Guía de apoyo

Negociación

La capacidad de negociar de manera efectiva es fundamental en diversos aspectos de la vida personal y profesional. Aquí se presentan algunas razones que destacan la importancia de saber negociar:

Resolución de conflictos

La negociación permite resolver conflictos de manera pacífica y equitativa. Al tener habilidades de negociación, se pueden encontrar soluciones mutuamente beneficiosas en lugar de recurrir a confrontaciones o acciones adversas.

Toma de decisiones

La negociación implica llegar a acuerdos y tomar decisiones conjuntas. Al saber negociar, se tiene la capacidad de influir en el resultado y elegir la opción más favorable, considerando los intereses y objetivos de todas las partes involucradas.

Establecer relaciones sólidas

Una buena negociación se basa en la comunicación, el entendimiento y el respeto mutuo. Saber negociar ayuda a construir relaciones sólidas y duraderas, lo cual es crucial tanto en el ámbito personal como profesional.

Obtener resultados favorables

La habilidad para negociar eficazmente aumenta las posibilidades de obtener resultados favorables. La capacidad de persuadir, argumentar y llegar a acuerdos beneficiosos permite maximizar los beneficios y minimizar las pérdidas en cualquier contexto.

Tácticas que ayudan a lograr una negociación exitosa

Investigación previa: Prepararse antes de la negociación es esencial. Obtener información sobre la otra parte, sus intereses, necesidades y limitaciones, permitirá desarrollar estrategias más efectivas.

EL MAPA

Negociar es el proceso mediante el cual dos o más partes comunican, deliberan y discuten con el objetivo de alcanzar un acuerdo mutuo en beneficio de ambas. Durante una negociación, cada parte suele tener diferentes intereses, objetivos y perspectivas, y el propósito es encontrar una solución o compromiso que sea aceptable para todos los involucrados. La negociación puede aplicarse a diversos contextos, incluyendo negocios, política, relaciones laborales y en situaciones personales. La negociación es obtener lo que uno pueda al coste más bajo posible dejando la otra parte intacta y razonablemente en buenas condiciones para que lograr afianzar la relación de negocios si es el caso.

RANGOS

Desempeño de máxima eficiencia

INDICADORES

- Tiene un profundo conocimiento de la situación de la contraparte, analizando sus fortalezas y debilidades y se preocupa por investigar y obtener la mayor cantidad de información posible, tanto al nivel de la situación como de las personas involucradas en la negociación.
- Logra ponerse en el lugar del otro y anticipar sus necesidades e intereses ante una negociación.
- Se basa en criterios relacionados con la situación objetiva, independientes de sus propios juicios.
- Permanentemente busca mejores estrategias de negociación para producir resultados efectivos, cuidando las relaciones.
- Tiene instinto negociador, persuade, explica, da razones convincentes.
- Detecta las preocupaciones de su contraparte y las toma en cuenta para suavizar la negociación lo más pronto posible.
- Genuinamente desea llegar a un mutuo acuerdo.

Negociación

Escucha activa: Prestar atención a las necesidades y preocupaciones de la otra parte es crucial. Escuchar atentamente, hacer preguntas clarificadoras y mostrar empatía demuestran disposición para llegar a un acuerdo beneficioso para ambos.

Establecer metas claras: Definir objetivos claros y realistas es fundamental para orientar la negociación hacia una dirección específica y medible.

Encontrar puntos en común: Buscar intereses compartidos entre las partes involucradas puede ayudar a encontrar soluciones creativas y generar un compromiso mutuo.

Ser flexible: Mantener una actitud abierta a nuevas ideas y soluciones alternativas permite adaptarse a las circunstancias y encontrar opciones que beneficien a ambas partes.

Generar opciones: Proponer múltiples alternativas y soluciones puede ayudar a expandir el espacio de negociación y encontrar un terreno común para llegar a un acuerdo.

Negociar con integridad: Mantener una actitud ética y respetuosa durante todo el proceso de negociación es fundamental para construir relaciones sólidas y establecer un clima de confianza mutua.

En resumen, la habilidad de negociar de manera efectiva es valiosa en diversos aspectos de la vida. Saber negociar ayuda a resolver conflictos, tomar decisiones conjuntas, establecer relaciones sólidas y obtener resultados favorables. Aplicar tácticas como la investigación previa, la escucha activa, el establecimiento de metas claras y la flexibilidad puede proporcionar una ventaja en cualquier proceso de negociación.

