



**Nombre de alumno: Rosa Pacheco  
Ballinas**

**Nombre del profesor: Roberto René Pinto  
Rojas**

**Nombre del trabajo: Ensayo “Tipos,  
estrategias y tácticas de negociación”**

**Materia: Negociación**

Comitán de Domínguez, Chiapas a 16 de Octubre de 2021.

## TIPOS, ESTRATEGIAS Y TÁCTICAS DE NEGOCIACIÓN

### RESUMEN

La negociación es un procedimiento, en el que dos o más personas que tienen intereses comunes, intentan llegar a un acuerdo sobre aquellos puntos en que no concuerdan, con la intención de resolver las diferencias y lograr un convenio beneficioso para las dos partes. Poseer habilidades de negociación es una cualidad que contribuye a alcanzar más fácilmente los objetivos.

Para que ambas partes puedan llegar a un acuerdo se necesita que se lleve a cabo una adecuada negociación; no solamente existe una forma de negociar, sino que existen diversos tipos, estrategias y diversas tácticas para llevar a cabo un proceso de negociación; las cuales se abordarán con precisión a continuación.

### PALABRAS CLAVE

**Negociación:** Tratos dirigidos a la conclusión de un convenio o pacto

**Conflicto:** Coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustia y trastornos neuróticos

**Tipo:** Símbolo representativo de algo figurado

Ejemplo característico de una especie, de un género, etc.

**Estrategia:** En un proceso regulable, conjunto de las reglas que buscan una decisión óptima en cada momento

**Táctica:** Arte que enseña a poner en orden las cosas

Método o sistema para ejecutar o conseguir algo

## INTRODUCCIÓN

Los conflictos son inherentes al ser humano y surgen cuando las personas se relacionan e interactúan, cuando manejan posiciones contrarias, las sostienen y las defienden. Las buenas decisiones surgen de la creatividad por el desacuerdo.

Negociar es redefinir el problema para generar la mejor opción que satisfaga los intereses de las partes y, en consecuencia, éstas puedan comprometerse en un acuerdo que puedan cumplir. Dentro de la nueva concepción de la gerencia como suministradora de conocimientos para generar resultados, la competencia de negociación ha venido adquiriendo un gran protagonismo e importancia, esencialmente por constituirse en la herramienta fundamental para la solución de conflictos y para el establecimiento y mantenimiento de relaciones perdurables.

Que exista negociación dentro y fuera de las organizaciones, es de gran relevancia ya que la negociación está inmersa en cualquier relación humana que pueda existir por todos los temas o asuntos que se puedan tratar entre estos.

Siendo el conflicto una coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustia y trastornos neuróticos (Real Academia de la lengua Española) es importante hacerse de este como parte de la vida ordinaria, antes de que éste se extienda y sea demasiado violento y costoso. El conflicto genéricamente no se resuelve, focalmente se maneja, porque hay formas del conflicto que continúan y hay mucha gente que está en conflicto y no quiere salir de él.

En el presente artículo se presentan los principales elementos y herramientas que posibilitan un acuerdo sensato, eficiente y amigable como resolución negociada de un conflicto, se presentan los tipos más importantes de negociación, la cual es indispensable para resolver o solucionar un conflicto, así como también se presentan las diferentes estrategias y tácticas de negociación.

La negociación es el arte de llegar a una mutua comprensión, a través de las oportunas discusiones sobre los puntos esenciales de un contrato, tales como entrega, especificaciones, precios o términos. Dada la interrelación de dichos factores entre sí y con muchos otros, se trata de un arte que requiere juicio y sentido común (Hajek, 1981, p.112).

La negociación es, entonces, situaciones estratégicas, es decir, las acciones de una parte dependen de lo que haga el otro, e involucran una serie continua de interacciones que van perfilando tanto el resultado (o el acuerdo final) como el proceso a través del cual se llega al resultado, las reglas de juego que establecen secuencialmente las partes hasta llegar a definir un procedimiento o proceso que se mantendrá en futuras interacciones entre las partes.

