

El impacto de los conflictos laborales y el desempeño de los trabajadores en las Universidades del Ecuador

The impact of labor conflicts and the performance of workers in the Universities of Ecuador

Recibido: 04-06-2023 | Aceptado: 16-11-2023

Luis Santiago Calle López*

*<https://orcid.org/0000-0001-9040-6116>
Universidad Católica de Cuenca, Ecuador

Resumen

El presente artículo habla sobre los conflictos laborales que se llevan a cabo en las universidades del Ecuador, y estos conflictos como afecta el desempeño laboral de los trabajadores, ya que resulta sumamente importante evidenciar y resolver los problemas que se presentan en el ámbito laboral, debido a que estos conflictos afectan de manera directa el desenvolvimiento o desempeño de los trabajadores. Es así, que el objetivo del presente trabajo de investigación es analizar el impacto, el desempeño laboral y sobre todo la importancia de implementar Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos, para lo cual estudiaremos la conciliación, como un método pacífico de arreglo y desarrollo de una cultura de paz entre los trabajadores de las universidades del Ecuador. Esta investigación se fundamentó en varios cuerpos legales y fuentes del derecho como son: la Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico General de Procesos, doctrina con el análisis de varios textos que se refieren al tema de la conciliación y conflictos laborales en los últimos cinco años, entre otros. El método de estudio que fue empleado es el documental, debido a que se investigara en varios libros. Dando como resultado que los mecanismos alternos para la solución de conflictos, surte efecto en nuestro país, por lo que se debe difundir con celeridad y así los trabajadores podrán aplicar estos métodos y solventar sus conflictos poniendo fin a las controversias de manera interna y no llegar a la justicia ordinaria, obteniendo armonía y un mejor desempeño y productividad en sus actividades laborales.

Cómo citar

Calle López, L.S.. El impacto de los conflictos laborales y el desempeño de los trabajadores en las Universidades del Ecuador. *MSC Métodos De Solución De Conflictos*, 4(6). Recuperado a partir de <https://revistamsc.uanl.mx/index.php/m/article/view/66>

Palabras clave: *Conflicto, Conciliación, Desempeño Laboral, Cultura de Paz, Arreglo de conflicto.*

Abstract

This article talks about the labor conflicts that take place in the universities of Ecuador, and how these conflicts affect the work performance of workers, since it is extremely important to demonstrate and solve the problems that arise in the workplace, due to because these conflicts directly affect the development or performance of workers. Thus, the objective of this research work is to analyze the impact, performance and above all the importance of implementing Alternate Mechanisms for Conflict Resolution, for which we will study conciliation, as a peaceful method of settlement and development of a culture of peace among the workers of the universities of Ecuador. This investigation was based on several legal bodies and sources of law such as: the Constitution of the Republic of Ecuador, General Organic Code of Processes, doctrine with the analysis of various texts that refer to the issue of conciliation and labor conflicts in recent years. five years, among others. The study method that was used is quantitative, due to the fact that several interviews were carried out with university officials. Giving as a result that the alternative mechanisms for the solution of conflicts take effect in our country, for which it must be disseminated quickly and thus the workers will be able to apply these methods and solve their conflicts, ending the disputes internally and not reaching ordinary justice, obtaining harmony and better performance in their work activities.

Key words: *Conflict, Conciliation, Work Performance, Culture of Peace, Conflict settlement.*

INTRODUCCIÓN

Durante muchos años hemos evidenciado una gran cantidad de conflictos laborales, ya sea en el ámbito público, como también en el ámbito privado; por lo que, por medio de este sistema social podemos analizar la convivencia laboral como un espacio prioritario para la solución de conflictos dando como resultado un buen desempeño laboral, construyendo valores bajo los principios éticos y morales de una cultura de paz, donde se pueda poner en practica la visión y misión de las universidades o de las instituciones en general. En las instituciones los conflictos laborales son inevitables los mismos que se

presentan con mucha frecuencia, y repercuten en distintas áreas y de distinta manera, una de ellas es el desempeño de los trabajadores donde se genera un menor rendimiento y dificultades en el cumplimiento de metas y objetivos a cargo del trabajador.

En la actualidad existen dificultades en el manejo de las controversias, desde las estructuras del Estado hasta los organismos locales y concretamente en los trabajadores de las universidades del Ecuador; a nivel interinstitucional el desarrollo y desempeño de los trabajadores no llega el nivel idóneo para lograr los objetivos propuestos. El presente trabajo nos permite analizar la rela-

ción que existe entre los conflictos laborales y el desempeño en los trabajadores de las Universidad del Ecuador. Aportando directrices necesarias para impulsar una cultura de paz, así como también veremos cuáles son los conflictos más frecuentes y sobre todo como influye estos conflictos en los trabajadores.

