

# RESOLVIENDO CONFLICTOS



## Cómo convertir desafíos en oportunidades de crecimiento

Por Ing. Gabriela Velásquez C.  
Mtr. Gerente y fundadora de  
Kaizen Coach Ltda.

### Cuando los Conflictos Se Convierten en Barreras

En el corazón de toda empresa están las personas. Y donde hay personas, hay diferencias: de ideas, de personalidades, de objetivos. Los conflictos son inevitables, especialmente en un entorno dinámico como la industria gráfica, donde los plazos ajustados, las demandas cambiantes y las presiones por resultados pueden intensificar tensiones entre equipos. Pero los conflictos no tienen que ser una barrera; pueden ser una puerta hacia la transformación.

Como líderes, enfrentamos un dilema: ¿Cómo resolver conflictos sin perder tiempo, energía y, sobre todo, la confianza entre nuestros equipos? La buena noticia es que los conflictos, cuando se abordan de manera correcta, no solo se resuelven, sino que fortalecen las relaciones y mejoran la colaboración.

### Entendiendo el Conflicto: No es el Problema, es la Oportunidad

El conflicto no es el enemigo. El problema real es cómo lo enfrentamos. Muchas veces, como líderes o miembros de un equipo, caemos en dos extremos: evitar el conflicto por miedo a generar más tensión, o enfrentarlo de manera impulsiva, creando distanciamiento. En ambos casos, el resultado es el mismo: una brecha creciente entre las personas, una disminución en la productividad y, peor aún, un impacto en la confianza.

Los conflictos surgen por una razón: diferentes perspectivas, intereses o expectativas que no están alineadas. Pero si somos capaces de mirar más allá del problema inmediato y abordar la raíz, los conflictos pueden transformarse en oportunidades para fortalecer la comunicación, fomentar el respeto mutuo y alinear los objetivos de todos.

### Una Historia Real: Del Desacuerdo a la Colaboración

Conocí a un equipo de una empresa gráfica que estaba al borde de una crisis. El gerente de producción y el jefe de ventas tenían una relación tensa; sus desacuerdos constantes estaban afectando no solo su trabajo, sino también al equipo completo. Cada reunión terminaba en discusiones acaloradas, y los demás miembros se sentían atrapados en el medio.



Trabajamos juntos aplicando una técnica de coaching llamada “El Puente del Entendimiento.” Este ejercicio los llevó a expresar sus necesidades y expectativas de manera clara, pero también a escuchar activamente las del otro. Con el tiempo, comenzaron a ver que no eran enemigos; simplemente tenían prioridades diferentes, pero complementarias. En lugar de competir, empezaron a colaborar, lo que no solo resolvió sus desacuerdos, sino que también fortaleció la dinámica del equipo. Hoy, no solo trabajan juntos, sino que lideran con una visión compartida.

### **Técnica Práctica: “El Puente del Entendimiento”**

Esta herramienta es simple, pero increíblemente efectiva para resolver conflictos y restaurar la comunicación. Aquí le explico cómo aplicarla:

1. Cree un espacio seguro. Antes de abordar el conflicto, asegúrese de que ambas partes se sientan escuchadas y respetadas.
2. Enuncie las necesidades. Cada persona debe expresar, en primera persona, lo que necesita o espera, sin culpar a la otra parte. Ejemplo: “Yo necesito que el equipo de producción me informe con más detalle sobre los plazos.”
3. Escuche activamente. La otra persona debe repetir lo que escuchó para confirmar que entiende el punto de vista de su compañero, sin juzgar ni responder de inmediato.
4. Busquen un terreno común. Identifiquen un objetivo compartido que beneficie a ambos. Ejemplo: “Ambos queremos cumplir con los pedidos en tiempo y forma para aumentar la satisfacción del cliente.”
5. Acordar acciones. Definan pasos claros y prácticos para evitar futuros conflictos.

Cuando aplicamos técnicas como esta, los conflictos dejan de ser un problema y se convierten en oportunidades. Los equipos comienzan a comunicarse mejor, a confiar más y a trabajar con una visión común. Más allá de resolver el desacuerdo, este enfoque fortalece el liderazgo, fomenta la colaboración y crea un ambiente donde las diferencias enriquecen en lugar de dividir.

En la industria gráfica, donde los tiempos son críticos y la precisión lo es todo, un equipo alineado y en armonía puede marcar la diferencia entre cumplir con un proyecto o perder una oportunidad valiosa.

### **Tome el Control de los Conflictos y Transfórmelos en Crecimiento**

¿Se encuentra enfrentando tensiones en su equipo? ¿Le gustaría transformar los conflictos en oportunidades para crecer y fortalecer su liderazgo? Como Coach Gaby Velásquez, estoy aquí para acompañarle en este viaje. A través de herramientas prácticas y coaching transformacional, le ayudaré a resolver conflictos de raíz, fortalecer su comunicación y convertir a su equipo en una máquina de alto rendimiento.



Contáctenos hoy mismo:

✉ Email: [info@kaizencoach.ec](mailto:info@kaizencoach.ec)

📱 WhatsApp: 0995667226

🌐 Web: [www.kaizencoach.ec](http://www.kaizencoach.ec)

“Los conflictos no tienen que dividir a su equipo; pueden ser la chispa que encienda la colaboración y la innovación. Dé el primer paso hacia la transformación hoy.”