

PREGUNTAS COMPETENCIALES: GESTIÓN DE CONFLICTOS

Pregunta 1. Tipos de conflicto

En la empresa Ecolimpia S.L., dedicada a servicios de limpieza industrial, dos compañeras discuten porque una considera injusta la distribución de turnos. Además, el jefe de equipo se siente presionado por la dirección para reducir gastos, lo que le genera estrés y mal humor.

- a) Identifique y clasifique los tipos de conflicto que aparecen en el caso.
- b) Explique cómo puede afectar cada tipo de conflicto al clima laboral y al rendimiento.
- c) Proponga dos medidas preventivas que podrían aplicarse en la empresa para reducir este tipo de tensiones.

Pregunta 2. Técnicas de resolución

El departamento de marketing de Andalucía Verde mantiene un conflicto con el de producción: los primeros exigen cambios en el envase, pero los segundos alegan falta de tiempo y recursos. La dirección propone una reunión con ambas partes para encontrar una solución.

- a) Explique en qué consiste la negociación como técnica de resolución de conflictos.
- b) Compare brevemente la negociación, la mediación y el arbitraje, indicando una diferencia esencial entre ellas.
- c) Señale qué técnica considera más adecuada en este caso y justifique su respuesta.

Pregunta 3. Comunicación y conflicto

En la empresa tecnológica InnovaJaén, un malentendido por correo electrónico provoca una discusión entre dos jefes de área. El mensaje de uno fue interpretado como una crítica personal, aunque solo pretendía ser una observación técnica.

- a) Analice qué fallos de comunicación han podido provocar el conflicto.
- b) Explique qué es la comunicación asertiva y cómo podría haberse aplicado en este caso.
- c) Proponga dos estrategias de mejora de la comunicación interna que ayuden a prevenir conflictos similares.

Pregunta 4. Empatía y liderazgo

En Textiles del Sur, una empleada lleva varios días con bajo rendimiento debido a un problema personal. Su responsable directo la reprende delante del equipo, lo que provoca tensión y desmotivación.

- a) Explique por qué la falta de empatía puede agravar los conflictos en una organización.
- b) Describa cómo un liderazgo emocionalmente inteligente podría haber gestionado mejor la situación.
- c) Proponga dos medidas para fomentar la empatía y la escucha activa en el entorno laboral.

Pregunta 5. Estrategias de resolución

En la empresa AgroSol, el director convoca una reunión entre los departamentos de logística y ventas, enfrentados por los retrasos en la entrega de pedidos. Durante la reunión, da turno de palabra a cada parte y toma nota de los puntos en común. Finalmente, se acuerda un nuevo procedimiento con plazos realistas.

- a) Enumere los pasos básicos de una estrategia de resolución de conflictos aplicados en este caso.
- b) Explique por qué escuchar sin interrumpir es clave en este proceso.
- c) Analice los beneficios organizativos de una buena gestión de los conflictos.
