



Profundiza más

Recurso de Profundización

Caso práctico → Diversidad y colaboración en la gestión de equipos

- ✓ **Descripción del recurso:** En la empresa GlobalSales, dedicada a la venta de soluciones tecnológicas, se conformó un nuevo equipo de ventas que integró personas de diferentes culturas, edades y estilos de trabajo. Aunque la diversidad generó al inicio ciertos roces, la gerencia decidió implementar un liderazgo inclusivo y metodologías colaborativas para convertir esas diferencias en una fortaleza.

Este caso práctico permite a los estudiantes reflexionar sobre cómo el liderazgo influye en la resolución de conflictos, la comunicación interna y la cohesión del equipo de ventas, destacando la importancia de equilibrar resultados con relaciones humanas para alcanzar los objetivos organizacionales.

- ✓ **Desarrollo:**

Personajes

Lucía (gerenta de ventas, 40 años, estilo de liderazgo inclusivo).

Andrés (vendedor sénior, 55 años, con amplia experiencia en ventas tradicionales).

Valentina (ejecutiva júnior, 24 años, experta en marketing digital y redes sociales).

Misael (representante de ventas internacionales, 35 años, de origen extranjero, aporta visión multicultural).

Escena 1 → Inicio del conflicto

En una reunión de planificación de ventas surgen diferencias en las estrategias.

Andrés: Yo creo que debemos seguir apostando al contacto directo con clientes, visitas en persona y llamadas telefónicas. Eso siempre me ha funcionado.

Valentina (con cierto fastidio): Andrés, con respeto, pero ese método es muy lento. Hoy los clientes están en LinkedIn, en webinars, en campañas digitales. Si no nos adaptamos, vamos a perder mercado.



Profundiza más

Misael (intentando mediar): Ambos tienen razón. En otros países se combinan las estrategias presenciales y digitales. El reto es decidir cómo balancearlas aquí.

Lucía (con tono sereno): Gracias por expresar sus puntos de vista. Entiendo que haya diferencias, pero justamente esa diversidad es la que nos hará más fuertes. Vamos a usar una metodología colaborativa para encontrar un punto medio.

Escena 2 → Aplicación de liderazgo inclusivo

Lucía: Propongo que cada uno exponga en 5 minutos las ventajas de su enfoque. Luego, entre todos diseñaremos una estrategia combinada.

(Tras las exposiciones, Lucía toma la palabra): He notado que Andrés valora la confianza y cercanía personal, mientras que Valentina resalta la rapidez y el alcance digital. Misael nos recuerda la importancia de la adaptación cultural. Si los integramos, podemos crear un modelo de ventas híbrido: visitas presenciales estratégicas apoyadas con campañas digitales segmentadas.

Andrés (más tranquilo): Sí, entiendo que podemos combinar. Yo puedo enfocarme en clientes que valoren la relación personal.

Valentina (con una sonrisa): Y yo puedo reforzar con contenidos digitales para atraer leads y luego pasarlos al equipo.

Misael: Perfecto, yo puedo aportar *insights* (clave de entendimiento) sobre cómo adaptar el mensaje según el perfil cultural de cada cliente.

Escena 3 → Resolución y aprendizaje

Lucía: ¡Excelente, equipo! Hoy demostramos que con comunicación respetuosa, empatía y apertura, las diferencias no son un problema sino una oportunidad de innovación. Lo que parecía un conflicto, se convirtió en una solución colaborativa que fortalece nuestra cultura de equipo.

Aprendizajes clave

- La diversidad de experiencias y culturas puede generar tensiones iniciales, pero también potencia la creatividad.



Profundiza más

- El liderazgo inclusivo fomenta que todas las voces sean escuchadas y valoradas.
- La combinación de metodologías tradicionales y digitales ofrece soluciones más completas.
- Los conflictos bien gestionados son catalizadores de innovación y fortalecen la cohesión del equipo.