



Profundiza más

Recurso de Profundización

Análisis de conflictos en equipos comerciales

- ✓ **Descripción del recurso:** Este recurso presenta un caso práctico en el que un equipo de ventas enfrenta un conflicto intergrupal con el departamento de logística. La situación ha generado retrasos en la entrega de pedidos, tensiones en la comunicación y un clima de trabajo cada vez más tenso.

A través del caso, se guía paso a paso en la identificación del tipo de conflicto, por ejemplo: de recursos, de procesos o interpersonal; el análisis de sus causas y la aplicación de estrategias de resolución funcional. Estas estrategias buscan no solo resolver el problema inmediato, sino también fortalecer la colaboración entre áreas, restablecer la confianza y prevenir que situaciones similares se repitan.

El recurso subraya que una gestión adecuada de los conflictos puede transformarlos en oportunidades de mejora, impulsando la comunicación, la empatía y el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos comerciales de forma más sólida y coordinada.

- ✓ **Desarrollo:**

Escenario

La empresa ficticia **ComercialPlus S.A.** enfrenta un conflicto entre el equipo de ventas y el departamento de logística. La falta de coordinación y comunicación ha generado retrasos en las entregas, afectando la satisfacción del cliente y provocando tensiones internas.

El objetivo del caso es **identificar el tipo de conflicto**, analizar sus causas y aplicar **estrategias de resolución funcional**, promoviendo la colaboración y la prevención de futuros conflictos.

Personajes

María (Gerente de Ventas): Responsable de coordinar al equipo comercial y resolver tensiones con logística.

Jorge (Vendedor senior): Enfrenta presión por cumplir objetivos y se siente frustrado por los retrasos de logística.

Carla (Coordinadora de Logística): Debe organizar entregas y gestionar recursos limitados, lidiando con quejas del equipo comercial.

Luis (Analista de procesos): Encargado de identificar causas y proponer soluciones funcionales.

Escena 1 → Identificación del conflicto

María: He notado retrasos en varias entregas, lo que genera quejas de clientes y tensión en ventas.



Profundiza más

Jorge: Cada vez que cierro una venta importante, no puedo garantizar la entrega rápida.

Carla: La comunicación sobre fechas de entrega no siempre llega a tiempo; necesitamos coordinar mejor.

Escena 2 → Análisis de tipos de conflicto

Luis: Esto es un **conflicto intergrupal**: involucra a ventas y logística. También hay **interpersonal**, entre Jorge y Carla, por diferencias en expectativas y comunicación.

Escena 3 → Diferencia entre funcional y disfuncional

María: Si resolvemos esto correctamente, podemos **aportar valor** al proceso, mejorar la coordinación y reducir errores (**conflicto funcional**).

Jorge: Si seguimos discutiendo sin solución, esto solo generará **estrés y rivalidades** (**conflicto disfuncional**).

Escena 4 → Resolución y mejora

Luis: Proponemos reuniones semanales de coordinación y un tablero compartido de pedidos y plazos.

Carla: Así todos sabremos el estado de cada entrega y podremos priorizar según urgencia.

Jorge: Esto ayudará a reducir malentendidos y mejorar la colaboración.