

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

Facultad de Ciencias Económicas

Programa de Administración de Empresas



**MANEJO DE LOS CONFLICTOS LABORALES EN LAS ENTIDADES
BANCARIAS, DE LOS TIPO DE CONFLICTOS PRESENTES EN ELLAS Y LA
MEDIACION ENTRE CADA UNA DE LAS PARTES IMPLICADAS**

MONOGRAFIA

Bogotá, Colombia

2016

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

Facultad de Ciencias Económicas

Programa de Administración de Empresas



**MANEJO DE LOS CONFLICTOS LABORALES EN LAS ENTIDADES BANCARIAS,
DE LOS TIPO DE CONFLICTOS PRESENTES EN ELLAS Y LA MEDIACION
ENTRE CADA UNA DE LAS PARTES IMPLICADAS**

LUCY MARCELA RODRIGUEZ

MONOGRAFIA

DOCENTE

CARLOS ARTURO URIBE VARGAS

Bogotá, Colombia

2016

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION
2. JUSTIFICACION
3. OBJETIVO GENERAL
- 3.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS
4. MARCO TEORICO
- 4.1. Teorías
- 4.2. Conflicto
- 4.3. Causas
- 4.4. Tipos de Conflicto
- 4.5. Factores que contribuyen en la aparición de conflictos
- 4.6. Etapas del conflicto
5. SOLUCION DE CONFLICTOS
6. CONCLUSIONES
7. BIBLIOGRAFIA

INTRODUCCION

La monografía a desarrollar, tiene por objeto principal conocer las estrategias para manejar de manera adecuada los conflictos en las entidades bancarias, llevando a buen término cada una de las situaciones que de alguna manera desestabilizan la tranquilidad y trabajo en equipo de las mismas lo anterior con el fin de brindar una información clara y de fácil entendimiento a la comunidad en general, quienes son finalmente los destinatarios y beneficiarios de ésta. Vivimos en tiempos de acelerado cambio y ciertamente todo cambio crea conflicto, siendo este parte de la vida de las organizaciones.

Muchas veces se aprecia el conflicto como algo negativo, En el presente trabajo estudiaremos la manera de usar el conflicto como una oportunidad de aprendizaje y así dar como resultado experiencias positivas para el sector bancario; también conocer porque algunas organizaciones no prestan la atención que requiere los conflictos laborales. De la misma manera, presentaremos el conflicto en el sector bancario, tipos de conflictos y como estas organizaciones los superan exitosamente o fracasan en el intento.

JUSTIFICACION

Aunque los conflictos siempre estarán presentes en las organizaciones, es necesario estar preparado para enfrentarlos y solucionarlos; de ahí la importancia de tener en claro cuáles son las causas que están generando el conflicto y las personas que están involucradas en el, para así poder visualizar las alternativas de solución y la estrategia más pertinente para afrontarlo, ya que los conflictos no pueden ser negados lo cual contribuirá a acrecentar el problema e impactará en el desempeño de la organización.

En el entorno de las entidades bancarias siempre se estará rodeado de conflictos, ya sea por la diferencia que existe entre los empleados o por sus diversos intereses. Aquí lo significativo no sería como aprender a disminuir los conflictos laborales sino por el contrario aprender a minimizarlos y resolverlos de la manera más asertiva mejorando las relaciones y entorno laboral.

El estudio de los conflictos laborales constituye una labor muy importante teniendo en cuenta que de las buenas relaciones laborales y del buen funcionamiento de una organización hace posible un nivel de productividad más alto, empleados mentalmente sanos que ponen al servicio de las empresas todo su potencial y hacen posible obtener los resultados esperados; por ello muchas empresas realizan actividades que permiten la interacción entre grupos de trabajo, capacitaciones, salidas y encuentros que no solo permiten un cambio de ambiente sino que enriquecen las relaciones interpersonales indispensables en el buen desarrollo de las actividades cotidianas de una organización; la realización de este trabajo me direcciona a mi ambiente laboral donde es muy frecuente los conflictos entre compañeros por la presión y la gran responsabilidad que se tiene a cargo y me hecho entender y comprender que la comunicación

asertiva es la mejor herramienta para solucionar los conflictos laborales se igualmente para preveniros.

