



En Línea

#DesarrollaTuNivelTop



Negociación Avanzada



SEMANA 26



En Línea

#DesarrollaTuNivelTop



Subtemas

- **Fundamentos de las Negociaciones Avanzadas**
- **Estrategias y Tácticas de Negociación Avanzada**
- **Manejo de Conflictos y Cierre de Negociaciones**



En Línea

#DesarrollaTuNivelTop



Fundamentos de las Negociaciones Avanzadas



Repaso de Conceptos Básicos

- **Definición de Negociación:** "Proceso mediante el cual dos o más partes con intereses diferentes buscan llegar a un acuerdo mutuamente aceptable."
- **BATNA (Mejor Alternativa a un Acuerdo Negociado):** "Tu plan B si la negociación no llega a buen puerto. Fortalece tu posición."
- **ZOPA (Zona de Posible Acuerdo):** "El rango donde los intereses de ambas partes se superponen y el acuerdo es posible. Buscarla es clave."



El contenido de esta presentación es exclusivamente para fines educativos o informativos, y queda prohibido cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación.



Repaso de Conceptos Básicos

- **Negociación Distributiva (Ganar-Perder):** "Suma cero, pastel fijo, cada parte busca maximizar su parte. Ej. compra-venta de un coche."
- **Negociación Integrativa (Ganar-Ganar):** "Creación de valor, expansión del pastel, búsqueda de soluciones creativas que beneficien a ambas partes.
Ej. acuerdos laborales a largo plazo."
- **La Importancia de la Preparación:** "Es el 80% del éxito. Conoce tus objetivos, tus límites y a la otra parte."



El contenido de esta presentación es exclusivamente para fines educativos e informativos, y queda prohibido cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación.



Principios de las Negociaciones Avanzadas

Pensamiento Estratégico:

- Visión a largo plazo: No solo el acuerdo actual, sino la relación futura.
- Anticipación: Prever movimientos y reacciones de la otra parte.
- Objetivos claros: Definir qué se quiere lograr realmente.

Inteligencia Emocional:

- Autoconciencia: Reconocer tus propias emociones y cómo te afectan.
- Autorregulación: Manejar el estrés y la frustración.
- Empatía: Comprender las emociones y perspectivas del otro.





Principios de las Negociaciones Avanzadas

Asertividad y Empatía:

- Asertividad: Defender tus derechos y necesidades de forma clara y respetuosa.
- Empatía: Ponerse en los zapatos del otro para entender sus motivaciones.
- El equilibrio es clave: Ser firme en tus intereses, flexible en las formas.

Creación de Valor:

- Ir más allá de la distribución: No sólo dividir el pastel, sino hacerlo más grande.
- Identificar intereses ocultos: Descubrir qué es realmente importante para ambas partes.
- Soluciones creativas: Brainstorming de opciones mutuamente beneficiosas.



El Rol del Profesional de RRHH como Negociador Estratégico

Negociaciones con Empleados:

- Salarios y beneficios.
- Gestión de conflictos y quejas.
- Acuerdos de salida / despidos.
- Planes de carrera y desarrollo.

Negociaciones con Sindicatos:

- Contratos colectivos.
- Condiciones laborales.
- Reestructuraciones.

Negociaciones con Proveedores y Socios:

- Servicios de outplacement, capacitación, software de RRHH.
- Convenios con instituciones educativas.

Negociaciones Internas con la Dirección/Otras Áreas:

- Asignación de presupuestos para RRHH.
- Implementación de nuevas políticas o programas.
- Gestión del talento, retención.



En Línea

#DesarrollaTuNivelTop



Estrategias y Tácticas de Negociación Avanzada



De la Posición a los Intereses: La Clave

Posiciones: "Lo que decimos que queremos (superficial)."

- Ejemplo: "Quiero un aumento del 20%."

Intereses: "Lo que *realmente* necesitamos o nos motiva detrás de la posición (profundo)."

- Ejemplo: "Necesito un aumento del 20% porque siento que mi salario está por debajo del mercado y valoro el reconocimiento por mi desempeño."

Necesidades: "Las motivaciones más básicas y universales (seguridad, reconocimiento, autonomía)."





De la Posición a los Intereses: La Clave

Técnicas para Descubrir Intereses Ocultos:

- Hacer preguntas abiertas y de sondeo ("¿Por qué es importante para ti...?", "¿Qué pasaría si...?").
- Escucha activa: Prestar atención no solo a las palabras, sino al tono y lenguaje corporal.
- Investigación previa: Conocer el contexto de la otra parte.

Importancia: "Al entender los intereses, podemos buscar soluciones creativas que satisfagan a ambas partes, más allá de la posición inicial."



Poder y Conocimiento en la Mesa de Negociación

Fuentes de Poder en la Negociación:

- **Poder de la Alternativa (BATNA):** Cuanto mejor sea tu BATNA, más poder tienes.
- **Poder de la Información:** Quién tiene más datos relevantes.
- **Poder de la Experiencia/Legitimidad:** Conocimiento técnico, autoridad formal.
- **Poder Relacional:** La fuerza de la relación existente.





