

LAS VENTAJAS DE APLICAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL A LAS  
NEGOCIACIONES EMPRESARIALES EN COLOMBIA



CRISTIAN DARIO RESTREPO JIMENEZ

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

ESPECIALIZACION ALTA GERENCIA

BOGOTA, MAYO 2016

LAS VENTAJAS DE APLICAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL A LAS  
NEGOCIACIONES EMPRESARIALES EN COLOMBIA



CRISTIAN DARIO RESTREPO JIMENEZ

TRABAJO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPCION DE GRADO

JESUS SALVADOR MONCADA CERÓN

ASESOR METODOLOGICO

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

ESPECIALIZACION ALTA GERENCIA

BOGOTA, MAYO 2016

## TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	4
ABSTRACT.....	4
INTRODUCCION.....	5
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos.....	6
Capítulo I. Escenarios óptimos para implementar la inteligencia emocional.....	7
➤ Inteligencia emocional.....	7
➤ Negociación.....	8
➤ Negociador.....	9
➤ Negociante.....	9
➤ Competencias emocionales.....	10
➤ Negociación distributiva.....	11
Capítulo II. Pasos fundamentales para generar valor en una negociación).....	11
Capítulo III. (Escenarios de riesgo que pueden presentarse en una negociación).....	13
CONCLUSIONES.....	17
BIBLIOGRAFIA.....	19

## **RESUMEN**

La presente investigación pretende analizar las características al utilizar la inteligencia emocional como parte fundamental del desarrollo de negociaciones empresariales asertivas. Se hace basado en conceptos de inteligencia emocional y de negociación, identificando el mecanismo de correlación y clasificando los tipos de negociación, el análisis se hace determinando las herramientas esenciales para obtener mejores resultados en una negociación. Se exponen algunos de los riesgos que pueden presentarse al intentar realizar el ejercicio, el punto exacto es el objetivo por el cual deben trabajar los negociadores durante la preparación de la negociación como en el momento de ejecución de la negociación.

Palabras claves: Inteligencia emocional, liderazgo, negociador, negociante, competencias emocionales.

## **ABSTRACT**

This research identifies the benefits providing the emotional intelligence as a fundamental part of the development of assertive business deals. In order to identify those advantages is essential to validate the concepts of emotional intelligence and negotiation, identifying the mechanism of correlation and classifying types of negotiation, the research aims to provide people who read the document with the essential tools to get better results about a negotiation but also exposes some of the risks that can arise when trying to exercise, the specific breakeven is the objective to identify a balanced negotiation during the preparation of planning and execution time.

Keywords: Emotional intelligence, Leadership, Negotiator, Businessman, Emotional competencies.

## INTRODUCCION

El hombre es un ser social en esencia y diariamente los seres humanos interactúan en sociedad, se agrupan en comunidades con ciertos rasgos afines o en sociedades que se unen por una causa o interés común. Desde el principio de los tiempos el hombre ha sido auto sostenible y ha sido capaz de satisfacer sus necesidades básicas partiendo del principio de supervivencia, miles de años atrás el hombre se dedicaba a la caza y la recolección, produciendo la suficiente cantidad para satisfacerse a sí mismo y a su entorno personal llamado familia o manada.

La producción de excedentes en aquella época era casi nula y dichos excedentes eran simplemente desperdicios que no serían utilizados para ningún fin en específico, adicionalmente la producción que no había sido utilizada no podía ser almacenada debido a que no contaban con la tecnología y la maquinaria para hacerlo posible. Desde las primeras actividades de producción, los excedentes permitieron emprender el hábito de intercambiar productos.

Si una sociedad dispone de excedentes puede intercambiar su producción no utilizable por otros productos que pueden ser útiles y que para otra sociedad simplemente son excedentes. Los primeros intercambios entre personas se dieron mano a mano con productos excedentes que no podrían ser almacenados. La actividad de intercambiar productos que una sociedad no necesita y otra sociedad si pueda utilizar se le llama trueque, esta actividad se ha mantenido por muchos años pero el crecimiento de la actividad comercial ha demostrado que es un sistema poco práctico debido a que probablemente no siempre otra persona o sociedad necesitara lo que la persona o sociedad sea capaz de producir y el valor que se le puede dar a los productos ofrecidos.

Así es como la sociedad comienza a valorar cuantitativamente los productos ofrecidos y comienza a utilizar un producto de referencia que permita igualar los valores durante los intercambios comerciales.

