



Nombre del alumno: **Andrea Pulido Arguello**

Nombre del profesor: **Dr. Roberto Rene Pinto**

**Rojas**

Nombre del trabajo: **Ensayo “Cómo negociar”**

Materia: **Negociación.**

Comitán de Domínguez, Chiapas a 15 de octubre de 2021

# Cómo negociar

## Resumen

Las empresas usualmente están involucradas en proceso de negociación en todo momento. Las negociaciones permitirán establecer una buena y verdadera relación positiva entre las partes, el objetivo no es que exista un solo ganador sino evitar conflictos y generar ventajas positivas para todos.

PALABRAS CLAVE: Negociar, negociación, negociador, estrategias.

## Abstract

Companies are usually involved in the negotiation process at all times. The negotiations will allow to establish a good and true positive between the parties, the objective is not that there is a single winner but to avoid conflicts and generate positive advantages for all.

KEY WORDS: Negotiate, negotiation, negotiator, strategies.

## **Introducción**

La negociación es un método por el cual las personas resuelven las diferencias. Es un proceso por el cual se llega a un compromiso o acuerdo mientras se evitan discusiones y disputas. Su objetivo principal es resolver puntos de diferencia, obtener ventajas para un individuo o colectivo, o elaborar resultados para satisfacer diversos intereses.

En una negociación el objetivo sea lograr un acuerdo o en su caso la victoria, deberá realizarse un proceso por medio de ofertar, buscando una única respuesta que sea aceptable, es indispensable evitar enfrentamiento de voluntades, generar un punto de confianza entre ambas partes.

Dentro de una negociación los elementos más importantes son los objetivos que se pretenden, es decir, se plantean abiertamente los objetivos de ambas partes y lo que está dispuestos a aceptar.

El proceso de negociación, al igual que la comunicación y la toma de decisiones, son considerados procesos donde es necesaria la interacción humana, se dan en escenarios donde un conjunto de individuos busca objetivos con diferentes intereses, algunos comunes y otros divergentes, de tal forma que a diario se busca lograr resultados que en cierta forma beneficien a toda una comunidad, a fin de que no se pare esta interacción humana.

## **Estilos de negociación**

La negociación dura, en ella los negociadores desgastan las relaciones, se mira a la otra parte como contrincante y se espera ganar lo que más se pueda, el más fuerte espera que su contraparte haga muchas concesiones para mantener la relación, el negociador es duro con el problema y duro con las personas, no tiene confianza en los demás, no es flexible y su posición es la más importante, es normal que en este estilo de negociación se escuchen advertencias con el objetivo de intimidar al adversario, además de no tener mucha transparencia con los objetivos y posiciones, hay exigencias, posiciones únicas y trata de cerrar tratos ganando bajo presión

La negociación suave, en este tipo las partes tienden a tratarse con mucha cordialidad, se enfocan en llegar a un acuerdo, cerrando el proceso, hay plena confianza en la otra parte, hay muchos cambios de postura, abren los libros totalmente y muestran hasta donde pueden llegar, se pueden aceptar pérdidas si esto hace cerrar el acuerdo.

Después de estudiar los anteriores estilos de negociación Fisher, Ury y Patton, proponen que no es beneficioso estar en ninguno de los dos extremos y que lo mejor es negociar en una posición media que han llamado negociación con beneficio mutuo o estilo de negociación por principios

La negociación por principios, es una mezcla de las mejores características de los dos estilos anteriores, basándose en la obtención de los resultados requeridos por ambas partes fortaleciendo su relación de una manera amistosa, logrando los mejores resultados para ambas partes. En ese sentido indican que las partes tienen en mente solucionar problemas, no se interpone la relación con el logro de los objetivos, la

confianza es la base, no toma en cuenta las posiciones sino los objetivos de ambas partes, para esto no se debe perder de vista la objetividad y los criterios medibles, siendo razonables entre las partes y abiertos a la escucha.

La negociación impositiva o agresiva, se pretende es salir vencedor, realmente no es una buena opción ya que de esta manera siempre hay alguien que sale perdiendo y por lo tanto no se podrá volver a negociar con la misma parte. Es muy intimidante en el lenguaje verbal y los gestos, se vive una tensión extrema, los argumentos sinceros son poco utilizados, es explícito, preciso y directo, y se coopera siempre y cuando acepten las reglas del juego.

