

6.NEGOCIACIÓN



6.1 Definición de negociación

Un directivo empresarial tiene que desarrollar una de las habilidades más importantes: la negociación. Esta capacidad es necesaria, principalmente para solucionar conflictos, lograr acuerdos con el personal, formalizar su respectiva contratación y, en el ámbito comercial, para consolidar aspectos de compra y venta. La palabra negociación viene del latín *negotiari* que se empleaba en el Lazio (región de Italia) hace 3 000 años, con el propósito de comerciar o traficar. El término también se deriva de *negotium* y este vocablo a su vez de las palabras: *nec* y *otium* (“no ocio”). *Negotium*, pues, significa “ocupación”, “asunto”, “empleo”. Existen varias conceptualizaciones de negociación referidas al contexto actual; destacan las siguientes: “Negociar es tener la voluntad de encontrar una solución satisfactoria para cada una de las partes afectadas. Es confrontar ideas, sentimientos, para evitar que las personas se enfrenten o que continúen enfrentadas”. “Es el proceso mediante el cual dos o más partes con distintos intereses, dialogan e intercambian propuestas hasta construir un acuerdo beneficioso para todos”. “Es un proceso de toma de decisiones de estira y afloje que incluye a partes interdependientes con preferencias distintas”. “Es un proceso continuo de relaciones e intercambios que presupone la existencia de una relación previa y de un deseo común de seguir manteniendo dicha relación en el futuro”. “Es un proceso mediante el cual dos o más partes intercambian algo y tratan de ponerse de acuerdo en la forma de intercambio”. “Proceso en el que dos o más partes intercambian bienes o servicios y tratan de ponerse de acuerdo en la tasa de cambio para cada quien”.

Para sintetizar los anteriores conceptos, y de acuerdo con los objetivos de este texto, se define a la negociación como un “proceso, cuyo objetivo es lograr un acuerdo del tipo personal, laboral, económico y comercial, que sea satisfactorio para las partes que intervienen”.

6.2 Elementos básicos de la negociación

Un negociador debe contar con ciertas características para poder llegar a acuerdos: saber anticiparse a los escenarios futuros, ser estratégico, creativo, proactivo, tolerante, asertivo, honesto, sincero, tener una actitud abierta a los demás, mostrarse flexible y tener claras las ideas.

Es de igual relevancia que se preocupe por leer y estar al día. Además de todas estas cualidades, existen ciertos comportamientos que aplican durante en el proceso de formación del negociador: aprender a centrar su interés al objetivo primordial, distinguir entre personas y problemas, evitar afirmaciones que generen resistencia, retroalimentar lo que se le explica, preguntar cuando sea necesario, utilizar el método de la lluvia de ideas y ser persistente. En cuanto al lugar, es importante llevar a cabo un estudio previo del sitio en el que se va a negociar: se recomienda asistir a un área neutral para ambas partes, dicho espacio debe contar con la infraestructura y los recursos necesarios, considerando la distancia de una persona a otra y la posición que se tenga en la mesa. El proceso para negociar, comprende las siguientes fases:

a) Etapas básicas:

- Estar preparado. El negociador debe contar con el conocimiento necesario de los temas y asuntos a tratar.
- Maximizar alternativas. Se debe tener diversas opciones de propuestas de solución.
- Negociar con la persona adecuada. Hay que estar seguro de que la persona con la que se está tratando de llegar a un acuerdo es realmente quien tiene la autoridad para tomar una decisión importante.
- Margen de maniobra. Siempre hay que pedir más de lo que se desea obtener.
- No hay que ceder demasiado, ni ir demasiado aprisa. Las concesiones deben darse con medida y cautela. Por ejemplo: en caso de negociarse el precio de un producto o servicio, hay que tener previsto hasta dónde es posible disminuir el precio o hasta qué se puede ofrecer.
- Estar preparado para decir "No". Se debe contestar con un "no" cuando se sabe de antemano que el producto, servicio, precio o situación que se esté tratando, es la mejor opción para la contraparte y que va a ceder a lo que se ofrece o negocia.

b) Respetar la palabra dada.

En ocasiones se llega más pronto a un acuerdo verbal, por lo que las partes interesadas, tienen que reunirse al siguiente día para firmar el contrato o convenio. Es importante el cumplimiento de todo lo acordado.

Preparación. En esta etapa se considera indispensable poner atención a todos los aspectos y detalles que puedan influir en el proceso, por lo que será indispensable obtener una mayor información de la parte contraria, lo que incluye observar su forma de negociar.

c) Principios para negociar.

- Expresar los argumentos de manera clara.
- No dar lugar a malas interpretaciones.
- Hablar en presente, de manera afirmativa y evitar palabras que den lugar a la desconfianza.
- Evitar contradecirse.
- Presentar argumentos que sean ventaja para la otra parte.
- Evitar la fatiga al oponente con una lista interminable de lo que se quiere explicar.
- Observar y aprovechar los silencios
- Jerarquizar las preguntas de forma adecuada

d) Refutación de objeciones. Para este paso es necesario aceptar una parte de la objeción y después argumentar. Pedir aclaraciones a la objeción también ayuda a descubrir si existe una grave dificultad o una simple excusa.

e) Las concesiones y el acuerdo. La otra parte es la que fija el valor de cada concesión, ya que aquello que puede ser insignificante para unos, puede ser importante para otros. Cuanto más importante es la propuesta de solución, más difícil es alcanzarla y mejores resultados se obtienen.

