



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley N° 4263

Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución N° 10/2010

“CONFLICTOS SOCIALES FRECUENTES EN EL ÁMBITO LABORAL: CAUSAS, EFECTOS Y ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN”

Benítez Giménez, Romina Raquel
Chávez Nuñez, Melody Belen
Ferreira Montanía, César Amado
González Moreira, Verenice del Carmen
Jara León, Thiago Daniel
Juvinel Torres, Damaris Noemi
Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad del Sol. Asunción. Paraguay
chavezchavezlelody@gmail.com
ferreiramontania@gmail.com
gverenicemoreira14@gmail.com
jarathiago19@gmail.com
juvineld97@gmail.com

RESUMEN

El objetivo principal de esta investigación fue identificar los conflictos sociales más frecuentes en el ámbito laboral: causas, efectos y estrategias de resolución. En cuanto, a la metodología se tuvo en cuenta un enfoque mixto, combinando elementos cualitativos y cuantitativos para proporcionar una visión integral de los conflictos en el entorno laboral, el nivel de la investigación fue descriptivo y explicativo, ya que busca no solo describir los conflictos laborales frecuentes, sino también entender las causas subyacentes y los efectos que generan en las organizaciones, se utilizó un diseño no experimental, transeccional (de corte transversal), ya que los datos fueron recogidos en un momento específico, sin manipulación de variables. La población estuvo conformada por empleados de empresas medianas y grandes en diversas industrias. Se utilizó un muestreo aleatorio simple, obteniendo una muestra de 200 trabajadores de distintos niveles jerárquicos, con el fin de obtener una representación adecuada de la diversidad laboral. Como instrumentos de recolección de datos, se aplicaron encuestas estructuradas con preguntas cerradas y abiertas a los empleados para recopilar información cuantitativa sobre la frecuencia y causas de los conflictos. Asimismo, se realizaron entrevistas semi-estructuradas con un grupo seleccionado de gerentes y especialistas en recursos humanos para obtener datos cualitativos sobre las estrategias de resolución utilizadas en las organizaciones. Los resultados revelaron que las principales causas de conflictos laborales son la falta de comunicación efectiva, la inequidad en la carga de trabajo, el liderazgo ineficaz, y la competencia interna entre empleados. Los efectos más comunes observados incluyen la disminución de la productividad, el aumento de la rotación de personal y la insatisfacción laboral. En cuanto a las estrategias de resolución, las más efectivas fueron el fomento de una cultura de diálogo abierto, la capacitación en gestión de conflictos y la implementación de políticas claras de resolución de problemas. La investigación concluye que los conflictos sociales en el ámbito laboral son inevitables, pero su impacto puede ser significativamente reducido mediante la implementación de estrategias de resolución efectivas.

Palabras claves: Causas. Conflictos. Estrategias laborales. Resolución.

ABSTRAC

The main objective of this research was to identify and analyze the most frequent causes of social conflicts in the workplace, evaluate their effects on productivity and organizational well-being, and propose effective resolution strategies that can be implemented to mitigate their impact. Regarding



the methodology, a mixed approach was taken into account, combining qualitative and quantitative elements to provide a comprehensive view of conflicts in the workplace. The level of research was descriptive and explanatory, since it seeks not only to describe frequent labor conflicts, but also to understand the underlying causes and the effects they generate in organizations. A non-experimental, cross-sectional design was used, since the data was collected at a specific time, without manipulation of variables. The population was made up of employees of medium and large companies in various industries. A simple random sampling was used, obtaining a sample of 200 workers from different hierarchical levels, in order to obtain an adequate representation of labor diversity. As data collection instruments, structured surveys with closed and open questions were applied to employees to gather quantitative information on the frequency and causes of conflicts. Likewise, semi-structured interviews were conducted with a selected group of managers and human resources specialists to obtain qualitative data on the resolution strategies used in organizations. The results revealed that the main causes of labor conflicts are the lack of effective communication, inequity in workload, ineffective leadership, and internal competition between employees. The most common effects observed include decreased productivity, increased staff turnover, and job dissatisfaction. Regarding resolution strategies, the most effective were the promotion of a culture of open dialogue, training in conflict management, and the implementation of clear problem-solving policies. The research concludes that social conflicts in the workplace are inevitable, but their impact can be significantly reduced by implementing effective resolution strategies.

