

LA TIPOLOGÍA DE NEGOCIACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

María Piedad Ormaza Murillo Ph.D., José Orlando Zambrano Alcívar Ing.,
Carmen Cecilia Vera Párraga Ing., Martha Rocío Quijije Intriago Ing.

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López,
Campus Politécnico El Limón, ubicado en el km 2.7 vía Calceta-El Morro-El
Limón. Calceta, Manabí, Ecuador.

Contacto: mormaza@espam.edu.ec , mapiedad@hotmail.com

RESUMEN

El presente trabajo tuvo por objetivo investigar la relación de la tipología de negociación en la resolución de conflictos y los resultados obtenidos con base en las diferentes situaciones, circunstancias y contextos que rodean al ser humano. Bajo esta premisa se contemplaron los cuatro tipos de negociación según estudios de la Universidad de Harvard que la clasifica en negociación competitiva, colaborativa, acomodativa y evitativa. Para la obtención de la información que permitió analizar la relación entre la tipología y el estilo de negociación se aplicó como instrumento esencial el test de estilo a una muestra representativa de la población estudiantil objeto de estudio. Dicho test se adaptó a la necesidad de la investigación con aproximación a Montaner s/f con el propósito de establecer el estilo o tipología de negociación, estableciéndose 40 numerales que incluyeron tres opciones de elección (nada, moderadamente y totalmente). Los resultados principales radican en la relación directa que existe entre el estilo y tipología de negociación, obteniéndose que en mayor porcentaje se de negociación que se manifiesta es la colaborativa (ganar-ganar) lo cual es importante para una resolución de conflictos efectiva.

Palabras clave: Tipología, negociación, resolución, conflicto.

INTRODUCCIÓN

No todas las negociaciones son iguales. Para (Núñez, 2001) en ocasiones las personas tienden a afrontar negociaciones en las cuales hay que repartirse el pastel y los negociadores adoptan posiciones duras y enfrentadas. En otras ocasiones asistimos a negociaciones donde las partes colaboran para obtener ganancias mutuas.

Las negociaciones forman parte de la vida cotidiana, de hecho todo el tiempo estamos negociando en nuestras vidas. En todos los ámbitos, en la familia, en cualquier lado se realizan negociaciones. Por ejemplo, en el campo del derecho, los negociadores expertos defienden una de las partes, procurando obtener los mejores resultados para la parte representada. Dentro de un proceso de negociación judicial, el negociador determina el resultado menor que la otra parte esté dispuesto a aceptar, alterando sus solicitudes.

No es lo mismo buscar un acuerdo de los socios para poner en marcha un proyecto que tratar de mejorar la oferta de un proveedor o abordar una reestructuración de la plantilla con los representantes sindicales. Ni tampoco se requiere las mismas habilidades para llegar a un acuerdo desde una situación de supremacía que de subordinación. Dadas las diferentes circunstancias en las que nos podemos encontrar, es importante saber seleccionar entre los tipos de negociación el modelo que más se adapte a cada circunstancia.

Según Thomas Colosi y Arthur E. Berkely (2008) en negociación colectiva: el arte de conciliar conflictos, “las negociaciones se pueden definir prácticamente como el proceso que les ofrece a los contendientes la oportunidad de intercambiar promesas y contraer compromisos formales, tratando de resolver sus diferencias”. Para Julián Villalba, como explica en su obra ¿Es posible gerenciar negociaciones?, “la negociación es un proceso mediante el cual dos o más partes -que tienen intereses tanto comunes como opuestos- intercambian información a lo largo de un período, con miras a lograr un acuerdo para sus relaciones futuras”.

MATERIALES Y MÉTODOS

La muestra del estudio estuvo constituida por un total de 28 personas, pertenecientes a la población de posgrado de la ESPAM MFL, cabe señalar que los investigadores utilizaron un muestreo por conveniencia tomando como base la población total de maestrantes de la ESPAM MFL (176 estudiantes aproximadamente) de la cual se tomó como referencia el 16% de estudiantes para aplicar el respectivo instrumento.

El instrumento aplicado fue el test “*¿Cuál es tu estilo de negociación?*” en aproximación a Montaner s/f. La aplicación se realizó de forma individual a cada una de las personas seleccionadas de la muestra. Dicho cuestionario se elaboró con miras de determinar a qué estilo o tipología de negociación pertenece la muestra, conformado por 40 numerales que incluyen tres opciones de elección (nada, moderadamente y totalmente) que determinarán la tipología de negociación que cada quién posee.

