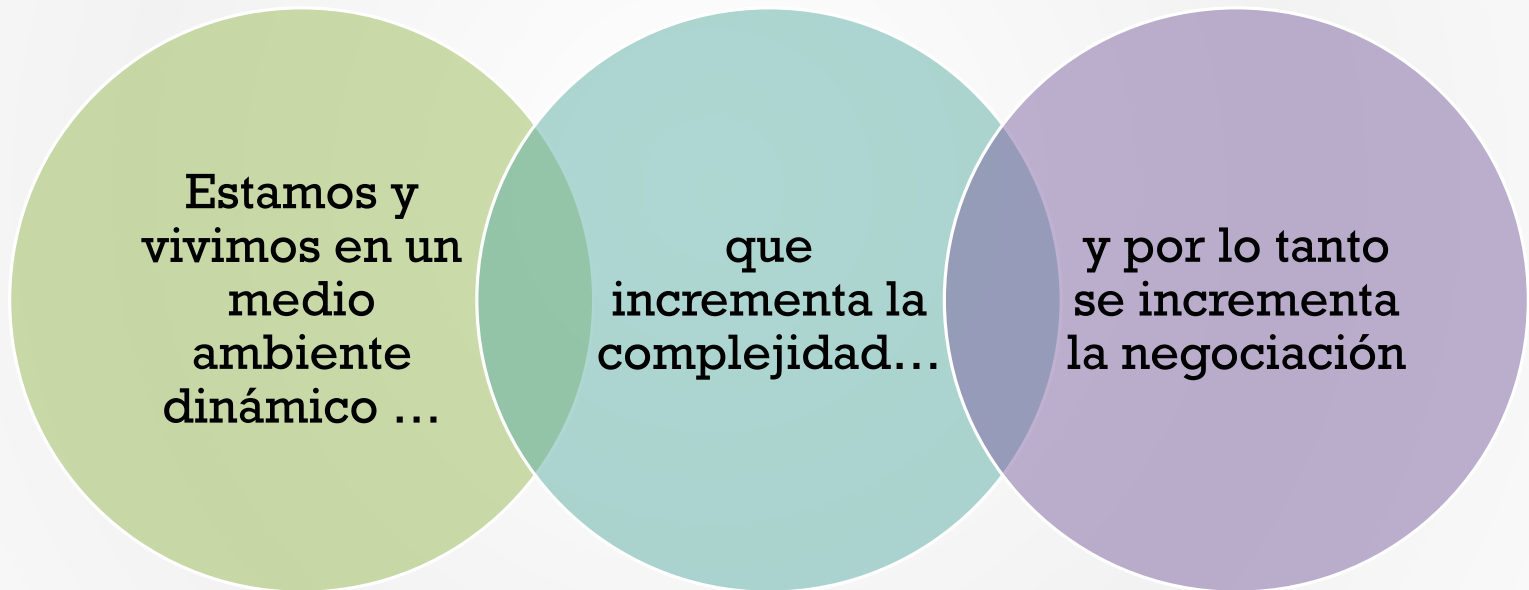


# Bienvenidos

## NEGOCIACIÓN

# Necesitamos entender que ...



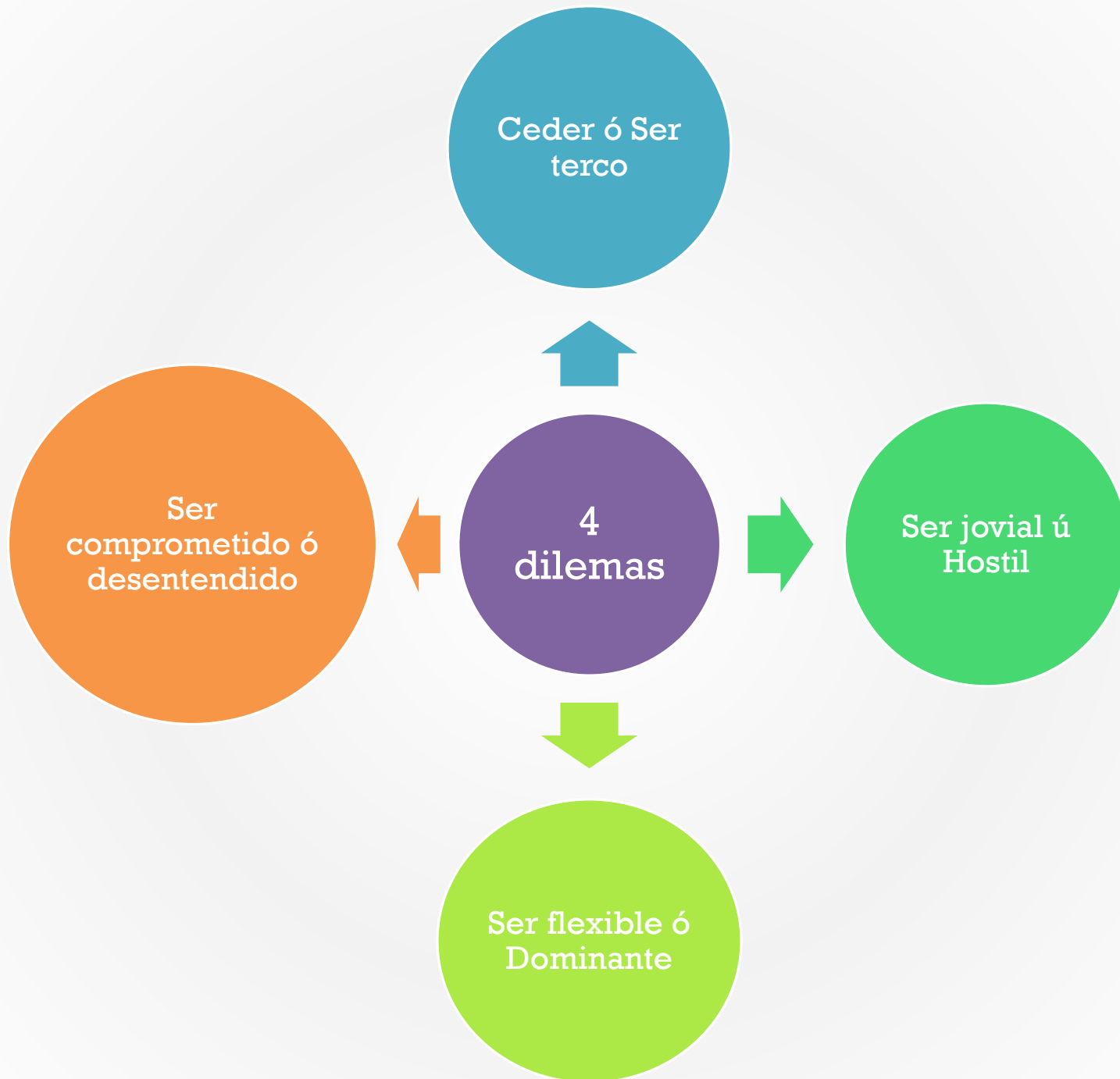
# Dinámica

1. Imagínese en dos situaciones diferentes:
  - Usted va a comprar un celular.
  - Usted va a vender un celular.
2. ¿Su comportamiento durante la negociación sería el mismo en las dos situaciones?
3. ¿Realice un listado de cuales comportamientos son los adecuados si usted es el comprador?
4. ¿Realice un listado de cuales comportamientos son los adecuados si usted es el vendedor?

- ¿Qué es negociar?
- ¿Para qué quieren aprender a negociar?

## ¿Qué significa negociar?

- Es el proceso por el cual las partes interesadas resuelven:
  - Conflictos.
  - Acuerdan líneas de conducta.
  - Buscan ventajas individuales o colectivas.
  - Procuran obtener resultados que sirvan a sus intereses mutuos.
- La negociación sucede en casi todas las áreas de la vida.