OBJETIVO GENERAL

Conocer las estrategias para manejar de manera adecuada los conflictos en las entidades bancarias, llevando a buen término cada una de las situaciones que de alguna manera desestabilizan la tranquilidad y trabajo en equipo de las mismas.

Objetivos específicos

- Conocer el contexto del manejo de conflictos y los impactos que se tiene dentro de las entidades bancarias.
- Identificar los procedimientos de resolución de conflictos más conocidos y utilizados por las entidades bancarias.
- Analizar los tipos de conflicto que existen en este tipo de entidades.
- Establecer las ventajas y/o desventajas laborales y de comunicación cuando se minimizan los conflictos dentro de los bancos.

CAPITULO 1

MARCO TEÓRICO

Teorías

De acuerdo (Vinyamanta, 1999) Existen diversas teorías y diferentes aproximaciones para explicar si es positivo o negativo el conflicto.

Tradicional:

Que sostiene que el conflicto debe evitarse, pues indica un mal funcionamiento dentro del grupo. Este tipo de teoría es un poco facilista y en algunas ocasiones puede que funcione pero no siempre por el contrario hace que cada vez las presiones y situaciones a las que no se les ha dado una solución oportuna terminen en un conflicto más difícil de solucionar, por ello en general las entidades financieras buscan solución oportuna ya que de un buen ambiente laboral no solo dependen sus clientes internos sino externos.

De Relaciones Humanas:

Teorías del comportamiento organizacional

(Minera, 2015) “George Elton Psicólogo de profesión sostiene que el conflicto es un resultado natural e inevitable en cualquier grupo y que no necesariamente es malo, sino que tiene el potencial de convertirse en una fuerza positiva para determinar el desempeño del grupo”.

Es una afirmación completamente aplicable a la vida cotidiana es casi imposible que en una entidad bancaria no se genere ningún tipo de conflicto prácticamente son el pan de cada día el

intercambio entre áreas, la necesidad de respuesta oportuna a los cliente hace casi un factor de predisposición para la generación de conflictos.

El conflicto no solo tiene aspectos negativos, por el contrario esas situaciones de controversia generan nuevas ideas que permiten que busquemos estrategias para mejorar, para visualizar situaciones a veces a simple vista no son tan evidentes

Por otro lado La teoría de las Relaciones Humanas desarrollada por Elton Mayo y sus colaboradores en una serie de estudios llevados a cabo en la planta de Hawthorne de la Electric Company, entre 1927 y 1932, concluyendo que no existe una relación directa entre la eficacia y cada condición de trabajo que se estudiaron (remuneración, horarios, etc.). No obstante, mostró que ponerle atención al empleado, la motivación, evitar la rutina, trabajar en equipo, ayudaba a la productividad de las empresas.

Interaccionista:

Según Blanch. Josep 2003 Teoría de las Relaciones Humanas Fundamentos La más reciente perspectiva, que propone no sólo que el conflicto puede ser una fuerza positiva en el grupo, sino que sostiene en forma explícita que algunos conflictos son absolutamente necesario para que un grupo se desempeñe de manera eficaz. (Pg., 210-2016)

La primera explica que el conflicto es una cosa indeseable ya que los deseos de los empleados conflictúan con los objetivos de la organización. Sugiere que en aquellas organizaciones en las que los deseos de los gerentes deben ser seguidos totalmente, el conflicto debe evitarse a toda costa.

En el campo de las entidades financieras se busca mantener un ambiente laboral agradable que permita que sus empleados se sientan a gusto con su empleo y sus condiciones salariales

teniendo en cuenta que este tipo de organizaciones tiene en mano de cada uno de sus empleados altos manejos de efectivo, información muy importante tanto de clientes como de la misma organización por ello siempre buscan tener condiciones laborales optimas competitivas en el mercado.

Conflicto

“Lo importante no es saber cómo evitar o suprimir el conflicto, porque esto suele tener consecuencias dañinas y paralizadoras. Más bien, el propósito debe ser encontrar la forma de crear las condiciones que alienten una confrontación constructiva y vivificante del conflicto” Folberg.

