

Influencia de la conciencia en las técnicas de negociación, como factor fundamental para la resolución de conflictos en las organizaciones

Corporación Universitaria Remington.
Facultad de Ciencias Empresariales
Especialización en Alta Gerencia

Elizabeth Ossa Giraldo (1088342360)
Paola Andrea Ortiz Rodríguez (1007534271)
Nombre Asesor: Oscar Eduardo Duque Restrepo
Opción de Trabajo de grado Seminario Herramientas de Coaching para la Gerencia.
2025

Tabla de Contenidos

| | |
|--|----|
| Resumen..... | 5 |
| Palabra clave..... | 5 |
| Pregunta orientadora de la búsqueda | 6 |
| Metodología de búsqueda de la información..... | 10 |
| Sustentación teórica de la pregunta..... | 14 |
| Conclusiones..... | 21 |
| Referencias..... | 23 |

|

Armenia, febrero 21 de 2025

Nombre de los Alumnos:

Elizabeth Ossa Giraldo (1088342360)

Paola Andrea Ortiz Rodríguez (1007534271)

“Declaramos que este trabajo de grado no ha sido presentado para optar a un título, por los autores del presente documento y tampoco por otros autores, ya sea en igual forma o con variaciones, en esta o en cualquier otra universidad y que las fuentes bibliográficas fueron citadas de acuerdo a las exigencias requeridas para este tipo de procesos, de acuerdo a los requisitos establecidos por la Corporación Universitaria Remington.”

Elizabeth Ossa G.

Elizabeth Ossa Giraldo (1088342360)

Paola Andrea Ortiz Rodríguez

Paola Andrea Ortiz Rodríguez (1007534271)

Resumen

La negociación y la resolución de conflictos se han visto como habilidades esenciales para el éxito en todos los ámbitos de la vida de las personas, tanto personal como profesional y laboralmente. En un mundo cada vez más interconectado y diverso, la capacidad de comunicarse de manera efectiva, comprender las perspectivas de los demás y llegar a acuerdos mutuamente beneficiosos se ha vuelto fundamental para lograr los objetivos individuales y colectivos. Es por esta razón, que la propuesta de grado presenta un análisis sobre las técnicas y las estrategias más efectivas para la negociación y la resolución de conflictos en las organizaciones. El objetivo es proporcionar una guía práctica para que los lectores, dueños de empresas y grupos de alta gerencia puedan tomar conciencia del proceso administrativo, desarrollar y mejorar sus habilidades producto del nuevo ADN que sugieren las herramientas de coaching en el cierre de un negocio o en la solución de un conflicto interno o externo a la organización, ya que muchas veces se pueden presentar situaciones que determinan el éxito y el crecimiento de una empresa o las limitaciones irracionales que afectan los procesos comunicativos y eficientes en las negociaciones y resolución de conflictos.

Palabras clave

Técnicas de Negociación, resolución de conflictos, conciencia, habilidades de negociación, mediación, conciliación, acuerdo y beneficio, intereses mutuos, comunicación efectiva, empatía, cooperación, conciencia, herramientas de coaching.

Pregunta orientadora

Las negociaciones son una herramienta universal para resolver cualquier tipo de conflicto. Por ello, es importante entender sus técnicas y utilizarlas bien a la hora de afrontar obstáculos que puedan surgir dentro de una organización con actores externos o internos, de esta manera, es importante que los dueños de las empresas, los gerentes y líderes de áreas, conozcan de estas técnicas para conseguir los mejores acuerdos posibles, resolver los conflictos y gestionar adecuadamente los recursos para cumplir las metas y objetivos planeados con anterioridad. (Purita, 2022).

Por tanto, una negociación exitosa implica comunicarse, comprometerse y llegar a un acuerdo que beneficie a ambas partes. Esto no significa que las partes deban lograr el resultado deseado desde el principio, sino simplemente que el resultado sea aceptable para cada negociador. En este contexto, saber conducir adecuadamente las negociaciones es una actividad esencial para asegurar el buen funcionamiento de cualquier líder, directivo o empresario. No sólo porque puede ayudar a superar obstáculos, resolver conflictos y mejorar el ambiente laboral, sino también porque la negociación es esencial para la colaboración, la construcción de relaciones, el fortalecimiento de la reputación de la empresa y la creación de valor, pero sobre todos incide directamente en la mejora de la competitividad con actos de conciencia (Anonimo, 2010).