La negociación cooperadora, en este tipo se actúa de manera flexible, y prefiere la comunicación a la disputa, lo más importante es comprender y buscar soluciones, se buscan la armonía y los puntos en común, este escucha más de lo que habla y le dedica el tiempo necesario para poder llegar a un acuerdo.

La negociación argumentativa, está enfocada a lograr un convencimiento feroz, no es prioridad manejar argumentos válidos y sencillos, se utilizan sobre todo razonamientos sofisticados, no del todo honestos. O también está enfocada en decir argumentos sinceros y ciertos, su filosofía son las razones y los ideales, y seguro de que los intereses que persigue son totalmente legítimos. Finalmente se basa en el ganar-ganar.

La negociación formal, esta se da de forma más meticuloso, perfeccionista, distante, cauteloso, con interrupciones deliberadas para aclarar puntos y que todo quede perfectamente claro, comúnmente son para procesos largos porque es muy

lento por buscar siempre dar pasos seguros, exige que se cumpla a cabalidad cada uno de los acuerdos.

La negociación diplomática la cual busca tener muchos argumentos, basado en su capacidad de dialogar, es cordial, paciente, analítico, discreto, prudente y equilibrado, no se compromete con cosas que no puede cumplir, busca el equilibrio entre la partes, buscando que ambas partes obtengan beneficios, son muy importantes las pruebas demostrativas.

La negociación inmediata busca solucionar uno o más problemas en un período de tiempo corto y sin que las partes se involucren en una relación personal con el otro negociador, por lo tanto es una negociación más fría y tensa que otras en las que exista confianza entre las partes.

Y por último la negociación progresiva, en este tipo de negociación se prefiere crear un vínculo de amistad o confianza para poder llegar al acuerdo más beneficioso para ambas partes, es a largo plazo y se suele llevar a cabo con proveedores.

### **Tipos de negociantes**

Cuatro tipos básicos de motivos sociales determinan el comportamiento humano en la negociación y en otras situaciones competitivas. Estos motivos sociales son:

- Los individualistas, quienes buscan maximizar sus propios resultados, con poca consideración por los resultados de sus contrapartes.
- Los cooperadores, se esfuerzan por maximizar los resultados propios y los de la contraparte, y por asegurarse de que los recursos se dividan equitativamente.

- Los competitivos, procuran obtener un mejor resultado que el de su oponente. Se comportan de forma egoísta y, a menudo, carecen de la confianza necesaria para resolver problemas de manera conjunta.
- Los altruistas, anteponen las necesidades y deseos de sus contrapartes por encima de los propios.

Los estilos de negociación no varían solamente en función de nuestros motivos sociales. Los investigadores han identificado otras diferencias individuales que pueden conducir a diferentes estilos de negociación. Son muchos los factores que intervienen dentro de un estilo de negociación, como la introversión, la extroversión, la inteligencia, la estrategia o la creatividad.

### **Tácticas de negociación**

Las tácticas de negociación son útiles, no sólo para poder aplicarlas en cierto momento de la negociación, también permiten saber si las están usando contra nosotros, y así poder utilizar una contra táctica.

- Asalto directo, diseñada para presionar e impresionar al contrario. Se utiliza con argumentos poderosos y contrastados con el fin de producir en el adversario intimidación e inseguridad. Lo que se pretende es debilitar o desorientar al contrario. Pero hay que utilizarla sin ofender, humillar o mortificar
- El receso, consiste en pedir en un momento dado un aplazamiento de tiempo corto para reconsiderar algunos aspectos de la negociación. Tiene dos ventajas claras. La primera es que, si observamos que el ritmo del proceso no es favorable, al

pedir un aplazamiento conseguimos romperlo. La segunda es que nos permite valorar y reconsiderar nuestros argumentos.