Para entrar a analizar el manejo de los conflictos laborales en las entidades bancarias es importante entender que es el conflicto. Existen varias definiciones que explican el concepto de conflicto, entre las más reconocidas están: Robbins, S 1996 comportamiento organizacional “el conflicto es un proceso que comienza cuando una parte percibe que otra parte ha afectado en forma negativa, o está por afectarla en forma negativa, en algo que la primera parte estima”. (Pg. 505)

Por otro lado Constantino y Sickles (1997) en su libro “Diseño de sistemas para enfrentar conflictos” lo definen en el contexto de la organización, “el conflicto es una expresión de insatisfacción o desacuerdo con una interacción, un procedimiento, un producto o un servicio. Cierta persona o grupo no está contento con otra persona o grupo o con alguna cosa”. (Pg.32, 33)

Al comparar estos autores, se deduce entonces que el conflicto en la organización es en realidad un proceso que indica la insatisfacción o desacuerdo en ella o en sus individuos y por diferentes factores o causas.

Un ejemplo de conflicto laboral lo puedo ejemplificar con una anécdota ocurrida en mi trabajo; hace pocos meses tuvimos un bajo puntaje en servicio al cliente cuando un compañero no dio respuesta a uno de los PQR de Banca virtual donde el cliente hace el manejo de sus productos financieros, y uno de nuestros clientes no recibió una respuesta pronta y oportuna a su solicitud de desbloqueo de su cuenta corriente, lo que no le permitió hacer el pago oportuno de la nómina e impuestos de su compañía generándole múltiples sanciones y conflictos con sus empleados; situación que ocasiono que el cliente cancelara los productos con nuestra entidad. Teniendo en cuenta que este cliente nos generaba ingresos considerables debido a la alta nómina de su compañía y los productos adicionales que manejaba con el banco, esta situación genero conflicto entre los compañeros del área puesto que el bajo puntaje lo obtuvimos todos y no solo el compañero que omitió dar una respuesta, teniendo en cuenta que este puntaje se ve reflejado en los indicadores de productividad al finalizar el mes donde la mejor área recibe una bonificación al mejor desempeño. Por esta razón el líder del área decide implementar una estrategia que consiste en validar cada una de las PQR radicadas durante el día a cada uno de sus empleados antes de finalizar el horario laboral, para evitar repetir este tipo de inconvenientes que no solo generan conflictos y mala imagen si no malas relaciones laborales entre compañeros. Este caso en particular nos enseñó que debemos ser más organizados en nuestra labor y brindar atención oportuna a los clientes que finalmente son quienes nos generan ingresos y adicionalmente nos recuerda la importancia de trabajar en equipo.

CAPITULO II

PROCESO DEL CONFLICTO

Puede dividirse en 5 etapas de acuerdo a (Robbins and Judge, 2009), Pg. 496-508

Etapa I: Oposición o incompatibilidad potencial

Es la presencia de las condiciones que abren las oportunidades para que surja un conflicto. No conducen forzosamente a él, pero es necesaria una de estas condiciones para que aflore. En aras de la simplicidad, estas condiciones se han condensado en tres categorías generales:

Comunicación: Es la actividad consciente de intercambiar información entre 2 o más personas con el fin de transmitir o recibir una información. Podemos citar un ejemplo, en donde Sandra trabajaba desde hacía cinco años en la administración de un almacén de cadena. Disfrutaba su trabajo porque su jefe Pedro Ortiz era una gran persona. Pero hace un año lo ascendieron y Felipe López ocupó su lugar; Sandra dice que ahora su trabajo es más frustrante. “Pedro Ortiz y Yo estábamos en la misma frecuencia y no me pasa eso con Felipe, me pide algo y Yo lo hago. Luego, me dice que lo hice mal. Yo creo que quiere una cosa pero dice otra y así ha sido desde que llego. Creo que no pasa un día sin que me grite por algo. Y es que hay personas con las que uno se comunica fácilmente pero con Felipe no es posible.”

Este ejemplo ilustra los conflictos que genera una comunicación inadecuada o escasa, debe ser clara y específica.

Estructura: Comprendemos variables como el tamaño del grupo, grado de especialización de las tareas asignadas a los miembros, límites claros, compatibilidad de miembros y metas, estilos de liderazgo, sistemas de recompensas y el grado de dependencia entre los grupos.

