ESTRATEGIA DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS

TALENTO HUMANO, VIGILANCIA Y PADRES, MADRES Y/O CUIDADORES

OBJETIVO:

Promover y practicar conductas de sana convivencia y comunicación asertiva, que permitan fortalecer lazos entre la comunidad educativa del jardín infantil y dar soluciones de conflicto al talento humano, vigilancia y padres, madres y/o cuidadores.

RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL.

La cultura organizacional influye y a su vez es influenciada por la calidad del clima laboral.

La conexión entre cultura organizacional y clima laboral se basa específicamente en que las políticas, misión, valores que se manejen dentro de la empresa, es decir la cultura, influirá directamente en el comportamiento y en la percepción que tendrán las personas de su ambiente de trabajo.

No debe confundirse la cultura organizacional con el clima organizacional, el cual consiste en crear un ambiente de trabajo propicio en las relaciones interpersonales entre dirigentes y empleados. Es el medio interno de una empresa y su atmósfera psicológica particular, la cual está íntimamente relacionada a la moral y a la satisfacción de las necesidades humanas de sus miembros.

CLIMA ORGANIZACIONAL.

La cultura organizacional tiene un gran impacto en la moral, la productividad y la satisfacción de los trabajadores de una compañía, es la unión de normas, hábitos y valores que, de una forma u otra, son compartidos por las personas y/o grupos que dan forma a una institución, y que a su vez son capaces de controlar la forma en la que interactúan con el propio entorno y entre ellos mismos.

Es decir, La Cultura Organizacional es el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones.

El comportamiento de la empresa dependerá de la forma en la que se apliquen unas normas u otras por parte de sus integrantes.

En este conjunto de conceptos están representadas las normas informales y no escritas que orientan el comportamiento cotidiano de los miembros de la organización, comportamientos que pueden o no estar alineados con los objetivos de la organización.

Las estrategias deben ser tomadas en cuenta por la organización con el propósito de poder evaluar y reconocer los valores culturales que son necesarios para la organización y así promoverlos y reforzarlos mediante un plan de acción, el cual permite que la organización no pierda viabilidad ni vigencia en sus procesos de comunicación; considerándose la comunicación como un elemento clave para el cambio de cultura y la creación y fortalecimiento de los valores culturales necesarios para apoyar la construcción de comunidad.

Clima Organizacional: "Se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, estas características son percibidas, directa o indirectamente por los trabajadores y causan repercusiones en el comportamiento laboral."

El conocimiento del Clima Organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo, además, introducir cambios planificados tanto en las conductas de los miembros del jardín infantil, talento humano, vigilancia, padres, madres y/o cuidadores y su satisfacción como en la estructura organizacional.

ALCANCE

El concepto de motivación (en el nivel individual) conduce al de clima organizacional (en el nivel organizacional).

El ambiente interno existente entre los miembros de la organización (clima), está estrechamente ligado al grado de motivación de los mismos, por esto, los deseos e impulsos de los individuos se pueden ver afectados de acuerdo al clima organizacional en el cual trabajan, provocando éste la inhibición de las motivaciones.

Cuando los empleados están motivados, se genera un clima agradable que permite establecer relaciones satisfactorias de interés, colaboración, comunicación, confianza mutua y cohesión entre compañeros, superiores, y demás comunidad educativa.

Cuando la motivación es escasa, ya sea por frustración o por impedimentos para la satisfacción de necesidades, el clima organizacional tiende a enfriarse y sobreviven estados de depresión, desinterés, apatía, descontento, desconfianza y con el tiempo resentimiento, hasta llegar a estados de agresividad, agitación, inconformidad, etc., característicos de situaciones en que los empleados se enfrentan abiertamente contra la asociación (casos de huelgas, ausentismos, rotación, etc.).

Factores que miden el clima organizacional.

Existen factores relevantes en el momento de medir el clima de una organización, éstos son:

Métodos de mando: Es la forma en que la dirección ejerce la autoridad frente al personal. Fuerzas Motivacionales: Se refiere a la confianza o desconfianza, miedo, temor, actitudes hostiles, sentimientos de responsabilidad, dinero ego, estatus social, la satisfacción o no.

Proceso de Influencia: Forma de la dirección para motivar a los empleados a trabajar de forma unida, en grupos o individual.