En consideración de lo anterior, se propone que, para abordar el análisis de la negociación como factor fundamental para la resolución de conflictos y el éxito de una organización, es necesario estudiar las partes involucradas en un caso concreto, considerar las habilidades de negociación de cada uno y realizar un proceso de discusión

ya que, en cada tema a tratar, siempre existen puntos de interés y de conflicto que pueden obstaculizar o concluir una operación, si bien, lo que se pretende es que ambas partes ganen o pierdan manteniendo un punto de equilibrio que resulte beneficioso para ambos, y para esto se recomienda aplicar las técnicas que se mencionan en el informe, ya que dicho ejercicio supone un modo inevitable de la administración y el control de las organizaciones en función del mercado cambiante y globalizado (Bruchentko, 2022).

Debido a la importancia del tema para los gerentes, administradores y emprendedores del país, el fin académico de este informe, es brindar información concreta, comparar las mejores técnicas de negociación a través de tres autores referentes al caso y hacer un análisis de lo más importante de sus teorías para que los directivos y representantes de las empresas puedan ejecutar bien sus funciones y lograr el éxito correspondiente en su mercado y generar estados conscientes para la toma de decisiones o negociaciones desarrolladas en algún conflicto o situación compleja. (Mirabal , 2003).

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante conocer los antecedentes de las negociaciones. Desde el comienzo del desarrollo humano, la negociación surge como producto de las situaciones cotidianas en que interfieren las personas de acuerdo a sus necesidades, es por esto que entre el siglo XVI y XVII nacen diferentes problemáticas sobre los intercambios y de allí el trueque como una opción viable para solucionar estos conflictos y suplir las necesidades de cada una de las partes de acuerdo a la disponibilidad de insumos, materias primas, cultivos, alimentos que tuvieran, o negociaciones de poder, sin embargo la sociedad se ha visto en la necesidad de emplear diferentes técnicas y métodos para resolver los problemas de la sociedad y las industrias,

que poco a poco se fueron desarrollando y en conjunto con las habilidades de negociación de cada persona, contribuyen a la resolución de conflictos tanto para resolver problemas de la vida cotidiana como con situaciones colectivas para buscar un beneficio propio o común. (Lozano, 2017).

Al respecto, Roger Fisher y William Ury citado en (RIVERA, 2016) sustentan que “Negociar es una forma básica de conseguir lo que se quiere de otros. Es una comunicación en dos sentidos, designada para llegar a un acuerdo cuando usted y la otra parte tienen algunos intereses en común y otros opuestos”.

Como complemento de lo anterior se observa que la resolución de conflictos mediante la negociación ya sea directamente o mediante un conciliador, tiene una historia tan antigua como el conflicto mismo. Sin embargo, no fue hasta la segunda mitad del siglo XX que el arte de la negociación comenzó a atraer más atención y se convirtió en objeto de extensas investigaciones científicas. La característica más importante de la negociación es que es un proceso interdependiente y como resultado, todas las partes intentan resolver sus diferencias.

El objetivo de estos esfuerzos es encontrar soluciones conjuntas a los problemas. Por tanto, la negociación es un proceso de interacción entre adversarios para llegar a una solución mutuamente aceptable y satisfactoria de un conflicto en común. Como afirmaba (Heráclito), tomado de (Mirabal, Técnicas para manejo de conflictos, 2003, página 54) “El conflicto es el padre de todas las cosas, el rey de todas las cosas. A unos ha hecho dioses y a otros hombres; a unos ha hecho esclavos y a otros ha hecho libres”. Con esto se expresa que los conflictos son una parte inevitable de la vida humana y que se

materializan, según sus causas y efectos del cambio social. Aunque no se pueden evitar, sus consecuencias se pueden minimizar y convertir en una fuerza positiva.

Es por esto que al existir varios metodólogos y varias técnicas de negociación es importante que en cada situación conflictiva que atraviesan las empresas o en su defecto cada persona, analice la mejor alternativa en un estado de conciencia para resolver las diferencias y de este modo favorecer los intereses de ambas partes y poder llegar a un acuerdo en común (Bruchentko, 2022). Ahora bien, para que el proceso de negociación sea eficaz se debe tener en cuenta las capacidades y habilidades de las partes, especialmente si se trata en un ámbito empresarial, pues es común que se lleven a cabo negociaciones sobre diversos temas, como acuerdos comerciales, alianzas estratégicas o contratos con proveedores y clientes, en este sentido la capacidad de negociar y llegar a buenos acuerdos recae principalmente en el rol del gerente, seguido de los directivos y líderes de equipos, pero es sumamente importante que todos cuenten con capacidad de negociar, para llegar a buenos acuerdos, utilizar adecuadamente las técnicas de negociación, generar situaciones de conciencia y contar con capacidades de resolución de conflictos, dado que un conflicto mal gestionado puede derrumbar un proyecto, afectar la rentabilidad de la empresa, perder clientes, afectar la competitividad e incluso la reputación de la empresa.

