



Profundiza más

Recurso de Profundización

Caso práctico → Conflicto en el equipo Alfa

- ✓ **Descripción del recurso:** En una empresa de telecomunicaciones, dos vendedores, Carla y Luis, entran en conflicto por la atención a clientes corporativos de alto valor. Carla afirma tener mayor experiencia con ese sector, mientras que Luis sostiene que fue él quien identificó primero la oportunidad y que sus resultados lo respaldan.

La disputa empieza a afectar al equipo, generando un clima de competencia negativa. El líder del equipo, Javier, inicialmente adopta un estilo competitivo, imponiendo la decisión de dividir los clientes sin dar espacio al diálogo. Aunque esto resolvió de manera inmediata el reparto, la solución no generó conformidad y la motivación del equipo siguió deteriorándose.

Este caso permite reflexionar sobre cómo diferentes estilos de afrontamiento del conflicto, propuestos en el modelo de Thomas-Kilmann, pueden influir en la dinámica de un equipo de ventas. Asimismo, ilustra la importancia de elegir estrategias que no solo resuelvan una disputa puntual, sino que también fortalezcan la cooperación, la motivación y la cohesión del grupo en el largo plazo.

- ✓ **Desarrollo:**

Escenario

En la empresa ficticia de telecomunicaciones **Alfa**, dos vendedores, **Carla** y **Luis**, entran en conflicto por la atención a clientes corporativos de alto valor. Carla argumenta tener más experiencia en el sector, mientras que Luis sostiene que fue él quien detectó la oportunidad y que sus resultados lo respaldan.

El conflicto genera un clima de competencia negativa y empieza a afectar la motivación del equipo.



Profundiza más

Personajes

Carla (Vendedora): Considera que tiene mayor experiencia y derecho sobre ciertos clientes.

Luis (Vendedor): Cree que sus resultados y detección previa le dan prioridad.

Javier (Líder de equipo): Inicialmente adopta un estilo competitivo, imponiendo la división de clientes.

Escena 1 → Surgimiento del conflicto

Carla: Creo que debería atender estos clientes, ya que conozco sus necesidades mejor que nadie.

Luis: Pero yo fui quien identificó la oportunidad y mis ventas lo prueban.

Equipo: Percibe tensiones y disminuye la colaboración en otros proyectos.

Escena 2 → Evaluación del estilo de afrontamiento

Javier (líder): Aplico un estilo **competitivo**, decidiendo quién atiende a cada cliente sin diálogo.

Observación: Aunque se resuelve el reparto, la motivación del equipo se ve afectada y surgen resentimientos.

Escena 3 → Alternativas según Thomas-Kilmann

Colaborativo: Javier podría facilitar un diálogo abierto entre Carla y Luis para buscar una solución que beneficie a ambos.

Comprometido: Dividir los clientes de manera equitativa negociando un acuerdo intermedio.

Evasivo: Posponer la decisión para analizar la situación y recabar más información.

Acomodativo: Priorizar la relación de Carla o Luis para mantener la armonía, con riesgo de generar desequilibrio.

Escena 4 → Reflexión y ajuste del liderazgo

Javier: Evalúa su estilo de afrontamiento y reconoce que un enfoque colaborativo podría mejorar la cohesión y la motivación del equipo.