

Importancia de la negociación de conflictos en la Calidad Total



<http://www.elartedelaestrategia.com/negociacion.html>

La vida diaria nos ofrece innumerables ejemplos de negociaciones. Negociamos con el distribuidor de autos cuando compramos un vehículo. Negociamos con los amigos en cuanto a las actividades recreativas que realizaremos. Negociamos con nuestro jefe los horarios y las condiciones del trabajo. Los gerentes de los rangos superiores negocian con los analistas las expectativas de las ganancias, con los líderes sindicales las cláusulas de los contratos, con los ambientalistas la mejor manera de evitar la contaminación o de limpiarla, con los empleados las asignaciones particulares de trabajos. Según Lewicki y Litterer, todas estas situaciones de negociaciones están definidas por tres características. Existe un conflicto de intereses entre dos partes o más; es decir, lo que una quiere no siempre es lo que quiere la otra. O bien no existe una serie fija o establecida de reglas o procedimientos para resolver el conflicto, o bien las partes prefieren trabajar ajenas a la serie de reglas y procedimientos para inventar su propia solución al conflicto. Las partes, cuando menos por el momento, prefieren buscar un arreglo que luchar abiertamente, que una de las partes capitule, acabar con el conflicto en forma permanente o llevar la disputa a una autoridad superior para que esta resuelva. Muchos factores son importantes para una buena negociación.

Por lo anterior, como se ha mencionado durante las unidades trabajadas, el conflicto es inherente al ser humano y las negociaciones son formas de resolver conflictos, problemas o situaciones que se nos presentan en nuestra vida diaria, como resultado ambos forman parte de nuestra existencia; ya sea dentro de la familia, amigos, escuela u organizaciones. Ahora bien ¿A qué nos referimos con Calidad Total? Bien, la calidad total es el estadio más evolucionado dentro de las sucesivas transformaciones que ha sufrido el término de calidad a lo largo del tiempo.

Importancia de la negociación de conflictos en la Calidad Total

En un primer momento se habla de Control de Calidad, primera etapa en la gestión de la Calidad que se basa en técnicas de inspección aplicadas a Producción. Posteriormente nace el Aseguramiento de la Calidad, fase que persigue garantizar un nivel continuo de la calidad del producto o servicio proporcionado. Finalmente se llega a lo que hoy en día se conoce como Calidad Total, un sistema de gestión empresarial íntimamente relacionado con el concepto de Mejora Continua y que incluye las dos fases anteriores. Los principios fundamentales de este sistema de gestión son los siguientes:

- Consecución de la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente interno y externo.
- Desarrollo de un proceso de mejora continua en todas las actividades y procesos llevados a cabo en la empresa, implantar la mejora continua tiene un principio pero no un fin.
- Total compromiso de la Dirección y un liderazgo activo de todo el equipo directivo. Participación de todos los miembros de la organización y fomento del trabajo en equipo hacia una Gestión de Calidad Total.
- Involucración del proveedor en el sistema de Calidad Total de la empresa, dado el fundamental papel de este en la consecución de la Calidad en la empresa.
- Identificación y Gestión de los Procesos Clave de la organización, superando las barreras departamentales y estructurales que esconden dichos procesos.
- Toma de decisiones de gestión basada en datos y hechos objetivos sobre gestión basada en la intuición.
- Dominio del manejo de la información.

Importancia de la negociación de conflictos en la Calidad Total

La filosofía de la Calidad Total proporciona una concepción global que fomenta la Mejora Continua en la organización y la involucración de todos sus miembros, centrándose en la satisfacción tanto del cliente interno como del externo. Como verás, la calidad total incluye a toda la organización, por lo cual el conflicto es una latente contaste, aquí lo importante es la forma de resolverlo y cómo se efectúan las negociaciones para que cada una de las partes quede conforme con los resultados.



<http://www.elartedelaestrategia.com/negociacion.html>

Definimos conceptualmente a la negociación como todo proceso en el cual intervienen por lo menos dos partes interesadas, persiguiendo como principal finalidad la resolución de un conflicto, buscando cada una de ellas una cierta ventaja individual, que también puede resultar en una positiva ventaja colectiva, buscando siempre obtener resultados que mejor se ajusten a sus intereses.

Pudiendo inclusive también acordar líneas de conducta determinadas, la negociación es por ello una forma de poder resolver una situación multilateral en la que se necesite un acuerdo que ponga finalidad al conflicto planteado, buscando siempre el mayor beneficio para cada una de las partes y así poder alcanzar dentro de las organizaciones la calidad total.

Importancia de la negociación de conflictos en la Calidad Total

Para ser negociador exitoso se necesita:

- Moderación.
- Objetividad.
- Capacidad analítica.
- Paciencia.
- Saber trabajar en equipo.
- Coordinación.
- Tener el tiempo de su lado.
- Flexibilidad.
- Adaptabilidad.
- Habilidad de ponerse en los zapatos de otros.

Mientras que para salir triunfante de una negociación se necesita:

- Pensar positivo.
- Conocimiento de fondo.
- Estar en el momento adecuado.
- Invertir tiempo y recursos.
- Gama de estrategias.
- Mente abierta.
- Flexibilidad.
- Convencerse a sí mismo.
- Tener seguridad de sí mismo

Importancia de la negociación de conflictos en la Calidad Total

Referencia:
Barry B., Suanders D., Lewicki R. (2012). Fundamentos de negociación (5ª edición). México, Df: Mc Graw Hill.
p. 119