Proceso de Establecimiento de Objetivos: Al momento de establecer objetivos la dirección toma o no en cuento a los empleados, existe o no resistencia, existe la aceptación, existe la participación.

Modos de Comunicación: Se refiere a la forma de comunicarse la dirección con el personal y si la comunicación es poca o mucha, si es ascendente, descendente o lateral y/o ambas. Proceso de Toma de Decisiones: Se refiere al momento en que se debe tomar una decisión en dónde se realiza y quienes participan.

Proceso de Control: Es la forma en que la dirección supervisa o no al personal a su cargo y de qué forma lo hace.

Grupos Informales: Es el conjunto de actividades personales sin un propósito común consciente, aunque favorable a resultados comunes.

CLIMA LABORAL.

Las organizaciones deben lograr un óptimo ambiente laboral para sus trabajadores, para que éstos se sientan motivados a la hora de cumplir con sus tareas. Si bien existen muchas formas de motivar, es preciso conocer si el jardín infantil diurno cofinanciado le dan al clima laboral la importancia adecuada.

El "Clima Laboral" es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad.

Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con el área de desempeño y con la propia actividad de cada uno.

Clima Laboral: "Es un filtro o un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional (estructura, liderazgo, toma de decisiones), y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización en cuanto a productividad, satisfacción, rotación, ausentismo, etc."

Por lo tanto, evaluando el Clima Organizacional se mide la forma como es percibida la organización".

"El clima laboral es el medio ambiente humano y físico, es el conjunto de variables, cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto. Está relacionado con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y relacionarse, con su interacción con la empresa, con el liderazgo del directivo, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno".

La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad.

El Clima Laboral, junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen forman un sistema interdependiente altamente dinámico que tiene un impacto directo en los resultados de la organización.

Mientras que un buen clima se orienta hacia los objetivos generales, un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto, malestar y generando un rendimiento bajo.

RESPONSABLES

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y CLIMA LABORAL.

El primer mecanismo para mejorar el ambiente laboral es conocer realmente la situación en el jardín infantil. La herramienta más habitual para medir el ambiente laboral es a través de encuestas a los empleados, que deben ser de forma anónima y deben combinar preguntas abiertas y cerradas, y hacer un barrido por los aspectos fundamentales del trabajo del empleado.

Dentro de esta valoración se suele contar con la fase de diseño, la comunicación, la propia realización de la encuesta, evaluación de desempeño y el análisis y comunicación de resultados el cual es realizado conjunto con la coordinadora y el jefe inmediato, con el buzón de sugerencias el cual se debe dar una respuesta de solución si se presentan quejas, reclamos inmediatamente la responsable del servicio.

Las encuestas y los cuestionarios sobre la satisfacción laboral constituyen una manera sencilla de medir el nivel de lealtad de los empleados y descubrir cuáles son las áreas que se deben mejorar.

El estudio del clima laboral de un jardín en la que no es posible mantener el anonimato de los trabajadores, más útil que la utilización de un cuestionario, es una sencilla reunión informal entre el coordinador y sus trabajadores con el fin de detectar posibles problemas o incidencias. Es fundamental, en este sentido un clima de confianza y objetividad.

Antes de la implementación de una encuesta de clima laboral hay un trabajo importante, de reuniones con los directivos, para saber qué problemas o cambios los aquejan con el fin de diseñar la herramienta lo más a medida posible y poder obtener los datos que se desean Las acciones posteriores, una vez que se reciben los resultados de la encuesta, son clave. Hay varios índices que se pueden medir gracias a la encuesta de clima. Por ejemplo, si la gente puede estar muy comprometida pero no tiene motivación con los objetivos del negocio. También se realiza un balance entre factores como lo son: el nivel de compromiso, la motivación, si tiene las competencias necesarias, etc.

Medir el compromiso de los empleados dar soluciones de conflicto al talento humano, vigilancia y padres, madres y/o cuidadores con encuestas regulares lo ayuda a detectar problemas a tiempo. Los comentarios que obtiene lo ayudarán a descubrir y abordar los problemas en forma proactiva, mejorar la satisfacción y la productividad, y conservar a los clientes que no quiere perder.

