**Estudio de caso aprendizaje de aprendizaje 4**

Relacionar elementos del triángulo de la responsabilidad para la ejecución de técnicas de negociación.

**Nombre del aprendiz:**

**Fecha**:

**Caso de negociación: “Lactifelíz y los lecheros”.**

Lactifelíz, es una empresa que lleva 20 años trabajando en el Departamento de Cundinamarca. Todos los días, sus transportadores recogen la leche de aproximadamente el 70 % de las fincas lecheras de la región.

Hasta hace pocos días, sus productores habían considerado que la empresa era excelente en el cumplimiento de sus obligaciones. Se sentían bastante cómodos de trabajar con ellos, pues recibían su pago a más tardar cada 30 días, mientras que otras empresas, que eran competencia de Lactifelíz, no eran igual de comprometidos y se podían demorar hasta 90 días en generar los pagos respectivos.

Sin embargo, debido a un cambio en el personal de calidad, los lecheros están recibiendo una devolución masiva de su producción. Lactifelíz, manifiesta que se encuentran en un proceso de certificación y que los estándares de calidad ahora son mayores.

Por otra parte, los lecheros manifiestan que estos nuevos estándares nunca fueron compartidos con ellos y que por esta razón no han podido ajustar la producción a los requerimientos.

Algunos de ellos han pensado en aliarse y demandar a la empresa, pues según su criterio debieron ser informados con meses de antelación sobre dicho cambio e incluso haber recibido un apoyo financiero por parte de la empresa Lactifelíz para ajustar su producción.

Además, los productores temen que esta situación se agrave con el tiempo y sus medios de subsistencia se agoten, por lo que algunos han comenzado a ofrecer su producción a la competencia y están perdiendo la confianza en Lactifelíz.

Consideran que la certificación es una excusa pues nunca se habían generado tantos rechazos masivos, y hay rumores de que la persona de calidad que contrataron no conoce el negocio ni los estándares que manejan.

Por su parte, los ejecutivos de ventas de Lactifelíz se encuentran sumamente preocupados pues el inventario ha disminuido considerablemente debido a los rechazos generados por el área de calidad y no pueden cumplir con los compromisos que tienen establecidos con sus distribuidores desde hace meses.

Algunos medios de comunicación están generando una presión sobre Lactifelíz y han informado sobre la situación de los productores manifestando la falta de compromiso y responsabilidad de la empresa, pues lamentablemente la leche es un producto muy delicado que por tiempo no permite ser distribuida a la competencia y al ser rechazada debe ser desechada.

Teniendo en cuenta esta situación, Lactifelíz ha tomado la decisión de citar a los representantes de los productores para discutir la mejor manera de llegar a un acuerdo y solucionar los inconvenientes presentados.

Las partes deben llevar a la reunión una posible alternativa de solución y discutir cuáles son los intereses principales que los motivan a tomar una posición; para un mejor análisis de esta situación resuelva los siguientes puntos:

1. **¿Cuál es el objetivo de esta negociación?:**

El objetivo principal de la negociación es resolver los conflictos entre Lactifelíz y los lecheros debido a las nuevas políticas de calidad que han llevado a rechazos masivos de la producción de leche, asegurando que ambas partes puedan continuar su relación comercial de manera beneficiosa.

1. **Describa las dos partes involucradas en la negociación.**

* ¿Qué relación tienen?:

**Partes involucradas:**

* **Lactifelíz**: Empresa recolectora de leche en Cundinamarca.
* **Lecheros**: Productores de leche que proveen a Lactifelíz.

**Relación:** Lactifelíz y los lecheros han mantenido una relación comercial estable durante 20 años, donde la empresa se encargaba de recolectar y pagar la leche en un plazo de hasta 30 días, creando una confianza entre ambas partes.

* ¿Cómo es su comunicación?:

La comunicación ha sido insuficiente en este caso, ya que Lactifelíz no informó a los lecheros sobre los nuevos estándares de calidad con antelación, lo que generó descontento y problemas de rechazo de producción.

1. **¿Cuáles son los aspectos que no son negociables para las partes?:**

**Para Lactifelíz:**

* Mantener los estándares de calidad para obtener la certificación.

**Para los lecheros:**

* Recibir un pago justo y oportuno por su producción.

1. **¿Cuáles son los aspectos que son negociables para las partes?:**

**Para Lactifelíz:**

* Proporcionar apoyo técnico o financiero a los lecheros para que puedan cumplir con los nuevos estándares de calidad.

**Para los lecheros:**

* Ajustar sus procesos de producción para cumplir con los estándares, siempre y cuando reciban el apoyo necesario.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Intereses.**   |  |  | | --- | --- | | **Intereses Lactifelíz** | **Intereses de los productores** | | 1.Cumplir con los estándares de calidad para obtener la certificación. | 1. Obtener una compensación justa y regular por su producción. | | 2.Mantener un inventario estable para cumplir con los compromisos de distribución. | 2.Recibir información y apoyo sobre los nuevos estándares de calidad. | | 3.Preservar la buena reputación de la empresa en el mercado. | 3.Asegurar la continuidad de su negocio y su subsistencia. | | **¿Cuáles son los intereses en común que se pueden identificar?** | | | **Intereses de Lactifelíz:**   1. Cumplir con los estándares de calidad para obtener la certificación. 2. Mantener un inventario estable para cumplir con los compromisos de distribución. 3. Preservar la buena reputación de la empresa en el mercado.   **Intereses de los lecheros:**   1. Obtener una compensación justa y regular por su producción. 2. Recibir información y apoyo sobre los nuevos estándares de calidad. 3. Asegurar la continuidad de su negocio y su subsistencia. | | | Intereses en común  * Asegurar la continuidad de la relación comercial. * Mantener la estabilidad financiera y operativa de ambas partes. * Garantizar la calidad del producto final. | | |

1. **¿Qué alternativa de solución propone para que puedan llegar a un acuerdo?**

Para llegar a un acuerdo, se podría proponer lo siguiente:

* **Comunicación y Transparencia:** Establecer canales de comunicación más efectivos donde se informe de manera oportuna cualquier cambio en las políticas de calidad.
* **Apoyo y Capacitación:** Lactifelíz podría ofrecer capacitaciones y apoyo técnico a los lecheros para que puedan cumplir con los nuevos estándares de calidad.
* **Compensaciones:** Proponer un período de transición donde se ofrezcan compensaciones económicas o técnicas para que los lecheros puedan adaptarse a los nuevos estándares sin sufrir pérdidas significativas.