Teniendo como objetivo el análisis del desempeño del trabajador cuando existen controversias. Para ellos se presentará un enfoque documental y cuantitativo con los trabajadores de la casa administrativa de la Universidad Católica de Cuenca, que son aproximadamente 20 funcionarios, los mismos que podrán colaborar en la recolección de los datos, así se construirá estrategias de prevención y solución de conflictos laborales, para obtener un ambiente sano y de paz donde exista una relación armónica en los trabajadores que permita la superación personal, profesional y sobre todo la superación institucional, alcanzando los objetivos y metas propuestas, y de esta manera aportar con soluciones rápidas y efectivas, basados en una seguridad jurídica y en un debido proceso según el interés de las partes, para que los conflictos no trasciendan y lleguen a ventilarse en la justicia ordinaria.

Finalmente, según la Doctora Jéscica Vera se puede mencionar que, la importancia de la participación ciudadana para la realización de la cultura de la paz es fundamental, y no hay otra manera de ejercerla, más que contando con la participación constante de todos los individuos, fomentando valores desde la educación formal, no formal e informal, así como también dentro de los hogares, en

el núcleo de la familia y el núcleo laboral. (Vera Carrera, 2022).

1. CONCEPTUALIZACION DE LOS CONFLICTOS – ANTECEDENTES

Según (Granados Mendoza, 2021, pág. 22). Lo define al conflicto como influencia de los sentimientos cuando enfrentamos situaciones conflictivas, es una lectura negativa tal como un enfrentamiento, confrontación, pugna, lucha, las mismas que conllevan sentimiento de tensión. Se hará referencia al contexto de los conflictos desde la historia de la humanidad, partiendo de que el término conflicto proviene del latín *conflictus*, que significa combate, lucha, pelea, enfrentamiento, problema. El mismo que se ha considerado que en las relaciones laborales, conflicto que enfrentan los trabajadores, a través de sus representantes. Afecta a una institución o a un sector económico y su resolución tiene efectos generales. Según la Real Academia de la Lengua Española manifiesta: “una tensión que un individuo mantiene al estar sometido a dos o más fuerzas que se excluyen mutuamente. La palabra conflicto procede de la voz latina *conflictus*, que significa lo más recio de un combate (REAL ACADEMIA ESPAÑOLA). Al hablar de conflictos no necesariamente se trata de conflictos armados, sino más bien es un aspecto del convivir, es así que deja de ser un concepto simple que se relaciona con el hecho bélico, ya que el conflicto en si es conocido como un aspecto de la vida, ya que desde la antigüedad los conflictos se daban entre los miembros de las comunidades y los más ancianos eran quienes resolvían las controversias, o en la época del patriarcado el padre

era quien ponía fin a los conflictos, ya que existía la necesidad de vivir armónicamente entre los miembros de las comunidades.

Ahora bien, el hecho de ocasionarse los conflictos y al mismo tiempo que se den una pronta solución, es por la necesidad que existe de vivir en un ambiente armónico bajo una cultura de paz, dicho esto; existen varios criterios sobre la educación de paz, por ejemplo, podemos manifestar que, la paz puede ser definida como un comportamiento que pone en práctica ciertos principios, tales como la convivencia, la solidaridad y la fraternidad. Debido a los problemas globales que se han ido agravando con el paso del tiempo (racismo, xenofobia, crecimiento de la brecha entre clases sociales, deterioro ambiental, etc.), la necesidad de generar una cultura de paz se ha ido incrementando, por lo que es imprescindible un compromiso tanto nacional como internacional. Sin embargo, la cultura de la paz es una tarea que no debe dejarse solamente en manos del Estado, se debe trabajar en conjunto con la sociedad civil, la cual puede participar en el fomento de diversos valores, pues la paz no debe ser considerada solamente como un estado de ausencia de guerra y violencia, sino como un modo de vida basado en la armonía, enseñado y promovido desde la infancia.

En una sociedad donde la cultura de violencia forma parte de la vida diaria, es más que necesaria la aplicación de una cultura de paz, y para que esta pueda ser asegurada, se debe contar con la participación de las escuelas, y que éstas estén realmente comprometidas en la enseñanza de normas

sociales y valores que condenen conductas violentas, para que los estudiantes crezcan en un ambiente colectivo y de armonía, donde se sientan seguros y se desarrollen plenamente y con autoestima, para que, más adelante, como miembros partícipes activos de la sociedad, ejerzan estos mismos valores, y por ende, la cultura de la paz sea una realidad. Es decir, la paz es un factor que se genera desde muchos espacios, ya sea que lo veamos desde un enfoque gubernamental, en la que dicha paz debe ser garantizada por los gobiernos que se encuentran de turno a través de políticas que permitan la convivencia en la sociedad, y aquellas políticas se vaya implementando en los hogares como un ritmo de vida que será aplicado en las personas y en todos los espacios.

Finalmente podemos acotar lo que manifiesta Karla Sáenz, al hablar que los conflictos son “un fenómeno de tensión que se genera en forma simple y/o complejo, caracterizado por la incompatibilidad entre una o más partes que puede tener un resultado constructivo o destructivo”. Lo anterior desde la perspectiva que el conflicto es un fenómeno inherente a la vida gregaria del ser humano, y aproximándose al mismo con un enfoque objetivo. (Sáenz, 2022, pág. 41).

