



NEGOCIACIÓN Y TOMA DE DECISIONES

Unidad 1. Negociación: Fundamentos y recursos para la toma de decisiones

Tema 1.1. Conceptos básicos de la negociación

Introducción

La negociación es una habilidad esencial en el ámbito turístico, donde las interacciones entre diferentes actores, como proveedores, agencias de viajes, clientes y organizaciones gubernamentales, son constantes. Comprender los conceptos básicos de la negociación no solo ayuda a alcanzar acuerdos beneficiosos, sino que también fomenta relaciones laborales efectivas y el desarrollo de estrategias adecuadas para resolver conflictos. Este documento explorará los fundamentos de la negociación, sus elementos clave, tipos, procesos y su importancia en el sector turístico.

1. Definición de Negociación

La negociación se define como un proceso de comunicación en el cual dos o más partes intentan llegar a un acuerdo sobre un asunto de interés común. Este proceso involucra el intercambio de propuestas, la búsqueda de soluciones y la toma de decisiones conjuntas. La negociación es inherente a la naturaleza humana y se presenta en diversas situaciones, desde la vida personal hasta el entorno profesional.

1.1. Elementos de la Negociación

Los principales elementos que componen la negociación son:

- **Partes Involucradas:** Incluyen a los negociadores, que pueden ser individuos o grupos. Cada parte tiene sus propios intereses y objetivos que busca alcanzar durante el proceso de negociación.
- **Intereses y Objetivos:** Cada negociador entra a la mesa con intereses que pueden ser complementarios o en conflicto. Es esencial identificar y entender estos intereses para facilitar el proceso de negociación.
- **Contexto:** El entorno en el que se lleva a cabo la negociación también juega un papel crucial. Factores como la cultura, la situación económica y las relaciones interpersonales influyen en el desarrollo y el resultado de la negociación.

2. Tipos de Negociación

Las negociaciones pueden clasificarse en diferentes tipos, cada una con su propio enfoque y estrategias.

2.1. Negociación Distributiva

2.1.1. Definición

La negociación distributiva, también conocida como "negociación de suma cero", se centra en la distribución de un recurso limitado. En este tipo de negociación, una parte busca maximizar su propio beneficio a expensas de la otra. La premisa básica es que hay una cantidad fija de recursos que se deben dividir, lo que lleva a un enfoque competitivo.

2.1.2. Características

- **Competitividad:** Cada parte busca obtener la mayor parte posible del recurso.
- **Foco en el resultado:** El interés principal es el resultado final, no el proceso.



NEGOCIACIÓN Y TOMA DE DECISIONES

- **Intereses opuestos:** Las partes tienen intereses en conflicto, donde el éxito de una depende del fracaso de la otra.
- **Cierre rápido:** Generalmente, estas negociaciones se resuelven de manera rápida, pero a menudo a costa de relaciones a largo plazo.

2.1.3. Ejemplo en Turismo

Un ejemplo de negociación distributiva en el sector turístico podría ser la negociación de tarifas entre un hotel y una agencia de viajes. La agencia busca obtener el mejor precio posible para ofrecer a sus clientes, mientras que el hotel desea maximizar sus ingresos. Ambas partes pueden verse obligadas a ceder en ciertas áreas, pero el enfoque principal es conseguir el mejor trato.

2.2. Negociación Colaborativa

2.2.1. Definición

La negociación colaborativa, a menudo llamada "negociación integrativa", se basa en la idea de que ambas partes pueden beneficiarse mutuamente. En este tipo de negociación, el objetivo es encontrar soluciones que satisfagan las necesidades e intereses de todas las partes involucradas.

2.2.2. Características

- **Cooperación:** Se fomenta un ambiente de colaboración y confianza.
- **Intereses comunes:** Las partes buscan intereses y objetivos que se alineen, en lugar de competir.
- **Soluciones creativas:** Se exploran alternativas que pueden llevar a beneficios mutuos.
- **Relaciones a largo plazo:** Se enfoca en construir y mantener relaciones positivas entre las partes.

2.2.3. Ejemplo en Turismo

Un ejemplo de negociación colaborativa en el ámbito turístico podría ser la creación de un paquete turístico conjunto entre un hotel y una empresa de transporte. Ambas partes trabajan juntas para diseñar un paquete atractivo que beneficie a sus clientes. Esto no solo mejora la oferta de servicios, sino que también fortalece la relación entre las empresas involucradas.

3. Comparación entre Negociación Distributiva y Colaborativa

Característica	Negociación Distributiva	Negociación Colaborativa
Enfoque	Competitivo	Cooperativo
Intereses	Opuestos	Comunes
Objetivo	Maximizar beneficios individuales	Encontrar soluciones mutuas
Relaciones	Pueden deteriorarse	Se fomentan y mantienen
Creatividad	Limitada	Alta

La comprensión de los tipos de negociación, como la distributiva y la colaborativa, es fundamental para los profesionales del turismo. Mientras que la negociación distributiva puede ser efectiva en situaciones donde los recursos son limitados y hay intereses opuestos, la negociación colaborativa se presenta como una estrategia más beneficiosa para construir relaciones a largo plazo y encontrar soluciones que satisfagan a todas las partes. Desarrollar



NEGOCIACIÓN Y TOMA DE DECISIONES

habilidades en ambos tipos de negociación permitirá a los futuros profesionales del turismo abordar diversos escenarios con confianza y eficacia.