En las investigaciones se indica que el tamaño y la especialización actúan como fuerzas que estimulan los conflictos. Cuanto mayor sea el grupo y más especializadas sus actividades, mayor la probabilidad de un conflicto. Se ha descubierto que la antigüedad guarda una relación inversa con los conflictos. El potencial de conflictos es mayor cuando los integrantes son jóvenes y la rotación elevada.

En las entidades Bancarias, Los grupos tienen metas diversas. Por ejemplo, la Gerencia de ventas Financieras, sus objetivos de marketing se centran en la colocación de productos y en aumentar los ingresos y la rentabilidad; la Gerencia de operaciones enfoca su control en garantizar que los productos de la organización cumplan con las normas establecidas; servicio al cliente busca entregar respuestas oportunas que satisfagan al cliente. Esta diversidad de metas en los grupos es una fuente importante de conflictos. Cuando los grupos siguen fines distintos, alguno de los cuales son contradictorios, hay mayores posibilidades de que surjan conflictos.

Variables personales: Son el tipo de personalidad que nos identifica, (Tímidos, Expresivos, Serios, Apáticos) y que hace que nuestras relaciones interpersonales sean mejor con unas personas que con otras; también influye la forma de pensar, actuar o de expresarse. Por ejemplo es muy común en las organizaciones, cuando ingresa un nuevo integrante al equipo de trabajo y tiende a relacionarse mejor con unas personas que con otras, debido a su personalidad, afinidad o gustos.

Etapas II: Cognición y personalización

En esta etapa se empieza a percibir o a sentir una situación de conflicto. Se percibe un conflicto cuando una o más partes toman conciencia de que existen entre ellas las condiciones que pueden

hacer surgir el conflicto. Se siente un conflicto cuando las personas involucran emociones creando ansiedad, tensión, frustración u hostilidad.

Etapas III: Intenciones

Las intenciones median entre las percepciones y las emociones de las personas y su comportamiento. Estas intenciones son decisiones de actuar de determinada manera. Algunos conflictos se agravan porque una de las partes le atribuye a las otras intenciones diferentes a las en que realidad tienen. Generalmente se pueden identificar cinco intenciones para el manejo de conflictos:

Competencia: Cuando una persona trata de satisfacer sus propios intereses, cualquiera que sea el efecto en las otras partes de un conflicto, se dice que compete.

Colaboración: Cuando las partes de un conflicto tienen el deseo de satisfacer completamente los intereses mutuos, tenemos cooperación y la búsqueda de un resultado beneficioso para todos.

Evasión: Una persona puede aceptar que hay un conflicto y prefiere retraerse o suprimirlo.

Cesión: cuando una parte trata de apaciguar su oponente, estaría dispuesto a poner los intereses de este antes que los suyos propios.

Llegar a un acuerdo: Cuando cada parte del conflicto quiere ceder algo, se comparte y se llega a un resultado que equilibra los intereses.

Etapas IV: Conducta

En esta etapa el conflicto se hace visible a través del comportamiento de las partes en oposición, este comportamiento suele incluir declaraciones, acciones y reacciones de las partes en conflicto. Estos comportamientos son ya la materialización de las intenciones de cada parte pero muchas

veces difieren de estas como resultado de los cálculos equivocados de las intenciones de la otra parte, o porque las intenciones originales se desvían al transformarse en comportamientos.

Etapas V: Resultados

En esta etapa se dan las consecuencias que resultan de la interacción acción-Reacción entre las partes en conflicto. Los resultados pueden ser funcionales si el conflicto en el proceso de las anteriores etapas se manejó bien, resultando como consecuencia un mejoramiento en el desempeño del grupo, o por el contrario los resultados serán disfuncionales si se obstaculiza el desempeño del grupo.

BVV1 CAPITULO III

COMO SOLUCIONAR LOS CONFLICTOS

Debemos recordar que en el trabajo es donde pasamos una gran parte de nuestro día, por esta razón cuando se presenta un conflicto laboral importante y este consiga afectarnos, resultara difícil separarlo de nuestra vida personal; para intentar solucionar el problema se requiere de estrategia y diversas herramientas con el fin de recobrar nuevamente la paz. Nosotros los seres humanos debemos y necesitamos disponer de la tolerancia y la autonomía. La tolerancia ayuda a poder entender a los demás y la autonomía es el individualismo que cada ser humano necesita para poder actuar. Al momento de negociar se debe tener en cuenta la información de las personas o persona, y saber cuál es la necesidad de cada una de ellas logrando obtener el beneficio o la ganancia personal.