2. CONFLICTOS LABORALES

Según la Constitución de la República del Ecuador (CRE, 2008) en su artículo 190.- Se reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos. De igual manera en su artículo 283, numeral 6 hace referencia al impulsar el pleno empleo y valorar todas las formas

de trabajo, con respeto a los derechos laborales. Según (GONZALEZ GARCIA , 2006) cuando existe un conflicto laboral se puede considerar como un fenómeno habitual, al coexistir en el mundo de las relaciones laborales dos componentes claramente contrarios. Los conflictos laborales pueden definirse como una disputa que se desarrolla en una institución, organización o empresa, los mismos que pueden ocasionarse por una desavenencia entre trabajadores o entre trabajadores con el empleador. Es así, que este tipo de conflictos se produce dentro de una institución ya que se pueden dar por distintos motivos, ya sea por tener pensamientos distintos, carencia de comunicación, de igual manera puede darse por acoso laboral, entre otros.

Los conflictos laborales resultan ser inherentes a las actividades que se desarrollan habitualmente en cada institución, es verdad que afectan el clima laboral, pero al mismo tiempo si los conflictos son resueltos de una manera favorable, pueden ser muy útiles para que se mejore sus relaciones y así genere un mayor índice de productividad laboral; para esto debe existir un buen manejo en el área resolutoria de los conflictos, ya sea que este sea llevado por el gerente, líder o la persona que esté al frente de la institución, o a su vez que este conflicto sea llevado por la comisión designada de resolver el conflicto, los que deberán ofrecer no solamente una buena relación laboral, sino que también genere confianza en los trabajadores para que sea portadores de la fortaleza para que mejoren el desarrollo de sus capacidades.

2.1. Tipos de conflictos laborales:

Se ha realizado una clasificación de los conflictos laborales, según (zendesk, 2022) enunciaremos las causas más comunes de los conflictos que se dan en el ámbito laboral.

CONFLICTOS LABORALES SEGÚN LA CAUSA QUE LO PROVOQUE:

- **Información:** cuando no existe comunicación entre el grupo de trabajo.
- **Relación:** Cuando no existe entendimiento entre el grupo de trabajo.
- **Objetivos:** Cuando no existe el compromiso en el grupo de trabajo para cumplir con las metas propuestas.
- **Funciones:** Cuando no existe un manual de funciones que detalle cuales son las actividades que cada trabajador debe cumplir.
- **Valores:** Cuando existen creencias o costumbres diferentes entre el grupo de trabajo.
- **Conflictos de interés:** Conflictos que se dan por que las personas entienden que se les perjudica para favorecer a otros.

CONFLICTOS LABORALES SEGÚN LOS IMPLICADOS:

- **Intrapersonales:** Conflicto del trabajador consigo mismo. Por ejemplo, no le gusta hacer las actividades que se le dieron.
- **Interpersonales:** Conflictos que se dan entre varias personas, que básicamente son producidas por rivalidades.
- **Intragrupales:** Conflictos que se generan cuando varios miembros de un grupo están en desacuerdo.
- **Intergrupales:** Conflictos que se ge-

neran cuando existe desacuerdos entre miembros de distintos grupos.

- **Colectivos:** cuando los trabajadores están en desacuerdo con las decisiones que toman las autoridades de la institución.

2.2 Principales causas y conflictos laborales mas comunes:

Dentro de los conflictos más comunes que se presentan en las instituciones son las siguientes:

Conflictos entre compañeros:

Pueden existir problemas laborales entre trabajadores, empleadores o jefes inmediatos, que sin duda estos conflictos deben ser resueltos de manera urgente, para que no provoquen malestar dentro de las instituciones, ya que puede incidir en el desarrollo y productividad en el desempeño, más aún puede generar malestar, desconfianza, estrés y ansiedad.

Solución

Para poder solucionar este conflicto, es necesario que exista igualdad de condiciones y trabajo en equipo, que garanticen espacios de trabajo con un clima sano y de productividad, que motiven y se comprometan a producir.

No reconocer que existen conflictos:

Existen ocasiones que los trabajadores están acostumbrados a los conflictos que se presentan cotidianamente, esto hace que se produzca una costumbre en los trabajadores y no reconozcan en donde está el error, para lo cual, es importante reconocer los errores

ya que si no se reconocen es más difícil encontrar la solución a los problemas que se generen en los espacios de trabajo.

Solución

Para solucionar estos conflictos las instituciones deben estar abiertas al dialogo, a escuchar nuevas perspectivas o visiones por parte de los trabajadores, en el que se permita que, los colaboradores cambien la mentalidad a través de espacios de reflexión y concienciación que generen soluciones de superación.

Falta de integridad del grupo de trabajo:

Puede existir en los grupos de trabajos la falta de integridad, esto puede ocasionar conflictos por la falta de comunicación, ya sea que su falta de integridad se dé por vergüenza, porque el grupo ha aislado al trabajador, o porque no existe la confianza necesaria para poder intervenir, y esto hace que se oculte información, se mienta o se engañe o se obtenga atajos en las conversaciones.

Solución

Es importante que se promueva actividades de integramiento entre los trabajadores y que no se dé el trabajo individual o un trabajo aislado del compañerismo, que existan talleres de colaboración grupal y no discriminación, donde sumen esfuerzos y se obtenga un bien común en beneficio de la institución.