# Fuentes de poder en la negociación

No obtienes lo que no pides,  
pero puedes obtener mucho de  
lo que **pides**. - Andrew Gibbons

- En los Negocios **no obtienes** lo que mereces, obtienes lo que **negocias** - Chester Karras

# Dinámica grupal

Suponiendo que vas a comprar una lavadora y ya visitaste todas las tiendas y comparaste precios y modelos, por lo que optas por comprar la de menor precio. El pago es en efectivo; durante la transacción,

1. ¿Pides un descuento adicional por la compra en efectivo?
2. ¿Crees obtenerlo?
3. ¿Cuántas veces has intentado esta práctica en una compra real?

## El poder en una negociación

- La gente percibe el poder de diferentes maneras.
- El poder está en la mente. La gente, aún cuando se le presentan hechos y posiciones de poder idénticos, reacciona de forma diferente a las circunstancias.
- Comprender las fuentes del poder propio porque el poder juega un papel clave que determina los resultados.
- Hay muchas fuentes de poder. Algunas están basadas en recursos, otras en las leyes, reglamentos o precedentes mientras que otras están basadas en factores psicológicos.

# FUENTES DE PODER

## PODER DE LA COMPETENCIA

- Es una jugada inteligente y muy común.
- "dame tu mejor precio por que puedo ir con cualquiera de tus competidores".
- "baja tus expectativas de salario porque puedo contratar a alguien mas"

## PODER DEL CONOCIMIENTO

- El conocimiento da poder. Mientras mejor preparada este la persona y tenga mayor preparación y conocimiento, podrá negociar mejor.

## PODER DE LA PERSONALIDAD

- La inteligencia, la facilidad de palabra, el trato, la apariencia, la empatía, la agresividad, ser directo, e incluso el sentido del humor pueden darle claras ventajas al negociar, no las subestime.

# FUENTES DE PODER

## PODER DE LA LEGITIMIDAD

- Ninguna fuente de poder puede hipnotizar tanto, como el poder de la legitimidad.
- Este poder esta investido en factores tales como la opinión pública, simplicidad, buena trayectoria, reputación, una posición bien respaldada, etc.
- “soy el mejor o somos los mejores en lo que hacemos”

## PODER DEL COMPROMISO

- El compromiso, la lealtad y la amistad, son baluartes de poder.
- La gente que esta comprometida con sus metas, tiene un poder oculto.
- Aquellos que son leales a su compañía, a la administración y a sus productos, negocian más efectivamente a su favor.
- Si usted tiene confianza en si mismo y en su punto de vista, puede defenderse con más firmeza

# FUENTES DE PODER

## PODER DE ASUMIR RIESGOS

- La seguridad es una meta de los humanos.
- Compartimos el deseo de eludir los riesgos siempre que sea posible.
- La persona que está dispuesta a aceptar una carga más grande de inseguridad o de riesgo es una persona con mas poder.

## PODER DEL TIEMPO

- El tiempo y la paciencia son poder.
- La persona que está más restringida por el límite de tiempo proporciona a su oponente una base de poder.

# Dinámica

- El Caso del Taller Mecánico
- Proceso:
  - Negociación individual
  - 3 minutos para llegar a un acuerdo.

# Negociación: Entendiendo la conducta humana

Negociación

**un rasgo  
inevitable  
de las  
relaciones  
sociales**

# Bases de la Negociación

Toda conducta se deriva de una **Motivación**. Existe una **Razón** por todo lo que decimos y por todo lo que hacemos.

¿Qué aspectos dentro de  
nuestro trabajo nos

**Motiva** a negociar y  
porque lo hacemos?

# En una negociación es importante:

1. Saber que es lo que esta pensando nuestra contraparte
2. Detectar los sentimientos y reacciones ante ciertos planteamientos
3. Si existe voluntad de acción por ambas partes

- Hugo Becerra

# ■ Caso Negociación de un auto usado

- El precio mínimo del vendedor es de \$10,000.
- El precio máximo del comprador es de \$13,000

1. ¿Qué motiva al vendedor?
2. ¿Qué motiva al comprador?
3. ¿Cuál será el precio adecuado para ambos?

