



Profundiza más

Recurso de Profundización

Kanban en acción: Organización y prevención de conflictos en ventas.

- ✓ **Descripción del recurso:** Este recurso presenta un caso ficticio en el que un equipo de ventas de bienes raíces enfrenta conflictos internos debido a la desorganización, duplicación de esfuerzos y falta de claridad en la gestión de clientes potenciales. A través de la implementación de un tablero Kanban, la líder del equipo logra ordenar el flujo de trabajo, generar transparencia y prevenir tensiones.

El caso permite a los estudiantes reflexionar sobre cómo una herramienta ágil y visual puede mejorar la comunicación, reducir la sobrecarga y fortalecer la cohesión del equipo, mostrando cómo la gestión colaborativa de tareas impacta directamente en los resultados comerciales.

- ✓ **Desarrollo:**

Escenario

En la empresa ficticia Innova Bienes Raíces, el equipo comercial atraviesa constantes conflictos: dos vendedores llaman al mismo cliente, algunos retrasos en propuestas generan discusiones y nadie tiene claridad sobre el estado de las negociaciones. Para solucionarlo, su líder propone implementar un tablero Kanban digital.

Personajes y roles

Laura (Líder comercial): decide implementar Kanban para organizar y dar visibilidad al trabajo del equipo.

Sofía (Agente sénior): experimentada, pero molesta por la falta de claridad en la asignación de clientes.

Andrés (Agente joven): inseguro, se siente sobrecargado con tareas de última hora.

Marcos (Agente entusiasta): siempre motivado, pero pierde tiempo porque no sabe qué clientes ya fueron contactados.



Profundiza más

Escena 1 → Reunión de presentación del tablero Kanban

Laura (serena y firme): A partir de hoy, vamos a organizar todas nuestras tareas en un tablero Kanban. Las columnas serán: *cliente potencial* – *visita agendada* – *propuesta enviada* – *cierre*. Así, todos sabremos en qué etapa está cada cliente.

Sofía (crítica): Espero que funcione, porque la duplicación de contactos nos está haciendo perder clientes.

Laura (asintiendo): Precisamente, Sofía. Con el tablero Kanban, cada tarjeta será visible para todos, evitando confusiones.

Escena 2 → Primer uso del tablero digital

Andrés (aliviado): Me siento más tranquilo viendo mis tareas en la columna ‘visita agendada’. Ya no me asignan cosas de improviso.

Marcos (entusiasta): Ahora puedo concentrarme en clientes en fase de cierre, sin perder tiempo revisando lo que ya hicieron mis compañeros.

Laura (con convicción): Esto nos da claridad. Cada movimiento en el tablero refleja un avance real y reduce tensiones innecesarias.

Escena 3 → Revisión semanal del tablero

Laura (clara): He notado que tenemos un cuello de botella en la fase de ‘propuesta enviada’. ¿Qué creen que podemos ajustar?

Sofía (propositiva): Podemos dividirnos por sectores, para agilizar la entrega de propuestas.

Andrés (más seguro): Yo puedo apoyar con clientes nuevos, mientras Sofía y Marcos avanzan con cierres.

Laura (sonriente): Excelente. Gracias al tablero identificamos el problema a tiempo y encontramos soluciones juntos.



Profundiza más

Conclusión del caso

Tras un mes de implementación, el equipo redujo los conflictos internos en un 50 %, mejoró la coordinación y logró aumentar en un 20 % las ventas cerradas. El caso demuestra que Kanban, al ofrecer visibilidad y orden en el flujo de trabajo, es una herramienta eficaz para prevenir tensiones, promover la confianza y reforzar la cooperación en equipos comerciales.