Deficiencia y programas de capacitación, formación y emprendimiento:

Las instituciones constantemente deben realizar talleres que enriquezcan la formación y productividad de los trabajadores.

Solución

Para impedir que se den este tipo de conflictos es necesario preparar a las personas a través de capacitaciones, y sería importante que los talleres de capacitación y formación de den grupales y posteriormente se den en las áreas en las que se desenvuelven; estos planes de capacitación aumentarían las habilidades y promoverá que se resuelvan los conflictos.

Falta de reconocimiento o incentivos:

También existe como causa frecuente de conflictos la falta de reconocimiento o incentivos a los trabajadores, esto puede generar disminución en la productividad, así como también renuncias o terminaciones de la relación laboral entre otras consecuencias que se pueden dar. Está claro que la motivación a los trabajadores o incentivos experimentan un crecimiento o éxito en el compromiso de los trabajadores y su predisponían a permanecer en el trabajo en el que presta sus servicios.

Solución

Es necesario que las instituciones elaboren programas de reconocimiento laboral o incentivos, entre los que podemos destacar son:

- Acuerdos en el cumplimiento de objetivos
- Bonificaciones
- Recompensas por el rendimiento
- Ascensos
- Incentivos académicos, o remunerativos, etc.

Incertidumbre y acoso laboral:

La incertidumbre laboral es indiscutiblemente un tema que va a generar estrés y poca

motivación en los trabajadores, más aún cuando por parte del empleador persigue de forma voluntaria e intimidadora a los trabajadores. Esto pone en peligro el valor que aporta la en su misión y visión institucional. De igual manera genera problemas de carácter jurídicos por cuanto está contemplado en el ordenamiento jurídico de nuestra legislación.

Solución

Es muy importante superar estos conflictos por medio alternativos que permitan que la solución se dé en forma armónica y bajo una cultura de paz, que le permita entender al trabajador y al empleador que son un solo grupo y los beneficios será en pro y bienestar del interés de todos quienes forman parte de la institución.

3. CONDUCTAS LABORALES DE LOS TRABAJADORES:

La conducta laboral es aquella que pueden afectar negativamente la salud del trabajador, ya sea por su entorno, por la remuneración que percibe o por las situaciones que se viven internamente en su lugar de trabajo, se enfoca al estado laboral en el que un trabajador se encuentra, por lo que el concepto hace referencia a la calidad, y estos factores son lo que inciden en la salud y bienestar de los trabajadores. Según (Lopez, 2015) Hay tres conductas básicas:

- La complacencia hacia el trabajo
- El apego por el trabajo
- La dedicación a la organización:

Ahora bien, podemos ver la conducta psicológica del trabajador a través de la psi-

cología del trabajo. Según (Alcover de la Hera, Moriano Leon, Osca Segovia, & Topa Cantisano, 2012) Hacen referencia al estudio de las características del trabajador, de tipo mental o de la personalidad que influye en el comportamiento en su trabajo, siendo están que puedan perjudicar su rendimiento o a su vez mejorar la productividad.

Es sumamente importante cuidar el ambiente laboral debido a las ventajas que esto acarrea tanto para los trabajadores como para los empleadores, ya que pueden ser aspectos que incluso mejoren la situación económica, debido a que las malas condiciones de trabajo generan mayores gastos, puede ser que se evite procesos legales, incluso morales. Por tal motivo las condiciones del trabajador deben ser idóneas para que exista un buen desempeño y desenvolvimiento laboral. Ahora bien, en importante definir a que hace referencia el Ambiente laboral, es decir se refiere al entorno y directamente se asocia a las condiciones internas de trabajo.

3.1. Bienestar laboral:

Según (Yanez Ramos & Moreta Herrera, 2020) el bienestar individual y laboral no solo son aquellos que aportan para que las personas se sientan bien, sino también aspectos la satisfacción de sentirse valorado partiendo de la cotidianidad, que sin duda es el lado positivo de la vida. Es así, que por bienestar laboral referimos al estado de satisfacción que tiene el trabajador en el ejercicio de las actividades que desarrolla en su puesto de trabajo. Siendo esto producto de un ambiente laboral sano y agradable, que sin duda influirá en la relación que exista en-

tra en círculo familiar y el vínculo social que se mantenga; desde este modo se aumenta las definiciones de salud, bienestar y el modo en que se realiza el trabajo.

La actividad laboral es muy difícil separar de la vida personal, esto conlleva problemas incluso en la salud del trabajador; el bienestar laboral es un factor muy importante para conseguir la producción y desarrollo comprometido de toda institución. Pero el bienestar laboral no solo tiene que ver con temas de salud, tener alguna enfermedad o padecer de problemas netamente de carácter médico, también se puede entender como bienestar laboral en la parte emocional, a las condiciones mentales en la que se encuentre el trabajador, en la capacidad de entender, del ser y el querer, que se manifiesta con la satisfacción de la persona en realizar sus actividades laborales, que, sin duda, es lo más importante en una empresa, el hacer que los trabajadores disfruten de lo que hacen, ya que la felicidad es indudablemente importante en la vida de cada ser humano, entre estas podemos destacar, ambiente de trabajo sano, buen trato entre trabajadores y empleadores, que exista motivación económica.

