

**Negociación**

**Licenciatura en Administración – 2024**

**Universidad Católica de Santa Fe**

**Profesores:** Lic. Guastalla Yanel

Abg. Buyatti Paola

**Consignas para el trabajo practico**

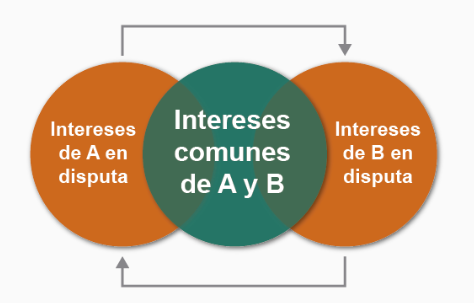
**El trabajo practico de la asignatura tiene como objetivo lograr una integración de los conceptos discutidos durante los distintos encuentros.**

**Para tal fin, se espera que el alumno realice un análisis de manera objetiva la perspectiva, identificando los intereses de ambas partes que pueden ser planteados para la resolución del problema.**

A continuación, le presentamos una Situación Problemática que deberá ser abordada por Ud. mediante las siguientes actividades prácticas.

1. Analicen de manera objetiva la perspectiva del Gerente de la empresa y la de los clientes sobre el problema que se plantea, identificando los intereses de ambas partes que pueden ser planteados para la resolución del problema. Debe considerar también que las decisiones del Gerente considerarán sus propios intereses y los de la empresa que representa frente a los clientes.

Podrán trabajar con el siguiente cuadro para identificar los intereses comunes y en disputa:



**Entregable:**Deberán construir un resumen que incluya al menos tres intereses de cada una de las partes (uno de ellos común para ambas partes) y una alternativa de solución para cada parte involucrada teniendo en cuenta los intereses mencionados, con su respectiva justificación.

1. Analice el comportamiento esperable en la negociación de los oponentes y defina con claridad la estrategia más recomendable en cada uno.

**Entregable:** deberá desarrollar, ubicando en la primera la identificación de los perfiles de negociación y en la segunda las estrategias posibles en cada caso.

Condiciones de entrega del trabajo:

 Fecha de presentación: **13 de septiembre de 2024**. Esta fecha es improrrogable, por lo que cualquier postergación en la entrega significará una disminución de puntos en la evaluación. El informe será entregado **en versión digital (formato word)** a la siguiente dirección:

[yanel.guastalla@ucsf.edu.ar](mailto:yanel.guastalla@ucsf.edu.ar)

paola.buyatti@ucsf.edu.ar

El nombre del archivo deberá escribirse del siguiente modo: **Trabajo practico – Apellido del alumno – Año de cursado**. Ejemplo:

Trabajo Practico – Guastalla – 2024.

 Formato de presentación del informe escrito: letra Arial 11, interlineado 1,5, márgenes inferior y superior: 2,5, márgenes izquierdo y derecho: 3. Las páginas deberán estar numeradas correlativamente desde la página de presentación y los párrafos con alineación justificada.

2

 Se reducirá la nota en todos aquellos trabajos donde abunden las faltas ortográficas y gramaticales.

Consultas:

E-mail: [yanel.guastalla@ucsf.edu.ar](mailto:yanel.guastalla@ucsf.edu.ar) / paola.buyatti@ucsf.edu.ar

Plagio del trabajo:

**Se considerará plagio, en el trabajo final, cualquier cita textual o parafraseo que no esté debidamente referenciado a la fuente original, aún cuando esta última provenga de un trabajo realizado anteriormente por el mismo estudiante.**

También se considerará como una situación irregular el auto plagio, es decir la utilización de otros trabajos del mismo autor, sin la debida citación. Un ejemplo de auto plagio se puede encontrar en el caso de los alumnos que reciclan o directamente copian partes de trabajos presentados para otras asignaturas.

Esta situación generará automáticamente la realización de un informe sobre la falta, que será enviado a las autoridades de la facultad para que evalúe la posibilidad de sancionar al alumno o alumna, de acuerdo al Reglamento General de Estudios de la UCSF. Se presupone que los alumnos poseen las habilidades mínimas que requiere la cita de trabajos ajenos. Sin embargo, el docente responderá cualquier tipo de preguntas en este sentido que pudieran surgir antes de la presentación del trabajo final.

