



**Mi Universidad**

**Ensayo**

*De Fuente Gris Verónica Patricia*

*Resolución de conflictos*

*Dr. Cecilia Gordillo*

*Doctorado en Administración*

*Comitán de Domínguez, Chiapas a 05 de noviembre de 2021*

---

## Conflictos organizacionales

---

### Resumen

En este ensayo podemos encontrar un análisis del por qué surgen los conflictos en las organizaciones, cuales son los detonantes y de qué forma los directivos o colaboradores pueden no involucrarse o tomar las decisiones correctas para terminarlos.

### Introducción

Es importante mencionar que es un conflicto para es considerado como una lucha o disputa entre dos o más partes. También puede significar pelea, enfrentamiento armado o guerra. Usado en sentido figurado, sin que exista el uso de la fuerza, un conflicto puede ser una oposición, discusión, un problema, un apuro o una situación complicada (por ejemplo, conflicto laboral o conflicto de intereses). Esta palabra procede del latín "conflictus".

Pero enfocándonos a las organizaciones o en las relaciones laborales podemos determinar que se habla de conflicto laboral para referirse a las diferencias que enfrentan los trabajadores con los empresarios o el patrón. Un conflicto laboral se puede dar por diferentes motivos (por ejemplo, despidos improcedentes, bajadas salariales o aumento del número de horas de trabajo). Del mismo modo, en un conflicto laboral a veces se actúa a través de huelgas, manifestaciones o recogida de firmas.

Existen varias clasificaciones para establecer los distintos tipos de conflictos que existen. Una de ellas identifica 4 categorías de conflictos: intergrupales, intragrupal, interpersonales y personales.

“El conflicto es el proceso que comienza cuando una de las partes percibe que la otra ha sufrido un efecto negativo, o está por hacerlo, algo a que la primera le preocupa” [Rob092]. En pocas palabras donde quiera que exista un grupo de personas juntas puede desarrollarse un conflicto. [Cam002] comparte que “lo que realmente causa conflicto son las personas”. Así que estamos claro que donde quiera que exista un grupo de personas juntas puede desarrollarse un conflicto entre ellos. Muchos factores pueden influenciar en la conducta de los individuos por

lo cual podría provocar un conflicto. Alguno de estos factores puede ser sus diferentes valores, sus diferencias en credibilidad, sus diferentes entornos de crecimiento y su actitud hacia todo.

Para que un conflicto se desarrolle tienen que intervenir dos partes por lo que el comportamiento organizacional en las empresas esta sufriendo un acelere importante, es decir cada empresa u organización tiene objetivos estipulados que son satisfacer las necesidades de un bien o servicio para la sociedad, al alterar la necesidad de satisfacción se altera los objetivos de las empresas y por ende las exigencias de las organizaciones con el recurso humano, es decir el trabajo se ha vuelto complejo, la organización requiere de niveles de administración y ejecución más estrictos, en donde el manejo y control del personal se acerque cada vez más a la perfección, es decir, las nuevas tecnologías y sistematización han reducido la actividad que el hombre realizaba, por lo tanto el hombre se vuelve vulnerable ante los sistemas tecnológicos.

Lo que ha provocado numerosas alteraciones en las conductas de los colaboradores, en donde la incertidumbre, inseguridad, miedo, y conflictos se hacen presenten con mayor auge dentro de las organizaciones.

## Desarrollo

Los conflictos organizacionales suelen desarrollarse por la falta de comunicación y por la falta de comprensión de los colaboradores a cerca de lo que se espera de ellos, si bien es sabido dentro de la estructura administrativa de una empresa los organigramas delimitan las jerarquías y niveles de comunicación, mientras que los procesos o manuales operativos delimitan las actividades y lo que se espera del cada una de las áreas de la organización, sin embargo si no existe una buena comunicación para transmitir al colaborador lo que realmente requiere la empresa, los colaboradores podrán entender lo que mejor les convenga es decir, la comprensión es subjetiva es algo que no se pueda medir si no se tiene la forma correcta para medirlo es decir la orientación y la inducción son herramientas básicas para que el colaborador comprenda que es lo que la empresa quiere de él, es decir que las expectativas no solo queden en papel si no que sean ejecutadas y alcanzadas por parte del colaborado para evitar conflictos.

Sin duda alguna no solo este tipo de situaciones pueden generar un conflicto hay N situaciones que las generarían, diferencias personales, desacuerdo en las normativas y políticas de la empresa, falta de compromiso o simplemente el “no ponerse la camiseta” puede llegar a

generar un conflicto interno en la organización, basta y sobra con un persona que esté en desacuerdo y que genere ese mismo sentimiento en otros colaboradores para generar una revolución dentro de la misma organización.

Considero que el liderazgo y la toma de decisiones toma un papel de suma importancia, recordemos que los seres humanos por naturaleza seguimos patrones y nos identificamos con otros por tener los mismos gustos o buscar el mismo objetivo.

