



Profundiza más

Recurso de Profundización

Diagnóstico y mejora del clima en equipos comerciales.

- ✓ **Descripción del recurso:** Este recurso presenta el caso de ProVentas, una empresa ficticia que atraviesa dificultades en su equipo comercial. En los últimos meses, se ha evidenciado una disminución en la motivación, conflictos entre compañeros y un incremento en la rotación de vendedores, afectando el rendimiento y la cohesión del grupo.

Para identificar las causas, se aplicaron encuestas internas, entrevistas y observación directa. Estos métodos permitieron detectar los factores que impactaban de forma negativa el clima laboral.

El caso evidencia que un diagnóstico participativo puede ser el punto de partida para implementar mejoras en liderazgo, comunicación, bienestar emocional y reconocimiento del talento. Asimismo, resalta que un liderazgo consciente y una gestión estratégica del entorno laboral son esenciales para mantener equipos de ventas productivos, comprometidos y resilientes.

- ✓ **Desarrollo:**

Escenario

La empresa ficticia **ProVentas** ha enfrentado en los últimos meses una fuerte **disminución en la motivación**, conflictos internos y un incremento en la rotación de vendedores. Estas tensiones han reducido la productividad y afectado la confianza entre los colaboradores.



Profundiza más

La gerente comercial, **Laura**, decide implementar un **diagnóstico participativo del clima laboral** con el fin de identificar las causas del malestar y proponer mejoras que transformen el ambiente de trabajo.

Personajes

Laura (Gerente comercial): Busca un liderazgo más consciente y participativo.

Ricardo (Vendedor senior): Buen desempeño, pero cansado por la falta de reconocimiento.

Mariana (Ejecutiva junior): Motivada, aunque frustrada por la mala comunicación interna.

Carlos (Analista de ventas): Responsable de recopilar información del diagnóstico.

Escena 1 → Señales de alerta

Ricardo (exasperado): Siento que mi esfuerzo no se reconoce. Da igual cerrar o no cerrar clientes, nunca hay retroalimentación.

Mariana (preocupada): Además, la comunicación es confusa. A veces recibimos instrucciones distintas del mismo proyecto y terminamos duplicando tareas.

Laura (reflexiva): Esto confirma lo que muestran los indicadores: baja motivación, conflictos y rotación creciente. Necesitamos un diagnóstico real de cómo se sienten.

Escena 2 → El diagnóstico participativo → (En una reunión interna)

Carlos (explicando): Aplicaremos tres herramientas:

- **Encuestas anónimas** para conocer percepciones.
- **Entrevistas de salida** con los vendedores que renunciaron.
- **Observación directa** de la dinámica en el equipo.

Mariana (aliviada): Me parece bien, así podremos expresarnos sin miedo.

Ricardo (asintiendo): Sí, necesitamos un espacio seguro para hablar.

Escena 3 → Resultados del diagnóstico → (Un par de semanas después)

Carlos (leyendo los hallazgos): Detectamos tres factores principales:

1. **Liderazgo autoritario en mandos medios**, que genera tensión.
2. **Falta de reconocimiento**, que desmotiva al equipo.
3. **Problemas de comunicación interna**, que crean duplicidad de esfuerzos.



Profundiza más

Laura (determinada): Entonces actuaremos en esos frentes: capacitaremos a los líderes en comunicación empática, implementaremos un sistema de reconocimiento mensual y estableceremos un canal único de comunicación interna.

Escena 4 ➔ Primeros cambios positivos ➔ (Un mes después, en reunión de equipo)

Mariana (entusiasmada): Ahora tenemos claridad en las tareas y siento que mi opinión cuenta.

Ricardo (sonríe): ¡Por fin reconocieron mi gestión con clientes estratégicos! Me devolvió la motivación.

- ✓ **Laura (con tono firme pero cercano):** Este es solo el comienzo. Cuando mejoramos el clima, no solo crece el bienestar, también crecen los resultados.