Poder y Conocimiento en la Mesa de Negociación

- **Poder de Coerción/Recompensa:** Capacidad de imponer o dar incentivos.
- **Estrategias para Equilibrar el Poder:**
 - Fortalecer tu BATNA.
 - Recopilar toda la información posible.
 - Crear alianzas.
 - Enfocarse en intereses mutuos, no en el poder.



Poder y Conocimiento en la Mesa de Negociación

Manejo de la Información:

- **Recolección:** Investigar a la otra parte (historial, objetivos, presiones).
- **Revelación Estratégica:** Decidir qué información compartir y cuándo.
- **Protección:** Evitar revelar información sensible innecesariamente.
- **La ética:** No engañar ni manipular con información falsa.

El poder no es estático; se puede influir en él.

La información es una de tus mayores monedas de cambio.





Tácticas Clave para el Negociador Experto

Anclaje (Anchoring):

- "Establecer un punto de referencia inicial (alto o bajo) para influir en las expectativas del otro."
- Útil para iniciar, pero debe ser razonable.

Reencuadre (Framing):

- "Presentar la información de una manera que destaque ciertos aspectos y guíe la percepción del otro."
- Ej: "Esto no es un costo, es una inversión que te generará X retorno."

Concesiones Estratégicas:

- "Ceder poco a poco y de forma justificada."
- Nunca dar sin pedir algo a cambio (reciprocidad).
- Guardar algunas concesiones para el final.



Tácticas Clave para el Negociador Experto

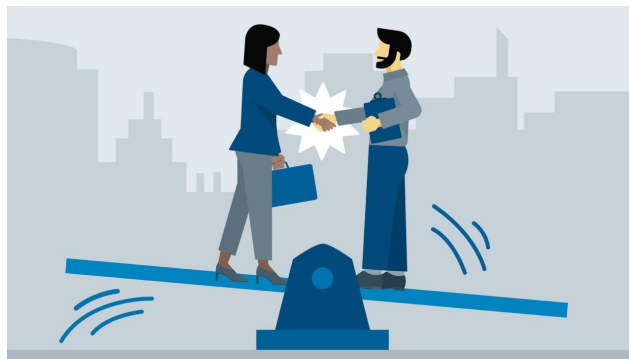
Negociación Basada en Principios:

"Separar a la persona del problema."

"Enfocarse en intereses, no en posiciones."

"Generar opciones de mutuo beneficio."

"Insistir en el uso de criterios objetivos (ej. datos de mercado, estudios)."





Más Allá de lo Básico: Psicología y Persuasión

- **Uso de la Reciprocidad:** "Si doy algo, la otra parte se siente impulsada a dar algo a cambio." (Pequeñas concesiones pueden generar grandes resultados).
- **Escasez:** "Crear la percepción de que una oferta o recurso es limitado en tiempo o cantidad." (Ej. "Esta posición se cerrará pronto").
- **Autoridad:** "Referirse a expertos, normas o figuras de autoridad para respaldar tu posición." (Ej. "Las políticas de la empresa dictan...", "Según el estudio X...").



El contenido de esta presentación es exclusivamente para fines educativos e informativos, y queda prohibido cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación.



Más Allá de lo Básico: Psicología y Persuasión

Manejo de Objeciones y Resistencia:

- Escuchar activamente la objeción.
- Empatizar y validar el punto de vista.
- Replantear o refutar con hechos y beneficios.
- Preguntar "¿Qué necesitarías para que esto funcione?".





Cuando Hay Más de Dos Partes

Desafíos:

- Múltiples intereses y agendas.
- Mayor complejidad en la comunicación.
- Riesgo de formación de coaliciones.
- Lentitud en la toma de decisiones.

Ventajas (si se gestiona bien):

- Mayor diversidad de ideas y soluciones.
- Mayor legitimidad del acuerdo final.
- Reparto de riesgos.

Coordinación Interna del Equipo Negociador:

- Definir roles y responsabilidades claramente.
- Establecer una estrategia unificada y puntos no negociables.
- Comunicación constante y señales preestablecidas.
- Elegir un portavoz, pero que todos aporten.



En Línea

#DesarrollaTuNivelTop



CONCLUIMOS LA PRIMER PARTE DE NUESTRA SESIÓN



SEMANA 26

CONTINUAMOS



En Línea

#DesarrollaTuNivelTop



Manejo de Conflictos y Cierre de Negociaciones



Negociación en Situaciones de Conflicto y Alta Presión

Identificación de Señales de Conflicto:

- Lenguaje corporal agresivo.
- Tono de voz elevado.
- Interrupciones constantes.
- Ataques personales.
- Falta de escucha.

Técnicas de Desescalada:

- Mantener la calma: Respira hondo.
- Escucha activa y validación emocional ("Entiendo que estés frustrado/a").
- Reenfocar en el problema, no en la persona.
- Proponer una pausa si la tensión es muy alta.
- Buscar puntos en común para empezar.



Negociación en Situaciones de Conflicto y Alta Presión

Cómo Mantener la Calma y el Control Emocional:

- Preparación mental (visualización, escenarios).
- Pausas estratégicas.
- Reconocimiento de tus propios detonantes.

