



Profundiza más

Recurso de Profundización

Caso comparativo: Juan, el jefe vs Carla, la líder.

Descripción del recurso: Este estudio de caso analiza el contraste entre dos coordinadores comerciales con estilos de liderazgo opuestos: Juan, que ejerce una jefatura autoritaria, y Carla, que lidera con empatía y orientación hacia el equipo. A través de sus comportamientos y decisiones, los estudiantes podrán observar cómo el liderazgo influye directamente en el clima laboral, la motivación, la cohesión del equipo, el desempeño en ventas y la retención del personal. Mientras Juan prioriza la autoridad, el control estricto y la obtención de resultados inmediatos, generando estrés y desmotivación en sus colaboradores, Carla enfatiza la comunicación efectiva, la participación, la valoración de las fortalezas individuales y el desarrollo profesional de su equipo, promoviendo compromiso, confianza y satisfacción laboral.

Este recurso invita a reflexionar sobre la diferencia entre jefatura y liderazgo, mostrando que liderar no es solo cumplir metas, sino influir positivamente en las personas, potenciar sus capacidades y construir equipos de alto rendimiento.

Desarrollo:

Escenario

La empresa Comercial Andina S.A. atraviesa un trimestre complejo en ventas. El equipo comercial debe alcanzar una nueva meta en apenas dos meses. Dos coordinadores, Juan y Carla, gestionan equipos distintos con estilos muy diferentes.

Personajes

Juan: jefe autoritario, enfocado en el control y el cumplimiento inmediato.

Carla: líder empática, orientada a resultados, pero con enfoque humano.

Luis: vendedor con buen desempeño, busca reconocimiento.

Ana: vendedora nueva, insegura y en proceso de adaptación.

Narrador: guía al estudiante en la reflexión.

Escena 1 -> Oficina de Juan -> (El equipo entra a la sala de reuniones. Juan está de pie frente a la pizarra con cara seria).

Juan: Buenos días. Vamos directo al punto. Las ventas están bajas y eso es inaceptable. Cada uno debe aumentar sus cifras en un 20% este mes. No quiero excusas.

Luis: Pero, jefe, algunos clientes están pidiendo plazos más largos y eso retrasa los cierres...



Profundiza más

Juan (interrumpiendo): Ese no es mi problema, Luis. Tú cumple con tus números. Si no, tendremos que evaluar tu permanencia en el equipo.

Ana: Yo todavía estoy aprendiendo el proceso, ¿podría recibir apoyo de alguien con más experiencia?

Juan (frunciendo el ceño): Aquí no estamos para entrenar, Ana. Si no puedes con el ritmo, quizás este trabajo no es para ti.

(El equipo se queda en silencio, visiblemente desmotivado).

Narrador: La actitud de Juan refleja una jefatura autoritaria: control rígido, poca escucha y ausencia de empatía. Esto genera desmotivación, miedo y baja confianza.

Escena 2 -> Oficina de Carla -> (El equipo de Carla entra. Ella los recibe sonriente, sentados en círculo con café en la mesa).

Carla: Buenos días, equipo. Sé que el mercado está desafiante, pero confío en que podemos lograrlo juntos. ¿Qué ideas tienen para acercarnos más a los clientes este mes?

Luis: He pensado en proponer un paquete especial para clientes antiguos, creo que podría ayudarnos a fidelizarlos.

Carla (asintiendo): Excelente iniciativa, Luis. Te apoyaré para que lo presentes al resto del equipo y lo probemos esta semana.

Ana: Yo todavía estoy aprendiendo, pero me encantaría acompañar a alguien con más experiencia en una negociación.

Carla: Muy buena idea, Ana. Luis, ¿podrías llevarla contigo a tu próxima reunión? Así aprenderá de primera mano.

Luis: Por supuesto, cuenta con eso.

Carla: Perfecto. Además, celebremos los logros de la semana pasada: alcanzamos un 15% más de contactos efectivos. ¡Gran trabajo!

(El equipo sonríe y se siente motivado.)

Narrador: La actitud de Carla refleja un liderazgo efectivo: escucha activa, reconocimiento, apoyo al desarrollo y comunicación clara. Esto genera motivación, compromiso y sentido de pertenencia