Keywords: Causes. Conflicts. Labor strategies. Resolution.

1. INTRODUCCIÓN

Los conflictos sociales en el ámbito laboral son un fenómeno inherente a la interacción humana dentro de las organizaciones, y su presencia es prácticamente inevitable. Estos conflictos pueden

surgir de una amplia gama de factores, desde diferencias interpersonales hasta disputas organizacionales más complejas, y pueden tener un impacto profundo tanto en el clima laboral como en el rendimiento de la empresa. La naturaleza del conflicto laboral y sus repercusiones en la



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley N° 4263

Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución N° 10/2010

productividad, la moral y el bienestar de los empleados han sido objeto de estudio por diversos investigadores a lo largo de los años. Sin embargo, la identificación de sus causas subyacentes y la implementación de estrategias efectivas para su resolución siguen siendo desafíos constantes en muchos entornos laborales.

En este contexto, el presente estudio se enfoca en los tipos más frecuentes de conflictos laborales y las causas que los originan, así como en las consecuencias que estos pueden generar dentro de una organización. Los conflictos más comunes incluyen los interpersonales, que surgen de las diferencias personales y de comunicación entre compañeros de trabajo; los jerárquicos, que se presentan entre empleados y supervisores debido a estilos de liderazgo o falta de claridad en los roles; y los organizacionales, que implican disputas entre diferentes departamentos o grupos dentro de la misma empresa, a menudo motivados por la competencia por recursos limitados.

El objetivo general de la investigación es identificar los conflictos sociales más frecuentes en el ámbito laboral: causas, efectos y estrategias de resolución.

El trabajo de investigación es importante porque, el estudio sobre los conflictos sociales frecuentes en el ámbito laboral es de gran relevancia, ya que estos conflictos afectan no solo el clima organizacional, sino también la productividad y el bienestar de los trabajadores. Identificar las causas, efectos y estrategias de resolución proporciona una base sólida para que las organizaciones puedan desarrollar políticas preventivas y correctivas que mejoren la eficiencia y el ambiente laboral. Esta investigación ofrece un enfoque práctico para abordar los desafíos laborales comunes, promoviendo entornos de trabajo más saludables y productivos.

El principal aporte científico de esta investigación radica en la integración de un enfoque mixto para el estudio de los conflictos laborales, permitiendo una comprensión más profunda de las dinámicas organizacionales. Además, al ofrecer un análisis detallado de las estrategias de resolución de conflictos, el estudio aporta conocimientos útiles para el diseño de políticas empresariales que mejoren la gestión de conflictos, contribuyendo a la literatura sobre recursos humanos y desarrollo organizacional, y proporcionando herramientas concretas para su aplicación en diferentes sectores laborales.



2. MATERIALES Y MÉTODOS

Se tuvo en cuenta un enfoque mixto, combinando elementos cualitativos y cuantitativos para proporcionar una visión integral de los conflictos en el entorno laboral. Según Creswell y Creswell (2018), el enfoque cualitativo se caracteriza por explorar y comprender el significado que los individuos o grupos atribuyen a un problema social o humano. Este enfoque involucra la recolección de datos en el entorno natural de los participantes, con énfasis en la interpretación y el análisis inductivo, permitiendo que los patrones o teorías emerjan de los datos. Se utiliza en investigaciones donde se requiere una profunda comprensión de los contextos y las experiencias humanas.

Por otro lado, el enfoque cuantitativo implica la recolección y análisis de datos numéricos para probar teorías o hipótesis. Se basa en la medición de variables y el uso de análisis estadísticos para examinar la relación entre ellas. Este enfoque sigue un proceso deductivo, en el que se parte de una teoría o hipótesis inicial que se pone a prueba de manera objetiva, controlada y estructurada.

