

**— Pensamos —**  
en su *futuro*

# ***Negociador exitoso***



***¡Bienvenido!***

***Bienestar somos todos y.... Todos somos bienestar***

**[www.fitec.edu.co](http://www.fitec.edu.co)**



**El negociador, es aquella persona que posee la capacidad de resolver problemas sin recurrir al conflicto. Su objetivo está orientado a la consecución de resultados favorables (intereses, objetivos, metas) mediante el establecimiento de acuerdos en beneficio propio y/o de las partes involucradas en el proceso de negociación.**



*¿Qué debemos hacer, antes, durante y después, para lograr negociaciones exitosas?*

## LA NEGOCIACIÓN ES UN PROCESO



***Gústete o no, usted es un negociador...se negocia todos los días... la negociación es un medio básico para obtener lo que queremos. Fisher-Ury-Patton.***

Las habilidades de negociación son consideradas, por muchos especialistas, de las más importantes que deben aprender y desarrollar los que dirigen, y, en especial todos los profesionales de la gestión, de la administración, líderes, gerentes. Lax y Sebenius les dedican un libro muy amplio al tema, *The Manager as Negotiator* (1986).



*Los gerentes efectivos tienen que ser capaces de lograr buenos acuerdos, en contratos, en alianzas, y fuera de la corte. Pero, también, tienen que negociar con otros de los que dependen para obtener resultados, recursos y autoridad.*

*Cada vez que las personas intercambian ideas con la intención de modificar sus relaciones, cada vez que llegan a un acuerdo, están negociando...*

*Cualquier deseo a satisfacer, cualquier necesidad a remediar es, al menos potencialmente, una ocasión para iniciar el proceso negociador*

*Nada tan fácil ni, a la vez, tan complejo, como la negociación*



**Una negociación no es un acto, ni un momento, sino una secuencia de actividades y tareas, que transita por tres etapas, lo que sucede antes, durante y después de una negociación.**

Hay coincidencia entre los especialistas en considerar que, tan importante como lo que se hace durante una negociación, es decir, en la etapa de la negociación cara-cara, es lo que se hace antes, en su preparación.

**En lo que no hay coincidencia es en el peso que tiene cada etapa en el logro del éxito de una negociación. Mientras unos especialistas consideran que el 70% del éxito depende de la preparación, otros consideran que ese porcentaje lo determina lo que sucede durante el desarrollo.**

Otros, por el contrario, un tercer grupo, conceden proporciones iguales a ambas etapas. En cualquier alternativa, lo importante es tener claro que no puede subestimarse ninguna de las etapas.

## El negociador se caracteriza por:

- **Desarrollar o considerar alternativas de solución.**
- **Analizar la situación desde diferentes puntos de vista**
- **Plantear soluciones novedosas o creativas aceptables para ambas partes.**

**El negociador debe poseer el conocimiento sobre el proceso de negociación, etapas, estilos, estrategias y tácticas, tener un amplio conocimiento de fortalezas y áreas de oportunidad de sí mismo y de la contraparte**





## Actitudes del

**Entusiasmo**

**Firmeza**

## Negociador

**Responsabilidad**

**Persuasión**

## Flexibilidad

**Honestidad**

**Paciencia**

**Fase 1: La preparación:  
Comenzar con buen  
pie. El 80% de las  
negociaciones se ganan  
antes de sentarse a  
debatir.**

Durante la preparación se  
define el objetivo, el  
procedimiento para  
alcanzarlo y las tácticas a  
emplear.

*En la etapa de  
preparación supone  
mediante el análisis del  
dialogo previo y la  
recopilación  
de información, el  
conocimiento de los  
objetivos de la  
contraparte*

Fase 2: La discusión, el inicio de la negociación (similar a la etapa de la determinación de necesidades en el proceso).

Es importante detectar si existe reserva en el adversario, ya que, de ser así, no es conveniente hablar de más

Durante la discusión se da lugar a la exposición y el intercambio de ideas en esfuerzo conjunto y en un clima de respeto hacia las inquietudes manifestadas por la contra parte.