# Bases de la Negociación

Negociar significa que ambas partes en conflicto deben **ceder** algo para llegar a una **solución efectiva**. De lo contrario no es negociación, es coerción.

-Hugo Becerra

# Lo que hay que saber acerca de los procesos de negociación

- Toda negociación puede adoptar un curso constructivo o destructivo.
- Las actitudes y comportamientos existentes determinarán si el curso será constructivo o destructivo.
- Como no es posible eliminar o prevenir el comportamiento de las personas en una negociación, el truco está en saber asumir dichas situaciones y que los implicados en dichas salgan enriquecidos de ellas.

# La forma común de negociar: compartir - negociar

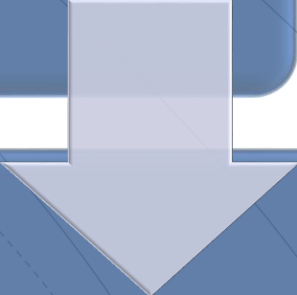
- El objetivo es encontrar un punto de acuerdo que resuelve el conflicto de interés en favor de uno.
- En el método compartir –negociar, lo que gana una parte lo pierde la otra.
- Cuando la mayoría de nosotros habla de *negociar*, habla de este proceso.
- Es muy común en asuntos de división de dinero, propiedades, poder o estatus.
- Los asuntos casi siempre involucran conflictos importantes entre las partes.
- Es el método mas común en el corto plazo pero menos recomendable para compromisos de largo plazo.
- Si quiere lograr grandes resultados, debe descubrir todo lo que pueda del contrincante y esconder toda su información, es decir: Motivos y razones.
- Por lo tanto involucra una intensiva búsqueda de hechos.

# Tres tipos de comportamientos en una negociación:



# Asertividad

Como estrategia y estilo de negociación, la *asertividad* se diferencia y se sitúa en un punto intermedio entre otras dos conductas polares: la **agresividad** y la **pasividad**.



Suele definirse como un comportamiento maduro en el cual la persona no agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que expresa sus convicciones y defiende sus derechos sin la intención de herir o perjudicar.

# Dinámica Grupal

- En equipos de 2 personas, realicen un listado de porque es importante la asertividad en la negociación (vs la agresividad o el pasividad)

# Identificación de comportamientos

Reacciones positivas



Muestra su solaridad.  
Muestra liberación de tensión.  
Muestra aprobación.

Reacciones asertivas



Da sugerencias.  
Da opiniones.  
Pide información.  
Pide opinión.  
Pide sugerencias.

Reacciones negativas



Muestra desacuerdo.  
Muestra tensión.  
Muestra antagonismo.  
Muestra celo.  
Muestra envidia.

# ¿Cómo ser asertivo en una negociación?

Establezca rápidamente credibilidad

Busque algo que tengan en común

Presente evidencias que apoyen sus necesidades, deseos o ideas.

Conéctese a nivel emocional

# Cinco maneras de conseguir asertivamente un “Si!!!!!!”

**1.** No reaccione mal.

**2.** Desármelos: póngase de su lado.

**3.** Cambie el juego: no rechace, proponga.

**4.** Haga que sea fácil decir que “sí”:  
construya un puente.

**5.** Haga que sea difícil decir que “no”:  
hágalos entender, no los ponga de  
rodillas

# Anatomía de la negociación

## Las cuatro 'C's de la negociación

<b>Capitular</b>	Darse por vencido ... mala idea.
<b>Coerción</b>	Forzar una solución a corto plazo.
<b>Compromiso</b>	Negociar y llegar a un acuerdo.
<b>Consenso</b>	Armonía.