Los conflictos forman parte de nuestra naturaleza humana y se encuentran siempre presentes en todas nuestras actividades, pero son procesos que deben de ser analizados y administrados. La negociación es una forma de cómo resolver estos conflictos de una mejor manera, éste es un proceso que requiere disciplina, meticulosidad, planeación, estrategias, emociones y actitudes. Lo importante de la negociación es la importancia de la relación y del resultado.

Debemos de estar preparados y saber manejar en el entorno laboral los conflictos venideros. Estos conflictos siempre están presentes en las distintas actividades que realizamos día a día y debemos saber dominar el estilo a utilizar para que esto no suceda, por eso a continuación se presenta un análisis de los tipos, estrategias y tácticas de negociación así como en las diferentes situaciones en las que se pueden presentar y/o llevar a la práctica.

## DESARROLLO

Empezaremos por dar a conocer los tipos de negociación también llamados estilos de negociación, los cuales se definen según el estilo y forma de proceder de la misma, por lo regular se distinguen tres tipos o estilos de negociación, los cuales son: la negociación inmediata, la negociación progresiva y la negociación situacional.

Además de esos tres tipos de negociación, también se distinguen otros tipos de negociación que se pueden utilizar a la hora de hacer negocios o llegar a algún acuerdo dentro de la vida cotidiana; Negociación acomodativa, negociación competitiva, negociación colaborativa, negociación distributiva, negociación por compromiso y, por último, negociación evitativa, todos los tipos de negociación mencionados anteriormente se describirán a continuación para tener un mejor entendimiento de estos mismos.

La negociación inmediata: Desde mi perspectiva, esta es una de las negociaciones más rápidas y por consiguiente la que es más buscada, ya que en este tipo de negociación se pretende llegar a un acuerdo dejando a un lado las relaciones personales, un ejemplo de este tipo o estilo de negociación, son las relaciones de compra y venta.

La negociación progresiva: Este tipo de negociación es aquella en la que poco a poco se va generando una aproximación en la relación personal, creándose un ambiente de confianza antes de pasar a los negocios.

En la negociación situacional se adapta a las circunstancias: se conocen los detalles de la situación, las habilidades y las debilidades. Es el estilo más ágil y eficaz, pues aquí se usa una técnica adaptada a la situación, cambiando entre los otros dos estilos según sea necesario.

Como podemos ver, a pesar de que el objetivo de los tres tipos de negociación tienen el mismo objetivo, llegar a un acuerdo, la forma de llegar a este es muy diferente, lo que también se puede observar muy fácilmente en los siguientes tipos de negociación.

En la negociación acomodativa En este tipo de negociación, el negociador adopta una conducta más sumisa y conciliadora con respecto a la otra parte. Al realizar esta estrategia, el negociador es consciente de que no se obtendrán los mejores resultados a

corto plazo. En esta técnica lo que predomina es la paciencia, esperando recoger los beneficios en el largo plazo. Es como dejar ganar a la otra parte al principio. Se utiliza cuando se da importancia a la relación con la otra parte o cuando es necesario ganarse su confianza con vistas al futuro.

Mientras que la negociación competitiva es un tipo de negociador agresiva, donde el interviniente espera lograr la mayor parte de los beneficios en el acuerdo. Aquí cobra menos importancia la relación con el oponente, pues lo fundamental es obtener el mejor resultado. Sale victorioso el negociador, perdiendo la otra parte. Existen ciertas circunstancias en las que esta técnica es recomendable. Por ejemplo, si solo se va a negociar una vez y no hay necesidad de cuidar la relación con la otra parte. También en negociaciones donde se reparten varias partes del beneficio, y lo que gana una parte lo pierden las demás. O aquellas en las que el precio es lo único que interesa.

La negociación colaborativa, la cual también es conocida como negociación cooperativa o integrativa, es aquella en la que los dos negociadores salen ganando. Ambos muestran una conducta asertiva con el fin de llegar a un acuerdo que aporte más beneficios para los dos con el negocio o acuerdo. Aquí juega un papel importante el desarrollo la relación con la otra parte. Los dos ganan. Es la técnica ideal para negociar dentro de una organización, evitando los conflictos. También se usa cuando se pretende mejorar la relación con el otro interviniente y a su vez obtener los mejores resultados. Comunmente, este tipo de negociación se lleva a cabo si ambas partes tienen metas y objetivos comunes.