Pero no únicamente va a existir situaciones positivas para el trabajador, sino también para la institución va a existir un desarrollo productivo, podemos destacar los siguientes beneficios que la institución puede tener:

- Disminución del estrés
- Trabajadores motivados que produzcan más.
- Disminución de problemas laborales y judiciales.

- Crecimiento de capacidades.
- Ambiente laboral Sano que mejora las relaciones con el grupo de trabajo.

Ahora bien, hemos podido evidenciar que existen varias ventajas cuando hay una relación armónica y de paz con el grupo de trabajo, cuando el trabajador goza de una emoción equilibrada mentalmente. Así como también se puede desprender ocasiones que determinen aspectos negativos en los espacios laborales, como por ejemplo el estrés laboral. El mal trato, la falta de motivación, envidia, el egoísmo, pero sin duda esto hace que el estrés sea el factor que más puede afectar las relaciones entre los compañeros de trabajo y más aún puede afectar en el desempeño y la productividad laboral.

3.2 Estrés laboral:

Podemos manifestar según (Mejia, y otros, 2019) el estrés está reconocido por la Organización mundial de la salud (OMS) entre estos tenemos es estrés laboral, el mismo que produce una falta de participación o control en las decisiones que deban tomar en el ámbito laboral, posiblemente producido por no contar con un papel definido en el trabajo, o estar bajo una supervisión inadecuada, o tener malas relaciones entre compañeros, que sin duda el resultado será la poca productividad. Por lo que, que el estrés es un problema que está siempre presente en las personas, el mismo que puede darse por muchas causas, en este sentido en una parte del presente artículo hablaremos del estrés laboral. El estrés laboral, sin duda es un problema de salud ocupacional que ha dado lugar a un sin número de investigacio-

nes enfocadas a verificar cual es el efecto en el ámbito laboral y que consecuencias se puede desencadenar en la salud mental y física de los trabajadores.

En sus inicios los estudios científicos acerca del estrés lo atribuyen a Hans Selye considerado como el padre del estrés y pionero en el estudio de reacciones psicológicas ante estímulos físicos adversos, uno de sus aportes fue el Síndrome de Adaptación General, en el que consta 3 etapas: alarma, resistencia y agotamiento (PEREZ, 2019).

De acuerdo con la OIT Organización Internacional del Trabajo manifiesta que los trabajadores sufren desánimo, ansiedad, cansancio, incluso puede generar el desempleo y esto puede desencadenar en una enfermedad mental, un trabajador que está estresado presenta frecuentemente enfermedades y molestias, esta con poca motivación, no produce, y tiene menos seguridad laboral. El estrés laboral es una reacción que presenta el trabajador ante exigencias y presiones laboral, esto se agrava cuando el trabajador no recibe apoyo ni respaldo de su grupo de trabajo o de sus superiores. Existen varios estudios que demuestran que el estrés laboral está subiendo en casi todos los países del mundo. (OIT, 2004).

Según Selye indica que el estrés laborales un síndrome de reacciones fisiológicas, no específicas del organismo, a distintos agentes nocivos de naturaleza física o química presentes en el medio ambiente; podemos explicar que el estrés laboral resulta ser un desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa en el trabajo, es decir el estrés se

produce por falta de equivalencia entre costos y beneficios o un alto control y una baja recompensa, produciendo una respuesta no específica del cuerpo a cualquier demanda hecha sobre este que resulta un aumento de la presión arterial, rapidez para respirar, liberación de hormonas, transpiración, tensión de los músculos, dicho esto, el estrés laboral es una respuesta física, emocional y dañina que se produce cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades o las necesidades de los trabajadores en general. (CISNEROS, 2019). Adicionalmente podemos manifestar que estos impactos o problemas que se puedan presentar afectan el desempeño laboral de los trabajadores, concretamente en el presente artículo veremos cómo afecta el desempeño laboral en las Universidades Particulares de la Provincia del Azuay, haremos un estudio de los posibles problemas y las consecuencias que estos pueden producir.

4. CLIMA ORGANIZACIONAL:

A través de los años el clima organizacional se ha convertido en un elemento crucial para las organizaciones ya que, a través de su medición se conoce la percepción de los trabajadores en cuanto al ambiente positivo y motivador para realizar las labores del día a día, a la par que se mejora el desempeño profesional de los mismos. Este clima se traduce en grado de satisfacción de dichos trabajadores, y por ende en la satisfacción de los usuarios, constituyéndose en un enlace abstracto entre el nivel individual y el nivel organizacional con calidad estable del ambiente interno que, al ser experimentada por sus miembros se ve reflejada en el

comportamiento ético de un conjunto de atributos institucionales. En un clima organizacional existen factores que conforman una organización tales como la estructura, los procesos, la conducta, modelos de comunicación, estilos de liderazgo, etc. Este clima organizacional responde a varios elementos y a varios comportamientos que inciden en el funcionamiento como tal. Existen varios climas dentro de una institución, El desempeño de los trabajadores en una organización depende mucho de la motivación y la satisfacción laboral, las cuales lo regulan. El aliento que se recibe de los directivos fomenta la creatividad en el cargo, y esto se mejora considerablemente cuando el trabajador percibe que toda la organización lo respalda. (Pariona Luque, Rivero Pariona, González Ríos, & Hinojosa, 2021)

4.1 Características del clima organizacional:

- El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo estas pueden ser internas o externas.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro

de una misma empresa.