Al hacer concesiones, se deben dar de tal forma que no se demuestre ceder bajo presión; es mejor hacer creer a la otra parte que se modifica una postura porque puede servirle de excusa (el oponente puede aducir que el discurso se entendió de manera errónea), o porque los datos difieren de la información que se posee. Al llegar a los acuerdos, es conveniente poner éstos por escrito, de esta forma se evitan malos entendidos. La escritura queda como comprobante para cualquier trámite futuro y en caso de que alguna de las partes no llegara a cumplir, funge como evidencia. Por último, es indispensable hacer mención de los tipos de negociación que se pueden llevar a cabo:

- Negociación distributiva. Una parte gana en la medida que la otra pierde o realiza concesiones.
- Negociación integradora. Cuando las dos partes se ponen de acuerdo y crean opciones de solución, de tal manera que para ambas resulten satisfactorias.
- Negociación colectiva. La que se lleva a cabo entre la administración o dirección de una empresa y un grupo de trabajadores. Es indispensable respetar el seguimiento de todo el proceso, así como no perder detalle de los elementos de la negociación. De esta manera se resuelve de manera responsable, comprometida y justa cualquier controversia que se pueda presentar y es posible llegar a acuerdos exitosos.

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Con el propósito de que comprendas los tipos de negociación que se pueden presentar, redacta en tu cuaderno un ejemplo de cada uno de ellos: distributiva, integradora y colectiva.

GLOSARIO

Apatía. Es la falta de emoción, motivación y entusiasmo.

Aplicaciones informáticas. Son programas que permiten la interacción entre usuario y computadora o medio de comunicación, dando opción al usuario al elegir opciones y ejecutar acciones que el programa ofrece.

Atribuciones. Características que hacen diferente una persona de otra o un objeto de otro

Autoestima. Es la valoración generalmente positiva de uno mismo.

Autónomo. Sinónimo de “independiente”.

Ciberespacio. Realidad virtual que se encuentra al interior de los ordenadores y en internet.

Contexto. Situación a partir de la cual se considera un hecho. Disturbio. Palabra que utiliza como sinónimo de “conflictos”.

Esquema. Es una síntesis que resume, de forma estructurada y lógica, un texto previamente subrayado y establece lazos de dependencia entre las ideas principales, las secundarias, los detalles y las puntualizaciones.

Desidia. Rasgo que distingue a aquellas personas que son negligentes y despreocupadas.

Ejemplarizado. Concepto derivado de ejemplarizar, es decir: “dar el ejemplo”, “servir de ejemplo”. Estándar. Unidad de medida, parámetro o base a partir del cual se verifica la calidad de un producto o servicio.

Extranet. Es una página web a la que sólo tienen acceso un grupo de personas escogidas por la empresa. Filosofía. Es el estudio de la variedad de problemas fundamentales, a través de cuestionamientos. En otras palabras, es el amor por la sabiduría.

Fisiológica. Concepto relacionado con la fisiología: rama científica que estudia las funciones de los seres orgánicos.

Hardware. Son los dispositivos físicos, como el CPU y el monitor de una computadora.

Humanístico. Vocablo que proviene de “humanismo”; implica un enfoque apegado al aspecto del comportamiento de las personas dentro de las organizaciones. También se ocupa del modo en que los individuos se interrelacionan entre sí.

Intranet. Es una red de ordenadores privada, basada en los estándares de internet. Ligazón. Vocablo que se utiliza como sinónimo de “unión” o “enlace”.

Maniobra. Movimiento u operaciones.

Maximizar. Dar más valor a algo a partir de un uso adecuado de los recursos.

Monitoreo. Seguimiento rutinario de la información prioritaria de un programa, su progreso, actividades y resultados.

Perestroika. En ruso “significa cambio profundo” y se refiere a la reestructuración económica que se llevó a cabo en la Unión soviética a fines de la década de 1980.

Perfil. Características y habilidades mínimas que sobresalen en una persona para ocupar un puesto dentro de una empresa.

Psicología. Ciencia que estudia la conducta humana.

Refutación. Argumentación o crítica.

Semántica. Estudio y significado de los signos lingüísticos.

Software. Este concepto se refiere a los programas y datos de una computadora.

Teletrabajo. Es el trabajo que se realiza utilizando medios de comunicación como el teléfono, la computadora, internet. Se le llama trabajo a distancia ya que permite laborar en un lugar diferente a la oficina.

Vinculación. Se trata de la unión o asociación de dos personas o cosas que comparten algún tipo de nexo.

Versus. Palabra que significa “confrontación”.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Recurso en redes

http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Desarrollo_de_habilidades_directivas.pdf