	- Importancia resultados +	
+ Importancia relación -	Acomodativa perder/ganar	Colaborativa ganar/ganar
	Evitativa perder/perder	Competitiva ganar/perder

Universidad de Harvard

La *negociación competitiva* es aquella en la cual el negociador muestra una conducta agresiva con el objetivo de intentar conseguir la mayor parte del pastel de la negociación. Implica obtener los mejores resultados sin tener en cuenta la relación con el oponente. El negociador considera a la otra parte como un enemigo. Utiliza amenazas. Difícilmente modifica sus posiciones y se aferra a sus posturas. Es una situación de ganar/perder. Gana el negociador y pierde el adversario. Se recomienda asumir un estilo de negociación competitiva ante las siguientes circunstancias:

- Negociaciones que sólo tienen lugar una vez y la relación con la otra parte no tiene importancia.
- Negociaciones distributivas donde hay un reparto del pastel, en las cuales lo que gana una parte, lo pierde la otra.
- Negociaciones donde el precio es el único elemento importante.

La *negociación colaborativa* es aquella en la cual son importantes tanto el resultado como la relación. Las partes intentan conseguir el mejor resultado posible, manteniendo o fortaleciendo simultáneamente, su relación. Las partes ven el conflicto como una parte natural en las relaciones humanas, no como una señal de que algo malo ha sucedido (Alzate, R. 2000). Es decir nos encontramos ante una situación de ganar/ganar.

Se recomienda adoptar un estilo de negociación colaborativa ante las siguientes circunstancias:

- En negociaciones internas dentro de una organización en las cuales se pretende evitar los conflictos.
- Cuando se quiere desarrollar relaciones con la otra parte y obtener los mejores resultados para todos.
- Cuando las dos partes comparten objetivos comunes.

La *negociación acomodativa* es aquella en la cual el negociador muestra una conducta sumisa con el objetivo de desarrollar la relación con la otra parte, teniendo en cuenta que los resultados a corto plazo no serán los mejores. Estratégicamente el negociador opta por ceder a corto plazo para conseguir mejores resultados en el largo plazo. Acepta las propuestas de la otra parte e inclusive pérdidas para lograr el acuerdo. Implica una actitud de perder/ganar, pierde el negociador y gana su oponente. El negociador debe tener presente que es imposible adoptar permanentemente un estilo acomodativo ya que cediendo en todas las circunstancias muestra un imagen de debilidad difícil de desprenderse de ella en el futuro. Se recomienda desarrollar un estilo de negociación acomodativa ante las siguientes circunstancias:

- Cuando interesa priorizar y desarrollar la relación con la otra parte.
- Cuando se persigue ganarse la confianza del oponente.
- Cuando se opta por invertir en el largo plazo.

La *negociación evitativa* es aquella en la cual el negociador no quiere negociar ya que el fruto de la negociación conlleva el deterioro de la relación y resultados negativos. El negociador evita una negociación perder/perder, donde pierden ambas partes. Opta por no negociar. Se recomienda adoptar un estilo de negociación evitativa ante las siguientes circunstancias:

- Cuando los negociadores al negociar tienen más que perder que ganar.
- Cuando el negociador tiene claro que no va a lograr ningún beneficio de la negociación.
- Cuando la mejor alternativa posible al acuerdo negociado es mejor que el resultado previsible de la negociación. El negociador decide desarrollar esta alternativa, en vez de negociar.

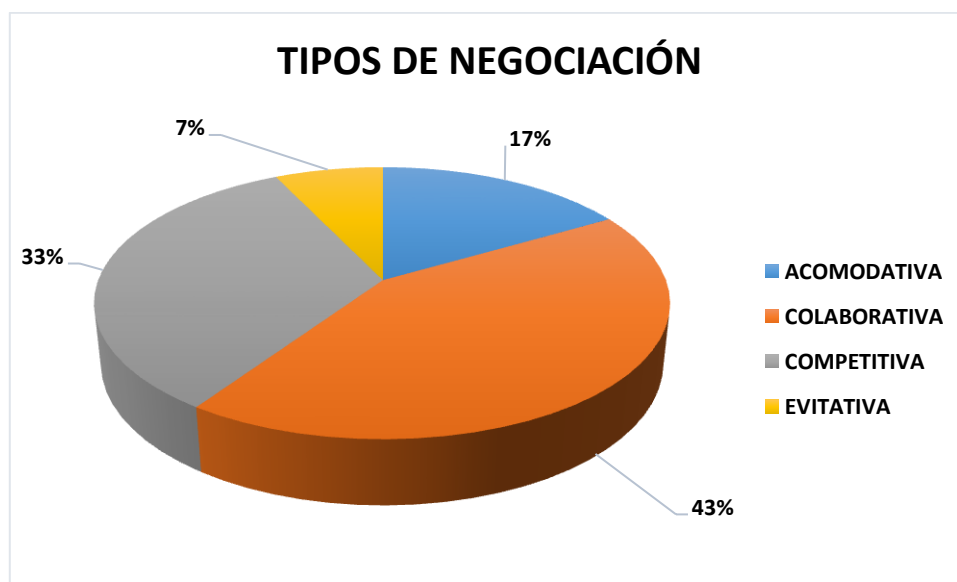
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se aplicó el test “¿Cuál es tu estilo de negociación?” (Anexo 01) al personal involucrado (Maestros de Posgrado) de cuyas respuestas se logró determinar los tipos de negociaciones que poseen.