Como dijo el escritor norteamericano Herman Melville: “*Mejor fallar siendo original que tener éxito siendo un imitador”.*

3

**Negociando con clientes en un supermercado**

A mediados del año 2017, un periódico local publicó una noticia informando sobre la situación vivida en un punto de ventas de una importante cadena nacional de supermercados. Aparentemente, los sistemas colapsaron y fue imposible que en las líneas de cajas se pudiera cobrar a los clientes los productos que ellos tenían en sus carritos de compras.

La tienda, situada en una importante zona comercial de una de las principales ciudades del país, era una de las primeras de la red en ser equipadas con una nueva tecnología de identificación automática de compras dispuesta en los carritos, transfiriendo a los clientes el trabajo de tickeo de todos los productos. Esto, sin dudas, eliminaba la necesidad de tener computadoras en las líneas de cajas, limitando el trabajo del cajero simplemente a controlar que el ticket emitido por el terminal del carrito tuviera en la lista los mismos productos que se encontraban almacenados en el coche. Por supuesto, desde la adquisición de la tecnología de códigos de barras (doce años antes) los precios no se colocaban en cada producto y tanto empleados como clientes estaban acostumbrados a que cada referencia fuese identificada y facturada al instante mediante el uso de un lector óptico de códigos de barra normalizados.

Además de la ventaja obvia de la disminución de los tiempos de atención en caja, este sistema facilitaba la relación entre el cajero y el cliente, permitiendo un trato más distendido y social luego de un simple control de la mercadería y del pago de las compras. De esta forma, se lograba una comprobación más rápida y sin errores de los artículos adquiridos por el cliente. Además, como siempre desde la adquisición de los lectores de códigos de barra, el sistema informatizado permitía la supervisión de los niveles de existencias y la reposición automática cuando los stocks llegaban al punto de pedido parametrizado en el sistema.

El Gerente de este punto de ventas no estaba muy entusiasmado con la implementación de este nuevo sistema dado que el proyecto había sido impuesto desde el área de sistemas de la casa matriz sin mucha participación de los ejecutivos de la red de sucursales. Igualmente, como tenía el visto bueno de la Dirección, no había mucho para decir. Como una medida de precaución, el Gerente de esta tienda había solicitado que en las primeras semanas de funcionamiento el área de sistemas dispusiera una guardia activa en el punto de ventas por cualquier inconveniente que pudiera surgir. Sin embargo, la Dirección lo considero como algo excesivo en función de las múltiples pruebas que se habían realizado y no se hizo eco del pedido.

Un sábado por la tarde en horario pico, cuando faltaban un poco más de media hora para la hora oficial de cierre del supermercado, el nuevo sistema de cobro a clientes dejó de funcionar de repente.

Más de 150 clientes se encontraban en el establecimiento con carros llenos de alimentos comprados para el fin de semana. Los clientes de los sábados generalmente eran del tipo que buscan los comestibles que necesitan para agasajar a sus invitados en las reuniones de domingo. El ticket promedio para un día sábado, a mediados de mes, rondaba entre los $ 1500 y los $ 2500 por carro.

Toda la información registrada en los terminales de los carritos se borró y la línea de cajas de salida no se podía facturar porque no ya no había terminales disponibles. Tanta seguridad tenía el área de sistemas de su funcionamiento que no había previsto un sistema de contingencia que pudiera ofrecer una alternativa en caso de fallas. Y, por supuesto, ningún producto tenía su precio.

El personal de cajas avisó inmediatamente al Gerente del supermercado, quien no pudo conseguir que el sistema funcionase de nuevo. A pesar de los reiterados intentos del Gerente de la sucursal, el área del sistema informático no podía ofrecer ayuda inmediata, ya que era sábado por la tarde y nadie contestaba los teléfonos de soporte técnico.

Los clientes, que se encontraban con sus carritos llenos de mercadería detenidos en el supermercado, se ponían cada minuto más ansiosos. El Gerente del supermercado se enfrentaba a una situación cada vez más tensa. Era poco probable que la tecnología de los carritos volviera a funcionar.