

Liderazgo y Trabajo en Equipo

Metodologías colaborativas
para la prevención de
conflictos

Clase 17



INTRODUCCIÓN

En el ámbito de los equipos de ventas, los conflictos son inevitables; mas, la manera en que se abordan marca la diferencia entre un obstáculo y una oportunidad de crecimiento. Para prevenirlos, resulta fundamental contar con metodologías colaborativas, que fortalezcan la comunicación, promuevan la participación activa y generen acuerdos claros entre los miembros del equipo.

La clase invita a reflexionar sobre cómo diseñar acuerdos internos de manera participativa, aprovechar herramientas ágiles como Scrum y Kanban para organizar el trabajo y fomentar una cultura de retroalimentación constante. De este modo, los estudiantes podrán reconocer que la prevención de conflictos no solo se logra evitando tensiones, sino también creando un entorno de confianza, claridad y mejora continua.

17. CLASE 17. METODOLOGÍAS COLABORATIVAS PARA LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS

(RDA3): Aplicar estrategias de resolución de conflictos en la gestión de los equipos de ventas con herramientas de liderazgo y metodologías colaborativas que aporten al cumplimiento de los objetivos institucionales.

17.1. Diseño participativo de acuerdos internos

La prevención de conflictos empieza con la claridad. Cuando los **acuerdos internos** se construyen de manera participativa, cada integrante del equipo siente que su voz es escuchada y que las reglas no son impuestas, sino acordadas en conjunto. Esto genera mayor compromiso y reduce las posibilidades de malentendidos o resistencias.

El **diseño participativo** no solo establece reglas, sino que también fortalece la cohesión del grupo. Cuando las personas sienten que formaron parte de un proceso están más dispuestas a cumplir lo pactado y a buscar soluciones constructivas en caso de desacuerdo.

Tabla 1. Beneficios del diseño participativo de acuerdos internos

Aspecto	Beneficio para el equipo	Ejemplo práctico
Participación	Mayor compromiso de los integrantes	El equipo define en conjunto las reglas de asignación de clientes
Claridad	Reducción de malentendidos y conflictos	Se acuerdan plazos claros de seguimiento de clientes
Cohesión	Fortalece relaciones y cooperación	Los miembros colaboran más en proyectos conjuntos
Responsabilidad	Aumento de la rendición de cuentas	Cada integrante cumple sus tareas al sentirse parte del acuerdo

Nota. La siguiente tabla ilustra cómo un diseño participativo genera compromiso, claridad y cooperación en equipos de ventas. Creación propia (Albuja, 2025)

17.2. Herramientas ágiles de colaboración y organización – Scrum y Kanban

Las metodologías ágiles se han convertido en grandes aliadas para organizar el trabajo y prevenir conflictos. Scrum y Kanban son dos enfoques que han demostrado gran efectividad para prevenir conflictos, sobre todo aquellos que surgen por la descoordinación, la falta de claridad en los procesos o la sobrecarga de tareas.

- **Scrum:** es una metodología que propone reuniones cortas y frecuentes que permiten identificar problemas a tiempo y ajustar las tareas antes de que generen tensiones.
- **Kanban:** metodología ágil que ofrece visualización clara del flujo de trabajo, mostrando quién hace qué y en qué etapa se encuentra cada actividad.

Al aplicarse en equipos de ventas, estas herramientas permiten anticipar cuellos de botella, distribuir mejor las cargas y fomentar la transparencia. Así, se evita que las diferencias por la falta de información o sobrecarga de tareas escalen en conflictos innecesarios.

17.2.1. Scrum

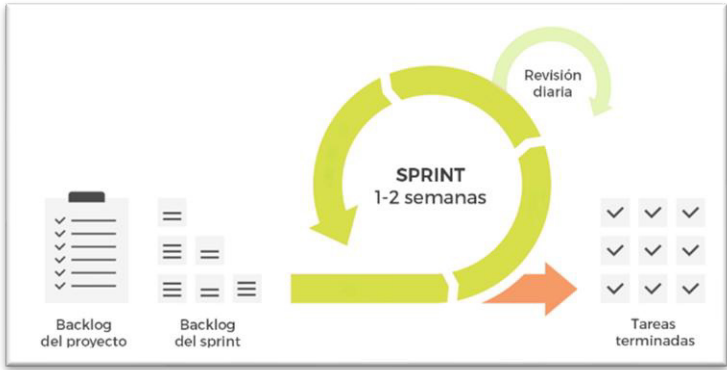
Scrum se organiza en ciclos cortos de trabajo llamados *sprints*, donde se realizan reuniones periódicas que aseguran la comunicación constante y permiten detectar

obstáculos antes de que se conviertan en problemas mayores. Gracias a este esquema, los equipos no acumulan dificultades y logran corregir el rumbo a tiempo.