Por esta razón debe haber una comunicación en dos sentidos, la garantía del trabajo justo para los empleados se inicia cuando se les escucha, pero la mayoría de las empresas no parece prestar atención.

Por esta razón se crean diversas leyes que toman en cuenta los conflictos laborales y crean una legislación en pro de la protección de los trabajadores;

RESOLUCIÓN 652 DE 2012 (abril 30)

Artículo modificado por el artículo 4 de la Resolución 1356 de 2012, publicada en el Diario Oficial No. 48.501 de 24 de julio de 2012 'Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012'

El artículo 3o de la Resolución número 2646 del 17 de julio de 2008, del Ministerio de la Protección Social, por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la

identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Esta resolución en su capítulo III nos indica la responsabilidad que tiene la organización ante el desarrollo de medidas preventivas y correctivas de acoso laboral. En su artículo 11 nos indica; que Las entidades públicas o las empresas privadas, a través de la dependencia responsable de gestión humana y los Programas de Salud Ocupacional, deben desarrollar las medidas preventivas y correctivas de acoso laboral, con el fin de promover un excelente ambiente de convivencia laboral, fomentar relaciones sociales positivas entre todos los trabajadores de empresas e instituciones públicas y privadas y respaldar la dignidad e integridad de las personas en el trabajo; e igualmente en su Artículo 12 nos indica las res posibilidades que tienen las Administradoras de riesgos laborales, Con base en la información disponible en las entidades públicas o empresas privadas y teniendo en cuenta los criterios para la Intervención de factores de riesgo psicosociales, las Administradoras de Riesgos Profesionales llevarán a cabo acciones de asesoría y asistencia técnica a sus empresas afiliadas, para el desarrollo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral.

Manual Comité de Convivencia AXA Colpatria 2015. La compañía AXA Colpatria basados en la ley implemento un manual de funciones para las empresas a las cuales les brinda Protección en Riesgos Laborales y estas funciones específicas son;

- ✓ Recibir, analizar y dar trámite a las quejas que se presenten, en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral y que generen algún tipo de conflicto.
- ✓ Escuchar a las partes involucradas de manera individual.

- ✓ Promover espacios de dialogo para llegar a una solución efectiva de las controversias.
- ✓ Formular planes de mejora.
- ✓ Sugerir a la alta Dirección medidas preventivas y correctivas.
- ✓ Realizar seguimiento a las recomendaciones dadas.
- ✓ Comunicar a la alta dirección aquellos casos en los que no se logre un acuerdo o no se cumplan las recomendaciones.
- ✓ Realizar informes trimestrales y anuales con los resultados de sugestión, elaborar estadísticas de quejas y reclamos y brindar información a los organismos de control.

Esta labor aunque parezca sencilla no lo es y requiere de estrategias para llevar a cada uno de los trabajadores la idea y lo importancia que es no ahogarse en sus problemas porque todo tiene una solución siempre y cuando se trate adecuadamente y se utilicen los canales de comunicación correcta; en esta compañía utilizan los canales de comunicación internos como correo electrónico, folletos carteleros informativos para exponer los tips y orientar a los trabajadores en la búsqueda de mejores lazos de relaciones laborales que permitan un ambiente laboral sano lo que hace posible una productividad competente y de calidad.

PASOS PARA LA CONCLUSIÓN DEL CONFLICTO

1. Resolver el conflicto entre dos o varias personas debe incluir una solución efectiva que impida que este problema se repita o se generalice a otros empleados, no solo se trata de solucionar sino también de contener la situación de forma efectiva para que afecte a la menor cantidad de personas posibles.
2. Antes de resolver un conflicto laboral es importante analizar con detalle la situación y aclarar cómo se hará, que medios se usarán, crear un plan y un esquema, de este modo parte del camino estará ya recorrido por el mediador. Es muy importante además

informarse con detalle acerca de todo lo que ha ocurrido identificando a los involucrados, sus perfiles, la situación que dio origen al conflicto y las consecuencias reales o potenciales del problema.