La sociedad se ha expuesto a situaciones de negociación desde actividades tan sencillas como coordinar la hora de una reunión hasta la compra de propiedad raíz, es así como

surge la necesidad de conocer las oportunidades que brinda al negociador saber interpretar a su contraparte utilizando la inteligencia emocional y los beneficios que ofrece a una negociación Gana-Gana la oportunidad de utilizar una comunicación asertiva que permita exponer ideas relevantes para un acuerdo con mutuo beneficio.

### **Pregunta de Investigación**

¿Qué consecuencias se generan al utilizar la inteligencia emocional durante una negociación empresarial?

### **Objetivo General**

Analizar las estrategias y mecanismos de la inteligencia emocional para desarrollar negociaciones empresariales asertivas.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar escenarios óptimos para implementar las estrategias de inteligencia emocional en las negociaciones empresariales.
- Especificar los pasos fundamentales para generar valor en una negociación empresarial utilizando inteligencia emocional asertiva.
- Evaluar los escenarios de riesgo que pueden presentarse en una negociación empresarial utilizando la inteligencia emocional.

## Capítulo I

### **Escenarios óptimos para implementar las estrategias de inteligencia emocional en las negociaciones empresariales.**

#### **Inteligencia emocional.**

El concepto básicamente expone la herramienta fundamental para fortalecer las relaciones interpersonales laborales y personales del individuo, ha sido catalogada como una herramienta para comprender la productividad laboral de las personas, el éxito de las empresas, los requerimientos de liderazgo y la evaluación de riesgos corporativos.

La revista Harvard Business Review ha caracterizado la inteligencia emocional como un concepto revolucionario, una de las ideas más influyentes de la época en el ámbito empresarial. Hoy en día los líderes corporativos son contratados por su capacidad intelectual y experticia en un campo específico y despedidos por su falta de inteligencia emocional.

Daniel Goleman ha caracterizado a los individuos que poseen inteligencia emocional con cualidades como el autocontrol, el entusiasmo, la empatía, la perseverancia y auto motivación. Ciertas características pueden estar vinculadas a los códigos genéticos y otras se desarrollan durante los primeros años de vida.

Investigaciones científicas demuestran que las habilidades emocionales son susceptibles de aprenderse y perfeccionarse a lo largo de la vida utilizando los métodos adecuados.

Con el pasar de los años ha sido posible evidenciar que las personas hábiles para gobernar adecuadamente sus sentimientos y asimismo saben interpretar y relacionarse con los sentimientos de los demás, obtienen una situación ventajosa en todos los dominios de la vida, en las relaciones personales y laborales. Personas que han desarrollado su inteligencia emocional suelen sentirse más satisfechas, son más eficaces y más capaces de dominar los hábitos mentales que determinan la productividad. En caso contrario, las personas suelen tener conflictos internos que socaban su capacidad de trabajo y les impide pensar con claridad. (Goleman, 1995)

## **Negociación.**

La negociación es un proceso de interacción, en el cual distintas partes intentan resolver un conflicto mediante el dialogo buscando una resolución mediante concesiones mutuas. Este proceso busca involucrar todos los agentes, sin importar las opiniones contrapuestas de las partes participantes mientras se llegue a una unión y aceptación de términos. (González García, 2006)

A la hora de negociar es clave tener un conocimiento previo de la contraparte, así como del entorno y las posibles situaciones que se pueden dar dentro de una concesión. Esto con el fin de desarrollar estrategias basadas en argumentos fuertes que respondan a posibles objeciones. (Dasi & Martínez-Vilanova Martínez, 2009)

## **Negociador.**

La gente se enfrenta casi siempre a un dilema. Por lo común, observa dos maneras para negociar: la suave o la dura. El negociador, suave procura evitar conflictos personales, y por eso hace concesiones con objeto de llegar a un acuerdo. Quiere una solución amistosa; sin embargo, a veces termina sintiéndose explotado y amargado. El negociador duro ve todas las situaciones como un duelo de voluntades, en el cual la parte que tome las posiciones más extremas y se resista por más tiempo es la que gana. (Fisher , Ury, & Patton , 1993)

Para tener ser un buen negociador es necesario tener cierto número de características algunas de estas son:

- **Estilo ético de vida:** son los planteamientos íntegros de una persona la cual la impulsa a actuar bajo prudencia y respeto. Las personas que tienen esta característica por el general se muestran confiados y seguros de sí mismos e inspiran el mismo sentimiento en la contraparte, ya que se muestran de buen humos, afables y muy sociales.
- **Buenos comunicadores:** esta característica hace referencia a la fluidez verbal que posee la persona, tiene una gran facilidad para expresar ideas y argumentos adaptándolos al nivel de su contraparte. Tienen una gran capacidad de escucha activa permitiéndolos escuchar las demandas de su

contraparte, además de permitirles estudiar su lenguaje no verbal conociéndola a profundidad. Estas cualidades permiten que sea una persona persuasiva, ya que conoce las necesidades contrarias y puede mitigar las concesiones.

- **Inteligencia intuitiva:** tienen una gran capacidad analítica e intuitiva que les permite analizar de manera eficaz una situación. Esta capacidad permite una respuesta rápida ante un problema permitiendo su resolución efectiva. Su poder analítico permite que sean grandes organizadores y previsores evitando los imprevistos y situaciones aleatorias.
- **Conocedores de la materia:** conocen y dominan los ámbitos técnicos y comerciales de una situación. Son buenos investigadores ya que les permite entender y analizar la contraparte y en entorno dando así argumentos sólidos y validos dentro del dialogo. (Dasi & Martínez-Vilanova Martínez, 2009)

### **Negociante.**

Un negociante puede tener la disposición para sentarse a negociar, pero nunca desenfocara el objetivo base “Sacar ventaja o provecho de la situación”, el negociante tiene buena disposición pero malos hábitos y no es capaz de tener un pensamiento colectivo por que ha sido entrenado para obtener buenos resultados individuales.

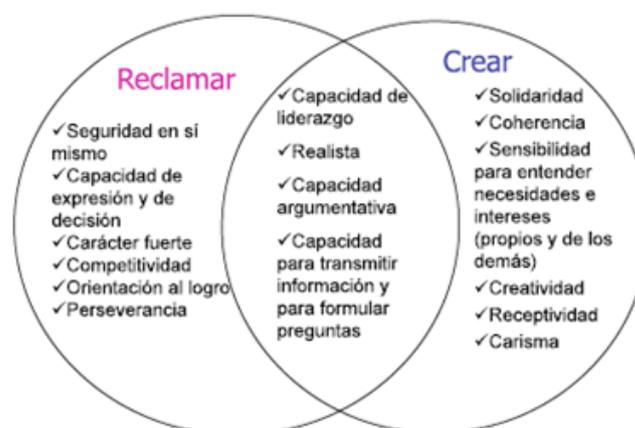
El concepto gana-gana es con frecuencia distorsionado o mal interpretado y los negociadores confunden este tipo de negociación, con aspectos tales como distribuir de forma igualitaria o una repartición igualitaria de recursos entre las partes no asegura que se haya logrado un acuerdo integrativo. Si bien como dice Thompson a veces las personas consideran legítimos usar criterios de justicia para los acuerdos y las personas que interactúan llegaran a la mesa con expectativas, necesidades y metas diferentes entre ellos. Hacer una repartición igualitaria resulta equivoco, constituyendo un criterio que además suele alejar a los negociadores de optimizar recursos. (Canal Acero, pág. 3)

### **Competencias emocionales.**

Las competencias son capacidades que corresponden a un conjunto de aspectos como conocimiento, aptitudes y habilidades que sirven para realizar cierta actividad de manera eficaz. Las competencias pueden ser desarrolladas a lo largo del tiempo. Las competencias emocionales se relacionan con la demostración de auto eficacia al expresar emociones en las transacciones sociales. Para que exista la auto eficacia se requiere el conocimiento de las propias emociones y la regulación de las mismas conforme a los resultados deseados. Las competencias emocionales toman relevancia desde dos contextos: el tiempo y el espacio, agrupándose en cinco bloques. (Bisquerra Alzina & Pérez Escoda, 2007)

- Conciencia emocional: capacidad de percibir los propios sentimientos y clasificarlos.
- Regulación emocional: capacidad de manejo de los sentimientos.
- Autonomía personal: características de la autogestión como autoestima, responsabilidad con toma de buenas decisiones y actitud positiva.
- Competencia social: mantener buenas relaciones con otras personas mediante de la comunicación y el respeto.
- Habilidades de vida y bienestar: adoptar comportamientos adecuados para afrontar desafíos de la vida, organizándola y haciéndola sana y equilibrada. (Bisquerra Alzina & Pérez Escoda, 2007)

Figura # 1: "Cualidades para crear y reclamar valor



Fuente: Canal Acero, M. (s.f.). "Del dicho al hecho hay mucho trecho:". Documento de grado, Universidad de los Andes, Bogotá.