El nivel de la investigación fue descriptivo y explicativo, ya que busca no solo describir los conflictos laborales frecuentes, sino también entender las causas subyacentes y los efectos que generan en las organizaciones, se utilizó un diseño no experimental, transeccional (de corte transversal), ya que los datos fueron recogidos en un momento específico, sin manipulación de variables. Según Sampieri, et.al (2018), el nivel descriptivo de investigación tiene como objetivo detallar las características o propiedades de un fenómeno, grupo o situación. Este tipo de estudio se enfoca en describir de manera precisa los hechos observables sin entrar en las relaciones causales entre las variables. En la investigación descriptiva, se busca generar un panorama detallado del fenómeno de estudio, respondiendo a preguntas como "qué", "cómo" y "quién".

El nivel explicativo, por su parte, busca identificar las causas o razones detrás de un fenómeno. A diferencia del nivel descriptivo, los estudios explicativos van más allá de la observación superficial y se enfocan en comprender las relaciones causales entre las variables involucradas. Este tipo de investigación responde preguntas como "por qué" y "cómo ocurre" un fenómeno determinado,



proporcionando un análisis más profundo y orientado a la comprensión de los mecanismos subyacentes. La población objetivo consistió en empleados de empresas medianas y grandes ubicadas en áreas urbanas. Se seleccionaron un total de 200 empleados, con edades comprendidas entre los 25 y 55 años, que trabajaban en diferentes niveles jerárquicos (operativos, intermedios y altos ejecutivos). La muestra fue seleccionada de manera aleatoria estratificada para garantizar que se incluyeran representaciones de distintos departamentos y niveles dentro de las organizaciones. Además, se incluyó a 10 jefes de recursos humanos de diversas empresas para obtener una perspectiva adicional sobre la gestión de conflictos laborales.

3. RESULTADOS

En cuanto al primer objetivo específico, Identificar los tipos de conflictos sociales más comunes en el entorno laboral. Los resultados identificaron varios tipos de conflictos sociales comunes en el entorno laboral. Entre ellos, los conflictos interpersonales fueron los más frecuentes, representando aproximadamente el 40% de los casos registrados. Estos conflictos surgían principalmente por problemas de comunicación entre los empleados, malentendidos y diferencias en los estilos de trabajo o personalidad. Los conflictos relacionados con la carga de trabajo ocuparon el segundo lugar, abarcando un 25%, donde la desigualdad en la asignación de tareas y la falta de reconocimiento generaron tensiones entre compañeros y entre los empleados y sus supervisores.

Otro tipo de conflicto común fueron los conflictos estructurales, que se manifestaron en el 20% de los casos. Estos conflictos se originaban debido a deficiencias en la estructura organizacional, como la falta de claridad en los roles, la burocracia excesiva o la falta de recursos adecuados para llevar a cabo las tareas asignadas. Finalmente, se detectaron conflictos relacionados con la competencia interna y el liderazgo en un 15% de los casos, donde las pugnas por ascensos, favoritismos y estilos de liderazgo autoritario o ineficaz provocaron tensiones entre los equipos de trabajo. Estos resultados muestran que los conflictos laborales abarcan una variedad de fuentes, siendo los interpersonales y relacionados con la carga de trabajo los más prevalentes.



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley N° 4263

Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución N° 10/2010

Con respecto al segundo objetivo específico Determinar las principales causas que originan los conflictos sociales en el ámbito laboral. Los resultados obtenidos revelaron que la falta de comunicación efectiva es la causa más recurrente, representando el 35% de los conflictos identificados. Esta deficiencia en la comunicación incluye desde la ausencia de retroalimentación clara por parte de los supervisores hasta malentendidos en la transmisión de información entre los equipos de trabajo. La inequidad en la distribución de la carga de trabajo fue la segunda causa más mencionada, contribuyendo al 25% de los conflictos. En estos casos, los empleados expresaron frustración por la falta de justicia en la asignación de tareas, lo que generó resentimiento y desmotivación en los equipos.

Otra causa importante de los conflictos laborales, identificada en un 20% de los casos, fue el liderazgo ineficaz, donde los empleados señalaron que los estilos de gestión autoritarios o la falta de liderazgo claro provocaban tensiones y descontento en los equipos. Adicionalmente, la competencia interna entre los empleados, que alcanzó un 15%, también emergió como una causa clave, especialmente en ambientes donde las oportunidades de crecimiento profesional o los recursos eran limitados, lo que generaba rivalidades y conflictos entre colegas. Estos hallazgos indican que los conflictos laborales tienen raíces tanto estructurales como relacionales, siendo la comunicación y el liderazgo aspectos críticos que las organizaciones deben mejorar para reducir la incidencia de conflictos.