Según Maldonado (2017, Pág. 202) “Está claro que dentro de este proceso de generación de conflictos, tiene que intervenir otro proceso importante que es el de la negociación, para lo cual cada uno de los integrantes del equipo de trabajo tiene que estar preparado, haber desarrollados esas habilidades y lo más importante de esto, es tener esa

actitud de servicio a los demás, de tal manera que se enfrente este proceso sabiendo que la persona con la que estamos negociando también tiene que ganar, con el fin poder darle la sostenibilidad que se requiere en el tiempo.” , es por esto que es pertinente cuestionar: ¿Cómo el estado de conciencia influye en las técnicas de negociación como factor fundamental para la resolución de conflictos en las organizaciones?

Metodología de búsqueda de la información

El enfoque metodológico es de carácter cualitativo, este se conoce por ser la medición de las características de los fenómenos sociales, buscando entenderlo como un todo, pretende conceptualizar sobre una realidad con base en la información obtenida de la población o personas estudiadas (Bernal, 2010). En este contexto, se pretende hacer un análisis descriptivo y comparativo de las técnicas de negociación, aplicadas para la resolución de conflictos en las empresas, a través de la comparación de tres autores importantes en el tema, para identificar el panorama actual de resolución de conflictos en las organizaciones y extraer lo más importante de sus teorías para que los directivos y representantes de las empresas puedan ejecutar bien sus funciones, lograr el éxito correspondiente en su mercado y lograr buenas negociaciones sin dificultades internas entre las partes implicadas. Siendo este proceso descriptivo, el cual se centra en recopilar datos e información sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones del objeto de estudio; permite levantar la información requerida que puede servir para tomar decisiones correctivas con la finalidad de formular propuestas para mejorar el funcionamiento del objeto estudiado (Nicomedes, 2018).

Bajo modalidad seminario de grado en: herramientas de coaching para la gerencia y el análisis del presente estudio, se espera identificar la situación actual de la forma en que las organizaciones llevan a cabo los procesos de negociación, comercialización y manejo de conflictos, para hacer un análisis de como estos factores inciden en el crecimiento y el éxito empresarial a nivel local, regional y nacional.

En este punto, se espera que el análisis y la comparación de los autores en cuestión, sirvan a los directivos, emprendedores y ejecutivos, como modelo guía para el proceso de negociación y resolución de conflictos, además de tomar las mejores decisiones empresariales y llevar a cabo un plan estratégico concerniente al mercado en que se desenvuelve y que este acorde a los objetivos planteados desde la gerencia.

De acuerdo a lo anterior, el informe se hace porque las empresas y las personas de hoy en día desconocen las técnicas y modelos de negociación más eficaces, lo que hace que tomen malas decisiones, surjan desigualdades en la negociación y se presenten más conflictos entre las partes, por lo que la información suministrada sirve para gestionar los conflictos de la vida personal, laboral y social como se muestra a continuación.

El impacto personal de este informe es comprender que los conflictos son parte de la vida humana, que se materializan, según sus causas y efectos del cambio social. Pero que se pueden minimizar o evitar siempre y cuando se estudien los casos de dificultad, y se conviertan en una fuerza positiva para llegar acuerdos con otras personas, familiares o amigos y poder tomar buenas decisiones.

El impacto académico de este informe es proporcionar a los estudiantes de pregrado y de posgrado información valiosa para el manejo de situaciones conflictivas a través de la

negociación y la resolución de conflictos, para que puedan desarrollar capacidades de consenso en las negociaciones y persuasión en situaciones de la vida cotidiana.

El impacto profesional de este informe es proporcionar a los altos directivos las bases fundamentales para dirigir correctamente las empresas, aplicado excelentes técnicas de negociación y capacidades básicas para resolver.