## Negociación distributiva.

Cuando se habla de negociación pero no se prepara un escenario adecuado y se planifica con anterioridad los objetivos conjuntos de la negociación, es posible caer en el error de distorsionar un posible acuerdo. El equilibrio perfecto de una negociación, ¿Quién debe hacer la primera oferta?, ¿Quién debe hacer la última oferta o comentario?

Trato justo y equitativo es claramente exigido para equilibrar las cargas de una negociación, buscar beneficios comunes y exponer objetivos generales y específicos de la negociación para direccionar los objetivos individuales en el camino hacia los objetivos de grupo. (Thompson, 1999-2012)

## **Capítulo II**

### **Pasos fundamentales para generar valor en una negociación empresarial utilizando inteligencia emocional asertiva.**

La negociación es interpretada como un mecanismo directo útil para alcanzar aquellas metas que requieren de la participación colectiva, así como para resolver conflictos entre dos o más personas u organizaciones.

Es importante clarificar las metas si se desea implementar una estrategia en la negociación, de igual manera es importante identificar los objetivos e intereses, los cuales responden a la pregunta para que negociar. Además como se planteó en la introducción, con el propósito de negociar de manera estratégica, es esencial saber que se puede usar estrategias para reclamar y para crear valor.

Reclamar valor es un principio a través del cual quien negocia intenta conseguir la mayor cantidad posible de aspectos o elementos que pueden llegar a representar valor, muchas veces se reclama valor sin ser consciente de ello, el caso más común en Colombia es al solicitar rebaja en un producto para conservar algo de dinero en lugar de permitirle al vendedor que se quede con dicha porción de dinero.

El primer paso es la preparación, planear en detalle metas, objetivos y estrategias que serán implementadas en la negociación luego de contextualizarse con información valiosa.

El segundo paso es apertura, se hace la presentación de las partes y se definen los lineamientos de trabajo. En algunos casos se puede manejar un poco más de informalidad, pero en la práctica, en el comienzo suelen plantearse las posiciones y realizarse los primeros intentos de presión. En esta etapa el respeto y la escucha activa de ambas partes, son claves para descifrar inquietudes, necesidades y prioridades, y así encaminarse a lograr un acuerdo, en lo posible, favorable para las partes involucradas.

Tercer paso intercambio de propuestas, las partes realizan sus ofrecimientos o definen sus expectativas, cuanto está dispuesto a ofrecer y cuanto está dispuesto a ceder. La flexibilidad es esencial para reconocer puntos de encuentros que pueden generar acuerdos colectivos.

El cuarto y último paso general de la negociación es el cierre, luego de analizar las distintas opciones y propuestas se concreta el acuerdo. Puede ser un acuerdo de palabra o escrito dependiente de las especificaciones de las partes. Tanto al comienzo como al finalizar una negociación es importante tener presente una serie de interrogantes que Thompson plantea sobre las posiciones que debe asumir el negociador al comienzo, durante y al finalizar la negociación, los roles pueden cambiar dependiendo de la situación.

Es importante tratar los desacuerdos o las diferencias que se pueden presentar durante la negociación para no dejar puntos flojos o temas específicos que podrían desarmar los acuerdos al finalizar la negociación. Reevaluar aspectos a favor y aspectos en contra para cada una de las partes para no incurrir en desbalances en los acuerdos planteados en la mesa de negociación.

Dejar las reglas de juego clara, con esto es importante que los participantes revisen nuevamente las condiciones previas a los acuerdos, muchas veces es importante retomar temas ya tratados para dar una segunda revisión de los compromisos estipulados.

### **Capítulo III**

#### **Escenarios de riesgo que pueden presentarse en una negociación empresarial utilizando la inteligencia emocional.**

En las negociaciones complejas, todas las partes involucradas son consideradas entre sí como personas difíciles, no importa quién sea el más difícil; el reto es transformar un enfrentamiento en un ejercicio de solución conjunta de problemas.