Para el siguiente tipo de negociación debemos de saber que en esta los integrantes del acuerdo aspiran a obtener el mayor beneficio de cualquier forma. Aquí ya se sabe de antemano que hay un claro vencedor y un perdedor en la negociación. Esta es la técnica de negociación más tradicional. El objetivo último es obtener el máximo beneficio posible de aquello por lo que se está compitiendo. Todas las partes saben perfectamente que lo que gane una, lo pierde la otra. Si las partes logran o no alcanzar sus objetivos, dependerá de las estrategias y tácticas que empleen y estamos hablando de la negociación distributiva.

Como penúltimo tipo de negociación nos encontramos con la negociación por compromiso, con este tipo de negociación, se buscará llegar a un acuerdo superficial, pero

suficiente para que con lo acordado se logren los objetivos. Aunque estos objetivos no se alcancen de una forma completa. Las dos partes de la negociación reconocen que puede haber una alguna pérdida, pero que es mejor llegar al acuerdo antes que perderlo todo por completo. La técnica del compromiso conlleva a que ambas partes obtengan más o menos lo que iban buscando al empezar a negociar. En consecuencia, se puede decir que este tipo de negociación requiere un alto nivel de confianza entre las partes. Es una negociación ideal para circunstancias en las que hay que actuar con rapidez y no hay tiempo para seguir extendiéndola.

Y por último, nos encontramos con el tipo de negociación evitativa, Se utiliza cuando el acuerdo va a resultar contraproducente para una o ambas partes. En este caso los supuestos beneficios que se obtengan en dicho acuerdo no van a compensar los problemas de llevarlo a cabo. Aquí es cuando el negociador elige no negociar, dándose una situación de perder y perder para las partes. Se opta por la evitativa cuando hay más que perder que ganar con el acuerdo. También cuando se tiene claro que no se sacará ganancia alguna del acuerdo. O bien cuando hay otras alternativas mejores al no alcanzar el acuerdo, incluso respecto al resultado previsible de la negociación. En ese caso, se opta por la alternativa en lugar de seguir negociando. Se puede dejar la negociación para más adelante, aunque las otras partes no siempre están de acuerdo.

Ahora que hemos hablado de los tipos de negociación procederemos a conocer las estrategias de negociación, las cuales se pueden dividir en dos; estrategias de ganar-ganar y estrategias de ganar-perder.

Las estrategias ganar-ganar según la antología de la materia se defiende los intereses propios, pero también se tienen en cuenta los del oponente. No se percibe a la otra parte como contrincante sino como un colaborador con el que hay que trabajar estrechamente con el fin de encontrar una solución satisfactoria para todos, además de generar un clima de confianza, con esta estrategia no se deja de lado ningún valor, se analizaron todas las opciones creativas, se colocaron todos los recursos disponibles en beneficio mutuo y nadie hizo concesiones innecesarias para llegar al resultado deseado por ambos.

Por otro lado, la estrategia ganar- perder, tiene por objetivo es obtener las máximas ventajas a expensas de la otra parte. Se basa en la percepción de un conflicto irreconciliable de ambas partes. El procedimiento utilizado consiste en hacer las máximas demandas, manteniéndose rígido en esa postura sin concesiones.

Las tácticas hacen referencia a las acciones que cada parte implicada en el proceso de negociación ejecuta con el fin de alcanzar sus objetivos.

El sitio web psicopico, clasifica las tácticas de negociación en tácticas de desarrollo y tácticas de presión:

1. Tácticas de desarrollo: sirven para determinar la estrategia a elegir, pudiendo ser de colaboración (ganar-ganar) o de confrontación (ganar-perder). Son tácticas que no perjudican las relaciones entre los implicados. Ejemplos:
  - Facilitar la información o por el contrario exponer solo la que se considere necesaria.
  - Ser el primero en ceder o esperar a que sea la otra parte quien lo haga.
  