Fuentes de Recolección de Información: Como fuente primaria se desarrollará la recolección datos pre organizados, en este caso se tendrán en cuenta los libros, artículos de investigación, revistas, noticias, documentos escritos e informes importantes sobre los procesos de negociación y resolución de conflictos en las organizaciones, así mismo, se tendrá en cuenta fuentes secundarias como páginas de internet.

En el siguiente apartado se presentan los marcos bajo los cuales se desarrolla el presente informe en la modalidad de seminario y los criterios empleados para selección de la fuente como: Fiabilidad, validez, punto de vista, objetividad, autoridad y exactitud con el tema principal.

| Autor | Título | Año | País | Importancia |
|----------------|-------------------------|------------|-------------|---|
| José | Trabajo de titulación | 2017 | Ecuador | Sustenta el modelo de |
| David | previa la obtención del | | | negociación de Harvard y los |
| Masache | título de ingeniería | | | elementos de la negociación |
| Rivera | comercial. | | | como método eficaz para resolver los conflictos. |

| | | | | |
|-----------------------------|---|------|-----------|--|
| Mirabal Daniel | Técnicas para manejo de conflictos, negociación y articulación de alianzas efectivas | 2003 | Venezuela | Se refiere a las técnicas eficientes para manejo de conflictos, la negociación y la articulación de alianzas efectivas, es un complemento del primer autor |
| José Ángel Maldonado | Comportamiento, desarrollo y cambio organizacional | 2017 | Colombia | Se refiere a la administración de conflictos y la aplicación de las estrategias en el proceso de negociación |
| María Camila Lozano | Conceptos básicos de negociación, el tipo, la ética y las prácticas de negociaciones. | 2017 | Colombia | Fundamenta los conceptos de negociación, e ilustra con ejemplos cotidianos las prácticas de negociaciones. |
| Roger Fisher | Obtenga el sí, El arte de negociar sin ceder | 1998 | Barcelona | Sustenta los demás autores y se refiere a los métodos de negociación más exitosos, las posiciones del negociador y los acuerdos de las partes en conflicto |

Tabla 1 Fuente propia: Elaborado para el presente informe.

Los autores mencionados en la tabla 1, permiten identificar que los procesos y las técnicas de negociación son una herramienta clave en la administración de negocios y que se puede convertir en variables fundamentales para el desarrollo de las actividades económicas, sociales y políticas, además de incidir en la toma de decisiones, en el comportamiento de los colaboradores y en el manejo de las emociones a la hora de llevar a cabo un proceso de resolución de conflictos mediante la negociación de las partes mediante la información suministrada por los autores.

Por tanto, para el desarrollo de este informe y análisis, es necesario contar con los siguientes recursos: capital humano para desarrollar el informe en su totalidad, contar con las capacidades técnicas, del ser, saber y hacer, también se requiere de recursos tecnológicos como equipos de cómputo, internet, bases de datos, Software, hardware, tiempo para investigación y redacción, contar con recursos materiales de dinero para investigación, cuadernos, hojas de cálculo y escritura, lapiceros y demás de artefactos que aporten a la creación del informe y recursos bibliográficos como se mencionó anteriormente.

Sustentación teórica de la pregunta

La resolución de conflictos se convierte en el mundo actual en un elemento de vital importancia para el logro de los objetivos organizacionales. Los líderes, colaboradores y equipos de trabajo, constantemente se ven expuestos a conversaciones, procesos, situaciones y retos que exigen cada vez con mayor frecuencia, esfuerzos superiores de

quienes tienen la responsabilidad de lograr negociaciones equitativas y eficaces. En este contexto resulta de importancia resaltar los estados de consciencia al momento de abordar ciertas situaciones que podrían generar malestar organizacional y romper con la armonía de las organizaciones (Bruchentko, 2022).

Es por lo anterior que, el presente informe de seminario busca abordar temáticas relacionadas con las herramientas de coaching y su impacto en el ejercicio de negociación. Es así como en las siguientes líneas se abordarán aspectos relacionados con estos temas, que permitan dar claridad y mayor contexto, sobre la forma como se podría llevar a cabo conversaciones y situaciones a partir de los estados de consciencia.