3. Para atender el problema se debe actuar directamente, si hay un conflicto entre dos o más empleados se debe convocar una reunión con los afectados para iniciar la negociación, las medidas indirectas normalmente no ayudan a calmar el malestar.

En este caso es muy importante:

Evitar llamar la atención de las personas involucradas en la situación en público, esto debe hacerse siempre a puerta cerrada en una reunión privada.

Se recomienda reunirse primero de forma individual con los involucrados para escuchar lo que cada uno tiene que decir, y luego convocar una reunión grupal en donde se den a conocer las soluciones que se han decidido y que deben ser acorde a la situación.

Es fundamental hacer ver a las personas que han protagonizado el conflicto laboral el modo en el que la situación está afectando de forma real o potencial el desempeño individual de cada uno, su relación con otros compañeros e incluso los resultados de la empresa.

La meta es llegar a una solución, pero es importante que los empleados entiendan que para ello deben colaborar. Todos tienen que ceder, cambiar, modificar actitudes, de lo contrario será difícil resolver el problema, no se trata de tener o no la razón si no de llegar a lo que es mejor para todos.

4. El mediador deberá ser firme pero también objetivo en la búsqueda de una solución. Si el problema es demasiado complejo y requiere de mayor análisis, hay que tomar el tiempo

para encontrar la forma de resolverlo, hacer una reunión para tratar un conflicto no implica que enseguida se solventará, es mejor pensar antes de actuar.

Apelen al profesionalismo, no se trata de un juego de niños para ver quién es el bueno y quien el malo, se trata de volver a un clima de armonía, por eso es importante recordar que no se está en un aula del instituto si no en un ambiente laboral serio.

5. Para resolver un conflicto laboral es importante conocer al personal involucrado y poder determinar si se trata de una situación aislada o si hay alguien que frecuentemente ocasiona problemas a sus compañeros o supervisores. Los compañeros de trabajo conflictivos requieren de un manejo más especial, será necesario atender este caso con mayor cuidado y tomar decisiones efectivas para acabar con esta actitud.

6. En ocasiones simplemente no existe un mediador para resolver conflictos laborales, por eso debemos actuar por nuestra cuenta para solucionar las disputas con algún compañero o empleado, en este caso se recomienda:

Dejar que los ánimos se calmen para poder discutir de forma tranquila y con calma. Es importante usar inteligencia emocional y evitar que sentimientos como la ira se apoderen de la situación.

Se debe Conversar de forma profesional con la persona con la que se tiene el conflicto.

No olvidar que ambos están en el lugar de trabajo por tanto es importante evitar ofensas, insultos y malos tratos. Nunca se debe atacar al otro en forma personal porque terminaría por empeorar la situación.

7. Hay que estar dispuesto a escuchar, a comprender y también a ceder. No se trata de quién tiene la razón sino de encontrar soluciones para disminuir las tensiones y mejorar las relaciones laborales.

8. Se debe aceptar lo que el otro tiene que decir, aceptar las diferencias entre ambos y llegar a una conclusión que les permita solucionar la situación actual. Una vez que hayan hablado y encontrado la solución, hay que ponerla en marcha y trabajar para dejar atrás el rencor y la molestia.

9. Ya en definitiva Cuando los empleados no han logrado llegar a una negociación o acuerdo efectivo en las empresas, ha sido una razón justificada, para utilizar los sindicatos como herramientas para lograr igualdad en sus derechos laborales; sindicatos que nacieron en las industrias desde finales del siglo XIX, y se fueron agregando otras a partir del gobierno del General Rafael Reyes, quien utilizó los mecanismos del Estado para implantar el proteccionismo aduanero que hiciera posible la creación de incentivos como mecanismo destinado a orientar los ahorros del país hacia la industrialización, apareciendo así una serie de empresas, muchas de las cuales subsisten aún, con lo cual se hizo posible una expansión manufacturera continuada a una tasa media del 5% anual que bajó al 3% entre 1925 y 1930. Nacieron en esta época: Telares Medellín (1909), Col tejer (1908), Obregón y Cervecería Bolívar (1908), Cementos Samper (1909) y otras manufactureras de grasas, empaques, cigarrillos, vidrio y cemento, de las cuales pocas de ellas utilizaron nuestras materias primas agrícolas.