La evolución de las sociedades y el desarrollo de los individuos están estrechamente influenciados por sus decisiones e interacciones diarias. Desde los primeros científicos de la economía y pensadores de los aspectos sociales ya se reconocía el papel de los intercambios mutuamente beneficiosos como mecanismo para la consecución de la armonía social. Por eso, conocer las posibles barreras a dichos procesos de intercambio teniendo en cuenta que las personas no solo intercambian bienes, sino también ideas, sentimientos y otros elementos inmateriales, esto ha sido tema de investigación de muchos científicos, con el fin de promover la ejecución de acuerdos que generalmente llegan a ser previsibles o eludibles. Así, uno de los objetivos del estudio de los procesos de negociación es contribuir con la ejecución de estos acuerdos. El autor del libro posee amplia experiencia en el estudio y práctica de la negociación, ha participado en procesos que van desde fusiones de corporaciones o huelgas en minas de carbón, hasta venganzas familiares o guerras étnicas en Rusia, Sudáfrica y ex Yugoslavia. Es cofundador del programa de negociación de la Universidad de Harvard. Actualmente es director del International Negotiation Network, organismo que actúa como intermediario neutral en negociaciones internacionales de gran complejidad, cuyo director era el ex presidente de los Estados Unidos Jimmy Carter. (García Ruiz, 2004)

El autor del libro aclara que en algún momento pensó subtítular el libro “ como negociar con personas obstinadas” pero prefirió el nombre actual aunque hay personas que casi siempre son obstinadas y por lo general que casi nunca son obstinados por lo general son los más obstinados cuando intentan tener la razón. Por lo general el mecanismo de defensa es un carácter agresivo que no respeta otros puntos de vista.

El desarrollo de las competencias emocionales desembocan en un ámbito de liderazgo bienestar y entendimiento con el entorno y las personas que lo rodean. Esto es de ventaja en cuanto a las negociaciones. Estas competencias permiten la identificación y la regulación de emociones que lleva al autocontrol, ya que se acepta lo malo como lo bueno de sentir y transformar las situaciones que se van presentando.

El autoconocimiento permite enfrentar las situaciones negativas, las reacciones al rechazo y mejorar la convivencia con los demás, esto es un punto clave ya que el bienestar se

demuestra y se expresa en una negociación lo cual es esencial para generar la confianza necesaria para el dialogo.

De entrada una persona que posee competencias emocionales desarrolladas agrada, sus actitudes ante los demás son positivas además es capaz de aislar problemas del entorno para ser objetivo a la hora de comunicarse lo que le permite expresar de manera concreta sus puntos, y la gente que lo rodea lo percibe con un sujeto receptivo y afable.

De igual manera la seguridad dada en el conocimiento del ser puede mostrar una actitud de responsabilidad y ética al evitar asuntos negativos en los que se pueda ver involucrado, tiene la capacidad de decir “no” ante asuntos incorrectos o que no preserven su seguridad o integridad.

A pesar de comenzar por el interior el cambio se refleja en el exterior. Es así como el desarrollo empieza por la persona misma, sin embargo el ser humano es un ser social por naturaleza y el alcance de sus metas no solo es un tema individualista. Todos necesitan relacionarse para obtener beneficios adyacentes. Es de esta manera que entender a los demás te permite reconocer los recursos y herramientas de apoyo que existen en los demás.

Estas competencias desarrollan la inteligencia emocional de una persona que lleva a una mejora en la vida profesional y personal. Para un negociador es importante tener habilidades intelectuales como habilidades emocionales. Entendemos habilidades intelectuales como aquellas que permiten el análisis y la síntesis de los problemas, creación de alternativas y estrategias de resolución como también la habilidad lingüística para expresar opiniones. Por otra parte, las habilidades emocionales son aquellas que mejoran el rendimiento por medio de la confianza, el conocimiento de los demás y la resolución de los problemas por medio de las actitudes.

Una negociación busca exponer los objetivos a alcanzar pero de manera en que no se sienta atacado la contraparte pero que a su vez no doblegue sus metas. Es importante que para que ambas partes ganen exista flexibilidad y puntos de cambio de las dos partes.

El negociador por su parte debe ser objetivo en cuanto al problema a negociar, es común que las emociones personales tomen partida en el proceso. Esto debe ser evitado a toda costa ya que nubla las metas a alcanzar y no permite el entendimiento de la parte contraria,

por entendimiento no se refiere a igualdad de opiniones si no a la escucha clara y activa de sus argumentos.