En primera instancia es importante dar a conocer los estados de consciencia que una persona puede desarrollar en cada una de las situaciones de la vida cotidiana. Según Maslow (2004), citado por (Coloma, Labanda Jaramillo, & Cecibel Michay, 2022, pág. 26) las etapas del proceso de aprendizaje son de gran importancia, ya que se da a conocer las fases por las cuales se pasa desde no saber nada hasta lograr obtener el conocimiento definiendo este proceso en 4 etapas:

- Primera Etapa: Incompetencia Inconsciente: El estado donde el ser humano se encuentra cuando no sabe algo y además tampoco sabe, sin ser consciente de que no lo sabe.
- Segunda Etapa: Incompetencia Consciente: Es aquel estado donde no se sabe de algo, pero cada quien es consciente de aquello y ya se dedica tiempo y recursos propios, sea voluntaria o no para realizarlo.
- Tercera Etapa: Competencia Consciente: Es el estado cuando ya se desempeña

esa habilidad, se ha aprendido después de haber practicado mucho, pero todavía necesita prestar mucha atención conscientemente. Los individuos no son capaces de realizarla inconscientemente.

- Cuarta Etapa: Competencia Inconsciente: Es el estado cuando ya se ejecuta una actividad y no se necesita ser consciente de la misma durante el desarrollo. Se ha practicado tanto que se encuentra interiorizada.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado es fundamental identificar la etapa de conciencia en que cada persona se encuentre en cada situación, con el fin de lograr un actuar consciente y generar la mejor toma de decisiones acorde a las causas y efectos de la misma.

Por otra parte, es fundamental conocer que existen varias técnicas de negociación que pueden resultar útiles para llegar a un acuerdo eficaz y mutuamente beneficioso, con el objetivo de ampliar el conocimiento teórico, es importante conocer a los principales autores y su importancia para resolver conflictos en un estado de conciencia. Los métodos comerciales más comunes son:

Las técnicas de Carlos Enrique Gabaldón: Según Gabaldón (2003), citado en (Anónimo, 2010) destaca que esta forma de negociación busca dividir un monto fijo de recursos en una relación de ganar-perder, es decir, negociar para ver quien obtiene, y que porción, ya que las tácticas se centran en conseguir que el oponente este de acuerdo con el punto que es el blanco específico de uno, o de llegar tan cerca como sea posible. si bien, para que esto se cumpla se deben de seguir estos 6 pasos:

- ✓ ***Preparase adecuadamente:*** Es tener claro que se va a negociar y su finalidad.

- ✓ **Establecer objetivos y prioridades:** Definir los objetivos y las metas claras.
- ✓ **Escuchar activamente:** Escuchar las necesidades y los objetivos de la contraparte
- ✓ **Buscar soluciones creativas:** Explorar nuevas ideas con creatividad.
- ✓ **Mantener la calma y la compostura:** Esto ayudará a tener los objetivos y las metas claras.
- ✓ **Conocer los límites:** hay que tener claro los límites para así no generar conflictos entre las partes y poder cerrar el trato. (Gàbaldon Vivas, 2023).

Las técnicas de Thomas Kilmann: Es un método de gestión de conflicto que ayuda a plantear diferentes estrategias en una negociación cuando se presenta una situación de conflicto entre las partes. Se compone de dos ejes principales asertividad y cooperación, una se refiere a qué tanto un individuo intenta satisfacer sus propios intereses y la otra es la medida en que el individuo busca satisfacer los intereses de las otras personas. Pero lo más importante, es que el cruce de estas dos dimensiones se convierte en 5 técnicas de gestionar el conflicto en una negociación, las cuales son:

- ✓ **Competir:** (Ganar – perder), Basado en el ejercicio del poder e imposición.
- ✓ **Complacer:** (Perder – ganar), Basado en la colaboración desde la adaptación
- ✓ **Evadir:** (Perder – perder), No hay enfrentamiento, pero hay insatisfacción para ambas partes
- ✓ **Colaborar:** (Ganar – ganar), Basado en mantener una relación óptima entre las partes.

- ✓ **Comprometerse:** (Mini ganar - mini perder), Basado en la negociación como estrategia para que ambas partes pacten desde la cesión de ganancias. (By Blogger, 2014).

Las técnicas del método Harvard: Este método se basa en la resolución de conflictos donde las partes involucradas sean beneficiadas de lo pactado, pero no solamente eso, sino que haya un mutuo acuerdo de las decisiones tomadas a partir de las necesidades y objetivos de los negociadores; este método cuenta con los siguientes fundamentos:

Separar a la persona del problema, concentrarse en los intereses y no en las posiciones, inventar opciones de mutuo beneficio e insistir en que los criterios sean objetivos, es decir que el resultado sea beneficioso para ambas partes pero que adicionalmente las decisiones que se tomen sean razonables, consientes y justas para la negociación.

