

**Nombre de
alumno: Darla
Amaranta Ortiz
Sanchez**

**Nombre del
profesor:
Maria veronica
roman campos**

**Materia:
Psicología
organizacional**

**Grado: 6
cuatrimestre**

Grupo: A



Caso: "El Conflicto en el Departamento de Ventas"



Laura es una empleada con 6 años de experiencia en el Departamento de Ventas de una empresa de tecnología llamada "InnovaTech". Durante sus primeros años, fue reconocida como una de las mejores vendedoras, lo que le valió una promoción a supervisora de equipo hace dos años.

Hace seis meses, la empresa contrató a un nuevo gerente comercial, Javier, con el objetivo de modernizar y mejorar el rendimiento del área. Javier vino con nuevas ideas, muchas de ellas basadas en modelos de venta más agresivos y centrados en resultados mensuales estrictos.

Situación de conflicto:

Desde la llegada de Javier, Laura ha sentido que su experiencia no es valorada. Javier ha implementado nuevas estrategias sin consultar al equipo y ha criticado abiertamente los métodos anteriores. Laura intentó aportar sus ideas en varias reuniones, pero fue ignorada o interrumpida. Además, ha habido cambios en los sistemas de incentivos, haciendo que muchos vendedores, incluido el equipo de Laura, vean disminuidos sus ingresos.

El clima laboral ha empeorado: los vendedores se sienten presionados y poco escuchados, hay una alta rotación de personal, y las reuniones se han vuelto tensas. Laura ha manifestado su insatisfacción al departamento de Recursos Humanos, pero no ha recibido respuesta concreta.

Consecuencias:

Laura ha empezado a experimentar altos niveles de estrés, insomnio y desmotivación.

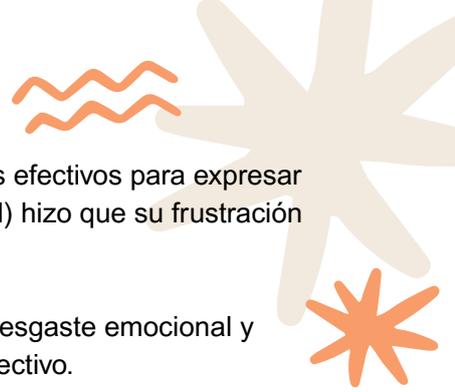
El desempeño del equipo ha bajado un 15% respecto al año anterior.

Se han generado rumores de renuncias masivas y se nota una creciente desconfianza hacia la dirección.

Javier, por su parte, considera que el problema es la "resistencia al cambio" y busca reemplazar a los empleados que no se alineen con su estilo de liderazgo.

- Choque de estilos: Laura necesita reconocimiento, escucha y participación. Javier impone, critica y excluye. Esto genera una dinámica de tensión progresiva.
- Falta de empatía mutua: Ambos muestran dificultades para comprender la perspectiva del otro. Laura se resiste pasivamente; Javier empuja con más fuerza.
- Desbalance de poder y comunicación: Javier usa su autoridad sin generar puentes, mientras Laura se siente desprotegida al no ser respaldada por Recursos Humanos.





Baja iniciativa en el conflicto:

Aunque Laura se sintió desplazada, no confrontó directamente ni buscó canales formales efectivos para expresar su malestar. Su tendencia a evitar el conflicto (amabilidad mas alta sensibilidad emocional) hizo que su frustración se acumulara sin resolución.

Desmotivación progresiva:

Su sentido de compromiso y lealtad no fue recompensado ni valorado, lo que derivó en desgaste emocional y pérdida de liderazgo ante su equipo. Esto contribuyó a un descenso en el rendimiento colectivo.

Pasividad contagiosa:

Al ser figura de referencia, su actitud desmotivada se replicó en el equipo, generando una cultura de resignación e incertidumbre.

Javier formó una opinión inmediata sobre el equipo al asumir que sus métodos eran obsoletos o ineficientes, sin tomarse el tiempo para conocerlos ni evaluar los resultados anteriores de forma objetiva.

Javier fue contratado como “el nuevo gerente con ideas modernas”. Esa imagen positiva inicial (efecto halo) pudo hacer que Recursos Humanos y directivos minimizaran o ignoraran sus errores de gestión o su trato autoritario.

Javier posiblemente asoció a Laura y su equipo con un estereotipo común en las organizaciones: “empleados antiguos o resistentes al cambio”.

Por otro lado, Laura podría haber asumido que Javier era el típico “jefe joven y ambicioso que viene a imponer sin escuchar”.

Laura atribuyó el estilo de Javier a una intención personal de desplazarla o invalidarla, en lugar de considerar que quizás él también estaba bajo presión por mostrar resultados rápidamente.

Javier interpretó la actitud de Laura como una señal de obstinación o falta de adaptación, sin contemplar que podía deberse a desmotivación, falta de inclusión o inseguridad frente al cambio.

Ambos comenzaron a buscar señales que confirmaran sus creencias iniciales:

- Javier solo prestaba atención a las veces en que Laura se mostraba poco receptiva.
- Laura solo notaba cuando Javier la ignoraba o imponía decisiones.

Baja (especialmente en Laura y su equipo)

Evidencias:

- Laura experimenta frustración, insomnio y desmotivación.
- Los cambios en el sistema de incentivos han generado descontento.
- Se menciona un clima laboral deteriorado y tensiones constantes en las reuniones.

Consecuencias:

- Aumento del estrés.
- Deterioro en la salud mental.
- Menor productividad.
- Desgaste del compromiso emocional con la organización.

Baja satisfacción:

- Conducta: Irritación, retraimiento en reuniones, respuestas defensivas o escasa participación en decisiones.
- Ejemplo del caso: Intenta aportar ideas y es ignorada, lo que la lleva a reducir su iniciativa y entusiasmo.
- Disminución del compromiso:
- Conducta: Menor esfuerzo por motivar al equipo, distanciamiento emocional de la empresa.
- Ejemplo: Aunque sigue cumpliendo su rol, ya no defiende la visión de la empresa ni actúa como puente entre la dirección y el equipo.