Así mismo, surgieron las compañías extranjeras encargadas de la explotación de petróleo y otros minerales y también las productoras y exportadoras de banano.

El movimiento económico, el surgimiento de organizaciones laborales y los conflictos agrarios que se fueron generalizando, resquebrajaron cada vez más el sistema hacendario, llevando al país hacia el capitalismo que demandaba cada día mayor mano de obra asalariada, frente a las clases adineradas que persistían en mantener los privilegios y

prebendas y en acrecentar su afán de lucro.

Y dentro de este marco de formación capitalista que vino a incrementar las tensiones de los trabajadores agravadas luego por la estrechez económica producida a consecuencia de la primera guerra mundial, surgieron en Colombia los primeros sindicatos.

Estos sindicatos son una opción muy valiosa para los empleados solo que en nuestro país por falta de legislación clara, de falta de honestidad esto en muchas ocasiones más que ayudar a los empleados termina por destruir empresas que fueron prometedoras pero que por pliegos de peticiones irrisorios y un poco descabellados dejan sin alternativas a empleadores que muchas veces refieren declararse en quiebra y no entrar a negociar, pero también es muy importante en la resolución de conflictos cuando llegamos a este punto de las huelgas patrocinadas por sindicatos tener claras la reglas y aplicar una negociación colectiva adecuada.

Por esto el gobierno también estableció el;

DECRETO 17 DE 2016 (Enero 8)

Diario oficial No. 49.749 de 8 de Enero de 2016

Hace referencia al artículo 55 de la Constitución Política que garantiza el derecho de negociación colectiva para regular las negociaciones Laborales; igualmente, señala que es deber del estado promover la concertación y los demás medios para la solución pacíficamente los conflictos colectivos de trabajo.

Que de conformidad con lo establecido en la declaración de la Organización Internacional Del Trabajo (OIT) relativa a los principios y derechos fundamentales y en su mecanismo y seguimiento, adoptados en 1998, la negociación colectiva constituye un Derecho fundamental en el trabajo.

Que el dialogo social y el ejercicio efectivo de la negociación colectiva forman parte de los pilares sobre los que se construye el trabajo decente, tal y como ha sido concebido por la Organización Internacional Del Trabajo (OIT).

Que Colombia ratifico el convenio sobre la libertad sindical y la protección del Derecho de sindicación, 1948 (Numero 87); así como el convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (Numero 98), los cuales por mandato del articulo 53de la Constitución Política hacen parte de la legislación interna y de igual manera forman parte del bloque de constitucionalidad relativo al derecho Colectivo del trabajo.

LA NEGOCIACION COLECTIVA

Es cuando el sindicato es reconocido como el representante de los empleados, se fija una fecha para reunirse en la mesa de negociaciones. En ese caso, los representantes de la empresa y del Sindicato se reúnen para negociar un acuerdo laboral. Este contiene resoluciones sobre elementos específicos que cubren salarios, horas y condiciones de trabajo.

El equipo negociador:

Tanto el sindicato como la empresa envían a un equipo a la mesa de negociaciones. El equipo patronal normalmente es más pequeño y está integrado por tres a cuatro personas. Si la empresa es lo suficientemente grande como para tener un vicepresidente o director de relaciones industriales, indudablemente estará en el equipo. Además, podría incluir también un gerente de línea y quizás uno o dos abogados de una firma que se especialice en derecho laboral. Por parte del sindicato, estará el delegado local, así como varios de sus colaboradores. Podría asistir

también el representante sindical local así como un representante del sindicato nacional. Este último podría ser el principal portavoz del sindicato.

Por esta razón las entidades financieras siempre buscan llegar a acuerdos y evitar que los pequeños conflictos pasen a mayores y no solo dañen su imagen sino también su percepción frente a la calidad y buen manejo de sus productos; para ello implementaron ciertas mediadas como analizar trimestralmente la percepción, ansiedad, tensión, diferencias y cuestionamiento permanente y la enemistad, amenaza, agresión y posible violencia entre los integrantes de cada uno de sus equipos, escuchar, analizar y buscar soluciones objetivas a las inconsistencias halladas. Le dan importancia a todo tipo de conflicto, sin tener miedo a cualquier negociación, ya que el negociar les da la opción de obtener buenos resultados. Cuando ellos negocian le dan la oportunidad y confianza buscando el objetivo de ganar o ganar, pues ellos han observado un beneficio a largo plazo, que los ha beneficiado.

