

ANEXOS.

ANEXO A. Glosario.

- 📖 Ahíto. Adj. Cansado o fastidiado de alguien o algo. Que padece alguna indigestión o empacho.*

- 📖 Lenguaje Corporal. El lenguaje Corporal es un componente de la comunicación que proporciona información sobre el carácter, emociones y reacciones de los individuos, que se trasmite a través de gestos y posturas.

- 📖 Negociador Oponente. Persona con la cual se negociará el precio de la compra o venta de un bien o un servicio.

- 📖 Oferta. Propuesta que se presenta a alguien para que lo acepte.*

- 📖 Precio ideal. Valor que se establece al iniciar una negociación de tipo compra-venta. En caso de compra es el precio mínimo que se ofrece al iniciar la negociación; en el caso de la venta es el precio máximo que se pide al comienzo de la negociación.

- 📖 Precio Ruptura. Valor que se establece como límite en el proceso de negociación. Es el precio en el cual el negociador terminaría la negociación.

- 📖 Táctica. f. Arte que enseña a poner en orden las cosas. // f. Método o sistema para ejecutar o conseguir algo.*

* Real Academia Española.
<http://www.rae.es/rae.html>

ANEXO B. Observación de una negociación sin el uso de la aplicación como herramienta de apoyo.

A continuación se muestra un ejemplo, de qué resultados se obtuvieron al aplicar este modelo durante un proceso de negociación. Cabe aclarar que esta negociación se realizó de manera manual, porque aún no se contaba con la aplicación del sistema de apoyo.

Para poder validarlo por completo y ajustar los porcentajes más adecuados, se requiere probar varias veces

Negociación para acordar un re contrato de renta de casa-habitación

Tipo de Transacción: Venta de un servicio.

Fases de Negociación:

- Antecedentes.
- Preparación.

Ficha de Negociación.

- o Escenario.
- o Alternativas y Estrategia General.
- Discusión.
 - o Posturas.
 - o Señales no verbales.
 - o Táctica.
- Cierre de Negociación.
- Evaluación de la negociación.

Antecedentes:

El dueño de la casa comenzó rentándola en \$3100, aún sabiendo que otras casas de la zona que son semejantes a la suya estaban cobrando más de esa cantidad, sin embargo por la rapidez por rentarla decidió pedir esa cantidad, y de la fecha en que los inquilinos comenzaron a rentar la

casa al día de la negociación del aumento en la renta ya ha pasado un año, por lo tanto el dueño pedirá un aumento.

Estos antecedentes son *a favor* del dueño. Porque las otras casas de la zona tienen un costo por renta más elevado que la suya.

Preparación.

Ficha de Negociación.

Evaluación del: Vendedor

Negociación de: Re contrato de renta de casa-habitación.

Participantes:

Dueño Vendedor

Inquilino 1 Comprador

Inquilino 2 Comprador.

Precio Ideal: \$3500

Ruptura: \$3300

Objetivo: Seguir contando con esa entrada de dinero para ayuda del pago de la hipoteca de esa casa.

Fecha: 20 de junio de 2009.

Escenario.

Lugar de la Negociación: Casa-habitación

Dueño

Ventaja.

Situación de poder.

Permite obtener información del entorno.

Inquilino

Ventaja.

Permite elegir la sala de reunión.

Desventaja.

Sentir presión por estar en territorio del dueño.

Alternativa

Si los inquilinos no aceptan el aumento, tendría que recurrir a buscar un nuevo cliente, mediante un anuncio en el periódico y comenzar a pedir de renta \$3800.

Estrategia General. Modelo Competitivo – Negociadores Adversarios.

Discusión.

POSTURAS

PRIMERA POSTURA DUEÑO.

El dueño pide \$3500 por la renta de la casa habitación.

Ventaja. Mayor abono para pagar la hipoteca de la casa.

Lenguaje no verbal del inquilino: indica que se encuentra un poco agresivo.

Táctica empleada: Escuchar sin interrumpir las propuestas de la otra parte.

SEGUNDA POSTURA INQUILINO.

El inquilino ofrece \$3150 por la renta de una casa habitación.

Ventaja. Se sigue obteniendo un ingreso por la renta de la casa.

Desventaja. El aumento sería por \$50.

Lenguaje no verbal del inquilino indica que se encuentra un poco agresivo.

Táctica Disminuir la tensión.

TERCERA POSTURA DUEÑO.

Sigue con su postura inicial de \$3500 por la renta de una casa habitación.

Ventaja. Mayor abono para pagar la hipoteca de la casa.

Pero el dueño explica que (para disminuir la tensión), la casa se rentó inicialmente con un valor muy pequeño y continúa diciendo que los vecinos que rentan en la zona, también ya pagaban esa cantidad (\$3500) desde hace un año.

Desventaja. Posibilidad de que el inquilino diga que los vecinos no intervienen en esta negociación y que el aumento se rige por la inflación.

