



Profundiza más

Recurso de Profundización

Reunión de ventas en conflicto por tiempos de intervención: facilitación y participación equitativa.

- ✓ **Descripción del recurso:** Este recurso presenta un caso práctico de la empresa ficticia NovaCom, donde una reunión semanal de ventas se vio afectada por conflictos de participación. Algunos integrantes monopolizaban la conversación; esto generó incomodidad, discusiones paralelas y un ambiente tenso.

El líder del equipo aplicó técnicas de facilitación, como establecer tiempos definidos, organizar rondas de palabra y fijar objetivos claros para cada intervención. Estas estrategias permitieron que todos los miembros pudieran expresar sus ideas de manera ordenada y respetuosa. Como resultado, se alcanzaron acuerdos más inclusivos, se redujo la tensión interna y se fortaleció la colaboración.

El análisis de este caso permite comprender cómo una gestión consciente de la reunión y el liderazgo activo pueden prevenir conflictos, mejorar la comunicación y aumentar la cohesión del equipo de ventas. Los estudiantes pueden reflexionar sobre la importancia de equilibrar la participación, fomentar la escucha activa y diseñar dinámicas que potencien la colaboración sin comprometer la productividad.

- ✓ **Desarrollo:**

Escenario

En *NovaCom*, durante una reunión semanal de ventas, los vendedores comenzaron a interrumpirse y dos integrantes acaparaban la palabra, provocando que otros miembros no pudieran expresar sus opiniones. Esto generó un clima de tensión, malestar y disminución de la participación.

Personajes



Profundiza más

Marcela (Líder de ventas): encargada de guiar la reunión, mantener la organización y garantizar la participación equitativa.

Carlos y Javier (vendedores monopolizadores): hablan constantemente, impidiendo que otros expresen sus ideas.

Equipo de ventas: experimenta frustración por no poder contribuir de manera justa.

Escena 1 → Inicio de la reunión

Marcela (con tono firme y calmado): He notado que algunos tienen mucho que aportar y otros están quedando atrás. Vamos a organizar la reunión para que todos tengan su turno.

Carlos (algo molesto): Pero necesito explicar mi propuesta completa.

Marcela (asertiva): Claro, Carlos. Cada intervención tendrá tiempo definido para que todos podamos escuchar tus ideas y las de los demás.

Escena 2 → Implementación de rondas de palabra

Marcela: Vamos a hacer rondas de palabra. Cada uno tendrá 2 minutos para compartir su propuesta. Después de que todos intervengan, abriremos un espacio de discusión ordenada.

Javier (resignado): Está bien, entiendo que así todos participaremos.

Equipo (más tranquilo): Ahora sí podemos expresar nuestras ideas sin interrupciones.

Escena 3 → Cierre de la reunión

Marcela: Gracias a todos por respetar los turnos. Hemos logrado identificar soluciones que integran las opiniones de cada uno. Esto fortalece nuestro trabajo en equipo y mejora la toma de decisiones.

Equipo (asintiendo): Sí, se siente mucho mejor trabajar así.

Logros del caso



Profundiza más

- Se redujeron la tensión y el malestar durante la reunión.
- Todos los integrantes tuvieron la oportunidad de expresar sus ideas.
- Se alcanzaron acuerdos más inclusivos y colaborativos.
- Se fortalecieron la cohesión y la comunicación dentro del equipo.
- Se evidenció que una facilitación efectiva transforma conflictos potenciales en oportunidades de participación y aprendizaje.