Desempeño estable y eficiente

INDICADORES

- Busca, dentro de los argumentos que le son favorables, ventajas que beneficien a la contraparte para propiciar el acuerdo.
- Realiza una preparación exhaustiva de la negociación, generando una variedad de abordajes posibles que le permitan prever todas las alternativas y tener un mejor desempeño de la misma.
- Logra persuadir a la contra parte y "vender" sus ideas en beneficio de los intereses comunes de la organización.
- Se concentra en los intereses de ambas partes y no en las posiciones personales.
- Busca activamente puntos de coincidencia para partir de ellos y suavizar el proceso de negociación.
- Muestra un interés genuino para lograr acuerdos.

Desempeño estable y pero propenso a fallos

INDICADORES

- Antepone sus intereses y centra su esfuerzo en ello.
- Separa el problema de las personas, sin involucrarse emocionalmente, evitando problemas con la contraparte que puedan dificultar futuras negociaciones.
- Se concentra en criterios que a él benefician y muestra firmeza en sus planteos, pero también puede flexibilizar su postura para lograr sus objetivos.
- Antes de tomar contacto con la contraparte, reúne la información que le permite tener el mejor panorama posible de su situación e intereses.
- En cada negociación se esfuerza por identificar las ventajas comunes para ambas partes.
- Cuando comienza a “subir de tono la negociación”, se enfoca en la debilidades de su oponente para atacar sobre ellas.

Guía de apoyo

Negociación

Temario para desarrollar técnicas de negociación

Tema 1: Introducción a la negociación

Definición y conceptos básicos de la negociación.

Importancia de la negociación en diversos contextos.

Tipos de negociaciones (ganar-ganar, ganar-perder, perder-perder).

Características de una negociación exitosa.

Tema 2: Preparación para la negociación

Investigación y recopilación de información sobre la otra parte.

Identificación de objetivos y necesidades propias.

Establecimiento de límites y alternativas.

Análisis de fortalezas y debilidades en la negociación.

Tema 3: Comunicación efectiva en la negociación

Habilidades de escucha activa y empatía.

Uso de preguntas estratégicas para obtener información.

Comunicación no verbal y lenguaje corporal.

Uso de lenguaje positivo y constructivo.

Tema 4: Estrategias y tácticas de negociación

Identificación de intereses comunes y áreas de acuerdo.

Generación de opciones y soluciones creativas.

Negociación basada en principios y criterios objetivos.

Uso de tácticas de persuasión y argumentación.

Tema 5: Gestión de conflictos en la negociación

Identificación y manejo de emociones y tensiones.

Resolución de conflictos de manera pacífica y equitativa.

Técnicas de negociación colaborativa.

Uso de técnicas de negociación en situaciones difíciles.

Desempeño inestable

INDICADORES

- Maneja la comunicación en todos sus aspectos, a fin de facilitar el contacto y el intercambio de ideas.
- Se mantiene poco objetivo y contrarresta argumentos prejuiciosos o superficiales con solvencia.
- Basa su efectividad en su carisma y simpatía.
- No utiliza técnicas de negociación.
- Improvisa en ocasiones.
- Divaga durante las negociaciones largar.
- No prepara a conciencia sus argumentos.
- Puede ceder antes de tiempo.

Serias deficiencias para el desempeño

INDICADORES

- Se guía por sus objetivos globales, no logra acuerdos razonables y específicos.
- Es perseverante, mantiene sus argumentos, no cede ante presiones, aunque no tenga la razón y esto sea evidente.
- Carece de habilidades para comunicarse efectivamente con otros.
- Emite juicios subjetivos que afectan el clima y la posibilidad de intercambio objetivo.
- Tiende a involucrarse emocionalmente en la negociación, perjudicando futuros acuerdos.
- Confronta con temas personales si los considera de utilidad.
- Descalifica si lo cree necesario.

Negociación

Tema 6: Cierre y seguimiento de la negociación

Creación de acuerdos claros y mutuamente beneficiosos.

Documentación de los términos acordados.

Seguimiento y cumplimiento de los acuerdos negociados.

Evaluación y aprendizaje de la experiencia de negociación.

Es importante tener en cuenta que este temario puede adaptarse y ajustarse según las necesidades y objetivos específicos de cada contexto de negociación. Además, es recomendable combinar la teoría con prácticas, ejercicios de simulación y análisis de casos reales para aplicar y afianzar los conocimientos adquiridos.

DÓNDE ES INDISPENSABLE ESTA COMPETENCIA.

