



Profundiza más

Recurso de Profundización

Rivalidad interna en el equipo Beta

- ✓ **Descripción del recurso:** En el equipo de ventas de tecnología de la empresa Beta surgió un conflicto entre dos vendedores, ellos competían por los mismos clientes clave. Esto generó roces, falta de colaboración y afectó al ambiente laboral. Para solucionarlo, el gerente aplicó inteligencia emocional y convocó a una reunión de mediación, en la que ambos pudieron expresar sus inquietudes en un clima de respeto y comunicación asertiva. A través de la escucha activa y de una negociación integradora, se acordó redistribuir las responsabilidades con criterios claros y transparentes. Como resultado, se redujo la tensión, aumentó la confianza y el equipo recuperó la motivación; se fortaleció su cohesión interna.

Este caso evidencia que un conflicto bien gestionado puede convertirse en una oportunidad de mejora para todo el grupo comercial. Una gestión consciente de los conflictos no solo resuelve disputas puntuales, sino que también potencia la cohesión, la productividad y el desarrollo profesional de todo el equipo.

- ✓ **Desarrollo:**

Escenario

En la empresa **Beta Tech Solutions**, dos vendedores de alto desempeño (**Luis y Camila**) entraron en conflicto porque ambos buscaban atender a los mismos clientes estratégicos. La competencia se transformó en rivalidad, generando un ambiente de tensión y desconfianza en todo el equipo.

El gerente de ventas, **Andrés**, decide aplicar estrategias de liderazgo emocional para manejar la situación.

Personajes

Andrés: gerente de ventas (líder).

Luis: vendedor con enfoque agresivo en resultados.

Camila: vendedora orientada a la relación a largo plazo.



Profundiza más

Claudia: observadora del equipo (moderadora de percepciones).

Reunión inicial de mediación

Andrés (con serenidad): Gracias por venir. Sé que ambos han tenido diferencias sobre la asignación de clientes. Quiero que hoy hablemos con respeto y encontremos una solución que beneficie al equipo y a la empresa.

Luis (tenso): Andrés, yo fui el primero en contactar a ese cliente. Me parece injusto que Camila insista en llevar la cuenta.

Camila (molesta, cruzando los brazos): Ese cliente me buscó directamente después de un evento, porque ya teníamos relación previa. No es justo que Luis quiera adueñarse de todas las cuentas grandes.

Andrés (usando escucha activa y autocontrol): Entiendo lo que sienten. Luis, noto tu frustración porque percibes que tu esfuerzo no está siendo reconocido. Camila, veo tu molestia porque sientes que tu relación de confianza con el cliente está en riesgo.

Claudia (interviniendo con tono conciliador): Lo que está pasando también afecta al resto del equipo. El ambiente se siente cargado y eso nos baja la motivación.

Andrés (con empatía): Tienen razón. Este conflicto nos está costando más que solo una cuenta; afecta al clima de trabajo. Por eso, propongo que busquemos una solución colaborativa.

Proceso de negociación integradora

Andrés: ¿Qué les parecería si definimos criterios claros de asignación? Por ejemplo: Luis puede liderar cuentas nuevas que requieran cierre rápido, y Camila puede liderar clientes estratégicos que valoren relaciones de largo plazo.

Luis (reflexionando): Eso me parece razonable. Así puedo enfocarme en cierres inmediatos, que es lo que mejor hago.

Camila (más tranquila): Y yo puedo mantener la relación con los clientes que requieren acompañamiento constante.

Andrés: Perfecto. Además, documentaremos este acuerdo en el CRM (Customer Relationship Management o Gestión de Relación con el Cliente), para que no haya



Profundiza más

confusiones futuras. Me comprometo a revisar cada trimestre cómo vamos con la distribución.

Cierre y reflexión

Claudia: Me gusta este acuerdo, siento que nos dará más claridad y reducirá las tensiones.

Luis (con un tono más relajado): Reconozco que reaccioné impulsivamente. Gracias por abrir el espacio, Andrés.

Camila: Sí, fue bueno poder expresarlo sin sentirme atacada.

Andrés (sonriendo): Ese es el poder de la inteligencia emocional: escuchar, comprender y construir juntos. Les agradezco la apertura. Recordemos que estamos en el mismo equipo y que nuestra meta es crecer como unidad.