Fuente: Andrew Gibbons

# Cuatro caminos que no debe seguir

Vender o comprar  
'empujando'  
demasiado duro

Resistencia al  
compromiso

Exceso de  
confianza en tu  
ventajas

Verlo como un  
evento de una  
sola vez, no  
como una  
relación de largo  
plazo

# Estilos de Negociación

**Cada negociación es diferente**

## **La negociación inmediata**

- Busca llegar con rapidez a un acuerdo
- No establece relación personal con la otra parte

## **La negociación progresiva**

- Busca una aproximación gradual
- Se intenta crear una atmósfera de confianza antes de entrar en la negociación

# Características de un buen negociador



# Los cuatro pasos para la negociación

## Preparación

- Prepare los objetivos. Los suyos y los de ellos.
- Conocer a detalle la oferta que presentamos.
- Contactar dentro de la empresa las áreas involucradas.
- Informarse sobre la otra parte.
- Informarse sobre los competidores.

## Debate

- Abarca desde que nos sentamos a negociar hasta que finalizan las deliberaciones.
- Discutan sobre los posibles cambios y problemas.
- Hagan un clima positivo de trabajo.
- Escuche profundamente y traten a fondo.
- Proponga.
- Su duración es indeterminada.

## Negociar

- Especifique lo que busca.
- Busque un compromiso, un acuerdo ganar-ganar si es posible.
- Pida lo que usted desea, si es necesario modifique.

## Cierre

- No realice el negocio sin llegar a un acuerdo.
- Sin embargo, mas vale no firmar un acuerdo que firmar un mal acuerdo.
- Antes de cerrar cerciórese de no dejar cabos sueltos.

# El objetivo de la negociación

- Este objetivo debe ser ambicioso
- Debemos fijarnos un único resultado objetivo ya que probablemente no lo obtengamos
- Es preferible determinar un posible rango de resultados validos, determinado por los siguientes valores:

Resultado óptimo



Es el mejor resultado posible

Resultado aceptable



Por debajo del resultado óptimo pero suficientemente bueno para cerrar el acuerdo

Resultado mínimo



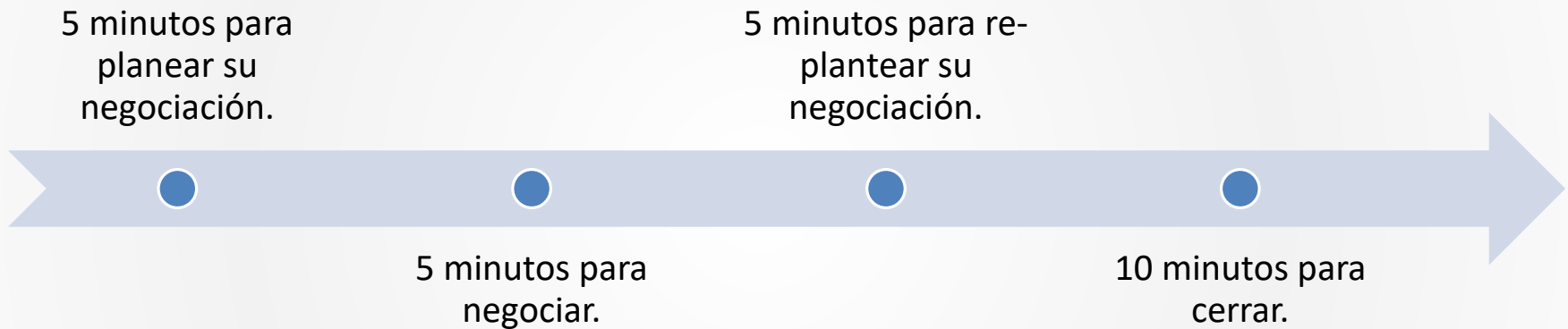
Marca el mínimo aceptable, por debajo del cual no cerraríamos ningún trato

# El resultado final de una negociación

El resultado final de una negociación no responde a ningún criterio objetivo, depende exclusivamente del poder de negociación de cada una de las partes.