Hay varios puestos de trabajo que requieren un alto grado de capacidad negociadora, dados los constantes acuerdos y compromisos que se deben gestionar. Algunos de estos puestos incluyen:

1) Ejecutivo de Ventas y Desarrollo de Negocios: Para cerrar acuerdos y construir relaciones comerciales duraderas, deben persuadir a los clientes de las ventajas de sus productos o servicios.

2) Abogado: Los abogados negocian en nombre de sus clientes en una variedad de asuntos legales, que pueden incluir acuerdos de liquidación civil, negociaciones contractuales o disposiciones de tratados legales.

Agente de Compras o Comprador: Responsables de obtener los mejores precios y términos para los productos que sus empresas necesitan, deben negociar con proveedores y vendedores.

Prácticamente no presenta desempeño

INDICADORES

- No busca generar relaciones comerciales a largo plazo.
- Si es necesario mentir o engañar no duda en hacerlo.
- Emite juicios sobre la situación sin tener información acerca de las partes que la componen.
- Basa sus negociaciones en suposiciones y no en los intereses de las partes.
- No logra cerrar acuerdos satisfactorios para ambas partes.
- Busca su propia ventaja y satisfacción, sin preocuparse por la ganancia de la contraparte, logrando acuerdos beneficiosos en el corto plazo.
- No investiga ni busca informes sobre los intereses y características de sus interlocutores, por lo cual suele ir poco preparado a los encuentros.
- Deja un mal sabor de boca en las negociaciones.
- Rompe acuerdos antes acordados.
- Cede antes de tiempo.
- Puede mostrar una actitud hostil rápidamente.

Negociación

3) Agente Inmobiliario: Negocia ventas y alquileres de propiedades, buscando equilibrar los intereses de vendedores, compradores, arrendadores y arrendatarios.

4) Gerente de Recursos Humanos: Se encarga de negociar contratos laborales, paquetes de compensación y resolución de conflictos dentro de la organización.

5) Agente de Talentos o Deportes: Negocian contratos y acuerdos para sus clientes en la industria del entretenimiento o el deporte, incluyendo salario, beneficios, y otro tipo de condiciones.

6) Consultor de Gestión: Se enfrentan a la tarea de negociar términos de contratos y expectativas de servicio con los clientes, así como negociar dentro de su firma para obtener recursos.

7) Funcionario Diplomático o Negociador Internacional: Son expertos en negociar tratados, acuerdos comerciales y mantener relaciones diplomáticas entre naciones.

8) Director de Proyectos: Aunque no puedan parecer negociadores tradicionales, a menudo tienen que negociar recursos, plazos y prioridades tanto con miembros del equipo como con partes interesadas externas.

9) Gerente de Cadena de Suministro: Negocian los términos con proveedores, empresas de logística y distribuidores para asegurar el flujo eficiente de bienes y materiales.

Estos son solo algunos ejemplos, pero la capacidad negociadora es una habilidad valiosa en muchos campos y puede ser aplicada en una gama amplia de situaciones laborales.

Guía de acciones (Motivo: capacitación)

No desarrollada/Estacionaria

Sí es posible capacitar una persona en este nivel de dominio de la competencia tan bajo, incluso cuando una persona no tiene ningún desarrollo previo en la competencia. Si bien es cierto que se requiere un gran esfuerzo, varias de las veces vale la pena invertir en el proceso necesario para lograrlo, ya que el capital humano es el capital más valioso dentro de las organizaciones.

El proceso

Para lograrlo generalmente incluye los siguientes pasos:

1. Evaluación Inicial

Objetivo: Identificar el nivel de competencia actual del individuo.

- **Entrevistas:** Para conocer el contexto y los intereses de la persona.
- **Evaluaciones:** Utilizar pruebas y cuestionarios para medir las competencias actuales.

2. Identificación de Necesidades

Objetivo: Determinar las competencias específicas que se deben desarrollar.

- **Análisis de Puesto:** Entender las competencias requeridas para el puesto de trabajo deseado.
- **Feedback:** Recoger retroalimentación de supervisores, colegas o expertos en el área.

3. Diseño del Plan de Capacitación

Objetivo: Crear un plan estructurado para el desarrollo de competencias.

- **Objetivos de Aprendizaje:** Definir metas claras y medibles.
- **Contenidos:** Seleccionar materiales educativos y recursos de formación adecuados.
- **Métodos de Capacitación:** Decidir entre capacitación en el aula, online, talleres prácticos, coaching, etc.

4. Implementación del Plan de Capacitación

Objetivo: Poner en práctica el plan de formación.