- Ultimátum, presionar a la otra parte, empujarle a que tome una decisión sin darle tiempo para reflexionar. El típico "o lo tomas o lo dejas, tengo otras tres personas interesadas, así que o te decides ahora o dalo por perdido". Normalmente esta urgencia es ficticia y tan sólo busca intranquilizar al oponente.
- Dividir la diferencia, se propone 1200 y la otra parte dice 800. Alguien de la otra parte, le plantea, "Ni para usted ni para nosotros, 1000". Esto puede ser útil para resolver un problema y concretar un acuerdo. Pero los especialistas plantean que es una táctica engañosa, el que hizo la propuesta ya tenía calculado que la diferencia lo favorecía. La sugerencia es que usted siga el intercambio buscando una mejor alternativa

## **Comunicación en la negociación**

La comunicación en la negociación, involucra un intercambio de ideas, percepciones y significados. En una negociación, la comunicación no se limita al intercambio de ofertas y contraofertas; además, como en todo proceso, dinámico e interactivo, intervienen factores internos y externos que influyen en el resultado.

Es importante primero tomar en cuenta los elementos que se necesitan para que esta se lleve a cabo, los cuales son un emisor, un receptor, un código, un canal, un mensaje y un contexto.



En una negociación, escuchar de forma activa implica no solamente prestar atención a las palabras también, es necesario concentrar la atención en los aspectos no verbales. Para esto se accionan todos los sentidos, mediante la observación activa, la empatía, preguntas y la paráfrasis. Las estrategias para la escucha activa:

1. Escuchar ideas, no datos
2. Evaluar el contenido
3. Escuchar con interés

En general, es aconsejable llevar a cabo las siguientes acciones para la escucha activa:

1. Fijar la mirada al interlocutor, mostrando interés y respeto.
2. Inclinar ligeramente hacia la persona con quien se habla.
3. Mantener la mentalidad positiva abierta, para comprender.
4. No interrumpir.
5. No hablar demasiado.
6. Asentir con la cabeza y con expresiones breves
7. Tomar apuntes si es necesario.
8. Al final, resumir lo que comprendido en el mensaje (paráfrasis).

Será gracias al manejo de la situación y, en particular, de algunos conceptos básicos de la comunicación, como cada parte negociadora intentará obtener las máximas ventajas posibles, y no necesariamente en menoscabo de la otra parte.

## **Conclusión**

Sin duda la negociación es un tema constante en diferentes giros empresariales, negociar es uno de los puntos más importantes dentro de una organización, ya que representa la posibilidad de establecer acuerdos de una forma más fácil.

En toda negociación el desarrollo dependerá principalmente del tipo de negocio y de quienes son los involucrados. El objetivo siempre será lograr un acuerdo o en su caso el beneficio de una de las partes si uno de los negociantes cede ante las estrategias del otro, o el beneficio de ambas partes. Cuando existe un conflicto dentro de la negociación por falta de acuerdos se plantean beneficios o ventajas mutuas, todo por medio de un proceso centrado en lo que cada uno de los negociantes hará o no hará por medio de algún criterio justo.

Una negociación ayuda a que el proceso sea de una forma controlada, y que se aprobara de acuerdo a las ventajas y desventajas de cada uno de los negociantes. Es una forma de quitar la inseguridad e incertidumbre, y buscar la forma de conciliar acordar sobre las negociaciones.

El éxito de las negociaciones está en la capacidad de entender las necesidades de ambas partes, y de crear procesos de comunicación que faciliten este ganar mutuo. Debe existir una disposición para negociar, también debe existir legitimidad representativa, se debe actuar de buena fe y con honestidad.

En conclusión el proceso, las técnicas, estrategias y tácticas de un negociador dependerán de muchos factores y un negociante siempre necesitara también de cosas como paciencia, prudencia, astucia y actitud cooperativa con la otra parte.

## Bibliografía

Parra V, José B.; Santiago J., Evelinda; Murillo M., Misael; Atonal N., Candy Estrategias para negociaciones exitosas. e-Gnosis,. Universidad de Guadalajara Guadalajara, México

<https://eumed.net/ce/2019/3/comunicacion-variable-negociacion.html>

<https://economipedia.com/definiciones/negociacion-progresiva.html>

<https://expansion.mx/carrera/2018/02/16/que-tipo-de-negociador-eres>