de TI. El rol de CIO

Carlos Calderón



Instrucción

Te invitamos a realizar la actividad de aprendizaje Juego de roles.

BIBLIOGRAFÍA

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

Fisher, R., Ury, W. y Patton, B. (2011). *Obtenga el sí*. Barcelona, España: Gestión 2000.

Martínez, C., Corredor, A. y Herazo, G. (2006). *Negocios internacionales*. Bogotá, Colombia: Universidad Santo Tomás.

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



www.usanmarcos.ac.cr

San José, Costa Rica