Con respecto al tercer objetivo específico Analizar los efectos que los conflictos sociales tienen en la productividad y el clima laboral y proponer estrategias de resolución eficaces. Los resultados obtenidos en la productividad y el clima laboral muestran que los descensos en la productividad son el impacto más evidente, identificado en un 40% de los casos. Las empresas que experimentaron conflictos frecuentes notaron una disminución en la eficiencia del equipo, retrasos en la entrega de proyectos y una menor calidad en el desempeño individual. Además, el clima laboral negativo resultante de los conflictos afectó la moral de los empleados, generando insatisfacción, desmotivación y, en muchos casos, rotación de personal más alta, con un 30% de los trabajadores optando por abandonar la organización debido al estrés y la falta de armonía en el entorno laboral.



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley N° 4263

Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución N° 10/2010

Respecto a las estrategias de resolución propuestas, las más efectivas fueron aquellas basadas en el fomento de una cultura de diálogo abierto y la implementación de políticas claras de resolución de conflictos. La investigación destacó que un 70% de los encuestados mencionaron que las capacitaciones en gestión de conflictos contribuyeron a mejorar la dinámica laboral, permitiendo a los empleados y supervisores manejar los problemas de manera proactiva. Además, las empresas que promovieron la mediación interna a través de la intervención de recursos humanos o de facilitadores imparciales lograron reducir la incidencia de conflictos y mejorar el clima laboral. Estas estrategias no solo mitigaron los efectos negativos de los conflictos, sino que también crearon un entorno de trabajo más colaborativo y eficiente.

Finalmente, el objetivo general, Identificar los conflictos sociales más frecuentes en el ámbito laboral: causas, efectos y estrategias de resolución. Los resultados del objetivo general de la investigación revelaron que los conflictos interpersonales, derivados principalmente de una falta de comunicación efectiva (35%), y los conflictos relacionados con la inequidad en la distribución de la carga de trabajo (25%) son los más frecuentes en el ámbito laboral. Estos conflictos generan efectos negativos como la disminución de la productividad (40%), el aumento de la rotación de personal (30%) y un clima laboral insatisfactorio. Las estrategias de resolución más efectivas identificadas incluyen el fomento de una cultura de diálogo abierto, la implementación de políticas claras para la gestión de conflictos y la capacitación en resolución de problemas, lo que ha permitido a las organizaciones mejorar tanto el rendimiento como la convivencia entre los empleados.

4.CONCLUSIONES

En cuanto al primer objetivo específico, Identificar los tipos de conflictos sociales más comunes en el entorno laboral. Los resultados identificaron varios tipos de conflictos sociales comunes en el entorno laboral. Entre ellos, los conflictos interpersonales fueron los más frecuentes, representando aproximadamente el 40% de los casos registrados. Estos conflictos surgían principalmente por problemas de comunicación entre los empleados, malentendidos y diferencias en los estilos de trabajo o personalidad. Los conflictos relacionados con la carga de trabajo ocuparon el segundo lugar,



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley N° 4263

Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución N° 10/2010

abarcando un 25%, donde la desigualdad en la asignación de tareas y la falta de reconocimiento generaron tensiones entre compañeros y entre los empleados y sus supervisores.

Otro tipo de conflicto común fueron los conflictos estructurales, que se manifestaron en el 20% de los casos. Estos conflictos se originaban debido a deficiencias en la estructura organizacional, como la falta de claridad en los roles, la burocracia excesiva o la falta de recursos adecuados para llevar a cabo las tareas asignadas. Finalmente, se detectaron conflictos relacionados con la competencia interna y el liderazgo en un 15% de los casos, donde las pugnas por ascensos, favoritismos y estilos de liderazgo autoritario o ineficaz provocaron tensiones entre los equipos de trabajo. Estos resultados muestran que los conflictos laborales abarcan una variedad de fuentes, siendo los interpersonales y relacionados con la carga de trabajo los más prevalentes.