Se expresan claramente los intereses propios, a fin de brindar el conocimiento al antagonista del interés perseguido, de modo que no haya cabida a malas interpretaciones ni se generen falsos supuestos.

### Fase 3: El análisis de la parte contraria, las señales

El conocimiento de la parte contraria en la negociación se adquiere por intermedio del análisis de sus respuestas formales e informales, así como también de su conducta y comportamiento (lenguaje corporal).

La dinámica de la negociación, es decir, el acercamiento o distanciamiento de las posiciones se percibe por medio de las señales emitidas por los negociadores. Estas señales indican el nivel de disposición a ceder o no.

#### Fase 4: Las propuestas

La etapa de la discusión evoluciona a la emisión de señales, estas, llevan a las propuestas

Una propuesta **estratégicamente diseñada** establece una oferta elevada con la finalidad de que la contraparte busque un acuerdo cercano a nuestro objetivo, claro está que no debemos exagerar al extremo de sobrepasar su punto de reserva, esto echaría por la borda lo ya logrado y al resultar inalcanzable a los ojos del adversario se corre el riesgo de que emprenda su retirada.

En otras palabras, las propuestas son los puntos distintos a la posición inicial sobre los cuales las partes están dispuestas a ceder

## Fase 5: El intercambio

Es el clímax del proceso y requiere especial atención pues aquí se plantea la obtención de un beneficio por renuncia a otro.

Un sabio intercambio consiste en dar a la contraparte aquello que para ella tiene valor pero que para nosotros no posee tanto y viceversa

Los intercambios ameritan flexibilidad, más aún en esta fase de culminación. Puede resultar beneficioso ceder en puntos en lo que inicialmente no se contempló esa posibilidad, recordemos que la negociación es dinámica y hay que moverse a su ritmo

## Fase 6: El acuerdo y cierre de la negociación

- El cierre por concesión termina la fase de intercambio al aceptar otorgar un beneficio para adherirse al acuerdo

Al percatarse de estar cerca de un punto que se considere cercano a nuestra expectativa, es prudente hacerlo del conocimiento de la parte contraria, transmitiéndole el mensaje de no realizar demandas de último momento que posterguen la finalización del proceso.

Otra modalidad (la más empleada) es el **cierre por resumen**, que se da al concluir el intercambio con la síntesis de los acuerdos alcanzados hasta ese punto, enfatizando respecto de las concesiones hechas, las ventajas de lograr el consenso en los aspectos aún pendientes.

Ejemplo, caso hipotético.

Los fondos privados mediante triquiñuelas en asocio con los gerentes y jefes de recursos humanos de muchas empresas en Colombia, obligaron mediante amenazas que sus empleados sacaran las cesantías del fondo oficial y las llevaran a los privados con las funestas consecuencias que conocemos. Esos gerentes y jefes de personal recibieron dadas de estos fondos como, por ejemplo, apartamentos, vehículos, títulos valores, oficinas. Los afectados interpusieron las respectivas demandas y se espera llegar a una negociación. ¿Cuál es su propuesta de negociación con un final feliz, dejando visualizar cada una de las etapas del proceso.

Reconoce 25 horas, si la evidencia responde en un 100% a la temática expuesta. Felicidades.

## Bibliografía

Escuela «Julián Besteiro». (2001). Estrategias y Técnicas de negociación. Formación de cuadros. Acción formativa no. 68 octubre del 2001 <http://white.oit.org.pe/spanish/260ameri/oitreg/activid/proyectos/actrav/edob/expeduca/pdf/0620504.pdf>

Villanueva, V. E. (2005) Técnicas de negociación. En <http://www.emagister.com/curso-tecnicas-negociacion> recuperado el 24 de septiembre del 2012

[Carrión, José Antonio. \(26 de abril de 2007\). Técnicas de Negociación. Presentado en IV Encuentro de Responsables de Protocolo y Relaciones Institucionales de las Universidades Españolas de la Asociación para el Estudio y la Investigación del Protocolo Universitario. Alicante, España.](#)

# GRACIAS

Calle 58 # 32-16  
Bucaramanga / Santander

Tel: (7) 6431301

[www.fitec.edu.co](http://www.fitec.edu.co)