El Rol del Mediador en RRHH:

- Facilitar la comunicación.
- Ayudar a las partes a encontrar soluciones.
- Mantener la neutralidad y la confidencialidad.
- No imponer soluciones, sino guiar hacia ella:





Superación de Impasses y Bloqueos

¿Qué es un Impasse?

• "Un punto muerto donde las partes no logran avanzar."

•Causas Comunes:

- Intereses no alineados.
- Falta de opciones.
- Emociones intensas.
- Percepción de desequilibrio de poder.





Superación de Impasses y Bloqueos

Técnicas para Romper el Estancamiento:

- **Replantear el problema:** Verlo desde una nueva perspectiva.
- **Buscar nuevas opciones:** "Brainstorming" conjunto para soluciones creativas.
- **Cambiar de tema o tomar un descanso:** Relajar la tensión.
- **Cambiar el formato:** De presencial a videollamada, o viceversa.
- **Traer una nueva persona:** Un mediador o un experto.
- **Concesión condicional:** "Si tú [haces esto], nosotros [haremos esto]."
- **La Importancia de las Pausas:** "Permiten reflexionar, reducir la tensión y reevaluar la estrategia."





El Cierre del Acuerdo y el Seguimiento

Cómo Consolidar el Acuerdo:

- Resumir los puntos clave del acuerdo para asegurar que ambos estén de acuerdo.
- Confirmar los compromisos de cada parte.

La Importancia de la Comunicación Clara y la Documentación:

- Poner el acuerdo por escrito (acta, contrato, memorándum).
- Detallar responsabilidades, plazos y métricas (si aplica).

•Fases Post-Negociación:

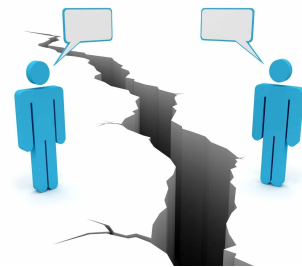
- Implementación:** Poner en marcha lo acordado.
- Seguimiento:** Monitorear el progreso y asegurar el cumplimiento.
- Evaluación:** ¿El acuerdo resolvió el problema? ¿Se mantuvo la relación?



Crisis de Comunicación Externa y el Rol de RRHH

Recapitulación de los Puntos Clave:

- La preparación es fundamental.
- Enfócate en intereses, no solo en posiciones.
- La inteligencia emocional y la empatía son tus mejores herramientas.
- Las tácticas avanzadas son efectivas, pero siempre con ética.
- Las herramientas digitales te dan una ventaja.
- Un buen acuerdo es solo el inicio; el seguimiento es vital.





Apliquemos lo aprendido



El contenido de esta presentación es exclusivamente para fines educativos e informativos, y queda prohibido cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación.



BIBLIOGRAFÍA (Artículos o e-books con referencias en formato APA)

- **Costa, J. (2007).** *DirCom: La gestión estratégica de la comunicación en las organizaciones.* Paidós.
- **Villafañe, J. (2010).** *La buena reputación: Claves del valor intangible de las empresas.* Pirámide.
- **Capriotti, P. (2009).** *Branding Corporativo: Fundamentos para la gestión estratégica de la identidad corporativa.* Aresta.
- **Argenti, P. A. (2007).** *Comunicación corporativa.* McGraw-Hill.
- **Wilcox, D. L., Cameron, G. T., Reber, B. H., & Shin, J. (2019).** *Public Relations: Strategies and Tactics.* Pearson.
- **Quirke, B. (2008).** *Comunicación interna: Claves para una estrategia de éxito.* Ediciones Díaz de Santos.



SEMANA 26 COMPLETADA

¡Felicidades!

Éxito en tu evaluación



©Top Learning Online, S.C., 2025.

Todos los derechos reservados. Prohibida su reproducción, difusión o uso sin autorización escrita.



En Línea

#DesarrollaTuNivelTop



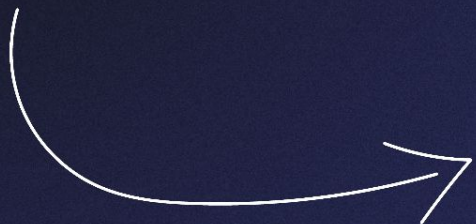
En Línea

#DesarrollaTuNivelTop

¿Quieres aprender más?

Susíbete a nuestro canal
de  YouTube

y descubre más contenido
educativo



Top Learning

@Toplearningoficial · 1.33 K suscriptores · 185 videos

¡Guilamos a profesionistas a #desarrollarsunivelTop +50k estudiantes certificados

linktr.ee/toplearningoficial y 4 vínculos más

Suscribirse

Principal Videos Shorts Playlists

Más recientes Popular Más antiguos



¿Cómo funciona una Tarjeta de Crédito?

3 vistas · hace 17 horas



La Importancia de Tomar Cursos

11 vistas · hace 4 días



¿Quién es Marcos Galperin? ·
Emprendedores Top

8 vistas · hace 7 días



Transformación Digital

23 vistas · hace 11 días



@toplearningoficial