2025

IPPE

Alejandro Sainz Sainz

8-10-2025

CONFLICTOS LABORALES

1. ¿Qué es un conflicto laboral?

A mi entender es cualquier discrepancia o diferencia de opinión sobre temas tanto laborales como no laborales que repercute en la convivencia dentro de la empresa por no ser capaces de llegar a un entendimiento o solución.

1. ¿Cuál es la principal diferencia entre un conflicto intragrupal y uno intergrupal?

El conflicto intragrupal es aquel que se produce entre varios o todos los miembros que componen un grupo dentro de la empresa. Ese grupo puede ser un departamento, un grupo asignado a un proyecto, etcétera. El conflicto se produce dentro del ámbito de ese grupo.

El conflicto intergrupal es aquel que se produce entre varios o todos los grupos que forman la empresa. Por ejemplo, entre dirección y recursos humanos, producción y contabilidad, el equipo de desarrollo y el equipo de diseño; o varios de ellos en contra de uno o cualquiera de las combinaciones que se nos ocurran. Los miembros de un grupo acaban enfrentados a los miembros de otro.

1. Cita tres causas que pueden generar conflictos laborales.
2. Diferencias en cuanto a las percepciones salariales de un determinado colectivo o grupo dentro de la empresa en contra de la opinión del grupo de dirección.
3. Diferencias en cuanto a cómo se tiene que realizar una tarea concreta entre dos encargados de producción.
4. Cuando se le pide a un trabajador que ignore una serie de faltas en el protocolo de seguridad para que continúe haciendo su trabajo con los medios que se le facilitan.
5. Indicar si es verdadera o falsa la siguiente afirmación justificando la respuesta :

*“Una distribución no equitativa de tareas puede generar conflictos en un equipo de soporte técnico”.*

Verdadera. El equipo que se considere perjudicado a la hora de la asignación de tareas puede sentir que se le está tratando diferente a los demás o diferente a aquellos que reciben mejor trato. Esto puede desembocar en discusiones, reproches e incluso en conflictos serios.

1. ¿Qué papel juega la inteligencia emocional en la resolución de conflictos laborales?

La inteligencia emocional puede ayudarnos a gestionar mejor nuestros impulsos y reacciones ante diferentes situaciones, haciendo que ciertas situaciones no escalen por encima de lo aconsejable. Puede ayudarnos a detectar los diferentes estados de ánimo de otros compañeros dentro de la empresa y saber en que momento es mejor mantener una discusión o intentar calmarnos nosotros mismos o calmar a otra persona.

El gestionar esas emociones, esos arrebatos e incluso saber cuando no podemos dejar que una sensación o comportamiento vaya más allá puede hacer que mejore nuestra comunicación, que mejore la forma en la que se nos percibe y, por lo tanto, la forma en que ciertas personas afrontan cierto tipo de conflictos.

1. Puede afectar un conflicto interpersonal entre dos técnicos a su rendimiento.

Si el conflicto es muy grave o afecta a partes sensibles dentro del ámbito laboral puede hacer que los trabajadores se sientan desmotivados, despreciados y vean reducida en gran medida su productividad.

1. Como ayudar a resolver un conflicto entre dos técnicos interesados en la configuración de un servidor.
   1. Lo primero es intentar mediar, tratando de bajar el tono y la intensidad de la discusión en caso de que está esté escalando demasiado.
   2. Hacer que las dos partes comuniquen sus argumentos a la vez que escuchan los de la parte contraria.
   3. Intentar mediar para conseguir que se llegue un acuerdo que satisfaga a ambas partes tratando de averiguar cuál es el fin de la tarea en cuestión y haciendo que entiendan ambas partes cual es la mejor solución para todos.
2. En una empresa de soporte sólo existe un portátil para tres técnicos. Que conflictos se pueden producir. Intenta indicar medidas de prevención.

En este caso no lo veo nada claro. Que en una empresa de soporte sólo esté disponible un portátil para tres técnicos no lo veo.

Se pueden generar conflictos por ver quien debe de tener prioridad, o de quién era el turno en ese momento, quien tiene una urgencia. Sobre como se maneja o se realiza mantenimiento de ese portátil. Sobre las capacidades técnicas del mismo y si son adecuadas o no.

Está claro que si no queda más remedio y hay que tratar de poner remedio a este problema habrá que crear un sistema de turnos, el cual se flexible para urgencias y casos de fuerza mayor. Habrá que crear una serie de normas de uso y de mantenimiento para evitar problemas. Y en todo momento intentar que ese equipo tenga las mejores capacidades posibles o que se haya configurado de tal forma mediante el software instalado para que ese equipo ofrezca un rendimiento aceptable.

1. Un técnico quiere imponer su forma de trabajar, el resto no están de acuerdo. Técnicas para solucionarlo.

Hay que tratar de hacer entender a ese técnico que su postura está siendo demasiado intransigente a la hora de imponer una forma y que los demás no están de acuerdo.

Después hay que tratar de mediar para que todos se entiendan, tanto las motivaciones como las consecuencias que una actitud así puede acarrear.

Hay que intentar que lleguen a un acuerdo sobre la forma de hacer las cosas, tanto de una parte como de otra, pues seguro que con la opinión de todos se puede llegar a encontrar maneras en las que el trabajo esté mejore hecho en todos los aspectos, ya sea mejorando como se hacen las cosas o paliando y eliminando aquellas que se hacen ma.

Hay que tratar que nadie se tome nada o se lleve nada al terreno personal y que esto no es de querer tener razón o quitarla, si no de buscar la mejor solución para todos.