

El arte de negociar sin miedo

El arte de negociar sin miedo

Las negociaciones más importantes no ocurren únicamente en contratos. Ocurren todos los días cuando administramos recursos, manejamos expectativas y colaboramos con otras áreas.

Rompehielo

¿Cuál es la negociación más difícil para ustedes?

- Suplidor
- Médicos
- Enfermería
- Administración
- Pacientes

¿Qué es negociar?

- ✓ Resolver problemas/ situaciones
- ✓ Manejar intereses
- ✓ Crear alternativas
- ✓ Construir acuerdos

Escenario #1

Grupo A = Suplidor

Grupo B = Compras

Situación:

- Aranceles aumentaron costos.
- Suplidor pide 18% aumento.
- Hospital tiene presupuesto congelado.

Objetivo:

- Llegar a un acuerdo en 5 minutos.



Investigar antes de negociar

- Consumo anual
- Alternativas disponibles
- Contratos vigentes
- Competencia
- Impacto clínico



¿Por qué negociamos con miedo?

El miedo aparece cuando sentimos que una conversación puede generar rechazo, tensión o pérdida de control. En hospitales, la presión constante, las emociones y la urgencia hacen que muchas conversaciones difíciles se manejen desde reacción en lugar de estrategia. Cuando negociamos desde el miedo, reaccionamos. Cuando negociamos desde claridad, construimos soluciones.

Elementos que impactan toda negociación

- La confianza
- La comunicación
- El poder
- La percepción de riesgo

Escenario #1

Negociación bajo presión:

- El producto está en backorder
- Solo queda un suplidor
- El médico lo necesita para mañana
- El precio aumentó a un 25%

¿Cómo negociamos cuando aparentemente no tenemos el poder?

Los errores más comunes

- Negociar desde la emoción
- Llegar sin información
- Aceptar la primera oferta
- Enfocarse solo en el precio
- Tomar decisiones extremas

¿Cómo medimos el éxito?

Para una negociación exitosa debe cumplir con estos:

1. Resolver el problema
2. Mantener la relación
3. Permitir una futura colaboración

Los 7 Elementos de Harvard

El modelo de Harvard propone una estructura estratégica para conducir negociaciones más efectivas y menos emocionales. Su enfoque busca mejorar la comunicación, fortalecer relaciones y construir acuerdos legítimos y sostenibles.

Los 7 Elementos de Harvard

Alternativas: son las posibilidades de retirarse que dispone cada parte si no se llega a un acuerdo.

Intereses: lo que buscan las partes.

Opciones: son las opciones que están sobre la mesa de negociación o las que pudieran ponerse sobre ella. Sabemos que tenemos el mejor acuerdo cuando no lo podemos mejorar sin perjudicar alguna de las partes.

Los 7 Elementos de Harvard

Legitimidad: cuando otros factores son iguales, un acuerdo es mejor en la medida en la que cada parte le parezca justo.

Compromiso: son planteamientos verbales o escritos que especifican lo que hará o dejará de hacer. Los compromisos pueden ser incorporados a medida que vaya corriendo la negociación.



Los 7 Elementos de Harvard

Comunicación: la negociación eficaz requiere de una efectiva comunicación clara, esto ayuda a mejorar el resultado, de manera eficiente.

Relación: mejora la capacidad para trabajar en conjunto. Las negociaciones más importantes se hacen con las personas o instituciones con las cuales hemos negociado antes y negociaremos de nuevo.

Escenario #4: Subasta



Hospital A

- Presupuesto: \$100,000
- Necesidad: 1,000 unidades
- Tiene 2 semanas de inventario restante.

Hospital B

- Presupuesto: \$100,000
- Necesidad: 1,000 unidades
- Tiene inventario para solo 3 días.

Hospital C

- Presupuesto: \$100,000
- Necesidad: 1,000 unidades
- Finanzas congeló gastos extraordinarios.

Hospital D

- Presupuesto: \$100,000
- Necesidad: 1,000 unidades
- Tiene un médico estrella exigiendo ese producto.



Desarrollo de la Subasta

Ronda 1 - Precio actual: \$100 por unidad

Ronda 2 - El precio aumenta a un 15%

Ronda 3 - Solo quedan 2,500 unidades disponibles

Ronda 4 - El médico exige disponibilidad inmediata



Resultados de la Subasta

- El contexto cambia la negociación.
- La urgencia cambia las decisiones.
- El riesgo pesa más que el precio.
- Negociar es gestionar intereses, no posiciones.

El poder en una negociación no siempre lo tiene quien vende. Lo tiene quien mejor entiende sus alternativas, riesgos e intereses.



Recomendaciones Prácticas

Las negociaciones exitosas rara vez ocurren por casualidad. La preparación, la escucha activa y la capacidad de hacer preguntas correctas aumentan significativamente la posibilidad de alcanzar mejores resultados.

Ejemplo: Escuchar activamente
Cuestionar suposiciones
Preparar opciones



Conclusión

Negociar sin miedo no significa evitar conversaciones difíciles ni imponerse sobre otros. Significa desarrollar la capacidad de escuchar, comprender intereses y construir soluciones donde las relaciones también salgan fortalecidas.



Gracias