

CASO PRÁCTICO

Título del caso: Conflictos internos en el área de ventas de TecnoPlus S.A.

Empresa/industria base: TecnoPlus S.A., empresa ecuatoriana dedicada a la venta de equipos tecnológicos (laptops, celulares y accesorios).

Situación problemática: El área de ventas de TecnoPlus S.A. atraviesa un conflicto entre dos equipos comerciales: uno que prioriza descuentos agresivos para alcanzar cuotas, y otro que insiste en mantener precios estables para proteger la rentabilidad. Esta diferencia ha generado tensiones, discusiones en reuniones y disminución de la motivación general. Además, un cliente importante ha notado la falta de coordinación y amenaza con cancelar un contrato.

Decisiones clave por tomar:

1. Establecer acuerdos internos para mejorar la convivencia y colaboración.
2. Organizar el trabajo aplicando herramientas de liderazgo y metodologías ágiles (Scrum/Kanban).
3. Simular una reunión de resolución de conflictos y documentar el proceso.
4. Tomar una decisión estratégica sobre cómo equilibrar las ventas con la rentabilidad.
5. Reflexionar sobre el desempeño individual y posibles mejoras.

Herramientas de análisis:

- Matriz de acuerdos internos.
- Tablero Scrum/Kanban (planificación y tareas).
- Registro de reunión (objetivos, roles, acuerdos).
- Plantilla de resolución de conflictos.
- Reflexión individual.