Se realizó un análisis de cada una de las preguntas que componen el instrumento de evaluación. Determinando de esta manera la tipología que dominan los maestros en la negociación y resolución de conflictos.

En el gráfico 1 se muestran los resultados obtenidos una vez tabulado el test “¿Cuál es tu estilo de negociación? Determinando lo siguiente:

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS



Al analizar esta estadística, se puede notar que el 43% de los evaluados corresponden al tipo de negociación colaborativa, este porcentaje predominante está enfocado al beneficio mutuo, son los resultados más estables de las negociaciones; dado que ambas partes están contentas con el resultado, tienen pocas razones para retroceder en el futuro. Ambas partes tienen un incentivo para negociar entre sí de nuevo, sentando las bases para una relación de trabajo mutuamente beneficiosa.

Mientras que el 33% corresponde al tipo competitivo, teniendo en cuenta que los resultados de ganar-perder se producen cuando el lado perdedor no sabe

cuál es su mejor alternativa para llegar a un resultado en la negociación, o donde sigue negociando en contra de su propio interés. Muchos otros factores, como la coacción y la información asimétrica también pueden llevar a resultados de ganar-perder.

Un 17% de la muestra se inclina por el tipo de negociación Acomodativa, estos negociadores optan por ceder a corto plazo para conseguir mejores resultados en el largo plazo. Aceptan las propuestas de la otra parte e inclusive pérdidas para lograr el acuerdo.

Finalmente un 7% prefieren una negociación evitativa, es decir que alternativamente, Si una o ambas partes no pueden abandonar una negociación, pero no están dispuestos a hacer concesiones, ambas se verán obligadas a lidiar con las pobres consecuencias de no llegar a un acuerdo.

CONCLUSIONES

- El conflicto es una situación entre dos o más personas, con distintos criterios, la negociación es un elemento importante dentro de las interacciones entre grupos e individuos, ya que la misma sirve de estrategia para alcanzar los intereses de los participantes. La negociación es la mejor alternativa para solucionar un conflicto, en el momento en que las partes llegan a un acuerdo negociado, se genera un sentimiento de satisfacción entre ellas.
- Acorde a las encuestas realizadas a la población escogida, se puede determinar que el mayor porcentaje que existe de tipo de negociación es colaborativa (ganar – ganar), es decir que el 43% de los evaluados corresponden al tipo de negociación colaborativa, con base a varios autores se pueden describir que poseen actitud de cooperación e intentan mantener una excelente relación con su oponente.
- Este tipo de investigaciones permite definir la tipología de negociación de una persona en particular y distinguir la manera de negociar de manera individual y colectivamente, no obstante las formas de actuación, conducta y comportamiento ante determinada situación.

BIBLIOGRAFÍA

- Jorge Palacios Plaza. (2008). Business Pocket: Técnicas Avanzadas de Negociación. España: NetBiblo. (p. 36-38)
- Susana Fernández Martos. (2005). Técnicas de Negociación. Vigo: Ideaspropias. (p. 10-12).
- Tomas Crespo Ramos, Francisco Carreño Sandoval. (2003). Administración de Empresas. Volumen II . España: MAD, S.L. (p. 266-267).
- Álzate S/f. Teoría del Conflicto. Cuba, 41-45.
- Montaner S/F. *“¿Cuál es tu estilo de negociación?”*.
- Núñez, R. (2001) Negociación, mediación y conciliación, como métodos alternativos de solución de controversias, Bogotá, Leyer, pp. 30 y 31.
- Caivano, R. (2014). “Mecanismos Alternativos para la Resolución de Conflictos, Negociación, Conciliación y Arbitraje”, Editor E. Moame Drago, Primera Edición.
- Osorio, A. (sf). Conciliación mecanismo alternativo de solución de conflictos por excelencia. Disponible en: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/derecho/dere4/Tesis-15.pdf>