En Scrum, el *backlog* es una lista de tareas pendientes. Al crear un *backlog* con todas las tareas necesarias para completar un proyecto y establecer su prioridad, las tareas más importantes deben enfocarse primero (ver figura 1).

Las tareas que se organizaron en el *backlog* se trabajan en ciclos de trabajo conocidos como *sprints*, que suelen durar una o dos semanas. Durante cada *sprint* se hace foco en las tareas más importantes del *backlog* (ver figura 1). Trabajar por *sprints* (ciclos) permite enfocarse en las prioridades del proyecto y generar resultados en poco tiempo.

Figura 1. Ciclo de trabajo en Scrum



Nota. Esta figura representa el proceso de un *sprint*, desde la planificación del *backlog* hasta la revisión diaria y la entrega de tareas terminadas. Tomado de: <https://www.ordenizate.com.ar/blog/cinco-consejos-para-organizarte-con-metodologias-agiles>

Figura 2. Tablero de seguimiento Scrum

TABLERO DE SCRUM					
ID	Descripción	Prioridad	Estado	Esfuerzo estimado	Responsable
1	Diseñar la interfaz	Alta	Completado	8 horas	Juan Pérez
2	Configurar autenticación	Media	En Proceso	5 horas	Ana López
3	Crear modelos de datos	Alta	Pendiente	10 horas	Carlos García
4	Probar la funcionalidad	Baja	Pendiente	4 horas	Laura Martínez

Nota. La figura muestra un ejemplo de tablero que organiza tareas con su prioridad, estado, tiempo estimado y responsables del equipo. Tomado de: <https://infoupdate.org/tablero-scrum-excel-plantilla/>

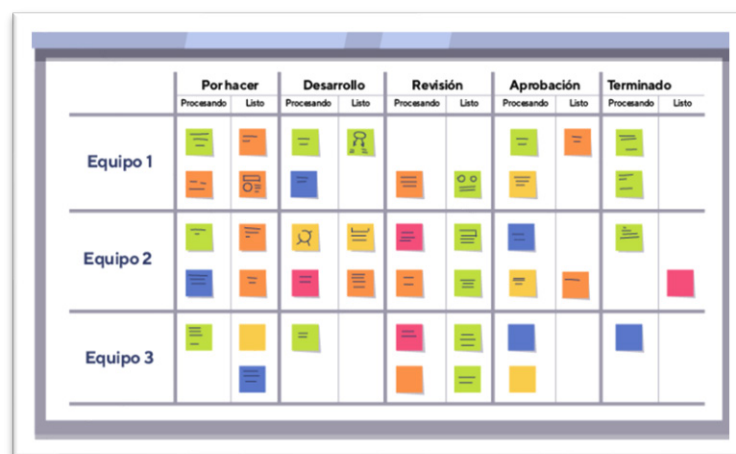
Según Pérez Rodríguez (2024), el verdadero valor de Scrum está en que fomenta la transparencia y la colaboración, factores esenciales para disminuir los malentendidos y tensiones internas.

Ejemplo: Un equipo de ventas de software organiza un *sprint* de tres semanas, con el objetivo de captar clientes corporativos. Cada día realizan una breve reunión de 10 minutos para revisar avances y obstáculos. Al final, presentan los resultados a la Gerencia y reciben retroalimentación inmediata, evitando reprocesos y posibles fricciones entre los vendedores.

17.2.2. Kanban

Kanban se basa en un tablero (físico o digital) que refleja el estado de cada tarea en distintas columnas, como: prospectos – en negociación – cierre. Esta visualización permite detectar cuellos de botella y evita reclamos internos por falta de información o duplicación de esfuerzos.

Figura 3. Tablero de seguimiento Kanban



Nota. La figura refleja el flujo de trabajo de varios equipos, con tareas clasificadas por etapas: por hacer, desarrollo, revisión, aprobación y terminado. Tomado de:

<https://administrativo.pucp.edu.pe/noticias/metodologia-kanban-una-herramienta-para-mejorar-el-trabajo-en-equipo/>

De acuerdo con Reza Trosino (2019), la visualización del flujo de trabajo es clave para prevenir conflictos, ya que genera transparencia y garantiza que cada integrante sepa qué debe hacer en cada momento.

Ejemplo: Un equipo de bienes raíces utiliza un tablero Kanban en Trello con columnas: *clientes potenciales – visita agendada – propuesta enviada – contrato firmado*. Gracias a esta organización detectaron que las demoras se producían en la fase de propuestas; esto permitió reasignar recursos y prevenir tensiones entre los agentes.

Scrum vs. Kanban en la prevención de conflictos

Ambos métodos persiguen el mismo propósito: ordenar el trabajo y fomentar la colaboración. Sin embargo, se diferencian en su forma de aplicarse.

- **Scrum** aporta estructura y disciplina mediante reuniones planificadas y ciclos cortos de mejora.
- **Kanban** ofrece flexibilidad y una visión permanente del flujo de trabajo, reduciendo la incertidumbre y los esfuerzos duplicados.