# Dinámica de Negociación

- El Caso del Camión: Formemos grupos de 2



## Recursos

[Dinámica 1 comprador de camion.ppt](#)

[Dinámica 1 vendedor de camion.ppt](#)

# El Caso del Camión: autoanálisis

- ¿Qué pudieron haber hecho mejor durante la negociación?
- ¿Cuales fueron poderes que utilizaron durante la negociación?
- ¿Qué hicimos bien?
- ¿Qué aprendimos?

# Los mejores negociadores hacen esto:

1,2,3,4

- Toma su tiempo para responder.
- Pone a prueba la comprensión.
- Hace muchas preguntas para aclarar y conocer.
- Da “información interna”

5,6,7,8

- Aprueba cualquier comportamiento- a menos que esté en desacuerdo.
- Evita irritarse.
- Nunca hace de forma inmediata una contra propuesta.
- No se mete en la defensa.

9,10,11,12

- Trabaja a través de un tema a la vez.
- Reconoce y destaca un área en común.
- Evalúa su desempeño a fondo.
- Si hay dudas, propone una cita o reunión posterior.

# Negociación Asertiva

## Fundamento de un buen negociador

“Ganar-perder significa que alguien saldrá lastimado y por lo tanto se convierte en una relación destructiva ”

- Hugo Becerra

Fundamento de un buen negociador

“La Asertividad te lleva al ganar-ganar”

- Hugo Becerra

# Cuarto hábito de Stephen Covey : Piensa Ganar - Ganar



PHOTO: TIM PEARSON/BETTER LIFE MEDIA

- En cualquier relación es importante pensar en como ambos salen ganadores.
- La gente se vuelve altamente efectiva multiplicando sus aliados, no sus enemigos.

# Dinámica: TRIBU DE CANÍBALES

- Una expedición de turistas disfruta de un viaje por la selva cuando de repente son capturados por la Tribu caníbal.
- Matan al guía y encierran a los turistas. Con la carne del guía tienen para una semana, por tanto, tienen que ir matando cada semana a una persona.
- El resto será alimentado y cuidado para las siguientes semanas.
- Los turistas deben debatir y llegar a un acuerdo para realizar una lista con el orden en el que serán comidos por los caníbales y además tienen que buscar una forma para escapar con vida y llegar a la civilización.
- Los participantes tienen que adoptar uno de estos personajes y desde la perspectiva del personaje, defender su vida, negociando para ser los últimos en ser comidos.
- Empecemos formando equipos.

# Lista de personajes, tribu de caníbales:

1. Una cantante de ópera muy gordita que sabe medicina.
2. Un asesino joven y fuerte.
3. Una prostituta coja que sabe técnicas de caza.
4. Un anciano que conoce la zona.
5. Un cerrajero ciego.
6. Un biólogo enfermo.
7. Un domador de leones sordo.
8. Una intérprete que conoce el idioma de la tribu.

# Autoanálisis

1. Los grupos que no pudieron ponerse de acuerdo ¿cuál creen que fue el problema?
2. Los que si acordaron ¿por qué creen que pudieron ponerse de acuerdo?
3. ¿Se centraron en el problema enunciado o comenzaron a debatir otras cuestiones?
4. ¿Se escucharon atentamente las opiniones para poder dar argumentos más convincentes?
5. ¿Todos los integrantes del grupo participaban en el debate? ¿o algunos se quedaron callados?
6. ¿El resto daba espacio para que todos participen o sólo intentaban imponerse?
7. ¿Aparecieron opiniones sarcásticas y agresivas? Si es que sí, ¿cuáles y cómo creen que esa opinión impacta en la negociación y en la dinámica grupal?

Muchas Gracias

[www.diestconsulting.com](http://www.diestconsulting.com)

Hugo A. Becerra Espinoza  
Cel: 044 (656) 199.89.76  
Email: [hugo@diestconsulting.com](mailto:hugo@diestconsulting.com)

[www.diestconsulting.com](http://www.diestconsulting.com)