Es igual de importante sustraer de la comunicación, preguntas sobre el porqué de los intereses de los demás, esto puede arrojar intereses mutuos a que afiancen la negociación. Los obstáculos para que esto resulte son la presunción y los juicios prematuros, debido a que son imaginativos y no tienen un fundamento real. Es importante lograr los intereses comunes, ya que pone la negociación en un ámbito cooperativo.

El tener una inteligencia emocional no solo permite el autoconocimiento si no también reconoce cualidades y apoyos externos. Simultáneamente reconociendo fortalezas y debilidades propias o externas que puedan fusionarse para el progreso personal. El conocimiento propio ayuda al relacionamiento con los demás cuando es capaz de identificar similitudes que afianzan las competencias sociales. Cuando llega la toma de decisiones es cuando se manifiesta la inteligencia emocional.

El equilibrio dentro de la negociación, el respeto entre las partes, la empatía y la comunicación permiten que los procesos se lleven a cabo exitosamente haciendo que las partes involucradas se sientan satisfechas con el resultado final de la negociación.

El punto de equilibrio permitirá también la identificación de problemas en potencia o situaciones de conflicto. Identificando factores de riesgo, barreras o situaciones alternas para la prevención de los conflictos. En caso de ser inevitable un conflicto es correcto pensar en el problema y estudiarlo para llegar a su resolución de manera calmada y concisa, una actitud positiva puede liderar un grupo con mayor facilidad.

Dentro de la dimensión interpersonal encontramos la habilidad social y a su vez la asertividad la cual permite expresar las opiniones de manera adecuada sin ser agresivos y permitiendo el entendimiento correcto del receptor. Esta cualidad evita los comentarios agresivos que causa distanciamiento.

Sin embargo no se debe dejar la inteligencia tradicional, la cual según la teoría de Howard Garner se divide en siete tipos de inteligencia. Estos son: verbal, lógico-matemática, espacial, musical, física, práctica y naturalista.

La inteligencia verbal se desarrolla desde los primeros años de infancia y hay que recordar que es un factor indispensable en un buen negociador. Los negociadores con inteligencia

lógico-matemática, desarrollan la parte analítica es decir pueden generar hipótesis que ante un problema. Las otras inteligencias son más específicas y un negociador puede no llegar a necesitarlas al no ser que se un campo musical o atlético. Este tipo de inteligencias están en distinta medida en cada persona, y pueden ser potencializadas con el tiempo.

Es importante tener en cuenta que los métodos de negociación sus pasos y elementos deben ser utilizados de forma adecuada. La negociación es un proceso que comienza sin saber el resultado final, pero parte de las competencias desarrolladas para tener una inteligencia emocional permite entender la contraparte esto no quiere decir que se deba aprovechar el uso de esta para sacar provechos inescrupulosos.

Ante todo se debe terminar una negociación bajo la responsabilidad de los términos, es decir, llevar acabo lo pactado esto muestra una imagen transparente y correcta que abrirá nuevos canales de negociación y nuevas alternativas no solo con la contraparte actual si no con nuevas. La transparencia de los términos genera confianza futura y muestra una imagen ética del negociador.

Todo tipo de inteligencia puede ser desarrollado con el tiempo y no solo puede ser aplicado a la vida profesional, sino también en la vida personal cada día y en cada ámbito de nuestras vidas tenemos diferentes tipos de negociaciones y de tratos incluso en la vida familiar es por esto que poseer y desarrollas las competencia emocionales puede ser de gran ayuda en lo personal. Puede ayudar al crecimiento personal y al entendimiento propio, ya que ter permite explorar fortalezas y debilidades explotándolas o minimizándolas.

Muchas personas no entienden el potencial que tienen, en cuanto enfrentan un problema cotidiano muestran destrezas que no habían manifestado antes, es entonces cuando se debe explorar las capacidades y alternativas de reacción inmediata, ya que muchas de estas determinan factores de éxito o fracaso. Estas son las oportunidades para analizar las habilidades, cualidades, debilidades o falencias que se tienen para aplicar correctivos y mejorar. El estudio del propio ser permite el mejoramiento continuo y crecimiento personal, de este parte el éxito en otros ámbitos de la vida en general.