- El clima junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema independiente altamente dinámico.
- Las características del clima organizacional se perciben directa o indirectamente, tienen impacto sobre el clima organizacional y repercute en el comportamiento de los miembros de la institución, por lo que tienen una gran variedad de consecuencias para la organización en lo que se refiere a productividad, satisfacción, rotación, adaptación, entre otros. (Guevara, 2018).

5. IMPACTO EN LOS TRABAJADORES POR LOS CONFLICTOS LABORALES:

En el estudio del presente artículo nos centraremos en el impacto que generan los problemas laborales en los trabajadores de las universidades del Azuay. Podemos manifestar que en las universidades que los principales problemas se dan con los administrativos y docentes, siendo más común los problemas entre los docentes, en muchas ocasiones el profesorado se ve obligado a realizar tareas para las que no se han formado.

El profesorado universitario divide los créditos que debe cumplir durante cada año académico en las actividades de docencia e investigación. Las tareas de la segunda actividad no sólo se supeditan a la realización de artículos y trabajos de fondo académico. Además, deben articular el proceso burocrático que hay que realizar para presentar los resultados de esta actividad. Entre estas

labores se encuentra la creación de un equipo, el desarrollo de una memoria técnica o la elaboración de una partida de gastos. En algunos casos, las demandas burocráticas impuestas por su entorno de trabajo pueden superar ampliamente a las aquellas para las que fue formado desde un principio.

Otro factor que puede desencadenar inconvenientes es la acumulación de trabajo de todo tipo deriva principalmente en problemas de sobrecarga de trabajo en la parte docente, la dedicación investigadora supone una carga de trabajo formada por un cúmulo de diferentes tareas como participación en otros proyectos de investigación, en foros y conferencias, tutorías con alumnos, tutorización de tesis, trabajos de fin de grado o máster o en tribunales evaluadores. Toda esto deriva en muchos casos en sobrecargas de trabajo y en el fenómeno conocido en inglés como burnout síndrome de quemarse por el trabajo.

En muchas ocasiones la acumulación de trabajo pendiente y el esfuerzo cognitivo que se emplea en la realización de todas las tareas de docencia, administración e investigación del profesorado universitario puede suponer problemas de salud como problemas de salud como cefaleas, trastornos de sueño, sensación de irritabilidad, problemas de memoria y dificultad para mantener la atención fuera del entorno de trabajo.

Ahora bien, estos son los problemas que se genera por situaciones laborales de los docentes, pero también existen problemas que se generan entre trabajadores de la misma institución o de su entorno laboral

5.1 Desempeño laboral:

El desempeño profesional es el comportamiento de los trabajadores, tanto en el orden técnico, como en las relaciones interpersonales, cuya calidad está bajo la influencia del componente medio ambiental y condicionada laboralmente por factores propios del trabajo como también personales. La teoría de la expectativa, que está relacionada con el desempeño profesional, considera que un trabajador ejecuta una acción cuando cree que sus esfuerzos le conducirán a un desempeño exitoso, conllevando a resultados positivos, porque todo empleado se siente motivado a desempeñar bien su labor en función de la recompensa que se le ofrezca. Es importante que se considere en toda evaluación del desempeño todas aquellas conductas que afecten de manera positiva o negativa en los resultados organizacionales, y no limitarse solamente a las funciones asignadas al puesto específico, para lo cual las organizaciones deben diseñar y aplicar herramientas de evaluación del desempeño a fin de identificar las limitaciones existentes para corregirlas y garantizar el alcance de los objetivos institucionales.

Los resultados de la evaluación del desempeño son valiosos insumos para levantar un diagnóstico pedagógico, a partir del cual se planteen propuestas de desarrollo personal y profesional; al igual que un plan de acompañamiento pedagógico capaz de impulsar cambios al interior de las instituciones educativas y poner en marcha nuevas y mejores formas de enseñar y aprender. Por lo mencionado se puede indicar que un ambiente laboral positivo permite que el personal se

encuentre comprometido y mejore su desempeño profesional, de tal manera que, al conocer cuáles son los problemas de carácter intrínseco de la organización y como incide en el desempeño del personal se tendrá una crucial oportunidad de diseñar estrategias de mejora en la institución.

5.2 Soluciones a los conflictos laborales:

CONCILIACION

Los conflictos de trabajo implican las interacciones que se dan en el clima organizacional de la institución, los problemas que puedan surgir dentro de este ambiente van a influir en la salud de los trabajadores y en el desarrollo de la institución, es así, que nace la necesidad de dar soluciones en lo posible a todos los conflictos que se ocasionen, de tal manera, tenemos a la conciliación como un método alternativo de solución de los conflictos.

