

TAREA 8

DIANA ARAGON

JULIO RUIZ

EDDIE GIRON

RAFAEL ALVAREZ

CESAR SILVA

MANEJO DE *Caso* CONFLICTOS

pregunta 1

¿CÓMO PROCEDERÍA ANTE LA RENUENCIA DE LOS VENDEDORES A DEDICAR LA TARDE DEL VIERNES A SU LABOR DE VENTAS?

Pensamos que el primer paso es reunirse con Oscar Rivera ya que es uno de los empleados con mayor antigüedad y que esta reunión individual sirva para explicarle claramente que es lo que se busca obtener con este cambio, explicarles que tener más ingresos como empresa también significa mayor ingreso para ellos. Oscar Rivera puede servir como motivación y guía para los demás, ya que si el que es el empleado con más tiempo hace este cambio, los demás seguirán el ejemplo.

- Se puede buscar motivación mediante una bonificación si se logra cierta meta en cierto tiempo.
- Otra motivación puede ser ofrecer un día libre si cumplen con la meta
- Implementar un seguimiento semanal para obtener retroalimentación de los empleados y asegurarse de que tengan todo lo necesario, si es lo contrario buscar la manera de solucionarlo a tiempo.
- Se puede ofrecer capacitación sobre alguna herramienta tecnológica que los ayude a realizar sus reportes en menos tiempo.



pregunta 2

¿DE QUÉ TIPO DE CONFLICTO SE TRATA?

El conflicto es de tipo de expectativas. Este tipo de conflicto se presenta cuando hay una diferencia entre las expectativas de los gerentes y los empleados. En este caso, el gerente espera que los vendedores aumenten sus visitas a los clientes, incluyendo la tarde del viernes, para incrementar las ventas. Sin embargo, los vendedores tienen expectativas diferentes sobre su tiempo y consideran que las tardes de los viernes deben ser para preparar informes y descansar.

Justificación:

- Expectativas del Gerente: El gerente espera que los vendedores trabajen cinco días completos, incluyendo la tarde del viernes, y aumenten sus visitas a los clientes.
- Expectativas de los Vendedores: Los vendedores esperan tener la tarde del viernes libre para preparar informes y disfrutar de tiempo personal, siguiendo una práctica arraigada en la empresa.



pregunta 3

¿CÓMO RESOLVERÍA EL CONFLICTO?

La resolución de este conflicto podría abordarse por varias medidas:

- Incentivos: Acordar incentivos que con los que todos se encuentren satisfechos. Como en este caso lo que buscan es un día de la semana mas tranquilo, un incentivo que podría ser atractivo para el personal podría ser el de ofrecer un día de la semana libre luego de alcanzar cierta meta de ventas.
- Retroalimentación: Establecer un buzón o apartado dentro de la organización, el cual permita que los empleados hagan sus comentarios y recomendaciones sobre aspectos que pueden mejorar o que vuelvan más cómodo el ambiente laboral.
- Espacios de recreación: Como lo menciona Oscar, este quiere salir antes los viernes para disfrutar del golf, entonces una propuesta para cumplir con los días laborales podría ser el apartar espacios dentro de la semana en donde puedan llevarse a cabo distintas actividades para el gozo de los empleados. Como un día donde por un tiempo se pueda jugar al golf.



pregunta 4 RECOMENDACIONES

ESCUCHAR Y ENTENDER LAS PERSPECTIVAS

comprender por qué Hermes Rojas y otros vendedores prefieren mantener sus viernes por la tarde libres para el papeleo y otras actividades personales es esencial.

FORMACIÓN Y APOYO

Ofrecer apoyo continuo y estar disponible para ayudar a los vendedores a adaptarse al nuevo régimen. Proporcionar formación en técnicas de gestión del tiempo para que los vendedores puedan organizar mejor sus actividades diarias y semanales.

BUSCAR SOLUCIONES DE COMPROMISO

Considerar incentivos adicionales para motivar a los vendedores a aumentar sus visitas, como bonificaciones por metas alcanzadas, reconocimiento público, o incluso pequeños premios que pueden mejorar la moral y el esfuerzo.