El equilibrio es un aspecto muy importante dentro de la inteligencia emocional, ya que ser una persona social y capaz de ser comunicativa no quiere expresar pasividad todo el tiempo. Es necesario defender criterios propios de manera que la agresividad y la

pasividad tengan un punto medio y permitan expresar de manera concreta una posición ante algún asunto.

Las dimensiones de la inteligencia emocional son intrapersonales e interpersonales. Las intrapersonales son las que hacen parte del entendimiento de uno mismo y sus emociones así como la regulación de las mismas para permitir explorar aquellas que puedan aumentar su confianza y optimismo. Las interpersonales tienen que ver con el conocimiento del otro, estas mejoran la empatía y conllevan al otro camino deseado.

Dentro del proceso de negociación es importante, tener varios aspectos claros como el conocimiento previo de la contraparte y entorno de la negociación. Sin embargo es prescindible tener claro que dentro de la negociación se debe respetar la posición del otro, es necesario tener una buena comunicación de esta manera escuchar activamente los argumentos expuesto y definir los puntos propios a exponer dando fluidez al proceso

## **CONCLUSIONES.**

Negociante es aquella persona que entiende una negociación como la oportunidad de explotar al máximo las oportunidades que le brinda un negocio para bien propio sin contemplar oportunidades de crecimiento colectivo. Por otro lado, negociador es aquella persona que planifica una negociación y el objetivo general es ofrecer una propuesta de negociación gana-gana, busca ofrecer propuestas de crecimiento colectivo.

Es importante jamás subestimar la contraparte esto permite un ambiente competitivo pero a su vez genera respeto por el otro y permite un ambiente calmado para el proceso de la misma manera la paciencia debe ser un punto clave no mostrar ansiedad ni deseo de finalización del proceso.

Las competencias emocionales son parte de una negociación, ya que estas competencias se involucran con el autoconocimiento para llegar a un mejor conocimiento de los demás y a su vez mejorar las relaciones interpersonales. Estas relaciones involucran responsabilidad, ética y respeto herramientas bien usadas dentro de la negociación.

El fin de una buena negociación no es hacer creer al otro que ha ganado habiendo perdido. Es entender que la cooperación y el acuerdo mutuo pueden proveer más que un acuerdo exitoso. La inteligencia emocional puede evitar conflictos progresivos y tener una actitud

positiva ante los objetivos opuestos y propios, esto puede permitir una de las mayores cualidades del negociador la flexibilidad y la empatía.

La inteligencia emocional aplicada a los negocios es necesaria, convierte las metas en un incentivo, auto-motiva al negociador e impulsa su confianza esto genera entornos calmados de acuerdos mutuos. Sin embargo mal utilizado este recurso puede verse como un truco para sacar provecho. Por esta razón la ética debe ser antepuesta a todo tipo de acto, argumento y objeción.

La frustración es un factor emocional predominante y de fuerte influencia en la inteligencia emocional. Es importante así entender los objetivos impuestos ya que estos deben ser positivos y realistas, el cumplimiento de los mismos permite el desarrollo emocional a un mejor nivel, permitiendo una vida equilibrada, activa que facilita experiencias de satisfacción.

Algunos de estos conflictos pueden manifestarse como actitudes por medio de sentimientos, es necesario entenderse a sí mismo para poder entender a los demás de esta manera es más fácil regular las emociones de los demás para inducir factores de cambio influyentes en un mejor entorno.

## BIBLIOGRAFIA

- Bisquerra Alzina, R., & Pérez Escoda, N. (2007). Las competencias emocionales . *Educación XXI*, 61-82.
- Canal Acero, M. (s.f.). “*Del dicho al hecho hay mucho trecho:*”. Documento de grado, Universidad de los Andes, Bogota.
- Dasi, F. d., & Martínez-Vilanova Martínez, R. (2009). *Técnicas de negociación: Un método práctico*. Madrid: ESIC.
- Fisher , R., Ury, W., & Patton , B. (1993). *Si... de acuerdo! Como negociar sin ceder*. United states: Grupo editorial norma para Colombia.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. California: Kairos .
- González García, M. J. (2006). *Técnicas de la negociación*. Málaga: INNOVA.
- Thompson, L. (1999-2012). *The mind and heart of the negotiator prentice Hall*. (N. U. Prentice Hall Press Upper Saddle River, Ed.)