(Bruchentko, 2022). Este método comprende las siguientes etapas:

- ✓ **Etapas 1. Planificación y análisis:** (Diagnostico e investigación), En esta fase se definen los puntos de partida, objetivos, comprensión del conflicto y posibilidades de llegar a un acuerdo. Aquí es donde se decide qué elementos no son negociables y cuáles sí. Por lo tanto, cuando se enfrente a las demandas de la otra parte, el negociador finalmente aceptará llegar a un acuerdo sobre los puntos de negociación previamente establecidos al formular la estrategia. (Mirabal, Técnicas para manejo de conflictos, negociación y articulación de alianzas efectivas, 2003)
- ✓ **Etapas 2. Apertura y planteamiento:** (Qué debe hacerse, formulación de opciones y postulación de principios rectores). En esta etapa se determina las reglas básicas, los términos y condiciones de la negociación, se aclara la posición de ambas partes y se

justifican las demandas de las partes involucradas. (Mirabal, Técnicas para manejo de conflictos, negociación y articulación de alianzas efectivas, 2003)

- ✓ ***Etapas 3. Discusión y resolución de conflictos*** (Negociación, selección de la mejor opción, ejecución del acuerdo). Las partes deben proponer escenarios posibles en los que resulten igualmente beneficiadas o perjudicadas, para obtener el punto de equilibrio de la negociación. En caso de estar ante una negociación exitosa, la última etapa será la de cierre e implementación. Así pues, un buen proceso de negociación permite que se mantenga una relación armónica, deje satisfechas a las partes y permita que trabajen coordinadamente. (Mirabal, Técnicas para manejo de conflictos, negociación y articulación de alianzas efectivas, 2003).

Con base en esta información, se puede decir entonces que las técnicas de Thomas Kilmann se fundamentan en satisfacer las necesidades de las partes desde diferentes perspectivas, por un lado, se busca satisfacer las necesidades propias y satisfacer las necesidades de los demás. Como complemento, las técnicas de Carlos Enrique Gabaldón proponen conocer ambas partes negociadoras, es decir tener claro lo que se desea obtener de la negociación, guardar la calma, y escuchar a la contraparte, finalmente el método Harvard reúne esta dos dimensiones anteriores y propone la creación de alternativas, conocer claramente los objetivos y las metas que se desean alcanzar en una negociación, para tomar decisiones justas que beneficien ambas partes, para así llegar a un acuerdo mutuo y equitativo. Pero entonces, ¿Cuál sería el método más eficiente para resolver un conflicto y cerrar un negocio en un estado de conciencia?

Partiendo de la información suministrada en el presente informe, se puede decir que el método Harvard es la mejor opción para que los involucrados expresen de manera clara lo que esperan obtener de un trato para resolver conflictos o llevar cabo un proceso de negociación, ya que contribuye a que las partes interesadas construyan una relación de confianza, en la que hay espacio para proponer, discutir y decidir con toda apertura las condiciones que entusiasman a todos, finalmente permite en un estado de conciencia, evaluar si es viable un negocio y si vale la pena invertir esfuerzos para llevarlo a cabo.

En virtud de lo anterior es relevante entender la relación entre los estados de conciencia y las técnicas de negociación debido a que al generarse alguna de las etapas o niveles de conciencia estas de cierto modo pueden influir en el actuar, en el sentimiento y en la técnica que se utilice para la resolución de conflictos y por ende afecta en gran medida los resultados en la toma de decisiones o acuerdos que se conlleven.

Por otra parte, como complemento se pueden determinar los aportes de las técnicas de negociación conscientes en la resolución de conflictos, partiendo de que cada persona en un momento o situación de conflicto o diferencia podría implementar cualquiera de las técnicas descritas en el presente informe, es fundamental que cada persona pueda desarrollar un estado de conciencia elevado con el fin de que la decisión de la negociación independientemente del resultado a favor o en contra que resulte acorde a los intereses que se tenga, pueda realizarlo de una forma consciente, es decir consciente del actuar y del poder que se genere dentro de la negociación, por ende un nivel de conciencia es muy importante para cada uno de los actos que se realizan y con mayor razón en la resolución de conflictos.

Conclusiones.