2. Tácticas de presión: son las que sirven para defender la propia postura y debilitar al rival. Ejemplos:
  - Desgaste: no abandonar nuestra postura y quemar al contrario hasta que se rinda. No ceder ni hacer concesiones.
  - Ofensiva: persionar e intimidar atacando al contrario y rechazando sus propuestas de acuerdo. Se genera un clima tenso que incomoda al contrario.
  - Engaño: poca ética, pero se basa en proporcionar información falsa o aparentar estados de ánimo que no son, dar opiniones irreales con el fin de obtener lo que se desea. A la larga, táctica poco recomendable. Mejor preparar de forma más profesional la negociación.
  - Ultimátum: forzar a la otra parte a tomar una decisión sin dar pie a la reflexión. Se trata de decir frases típicas como “o lo tomas o lo dejas”; “tengo otras personas interesadas, así que debes decidirte”.



- Aumentar las exigencias: cuando el oponente cede en algún aspecto continuar realizando peticiones. De esta forma, el oponente tratará de cerrar pronto el trato para evitar nuevas demandas

## **CONCLUSIÓN (RESUMEN FINAL)**

Considero que antes de comenzar con una negociación, se deben seguir estos pasos:

Elegir el estilo de negociación según la situación: competitiva o colaborativa.

Establecer tus límites en la negociación. Seleccionar la estrategia adecuada, según el estilo de negociación que acabas de elegir. Definir las tácticas de negociación más adecuadas a tu estrategia; identificando y rebatiendo las de tu oponente durante el proceso.

El estilo colaborativo está centrado en la resolución del problema mediante la satisfacción de los intereses de ambas partes. En cambio, el competitivo se caracteriza por una actitud agresiva de las partes. El estilo competitivo está recomendado para situaciones en las que el tema de discusión se reduzca a una única variable y que tanto el acuerdo como la realización del mismo se produzcan en el corto plazo.

En caso contrario, la ausencia de alguna de estos condicionantes lleva la recomendación de estilo al que hemos denominado colaborativo. Antes de comenzar a negociar debes establecer tu Valor Objetivo, tu Punto de Arranque y el Punto de Ruptura. Es muy importante recordar que se debe ser ambicioso, pero también realista, a la hora de establecer los puntos objetivo y arranque y que debes dejar distancia entre ellos para tener un buen campo de juego.

Para las negociaciones competitivas: la necesidad de reconocer previamente a la otra parte, reflexionar sobre nuestras alternativas, definir nuestra banda de negociación cuantificando nuestro punto de arranque, objetivo y punto de ruptura, establecer el plan de concesiones y estudiar el punto de vista del oponente.

Para el caso de Negociaciones Colaborativas debes centrarte en los intereses. La primera tarea de los negociadores es el dar a conocer tus intereses y averiguar los de la parte contraria. La dinámica de los negociadores en una negociación colaborativa se describe como “dos partes esforzadas en la búsqueda de soluciones a un problema común”.

En la práctica las situaciones cotidianas se presentarán en un punto intermedio frente a los dos extremos estudiados. Como decíamos en la introducción, el único principio inamovible, en lo que se refiere el tema de la negociación, es la flexibilidad de los planteamientos.

## BIBLIOGRAFÍA

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: Diccionario de la lengua española, 23.<sup>a</sup> ed., [versión 23.4 en línea]. <<https://dle.rae.es>> [16 de Octubre de 2021]

Artículo "La importancia de la negociación", publicado por el portal Avanzaentucarrera.

<https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/05/18/conflicto-y-negociacion-3/>

<https://www.apd.es/tipos-de-negociacion/>

Parra V, José B., Santiago J., Evelinda, Murillo M., Misael, Atonal N., Candy Estrategias para negociaciones exitosas .. e-Gnosis [en línea]. 2010, 8 (), 1-13 [fecha de Consulta 16 de Octubre de 2021]. ISSN: Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73013006009>

G. Kennedy, J. Benson, J. McMillan. “Cómo negociar con éxito”. Ediciones Deusto. Bilbao. 1990.