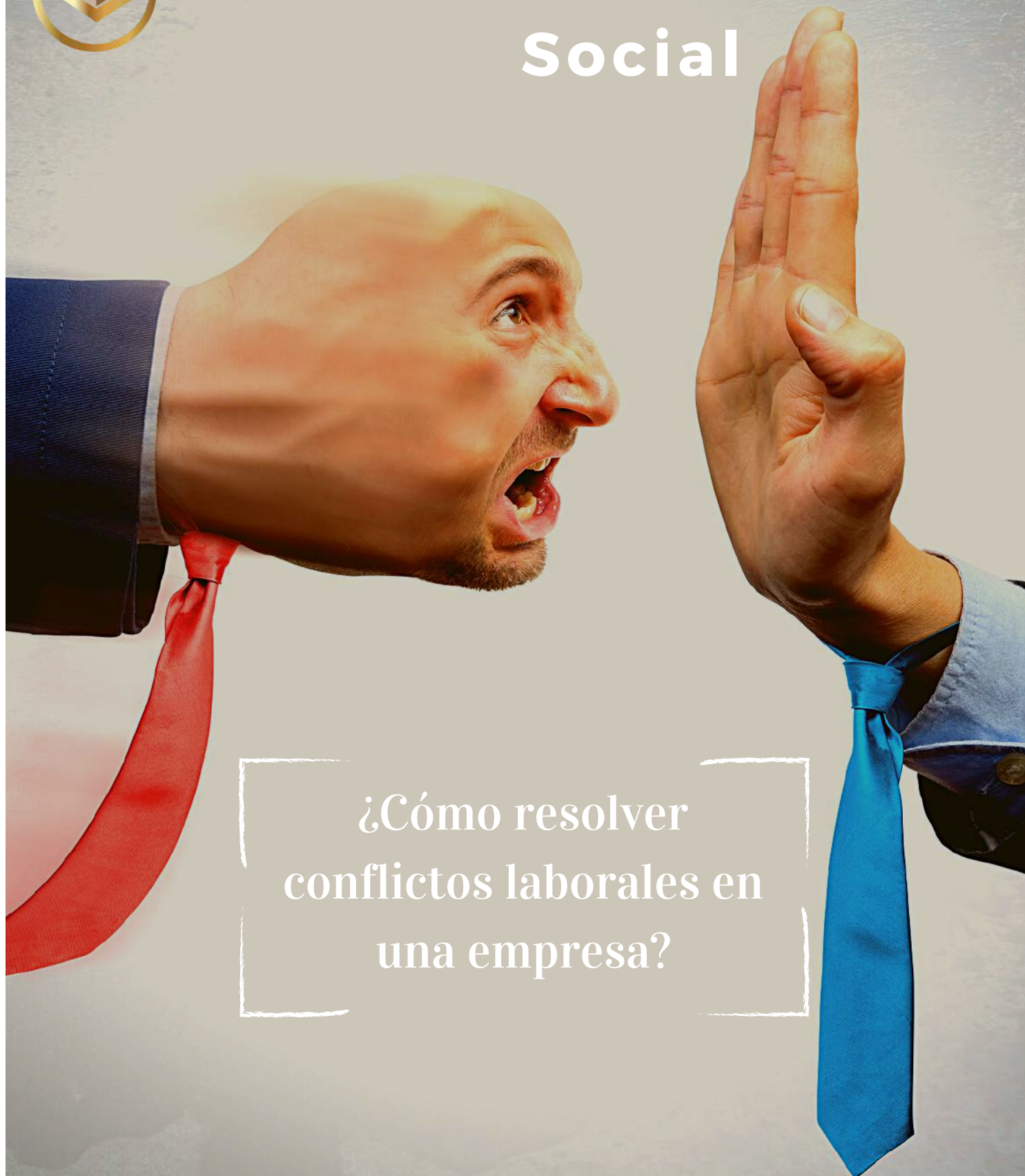




IN SOLIDUM

Social



¿Cómo resolver
conflictos laborales en
una empresa?



Introducción

Por Mgtr. José Ramírez

Debemos partir diciendo que los conflictos laborales son una realidad en cualquier empresa y que pueden surgir por diferentes razones, como posibles desacuerdos entre trabajadores y empleadores, problemas de comunicación a la interna, falta de reconocimiento, acoso laboral, discriminación, entre muchos otros. Estos conflictos que son parte del día a día de la organización, pueden tener un impacto negativo en la productividad, el ambiente laboral y la satisfacción de los empleados. En tal sentido que, es esencial contar con un plan de acción para resolverlos de manera efectiva y en línea con la normativa laboral vigente en Ecuador.

También es importante establecer canales de comunicación abiertos y efectivos entre los empleados y la dirección de la empresa, los

cuales deberán estar debidamente instrumentados en la normativa interna y publicitados por los canales de comunicación al alcance. Esto significa fomentar un ambiente de confianza y respeto, donde los trabajadores se sientan cómodos para expresar sus inquietudes, sugerencias, opiniones, quejas y denuncias. Así también, se deben establecer políticas claras y transparentes para la resolución de conflictos, incluyendo la identificación de los actores involucrados, la documentación de los hechos, la protección del denunciante, el establecimiento de plazos para su resolución y la aplicación de las sanciones que correspondan, así como de los correctivos.