Los conflictos son una parte inevitable de la vida humana y se materializan, según sus causas y efectos del cambio social. Aunque no se pueden evitar, sus consecuencias se pueden minimizar y convertir en una fuerza positiva siempre y cuando se actúe bajo un estado de conciencia. En tanto que la resolución de conflictos mediante la negociación, ya sea directamente o mediante un conciliador, tiene una historia tan antigua como el conflicto mismo. Sin embargo, no fue hasta la segunda mitad del siglo XX que el arte de la negociación comenzó a atraer más atención y se convirtió en objeto de extensas investigaciones científicas. La característica más importante de la negociación es que es un proceso interdependiente. Como resultado, todas las partes intentan resolver sus diferencias. El objetivo de estos esfuerzos es encontrar soluciones conjuntas a los problemas, interactuar entre adversarios, equilibrar las soluciones y beneficiar ambas partes de forma satisfactoria y razonable.

Por otra parte, se debe tener claro que las organizaciones están conformadas por sistemas vivos de organismos biológicos que trabajan en conjunto, los cuales deben estar vinculados a un nuevo ADN para satisfacer las necesidades básicas de los colaboradores y alinear la visión empresarial para así poder llevar a cabo negociaciones exitosas, así como definir niveles de información que den mayor influencia a las partes negociadoras cuando acuerden algo. Además, el gerente debe tener el poder suficiente para decidir cuándo llegar a un acuerdo durante el proceso de negociación. Todas las organizaciones están diseñadas para luchar por el éxito, y para lograrlo deben ir de la mano con los directivos que tenga las mejores actitudes posibles, habilidades, un estado de conciencia

elevado y conocimientos que les permitan negociar y cumplir con objetivos de la empresa, los intereses personales y los intereses grupales en el proceso de negociación y resolución de conflictos.

Finalmente, los líderes empresariales deben adquirir habilidades y destrezas para implementar herramientas de coaching, lo cual permite generar una conciencia organizacional tanto del propósito personal como colectivo, reconociendo que las personas son el activo más importante para su funcionamiento y para un desempeño efectivo y exitoso en la resolución de conflictos, dichas habilidades y herramientas incluyen la comunicación asertiva, la toma de decisiones, las técnicas para resolución de conflictos, el liderazgo, el trabajo en equipo y un nivel de conciencia elevado para desempeñarse correctamente en las diferentes áreas que involucra un proceso conflictivo.

Referencias

- Abreu, J. L. (2014). El Método de la Investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience*. 9(3)195-204. Diciembre 2014. ISSN 1870-557X, 203.
- Anonimo. (2010). *Técnicas de negociación*.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. . *PEARSON EDUCACIÓN*, 320.
- Bruchentko. (26 de 03 de 2022). *Método Harvard de Negociación*. Obtenido de tupacbruch.com: <https://tupacbruch.com/metodo-harvard/>
- By Blogger. (03 de Diciembre de 2014). *By Blogger*. Obtenido de Marketing, tecnología y vida: <https://elviejoclub.blogspot.com/2014/12/matriz-modos-de-conflicto-de-thomas.html>
- Coloma, M. d., Labanda Jaramillo, M., & Cecibel Michay, G. (2022). *Fundamentos y Técnicas Pedagógicas del Diseño Gráfico Orientado a la Educación*. Cuenca, Ecuador: Editorial Universitaria. Universal Nacional de Loja.
- Gàbaldon Vivas, C. E. (23 de 03 de 2023). *Scribd*. Obtenido de Cómo Vencer en Una Negociación y Plantear Argumentos Ganadores: <https://es.scribd.com/document/633131567/Carlos-Enrique-Gabaldon-Vivas-Como-Vencer-en-Una-Negociacion-y-Plantear-Argumentos-Ganadores>
- Lozano, M. C. (2017). Conceptos básicos de negociación, el tipo, la ética y las prácticas de negociaciones. *Conceptos básicos de negociación, el tipo, la ética y las prácticas de negociaciones.*, 30-50.
- Maldonado, J. A. (2017). *Comportamiento, Desarrollo y Cambio Organizacional*.
- Mirabal , D. (2003). Técnicas para manejo de conflictos, negociación y articulación de alianzas efectivas. 40-60.
- Mirabal, D. (2003). Técnicas para manejo de conflictos, negociación y articulación de alianzas efectivas. *Provincia*, 53-71.
- Nicomedes, t. (2018). *TIPOS DE INVESTIGACIÓN*. Obtenido de TIPOS DE INVESTIGACIÓN: <http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>