La Constitución de la República del Ecuador, reconoce a los Medio Alternativos de Solución de Conflictos en su Artículo 190.- Se reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos. Estos procedimientos se aplicarán con sujeción a la ley, en materias en las que por su naturaleza se pueda transigir. (CRE, 2008).

La conciliación podemos definir como un acto de arreglar algún conflicto que se puede dar entre las partes, que indudablemente van a tener posturas contrarias; a esto, podemos acotar la definición que hace Couture, el mismo que manifiesta “la conciliación

es el acuerdo o avenencia de partes que, mediante renuncia, allanamiento o transacción, hacen innecesario el litigio pendiente o evita el litigio eventual. (Couture, 1960).

Podemos añadir también lo que manifiesta el Dr. Teodoro Pozo Illingworth al decir que la conciliación es el método con más antigüedad para solucionar los conflictos sin llegar a un juicio en el que las partes reúnen los vocablos para llegar a la solución mediante el diálogo directo, y que se puede solicitar la presencia de un tercero como amigable componedor. Dicho arreglo deberá constar como Acta de Conciliación que suscrita entre los implicados alcanza validez jurídica debido a que goza del mismo efecto de una sentencia ejecutoriada para su cumplimiento. (Pozo Illingworth, Cultura de paz - Solución alternativa de solución de conflictos y mediación, 2019, pág. 53).

Es así, que la conciliación se puede manifestar como una actividad jurídica, en el que las partes asisten de manera voluntaria o de mutuo acuerdo, donde un tercero debidamente acreditado va a aportar para ayudarles a solucionar los conflictos o el conflicto motivo de la controversia, escuchando el interés de ambas partes y así alcanzar un acuerdo que beneficie a todos y poder llegar a la paz social y sobre todo se tenga un ambiente de justicia, pero más aún podemos establecer varias vías que nos permitan tener ventajas en la solución de los conflictos, ya sea para los trabajadores, para los empleadores, para los abogados incluso para el conciliador y más aún para el estado a través de los jueces para descongestionar los juzgados, todo esto lo mencionaremos a continuación.

5.5 Características de la conciliación:

Dentro de las principales características que hablan sobre la conciliación podemos citar las que expone el profesor Oscar Peña González, enunciaremos las principales características a continuación.

- Acto jurídico que las partes recurren a un tercero para solucionar un conflicto. Un tercero que será acreditado y certificado por las entidades competentes y será quien acompañe en el proceso de conciliación.
- Se requiere contar con un tercero que sea imparcial. Uno de los principios de los métodos alternativos de solución de conflictos es que se cuente con un conciliador que sea imparcial.
- Es un proceso extrajudicial. Es un proceso que puede solucionarse antes que se dé inicio a un proceso judicial.
- Se define como un mecanismo alternativo de solución de conflictos. La Constitución de la República del Ecuador
- Es un proceso de voluntariedad de las partes. También es considerado como un principio fundamental dentro de los procesos alternativos de solución de conflictos, la voluntad de las partes, debido a que es necesario que prime la voluntad y no la coercitividad.
- Es un acto confidencial. De igual manera, es considerado como un principio importante la confidencialidad en el proceso, para que no surjan inconvenientes si obstáculos durante el proceso que dure la conciliación, que no se divulgue a terceros todo lo que sucede en el procedimiento.

- Su objetivo es fomentar una cultura de paz. Es importante que los conflictos sean solucionados de manera extrajudicial y así fomentar una cultura de paz, pero siempre garantizando la seguridad jurídica.
- Su finalidad es fomentar obligaciones. En el proceso de conciliación es importante generar obligaciones entre las partes para que se pueda solucionar de manera armónica los conflictos. (PEÑA GONZÁLEZ, 2017).

6. CONCLUSIONES:

Los conflictos laborales se definen como toda acción dentro del contexto laboral, los problemas han existido a lo largo del tiempo en todas las instituciones, pero es necesario determinar las causas y principales conflictos que se dan en los ambientes laborales. Es necesario hacer una referencia sobre lo que es la cultura de paz para conseguir la tranquilidad en todos los aspectos, y aún más en el tema laboral que es materia de estudio en el presente artículo, se puede entender que la paz no es una utopía, ni un ideal inaccesible, ni un sueño irrealizable, la paz es difícil, cierto, y exige una gran dosis de buena voluntad, sabiduría, tenacidad. Pero es necesario que el ser humano haga prevalecer la fuerza de la razón sobre las razones de la fuerza (Pozo Illingworth, 2019, pág. 272).

Existen muchas causas para que en las instituciones se den conflictos entre los trabajadores, como también tenemos las herramientas necesarias para que dichos conflictos sean solucionados de la mejor manera a

través del dialogo y encaminados en una cultura de paz, buscando que los problemas sean resueltos en vías alternas a la justicia ordinaria sin necesidad que la controversia sea solucionada en los juzgados, y cuando existe esta predisponían de solucionar, vemos que estamos en un ambiente de trabajo grato tanto entre trabajadores como también con los empleadores, esto genera un clima organizacional adecuado y de motivación, toda vez que existe la confianza con el grupo de trabajo.