El líder de la empresa debe ser la persona responsable de transmitir la seguridad y de resolver los conflictos que se presenten ya que bajo sus hombres depende que el personal pueda alinear su comportamiento a lo que la empresa requiere, el concepto de cultura organizacional lo puedo describir como la medula de toda organización y que va de la mano con la misión y visión, es decir con toda la filosofía institucional, es el accionante para que una empresa y sus colaboradores funcionen de acuerdo a los ideales, objetivos y planes de sus fundadores. Es necesario mencionar que la cultura organización se forma gradualmente, como lo menciona Tavares (1993) "Una empresa o una organización, no nace siendo una cultura, ella se transforma a lo largo del tiempo en un cultura, siendo esta transformación procesal". Este proceso de transformación y establecimiento no solo es responsabilidad de los fundadores sino también del personal con mayor antigüedad y apego ellos, ya que se involucran los manuales de funcionamiento de áreas, manuales operativos, reglamentos institucionales por mencionar algunos.

La consolidación de la cultura organizaciones es de vital importancia en las impresas u organismos ya que determina una atmosfera cultural, en donde la sinergia entre fundadores y colaboradores se desarrolle a través de los tiempos y permita el desarrollo así como facilite la apropiación de las características dispuestas en la cultura organizacional, para esto es necesario que el índice de rotación de personal sea mínimo, el personal se encuentre con la disposición de adquirir nuevos hábitos y prácticas que se darán por medio de la observación, de predicar con el ejemplo y de la congruencia de lo establecido y lo ejecutado por los fundadores, esto sin duda considero que es un parteaguas para evitar los conflictos organizacionales.

## Conclusión

Toda organización está expuesta a los conflictos, es parte de la naturaleza humana y si las organizaciones dependen del recurso humano es más vulnerable a que se presenten sin embargo si una empresa se encuentra guiada o bajo el liderazgo fuerte sin caer en los excesos esto contribuye a la resolución de los conflictos, al fortaleciendo de la comunicación y a generar los canales adecuados para que los colaboradores puedan expresar sus inconformidades de una forma estructurada y bajo el respeto que nunca debe de romperse entre las estructuras administrativas.

Si bien es importante mencionar el desarrollo organizacional y el clima organizacional así como la cultura corporativa, tienen un importante papel para evitar los conflictos ya que si dentro de una organización se potencializa o se le da la importancia a estos dos conceptos el colaborador se sentirá parte de la organización.

Richard Beckhard fundador del desarrollo organizacional lo definió como “un esfuerzo planeado, que cubre a la organización, administrado desde la alta dirección, para incrementar la efectividad y salud organizacional mediante intervenciones planeadas en los “procesos” de la organización, utilizando el conocimiento aportado por las ciencias del comportamiento”.

Considerando al DO como una herramienta para lograr cambios significativos en las empresas a largo plazo, no solo en la estructura administrativa u operativa sino también en la cultura organizacional que incluye sin lugar a duda a todos los colaboradores y personas involucradas es el funcionamiento de las organizaciones, en las relaciones humanas.

De acuerdo al estudio Felicidad y Trabajo realizado por la consultora mexicana Crecimiento Sustentable, la gente feliz presenta mayor energía y dinamismo en sus tareas laborales, lo que deriva en más eficiencia y productividad en las empresas.

El análisis revela que un empleado feliz tiene menos riesgos en el lugar donde trabaja, previene accidentes, ve el costado bueno de los problemas o incidentes que se presentan en el ámbito de trabajo. En definitiva, estos factores llevan a que los empleados tomen decisiones que ayudan a mitigar o salir de las adversidades.

Asimismo, un ambiente agradable hace que los individuos tengan relaciones personales positivas, control y autonomía, desarrollen su creatividad, cumplan con los objetivos, y por lo tanto exista un equilibrio entre la vida personal y laboral.

El estudio encuestó a más de 1.500 profesionales de México y detalla los siguientes beneficios dentro de las organizaciones que cuentan con trabajadores que se sienten bien:

- Hasta un 33% más de energía y dinamismo, lo que conlleva a mayor eficiencia y productividad en las organizaciones
- Reducción de hasta un 300% en el riesgo de tener accidentes laborales
- Visión positiva que permite resolver problemas
- Mejor adaptación a los cambios
- Disminución de conflictos

Los participantes del estudio describieron que la felicidad laboral “está directamente relacionada con disfrutar el trabajo que haces, sentirte orgulloso de la empresa, y trabajar con gente con la que exista una buena relación. Trabajar durante largas horas sin levantar la cabeza o relacionarse con sus compañeros, hace a los empleados estar apagados y pesimistas. Esto se traduce directamente en un descenso de la productividad”, describieron algunos de los encuestados.

## Referencias

*Cecilia Gordillo (2021). Análisis del conflicto organizacional. Libro-Antología. Universidad del Sureste.*

*Gerardo Garduño (2021). Desarrollo Organizacional. Libro-Antología. Universidad del Sureste.*

*Nayeli Morales Gómez (2020). Cultura Organizacional. Libro-Antología. Universidad del Sureste.*

<https://teoriasldj.blogspot.com/2012/05/teoria-del-desarrollo-organizacional.html>

<https://connectamericas.com/es/content/los-empleados-felices-%C2%A1son-m%C3%A1s-productivos>