4. Proceso de Negociación

El proceso de negociación consta de varias etapas que guían a las partes desde la preparación inicial hasta el cierre del acuerdo.

4.1. Preparación

La preparación es fundamental para el éxito de la negociación. Durante esta etapa, los negociadores deben:

- Establecer objetivos claros.
- Investigar y comprender a la otra parte.
- Preparar argumentos y alternativas.

4.2. Interacción

La fase de interacción implica la presentación de propuestas y la discusión de las mismas. Aquí, es crucial practicar la escucha activa y mantener una comunicación clara. Durante esta etapa, las partes pueden hacer concesiones y ajustar sus propuestas para acercarse a un acuerdo.

4.3. Cierre

El cierre es la etapa final en la que se formaliza el acuerdo. Esto puede incluir la redacción de un contrato o un acuerdo verbal claro. Es esencial que ambas partes se sientan satisfechas con el resultado para asegurar una relación futura positiva.

5. Importancia de la Negociación en Turismo

La negociación juega un papel crítico en el sector turístico, afectando diversos aspectos:

5.1. Relaciones Comerciales

En el turismo, las negociaciones son comunes entre proveedores de servicios, como hoteles, aerolíneas y agencias de viajes. Establecer acuerdos beneficiosos permite a las empresas mejorar su competitividad y ofrecer mejores servicios a sus clientes.

5.2. Resolución de Conflictos

Los conflictos pueden surgir entre clientes y proveedores, y la capacidad de negociar efectivamente puede ayudar a resolver estos problemas de manera constructiva. Una negociación bien gestionada puede prevenir la escalada de conflictos y mantener relaciones positivas.

5.3. Desarrollo de Alianzas

Las negociaciones también son fundamentales para el desarrollo de alianzas estratégicas entre empresas turísticas. Estas colaboraciones pueden enriquecer la oferta de servicios y contribuir al crecimiento del sector.

En conclusión, los conceptos básicos de la negociación son fundamentales para el éxito en el ámbito turístico. Comprender sus elementos, tipos y el proceso de negociación permite a los profesionales del turismo tomar decisiones informadas y efectivas. Desarrollar habilidades de negociación no solo beneficia a las empresas en sus relaciones comerciales, sino que también promueve un entorno colaborativo y una resolución efectiva de conflictos. Al dominar estas habilidades, los futuros profesionales del turismo estarán mejor preparados para enfrentar los desafíos de la industria y contribuir a su crecimiento y sostenibilidad.



NEGOCIACIÓN Y TOMA DE DECISIONES

6. Videos recomendados

1. Negociación: aspectos esenciales. William Ury y Simon Sinek
<https://www.youtube.com/watch?v=JoEHh0HEEDs>
2. Iniciación a la negociación y toma de decisiones
<https://www.youtube.com/watch?v=yhsXvXEITSE>
3. Toma de decisiones y Negociación en el ámbito profesional
<https://www.youtube.com/watch?v=iYNO67AtiU>

Tarea 1.1. Conceptos básicos de negociación

Preguntas:

1. Definición de negociación:

- Explica con tus propias palabras qué es la negociación y por qué es importante en el sector turístico. Incluye al menos dos ejemplos prácticos donde se aplique la negociación en la industria turística.

2. Elementos de la negociación:

- Identifica y describe los elementos clave de una negociación. ¿Cómo influyen estos elementos en el éxito o fracaso de una negociación? Proporciona un ejemplo relacionado con la gestión de un hotel o una agencia de viajes.

3. Negociación distributiva vs. negociación colaborativa:

- Explica la diferencia entre negociación distributiva y negociación colaborativa. ¿En qué situaciones sería más adecuada cada una en el ámbito turístico? Utiliza ejemplos específicos para justificar tu respuesta.

4. Preparación en la negociación:

- ¿Por qué es importante la preparación antes de entrar en una negociación? ¿Qué pasos seguirías al preparar una negociación con un proveedor turístico? Menciona los aspectos clave que tomarías en cuenta.

5. Resolución de conflictos en la negociación:

- Imagina que estás negociando con una empresa de transporte turístico y se presenta un conflicto sobre el precio del servicio. ¿Cómo abordarías este conflicto aplicando los principios de una negociación efectiva? Explica el proceso que seguirías para llegar a un acuerdo.

6. Importancia de la comunicación en la negociación:

- Reflexiona sobre el papel que juega la comunicación en una negociación exitosa. ¿Qué técnicas de comunicación podrían ser útiles para mejorar el proceso de negociación entre un operador turístico y un cliente?

7. Cierre de una negociación:



NEGOCIACIÓN Y TOMA DE DECISIONES

- ¿Qué factores deben considerarse para asegurar un cierre exitoso en una negociación? Describe cómo garantizarías que ambas partes queden satisfechas al finalizar una negociación relacionada con la compra de paquetes turísticos.

8. Autoevaluación en la negociación:

- Después de finalizar una negociación, ¿por qué es útil realizar una autoevaluación del proceso? Menciona tres aspectos que evaluarías para mejorar futuras negociaciones en un contexto turístico.