- **Capacitación Formal:** Cursos, talleres, seminarios.
- **Capacitación en el Trabajo:** Entrenamiento en el puesto de trabajo, rotación de tareas.
- **Mentoría y Coaching:** Apoyo continuo de mentores o coaches.

5. Evaluación y Seguimiento

Objetivo: Medir el progreso y ajustar el plan según sea necesario.

- **Evaluaciones Continuas:** Pruebas, observaciones y feedback continuo.
- **Revisión de Progreso:** Comparar el nivel de competencia antes y después de la capacitación.
- **Ajustes del Plan:** Modificar el enfoque de capacitación basado en los resultados obtenidos.

6. Refuerzo y Mantenimiento

Objetivo: Asegurar que las competencias adquiridas se mantengan y mejoren con el tiempo.

- **Práctica Continua:** Oportunidades para aplicar las nuevas habilidades regularmente.
- **Actualización de Conocimientos:** Formación continua para mantenerse al día con nuevas prácticas y tecnologías.

Reconocimiento y Motivación: Recompensas y reconocimiento para incentivar el desarrollo continuo.

Este proceso estructurado permite desarrollar competencias laborales de manera efectiva, incluso desde un nivel inicial, garantizando que los individuos adquieran las habilidades necesarias para su desempeño profesional.

Capacitación formal

La capacitación formal es un tipo de capacitación estructurada y planificada que se lleva a cabo dentro de un entorno educativo organizado especializado, con el objetivo de desarrollar o mejorar las competencias laborales de los empleados.

Se caracteriza por:

Estar organizada y planificada

La capacitación formal se desarrolla de acuerdo a un programa previamente definido, con objetivos específicos y un cronograma establecido. Esto permite asegurar que la capacitación sea efectiva y relevante para las necesidades de los empleados.

Impartirse en un entorno educativo

La capacitación formal se lleva a cabo en un lugar físico o virtual diseñado para el aprendizaje, donde los empleados tienen la oportunidad de interactuar con instructores y otros participantes.

Centrarse en el desarrollo de competencias

El objetivo principal de la capacitación formal es desarrollar las competencias laborales de los empleados, es decir, las habilidades, conocimientos y actitudes que necesitan para desempeñar su trabajo de manera efectiva.

Utilizar metodologías de enseñanza y aprendizaje

La capacitación formal se basa en metodologías de enseñanza y aprendizaje que han sido probadas y validadas para ser efectivas en el desarrollo de competencias.

Evaluar el aprendizaje

La capacitación formal incluye mecanismos para evaluar el aprendizaje de los empleados y asegurar que hayan adquirido las competencias deseadas.

Algunos ejemplos de capacitación formal incluyen:

Cursos

Los cursos son programas de capacitación de duración variable que se enfocan en un tema específico. Pueden ser impartidos por instructores presenciales o en línea.

Talleres

Los talleres son sesiones de capacitación más cortas e intensivas que se enfocan en desarrollar una habilidad específica.

Seminarios

Los seminarios son eventos de corta duración que se enfocan en presentar información sobre un tema específico.

Conferencias

Las conferencias son eventos de corta duración donde un experto presenta información sobre un tema específico.

Programas de certificación

Los programas de certificación son programas de capacitación que culminan con la obtención de una certificación que acredita que el empleado ha adquirido las competencias necesarias para desempeñar un trabajo específico.

Motivos para invertir en este tipo de capacitación

La capacitación formal es una herramienta valiosa para las empresas que buscan desarrollar las competencias de sus empleados y mejorar su desempeño. Al invertir en capacitación formal, las empresas pueden:

Guía de acciones

Capacitación formal (Continuación)

Aumentar la productividad

Los empleados capacitados son más eficientes y productivos en su trabajo.

Mejorar la calidad

Los empleados capacitados cometen menos errores y producen un trabajo de mayor calidad.

Incrementar la innovación

Los empleados capacitados son más creativos e innovadores.

Reducir la rotación

Los empleados capacitados son más propensos a estar satisfechos con su trabajo y permanecer en la empresa.

Mejorar la imagen de la empresa

Una empresa que invierte en la capacitación de sus empleados proyecta una imagen de ser una organización comprometida con el desarrollo de su personal.

Capacitación personalizada

La capacitación personalizada en el ámbito de las competencias laborales se refiere a un enfoque educativo que adapta los programas de formación a las necesidades, habilidades y objetivos individuales de cada participante en función a la posición a desempeñar.