Tabla 2. *Aplicación de metodologías ágiles para prevenir conflictos*

Herramienta	Función	Beneficio en prevención de conflictos	Ejemplo práctico
Scrum	Ciclos cortos de trabajo y reuniones periódicas	Detecta problemas a tiempo, evitando acumulación de tensiones	Reuniones diarias para revisar avances de clientes pendientes
Kanban	Visualización del flujo de tareas	Claridad sobre responsabilidades y prioridades	Tablero visual mostrando etapas de prospección, negociación y cierre

Nota. La tabla compara cómo Scrum y Kanban ayudan a mantener la coordinación y a anticipar conflictos en el equipo. Creación propia (Albuja, 2025)

17.3. Cultura de retroalimentación y mejora continua

La **retroalimentación** no se limita a señalar errores, sino que busca reconocer aciertos, identificar áreas de mejora y abrir espacios de diálogo sincero. Cuando esta práctica se convierte en parte de la cultura del equipo, los conflictos pierden fuerza, porque las tensiones se resuelven de manera temprana y en un clima de respeto.

Según Lewin (2024), la retroalimentación bien gestionada transforma la percepción del error, pasando de ser una amenaza a convertirse en una oportunidad de aprendizaje.

Además, la **mejora continua** asegura que cada integrante se sienta valorado y motivado a contribuir, evitando la acumulación de frustraciones que suelen detonar choques en el grupo.

Tabla 3. *Cultura de retroalimentación y mejora continua*

Práctica	Impacto en la prevención de conflictos	Ejemplo en ventas
Retroalimentación constante	Evita acumulación de tensiones	Revisión semanal de logros y dificultades del equipo
Reconocimiento de logros	Motiva y reduce frustraciones	Felicitar a quien alcanza metas antes del cierre del mes
Identificación temprana de problemas	Soluciona desacuerdos antes de escalar	Detectar retrasos en seguimiento de clientes y ajustar tareas
Espacios de diálogo	Promueve confianza y comunicación	Sesiones mensuales para expresar opiniones sobre procesos internos

Nota. Esta tabla muestra cómo una cultura de retroalimentación constante contribuye a prevenir conflictos y a mantener la motivación en equipos comerciales. Creación propia (Albuja, 2025)

ENLACES DE COMPLEMENTO

- ✓ **Título del enlace relacionado:** Scrum: qué es y cómo aplicarlo.
- ✓ **Descripción del enlace relacionado:** Artículo publicado el 15 de febrero de 2025 en Asana, que explica de manera clara y actualizada qué es la metodología Scrum, sus fundamentos —como los *sprints*, roles (Scrum Master, Product Owner, equipo) y reuniones diarias—, y ofrece una guía práctica para implementarla en entornos cambiantes, incluso en equipos no tecnológicos.
- ✓ **Enlace:** <https://asana.com/es/resources/what-is-scrum>

- ✓ **Título del enlace relacionado:** ¿Qué es la metodología Kanban y cómo funciona?
- ✓ **Descripción del enlace relacionado:** Artículo de Asana del 19 de enero de 2025 que detalla qué es Kanban, cómo se estructura y opera (tableros visuales, columnas por fases, tarjetas), su origen en el sistema de producción Toyota y su aplicación actual en contextos de flujo de trabajo continuo, destacando su utilidad para visibilizar tareas y equilibrar la carga del equipo.
- ✓ **Enlace:** <https://asana.com/es/resources/what-is-kanban>

BIBLIOGRAFÍA

- Lewin, L. (2024). *Liderazgo de impacto: La guía definitiva para potenciar e inspirar a tu equipo docente* (1ª Ed.). Bonum.
- Pérez Rodríguez, M. D. (Coord.). (2024). *Comunicación y trabajo en equipo en la era de la inteligencia artificial generativa* (1ª Ed.). Editorial ICB.
- Reza Trosino, J. C. (2019). *El gerente efectivo: los fundamentos de la administración, el trabajo en equipo y el liderazgo* (1ª Ed.). Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- ✓ **Acuerdos internos.** Son compromisos establecidos entre los miembros de un equipo para regular su organización, comunicación y colaboración. Funcionan como una guía práctica que define normas claras sobre roles, tiempos de respuesta, responsabilidades y resolución de conflictos. Su propósito es

fortalecer la coherencia, la confianza y la alineación entre los objetivos del equipo y los institucionales.

- ✓ **Mejora continua.** Es un enfoque de gestión que busca optimizar procesos, prácticas y resultados a través de la evaluación constante. Se basa en el aprendizaje de la experiencia, la implementación de ajustes progresivos y el impulso a la innovación. Este enfoque promueve una cultura organizacional orientada al compromiso, la eficiencia y la satisfacción de clientes y equipos.

RECURSO DE PROFUNDIZACIÓN

- ✓ **Título del recurso relacionado:** 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.

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.

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.



La excelencia no se improvisa

síguenos