Es indispensable contar con un sistema de mediación y arbitraje para resolver los conflictos laborales de manera eficiente y justa. En Ecuador, existen varias leyes y regulaciones que protegen los derechos laborales, donde se define claramente los procedimientos y mecanismos para la resolución de controversias. Por ejemplo, el Código de Trabajo establece que los trabajadores pueden recurrir a la conciliación previa antes de recurrir a la vía judicial para resolver sus conflictos. La conciliación previa obligatoria es un mecanismo de resolución de conflictos donde un tercero imparcial y capacitado (el conciliador) busca facilitar un acuerdo entre las partes involucradas.

Adicionalmente, existen los métodos alternativos de solución de conflictos, donde por medio de los Centros de Mediación y Arbitraje debidamente acreditados, podrán acoger las solicitudes de las partes interesadas para intentar resolver sus conflictos en vía extrajudicial, conforme lo prevé la Ley de Arbitraje y Mediación. Siendo

éstos una alternativa eficaz para derivar las causas transigibles susceptibles de Mediación o Arbitraje.

Para minimizar los conflictos laborales, será importante fomentar la capacitación y el desarrollo de habilidades de liderazgo y resolución de conflictos en los supervisores y gerentes de la empresa. Esto permitirá que sean capaces de identificar y prevenir los conflictos laborales, y de intervenir de manera oportuna y efectiva cuando estos surjan. Por medio de la capacitación también podrá ayudar a fomentar un ambiente laboral positivo, donde los empleados se sientan valorados y respetados, lo que a su vez derivará en la reducción del riesgo de conflictos laborales en el futuro.

Como lo mencionamos en líneas anteriores, es esencial contar con un sistema de quejas, denuncias y reclamos dentro de la organización, donde los trabajadores puedan presentar sus inquietudes y recibir una respuesta oportuna y efectiva, así como de



También no está de más indicar que la normativa laboral vigente en Ecuador establece una serie de derechos y obligaciones tanto para los empleadores como para los empleados. De tal manera que, es fundamental que la empresa esté al tanto de estas leyes y regulaciones, y cumplirla de forma obligatoria. Al hacerlo, se puede reducir el riesgo de conflictos laborales y garantizar un ambiente de trabajo justo y seguro para todos los empleados.

La resolución de conflictos laborales en una empresa requiere de una estrategia integral que involucre la prevención, la mediación y el arbitraje, así como la capacitación perenne en habilidades de liderazgo y resolución de conflictos, y la implementación de sistemas de quejas, denuncias y reclamos.





Aspectos relevantes a tomar en consideración

Existen algunos aspectos relevantes que pueden ayudar a la resolución de conflictos laborales en una empresa, como los que señalaremos a continuación:

Fortalecer la comunicación

La comunicación efectiva es un punto clave para prevenir y resolver conflictos laborales. Los empleadores de manera oportuna pueden establecer canales de comunicación abiertos y transparentes con sus empleados para fomentar el diálogo y la colaboración. Es esencial que los trabajadores se sientan escuchados y que sus opiniones y preocupaciones sean tomadas en cuenta en todo momento. Los empleadores pueden establecer una política de puertas abiertas, donde los trabajadores

puedan acudir a los supervisores o al departamento de recursos humanos en caso de tener dudas o problemas, sin tener miedo a posibles represalias o llamados de atención.

También es importante que los empleadores comuniquen claramente las expectativas y responsabilidades de cada trabajador, mediante los correspondientes contratos y normativas internas y/o manuales o procesos correspondientes. Esto puede ayudar a evitar malentendidos y conflictos innecesarios. Además, los empleadores pueden promover la comunicación efectiva mediante la implementación de programas de retroalimentación y reconocimiento de los logros de los trabajadores.



Capacitación en habilidades de resolución de conflictos

Es de suma importancia que los empleados y los supervisores tengan o adquieran habilidades para resolver conflictos de manera efectiva. Por medio de la capacitación en habilidades de comunicación, negociación y resolución de conflictos se podría mejorar la capacidad de los trabajadores para resolver problemas y mejorar la productividad en el trabajo. Si los empleadores ofrecen talleres y programas de capacitación para mejorar estas habilidades, los empleados podrían aprender y mejorar su rendimiento.

Además, la capacitación en habilidades de liderazgo también es esencial para los supervisores y gerentes adquieran habilidades para liderar a sus equipos, fomentar la colaboración y resolver conflictos de manera efectiva.

Crear un clima laboral saludable

Un clima laboral saludable es en líneas generales aquel en el que los trabajadores se sienten valorados y respetados. Para lograrlo, los empleadores pueden fomentar un clima laboral saludable al promover el trabajo en equipo, el reconocimiento de los logros y el respeto mutuo. Así también, los empleadores pueden tener otro tipo de iniciativas para llegar a esa meta, como ofrecer programas de bienestar laboral, como la promoción de la actividad física, el acceso a servicios de salud física y mental y el fomento del equilibrio entre la vida laboral y personal.