Cómo funciona

En lugar de ofrecer un programa único y estandarizado para todos, la capacitación personalizada se caracteriza por:

1. Evaluación individual

Se realiza un diagnóstico inicial para identificar las fortalezas, debilidades, conocimientos previos y estilos de aprendizaje de cada participante.

2. Planes de aprendizaje personalizados

Con base en la evaluación, se diseñan planes de formación específicos para cada individuo, considerando sus metas profesionales y el contexto laboral particular.

3. Contenidos y metodologías adaptadas

Se seleccionan los contenidos más relevantes para cada participante y se emplean metodologías de aprendizaje variadas, como tutorías, talleres prácticos, simulaciones, e-learning, entre otras, para facilitar la asimilación de los conocimientos.

4. Ritmo y seguimiento individualizado

Se respeta el ritmo de aprendizaje de cada persona, ajustando la duración y complejidad de las actividades formativas. Además, se brinda seguimiento personalizado para evaluar el progreso y ofrecer retroalimentación oportuna.

5. Flexibilidad y accesibilidad

La capacitación personalizada puede ofrecerse en diferentes modalidades, como presencial, virtual o mixta, para adaptarse a las necesidades y preferencias de los participantes.

Los beneficios de la capacitación personalizada en competencias laborales son numerosos

Mayor motivación y compromiso

Los participantes se sienten más involucrados en el proceso de aprendizaje al sentir que la formación se adapta a sus necesidades e intereses específicos.

Mejor comprensión y retención de conocimientos

Al enfocarse en temas relevantes y utilizar metodologías adecuadas, se facilita la comprensión y retención de los conocimientos adquiridos.

Desarrollo de habilidades más efectivas

La capacitación personalizada permite a los participantes desarrollar las habilidades que realmente necesitan para desempeñarse mejor en su trabajo.

Mayor productividad y desempeño

Una fuerza laboral con competencias laborales bien desarrolladas y alineadas con las necesidades de la organización contribuye a mejorar la productividad y el desempeño general.

Capacitación personalizada (Continuación)

Reducción de costos

Al enfocarse en las necesidades específicas de cada participante, se optimizan los recursos y se evita la inversión en formación irrelevante.

En resumen, la capacitación personalizada en competencias laborales es un enfoque educativo innovador que permite a las organizaciones desarrollar una fuerza laboral más competente, adaptable y productiva.

Entrenamiento básico

El entrenamiento básico en competencias laborales se refiere a un tipo de capacitación enfocada en reforzar y desarrollar las habilidades y conocimientos básicos que son necesarios para desempeñar un trabajo específico. Este tipo de entrenamiento suele ser **corto** e **intensivo**, y se centra en las tareas y responsabilidades esenciales relacionadas con el puesto.

Objetivos del entrenamiento básico en competencias laborales

- Brindar a los trabajadores las habilidades y conocimientos necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva y segura.
- Mejorar la productividad y la calidad del trabajo.
- Reducir errores y accidentes.
- Aumentar la motivación y el compromiso de los trabajadores.
- Preparar a los trabajadores para avanzar en su carrera profesional.

Características del entrenamiento básico en competencias laborales

- Se centra en las competencias básicas y esenciales para el puesto de trabajo.
- Es de corta duración, generalmente de pocas horas o días.
- Se imparte de manera práctica y experiencial, utilizando técnicas como la demostración, la práctica y la retroalimentación.
- Está adaptado a las necesidades específicas del puesto de trabajo y de la organización.
- Puede ser impartido por instructores internos o externos.

Ejemplos de entrenamiento básico en competencias laborales

- Capacitación en seguridad en el trabajo.
- Competencias blandas o transversales.
- Capacitación en atención al cliente.
- Capacitación en uso de software.
- Capacitación en técnicas de producción.
- Capacitación en resolución de problemas.

Beneficios del entrenamiento básico en competencias laborales

Para los trabajadores:

- Mejora sus habilidades y conocimientos.
- Aumenta su productividad y calidad del trabajo.
- Les permite avanzar en su carrera profesional.
- Los hace más competitivos en el mercado laboral.
- Aumenta su motivación y compromiso.

Para las organizaciones

- Mejora la productividad y la calidad del trabajo.
- Reduce errores y accidentes.
- Disminuye la rotación de personal.
- Aumenta la satisfacción del cliente.
- Fortalece la cultura organizacional.

En resumen, el entrenamiento básico en competencias laborales es una herramienta valiosa para mejorar las habilidades y conocimientos de los trabajadores, lo que a su vez beneficia tanto a los individuos como a las organizaciones.