Como conclusión podemos manifestar que los mecanismos de solución de conflictos implementados en las instituciones nos conducen a romper todos los paradigmas sobre los conflictos que deben ser solucionados en la justicia ordinaria, pero vemos que a través de políticas de organización institucional los problemas son resueltos de manera extra judicial, en este caso podemos observar que la conciliación es el método más eficaz para resolver las irregularidades que existe dentro de los grupos de trabajo; sin duda es importante capacitar y seguir implementado los métodos alternativos, solo así, podemos seguir generando una conducta armónica para que el desarrollo y productividad laboral sea exitoso.

Es necesario implementar esta cultura en todas las instituciones para resolver disputas que se puedan generar entre las personas, no obstante, la conciliación no hace que se disminuya la problemática que se dan en las conductas sociales y humanas, puesto que se necesita fomentar y cambiar las estructuras mentales de las personas para que vean que es una herramienta básica y esen-

cial para vivir en una cultura de paz, sosteniendo siempre los derechos y obligación que garanticen una seguridad jurídica a las partes.

7. TRABAJOS CITADOS

- Alcover de la Hera, c. m., Moriano León, j. a., osca Segovia, a., & topa Cantisano, g. (2012). *Psicología del trabajo*. Madrid: edición digital.
- Cisneros, m. (2019). *el estrés laboral y su relación con el desempeño profesional de los trabajadores en el sector del calzado*. Ambato, Ecuador.
- Cisneros, m. (2019). *el estrés laboral y su relación con el desempeño profesional de los trabajadores en el sector del calzado*. Ambato, Ecuador.
- Couture, e. (1960). *vocabulario jurídico*. Montevideo.
- CRE, C. D. (2008). *CRE*. Ecuador: ediciones legales edle s.a.
- CRE. (2008). *constitución de la republica del Ecuador*. ediciones legales edle s.a.
- española, d. d. (1984). *real academia española*. Madrid - España.
- González García, m. (2006). *gestión de conflictos laborales*. España: innova 2006.
- Granados Mendoza, m. (2021). *conflicto: problema o invitación*. Bogotá: centro editorial javeriano .
- Guevara, x. (2018). *clima organizacional, nivel de satisfacción en la unidad educativa particular la dolorosa*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- López, t. (13 de julio de 2015). *cómo nos comportamos cuando estamos en el trabajo? ¿influye nuestro comportamiento en nuestra tarea diaria? ¿cómo son nuestras conductas en el ambiente laboral? no solo economía*. obtenido de no solo economía: <https://nosoloeconomia.com/las-conductas-en-el-ambiente-laboral/#:~:text=hay%20tres%20conductas%20b%3%a1sicas%20que,la%20dedicaci%3%b3n%20a%20la%20organizacion%3%b3n>.
- Mejía, C. R., Chacón, J. I., Enamorado Levia, O. M., Garnica, I. R., Chacón Redraza, S. A., & García Espinoza, Y. A. (2019). *factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica*. revista de la Asociación española de especialistas en medicina del trabajo.
- OIT, o. i. (2004). *ginebra*.
- Pariona Luque, r. b., Rivero Pariona, z. y., González ríos, r. c., & Hinojosa. (2021). *clima organizacional y desempeño profesional administrativo: estudio desde la universidad estatal peruana*. revista venezolana de gerencia.
- Peña González, o. (2017). *mediación y conciliación extrajudicial*. México: flores.
- Pérez, j. p. (2019). *¿qué es el estrés laboral y cómo medirlo?* Scielo, 2.
- Pozo Illingworth, t. (2019). *cultura de paz - solución alternativa de solución de conflictos y mediación*. Cuenca: edunica.
- Sáenz, k. (2022). *las inteligencias múltiples en la persona mediadora*. Madrid: Dykinson, s.l. Meléndez Valdés, 61.
- vera carrera, j. m. (2022). *educación para la ciudadanía democrática y cultura de paz*. Cali - Colombia : universidad Santiago de Cali .
- Yáñez ramos, d., & Moreta herrera, c. (2020). *relación del bienestar psicológico, subjetivo y laboral. análisis en profesionales de la salud en Ecuador*. issn: 2007-183399pp. 99-111revista de psicología y ciencias del comportamiento de la unidad académica de ciencias jurídicas y sociales vol. 11 núm. 2.
- Zendesk. (13 de diciembre de 2022). *que es un conflicto laboral, características y causas comunes*. obtenido de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-un-conflicto-laboral/#:~:text=falta%20de%20recursos%20y%20herramientas&text=por%20ejemplo%3a%20computadoras%2c%20papeler%3%ada%2c,esto%20origina%20situaciones%20de%20conflicto>.

Luis Santiago Calle López

Abogado de los tribunales de justicia del Ecuador por la Universidad Católica de

Cuenca de Ecuador. Master en Derecho
Constitucional con Mención en Procesal
Constitucional por la Universidad Católica
de Cuenca de Ecuador. Correo electrónico:
lcallel@ucacue.edu.ec