Establecer políticas claras y justas

En cuanto a las políticas claras y justas, éstas pueden evitar malentendidos y conflictos innecesarios, si los empleadores establecen políticas adecuadas en cuanto a remuneración, promoción, evaluación de desempeño, condiciones laborales, entre otros aspectos relevantes para el trabajo. Es importante precisar que los trabajadores deben conocer estas políticas y que se apliquen de manera justa y equitativa, en virtud de que los derechos laborales están protegidos en nuestra Constitución. Los empleadores también deben asegurarse de que estas políticas cumplan con la normativa vigente en Ecuador.

Promover la diversidad e inclusión

Una empresa diversa e inclusiva puede ayudar a prevenir conflictos laborales al

promover valores como la equidad y el respeto hacia todos los trabajadores, independientemente de su género, raza, religión u orientación sexual. Los empleadores pueden promover la diversidad e inclusión por medio de la implementación de políticas y programas que fomenten la igualdad de oportunidades y el respeto hacia todos los trabajadores. Para ello, se podría incluir la inclusión de políticas de igualdad salarial, la promoción de la diversidad en la contratación y promoción de empleados, y la eliminación de prejuicios y estereotipos.

Además, los empleadores pueden ofrecer programas de capacitación para mejorar la conciencia y la comprensión de la diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo. Esto puede incluir talleres y cursos que se centren en la eliminación de prejuicios y la promoción del respeto y la igualdad.



Buscar la asesoría de expertos en la resolución de conflictos

En algunos casos, los conflictos laborales pueden ser complejos y difíciles de resolver, por lo que es recomendable buscar la asesoría de expertos en la resolución de conflictos, como mediadores, árbitros o consultores. Estos profesionales pueden ayudar a los empleadores y a los empleados a resolver conflictos de manera efectiva y justa, a través de procesos de mediación, arbitraje y negociación.

Vías de solución de conflictos

En nuestro país existen diferentes vías de solución de conflictos laborales que pueden ser utilizadas por las partes involucradas en el conflicto conforme las describiremos a continuación:

Conciliación

La conciliación es una vía de solución de conflictos laborales en la que una tercera persona neutral e imparcial (conciliador) se encarga de facilitar un acuerdo entre las partes en conflicto. En Ecuador, la conciliación es un procedimiento administrativo y se lleva a cabo ante el Ministerio de Trabajo. La conciliación es obligatoria antes de que las partes puedan acudir a la vía judicial.

La conciliación es un procedimiento rápido, económico y sencillo, y es una alternativa para evitar que los conflictos laborales se agraven y se conviertan en demandas judiciales. Además, la conciliación es confidencial y no es necesario contar con abogados para llevar a cabo este procedimiento.



CONFLICT

MEDIATION

DISPUTE



Mediación

La mediación es una vía de solución de conflictos, entre ellos, los laborales en la que una tercera persona neutral e imparcial (mediador) se encarga de facilitar un acuerdo entre las partes en conflicto. A diferencia de la conciliación, la mediación es un procedimiento voluntario y puede ser llevado a cabo por una persona natural o jurídica especializada en mediación.

La mediación es una alternativa para solucionar conflictos que se caracteriza por ser rápida, económica, confidencial y flexible. La mediación permite a las partes en conflicto expresar sus puntos de vista y necesidades, lo que facilita la búsqueda de soluciones creativas y sostenibles.

Arbitraje

El arbitraje es una vía de solución de conflictos, donde también pueden acogerse los temas laborales, donde una tercera persona neutral e imparcial (árbitro) se encarga de tomar una decisión vinculante para las partes en conflicto. A diferencia de la conciliación y la mediación, el arbitraje es un procedimiento obligatorio si las partes han acordado previamente someter el conflicto a arbitraje.

El arbitraje es otra alternativa para solucionar conflictos, caracterizada por ser rápida, económica y confidencial. Además, el arbitraje permite a las partes en conflicto contar con un árbitro especializado en la materia que puede tomar decisiones justas y equitativas.



Procedimiento judicial

El procedimiento judicial es una vía jurisdiccional, donde también pueden acogerse los conflictos laborales en la que las partes en conflicto acuden a un juez o tribunal para que este tome una decisión vinculante. El procedimiento judicial es una vía de último recurso, ya que es costosa y puede tomar mucho tiempo.



Es importante señalar que las partes en conflicto pueden optar por utilizar una o varias de estas vías de solución de conflictos laborales. Así también, en algunos casos, es posible que se utilicen vías alternativas de solución de conflictos, como la negociación colectiva, la consulta previa, la tutela y otros procedimientos especiales establecidos por la ley.

Es importante destacar que la elección de la vía de solución de conflictos laborales dependerá de la naturaleza y complejidad del conflicto, así como de las preferencias y necesidades de las partes involucradas. Además, es recomendable buscar asesoría legal para seleccionar la vía más adecuada y para llevar a cabo los procedimientos correspondientes de manera adecuada y efectiva.