Cuando una entidad financiera detecta el conflicto busca dar una solución definitiva. Utilizan diferentes métodos los cuales son: La negociación que busca el dialogo y un acuerdo entre las partes; el otro método que se utilizan es la mediación y la conciliación.

CONCLUSIONES

El conflicto al ser inherente del humano, constituye una parte inevitable e incluso necesaria de las organizaciones. Aunque pueden llegar a ser amenazadores y destructivos, son catalizadores esenciales en la evolución de las personas, los grupos sociales y las empresas.

Las personas efectivas no se orientan hacia los problemas, sino hacia las oportunidades.

Los conflictos son una parte estrecha de la existencia del hombre, en su vida cuando el hombre se relaciona con otros hombres y con la sociedad, siempre están en peligro de encontrarse en su camino con conflictos de diferentes índoles e importancia, por este motivo nunca deben tomarse los conflictos por su lado negativo, sino como una fuente de desarrollo humano, como algo positivo que lo harán analizar a fondo sus ideas, estimularan sus pensamientos y mejoraran sus juicios y que se resuelvan satisfactoriamente mejoraran las relaciones entre las partes considerablemente.

La clave de una negociación exitosa es llegar a una situación ganar-ganar incluso si aparenta ser una situación ganar-perder. Casi toda negociación tiene al menos algún elemento de ganar-ganar. El éxito de la negociación radica regularmente en encontrar aspectos ganar-ganar en cualquier situación.

El poder está basado en la percepción. Si su oponente piensa que usted es más fuerte, usted lo es, a tal punto de actuar así.

Sea creativo acerca de la introducción de nuevos términos en la negociación, encuentre nuevas cosas que beneficiarán a ambas partes. Esto puede cambiar una situación competitiva en una situación ganar-ganar.

Una de las características de las persona diestras en la resolución de conflictos es la de reconocer el modo con que se crean los problemas y dar los pasos necesarios para calmar a los implicados en este sentido, es necesario la empatía y el arte de escuchar. Buscar el modo de llegar a soluciones que satisfagan a todos los implicados.

BIBLIOGRAFIA

Teorías del comportamiento organizacional

Minera, S. (2015). Teorías del comportamiento organizacional. [Online] Seguridad Minera. Available at: <http://www.revistaseguridadminera.com/comportamiento/teorias-del-comportamiento-organizacional/> [Accessed 14 Jun. 2016].

Teorías del conflicto y negociación laboral

(Google Books, 2016)

Google Books. (2016). Teorías del conflicto y negociación laboral. [Online] Available at: https://books.google.com.co/books?id=INmP0fx7390C&pg=PA26&lpg=PA26&dq=teorias+del+conflicto+laboral&source=bl&ots=e48imTvCzi&sig=B4wjGzPwKxab5WokI_Qi_earjEM&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwajs6SavKbNAhVEKh4KHSTeCLYQ6AEIXDAN#v=onepage&q=teorias%20del%20conflicto%20laboral&f=false [Accessed 14 Jun. 2016].

Teorías de las Relaciones Laborales Fundamento

ESPUNY, M. and BLANCH, J. (2003). Teorías de las Relaciones Laborales Fundamento. ARAGO, pp.210-216.

Robbins, S. P. Y Judge, T. A.

Comportamiento organizacional

En el texto: (Robbins and Judge, 2009)

Bibliografía: Robbins, S. and Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional. México: Pearson Educación de México.

Conflicto Laboral

En el texto: (Estrés En Las Organizaciones, 2012)

Estrés En Las Organizaciones. (2012). Conflicto Laboral. [online] Available at:

<https://es3laboral.wordpress.com/2012/11/18/conflicto-laboral/> [Accessed 14 Jun. 2016].

RESOLUCIÓN 652 DE 2012 (abril 30)

Artículo modificado por el artículo 4 de la Resolución 1356 de 2012, publicada en el Diario Oficial No. 48.501 de 24 de julio de 2012 'Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012'

Texto original de la Resolución 652 de 2012:

Dada en Bogotá, D. C., a 30 de abril de 2012.

El Ministro de Trabajo,

RAFAEL PARDO RUEDA.