Lenguaje no verbal del inquilino indica que se encuentra un poco agresivo.

Táctica Ultimátum.

CUARTA POSTURA INQUILINO.

El inquilino pide que se haga válido el mes de depósito.

Ventaja. El dueño tendría un mes como plazo para buscar otro inquilino.

Desventaja. Estaría perdiendo el ingreso de la casa.

Lenguaje no verbal del inquilino indica que se encuentra en un plan agresivo.

Táctica Disminuir la tensión.

QUINTA POSTURA DUEÑO.

El dueño comenta que no dará el mes de depósito y para disminuir la tensión les explica a los inquilinos que ese dinero ya se empleo para algunas reparaciones.

Ventaja. No perdería ese mes que significa un ingreso para el dueño.

Desventaja. Si no se le otorga el mes que los inquilinos piden, el problema será mayor.

Lenguaje no verbal del inquilino indica que se encuentra en un plan agresivo.

Táctica Ultimátum.

SEXTA POSTURA INQUILINO.

Los inquilinos afirman que ellos han sido buenos inquilinos y que nunca han incurrido en faltas graves como para que ahora les pida un gran aumento en la renta.

Ventaja. Los inquilinos no han incurrido en faltas graves, por lo tanto la casa debe encontrarse en condiciones aceptables.

Desventaja. Si no se realiza un aumento, no se percibirán mayores ingresos por la casa.

Lenguaje no verbal del inquilino indica que continúa en un plan agresivo.

Táctica Ultimátum.

SÉPTIMA POSTURA INQUILINO.

Los inquilinos hablan entre ellos de la situación. Comentan al dueño que están construyendo su casa y que seguramente a fin de año se cambiarán. Uno de los inquilinos cede y dice que está bien que le pagará los \$3500.

Ventaja. Se obtuvo lo ideal de la negociación, rentar la casa por \$3500.

Desventaja. Se rentó sólo por 7 meses más no por un año, como se esperaba de cualquier contrato.

Lenguaje no verbal del inquilino Se muestran relajados

Táctica. Esperar los términos del cierre

CIERRE.

Le pagarán al dueño los \$3500 pesos de manera puntual cada mes.

El dueño le firma un recibo del mes actual al inquilino por \$3500.

El dueño elabora los pagarés hasta enero de 2010.

EVALUACIÓN DE LA NEGOCIACIÓN.

En seguida se observa el análisis de cada postura. Cabe mencionar que las tácticas obtenidas del análisis del lenguaje no verbal cuando se da por ganada una postura, no necesariamente indica que funcionó la táctica, también pudo haber sido que al contrincante le falló su táctica empleada.

Tabla Anexo 1. Evaluación de la Negociación.

	Primera Postura	Segunda Postura	Tercera Postura	Cuarta Postura	Quinta Postura	Sexta Postura	Séptima Postura
Vendedor							
Comprador							
	Postura Ganadora	Resultado:					
		Posturas Ganadas por el Vendedor.					5
		Posturas Ganadas por el Comprador.					2

El dueño al proponer su primera postura comienza con una ventaja para él, por lo tanto la primera postura, ya sea del comprador o vendedor, siempre será ganadora.

La cuarta postura del inquilino la ganó porque el dueño cedió al otorgarles el mes de depósito.

ANEXO C. Cuestionario.

1. ¿Qué función lleva a cabo en este departamento?

Soy el Jefe de la Oficina de Compras de la institución.

2. ¿Cuánto tiempo tiene como Jefe de la Oficina?

Como jefe de la oficina de compras aproximadamente tres meses, pero antes ya estaba trabajando en esta oficina. De hecho ha habido cambios constantes de jefes en la oficina.

3. ¿Qué tipo de compras realiza para la institución?

Se realizan compras de productos de papelería, consumibles, equipo de cómputo, mobiliario, y algunos otros productos que se requieren.

4. ¿A cuántos proveedores consulta antes de realizar la compra?

Se deben consultar tres cotizaciones diferentes para poder realizar una compra.

5. ¿Negocian el precio de los productos o servicios que adquieren?

En ocasiones se realiza una plática para pactar el precio, pero es muy raro.

6. ¿Por qué?

Porque no se cuenta con mucho tiempo para poder realizar una negociación, debido a que las compras no son la única actividad que se realiza en la oficina.

7. ¿Conoce usted el proceso de negociación?

Francamente no mucho.

8. ¿Cómo lleva a cabo el proceso de negociación, cuando lo realiza?

Primero se solicitan las cotizaciones y nos comunicamos con el proveedor para que venga a la oficina para checar el precio, realizamos algunas propuestas del precio y acordamos el que más convenga.

9. ¿Cuándo llega a negociar realiza alguna preparación previa a la negociación?

Solamente checo las cotizaciones.

10. ¿Aplica tácticas de negociación al momento de realizar una compra?

No, porque no conozco la forma de aplicarlas.