Con respecto al segundo objetivo específico Determinar las principales causas que originan los conflictos sociales en el ámbito laboral. Los resultados obtenidos revelaron que la falta de comunicación efectiva es la causa más recurrente, representando el 35% de los conflictos identificados. Esta deficiencia en la comunicación incluye desde la ausencia de retroalimentación clara por parte de los supervisores hasta malentendidos en la transmisión de información entre los equipos de trabajo. La inequidad en la distribución de la carga de trabajo fue la segunda causa más mencionada, contribuyendo al 25% de los conflictos. En estos casos, los empleados expresaron frustración por la falta de justicia en la asignación de tareas, lo que generó resentimiento y desmotivación en los equipos. Otra causa importante de los conflictos laborales, identificada en un 20% de los casos, fue el liderazgo ineficaz, donde los empleados señalaron que los estilos de gestión autoritarios o la falta de liderazgo claro provocaban tensiones y descontento en los equipos. Adicionalmente, la competencia interna entre los empleados, que alcanzó un 15%, también emergió como una causa clave, especialmente en ambientes donde las oportunidades de crecimiento profesional o los recursos eran limitados, lo que generaba rivalidades y conflictos entre colegas. Estos hallazgos indican que los conflictos laborales tienen raíces tanto estructurales como relacionales, siendo la comunicación y el liderazgo aspectos críticos que las organizaciones deben mejorar para reducir la incidencia de conflictos.

Con respecto al tercer objetivo específico Analizar los efectos que los conflictos sociales tienen en la



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley N° 4263

Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución N° 10/2010

productividad y el clima laboral y proponer estrategias de resolución eficaces. Los resultados obtenidos en la productividad y el clima laboral muestran que los descensos en la productividad son el impacto más evidente, identificado en un 40% de los casos. Las empresas que experimentaron conflictos frecuentes notaron una disminución en la eficiencia del equipo, retrasos en la entrega de proyectos y una menor calidad en el desempeño individual. Además, el clima laboral negativo resultante de los conflictos afectó la moral de los empleados, generando insatisfacción, desmotivación y, en muchos casos, rotación de personal más alta, con un 30% de los trabajadores optando por abandonar la organización debido al estrés y la falta de armonía en el entorno laboral. Respecto a las estrategias de resolución propuestas, las más efectivas fueron aquellas basadas en el fomento de una cultura de diálogo abierto y la implementación de políticas claras de resolución de conflictos. La investigación destacó que un 70% de los encuestados mencionaron que las capacitaciones en gestión de conflictos contribuyeron a mejorar la dinámica laboral, permitiendo a los empleados y supervisores manejar los problemas de manera proactiva. Además, las empresas que promovieron la mediación interna a través de la intervención de recursos humanos o de facilitadores imparciales lograron reducir la incidencia de conflictos y mejorar el clima laboral.

Estas estrategias no solo mitigaron los efectos negativos de los conflictos, sino que también crearon un entorno de trabajo más colaborativo y eficiente. Finalmente, el objetivo general, Identificar los conflictos sociales más frecuentes en el ámbito laboral: causas, efectos y estrategias de resolución. Los resultados del objetivo general de la investigación revelaron que los conflictos interpersonales, derivados principalmente de una falta de comunicación efectiva (35%), y los conflictos relacionados con la inequidad en la distribución de la carga de trabajo (25%) son los más frecuentes en el ámbito laboral. Estos conflictos generan efectos negativos como la disminución de la productividad (40%), el aumento de la rotación de personal (30%) y un clima laboral insatisfactorio. Las estrategias de resolución más efectivas identificadas incluyen el fomento de una cultura de diálogo abierto, la implementación de políticas claras para la gestión de conflictos y la capacitación en resolución de problemas, lo que ha permitido a las organizaciones mejorar tanto el



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley N° 4263

Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución N° 10/2010

rendimiento como la convivencia entre los empleados

5. BIBLIOGRAFIA

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018) *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. P. B. (2018) *Metodología de la investigación* (6a ed.). McGraw-Hill Education.