Si los empleados están satisfechos, probablemente tengan una mejor relación con sus compañeros de trabajo, niñas, niños, padres, madres y/o cuidadores, acudientes y demás comunidad, contribuyendo a desarrollar una buena reputación e imagen de la asociación.

Las encuestas de satisfacción de los empleados deben elaborarse cuidadosamente Como sugerencias para la encuesta de satisfacción laboral tendremos:

Como regla general para las encuestas de satisfacción laboral de los empleados, que garantice a los empleados que sus respuestas son confidenciales

Haga que el cuestionario sobre satisfacción laboral de los empleados sea de carácter obligatorio para evitar las desviaciones

Conflicto laboral: Situación generada por un desencuentro entre dos o más personas o grupos de personas, en su actividad laboral, resultado de una incompatibilidad de objetivos, recursos, expectativas, percepciones o valores. Interfiere en el funcionamiento normal de los procesos de la organización. Pueden generar situaciones de ansiedad, que no suelen suponer baja capacidad laboral.

Acoso laboral: Comportamiento negativo entre compañeros o superiores o inferiores jerárquicos, a causa del cual, el afectado/a es objeto de acoso y ataques sistemáticos, durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o varias personas, con el objetivo o el efecto de hacerle el vacío.

Demandante: Persona o grupo de personas que se sienten afectadas por una situación determinada en su entorno de trabajo y que puede enmarcarse en el concepto de conflicto laboral.

Demandado: Persona o grupo de personas que, a criterio del demandante, originan la situación de conflicto en su entorno de trabajo. Comisión de Resolución de Conflictos: Grupo de personas designadas específicamente, que será la encargada de la tramitación del procedimiento hasta su resolución. Mediador: Personas designadas por la Comisión de Resolución de Conflictos para mediar en la fase de resolución del conflicto.

Respeto y protección a las personas. Todos los trabajadores tienen derecho a un entorno laboral libre de conductas y comportamientos hostiles o intimidatorios hacia su persona, entorno laboral que tiene que garantizar su dignidad, así como su integridad física y moral. Las actuaciones deben realizarse con la mayor prudencia y con el debido respeto a todas las personas implicadas, que en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo. Con carácter prioritario se deberán adoptar las medidas que se estime pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la salud de los trabajadores afectados.

Es, por lo tanto, independiente del régimen disciplinario que se pueda concluir y no debe impedir en ningún caso la utilización por parte de las personas implicadas de las acciones administrativas o judiciales previstas en la ley Confidencialidad de los datos. Las personas que intervengan en el procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva y no deben transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas o en proceso de investigación. La información generada y aportada por las actuaciones en la aplicación de este protocolo tendrá carácter confidencial y sólo será accesible para el personal que intervenga directamente en su tramitación. Criterios a tener en cuenta en el proceso de investigación. Se deben investigar hechos, no apreciaciones. Se deben evitar juicios previos. El trato al demandante, demandado y los diferentes testigos debe ser lo más delicado posible, teniendo en cuenta que puede estar comprometido su estado psicológico. Todos los testigos o personas a las que se solicite testimonio para el proceso deben ser informados previamente sobre el asunto para el cual se les solicita colaboración, así como del carácter voluntario y confidencial de la misma. Se garantizará una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas, buscando de buena fe la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados. Diligencia. La investigación y la resolución sobre la conducta denunciada deben ser realizadas sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento pueda ser completado en el menor tiempo posible respetando las garantías debidas. Prohibición de represalias. Deben prohibirse expresamente las represalias contra las personas que efectúen una denuncia, comparezcan como testigos o participen en una investigación de conflicto laboral, siempre que hayan actuado de buena fe.

COMISION DE RESOLUCION DE CONFLICTOS

COMPOSICIÓN La asociación estará formada por: - El Representante Legal, Coordinadora, Un delegado de los trabajadores prevención Se podrán designar como miembros asesores a otros profesionales expertos en temas jurídicos o en aquellos otros aspectos que se consideren necesarios para el correcto desarrollo de sus actuaciones.

FUNCIONES - Fomentar la cultura preventiva de la organización frente a la violencia con medidas proactivas como la elaboración e implementación de un Código de buenas prácticas que incluya el compromiso de la Dirección con la prevención de la violencia interna. Análisis de la situación actual de la organización respecto a la violencia para lo que contará con la evaluación de factores psicosociales. - Detección temprana del riesgo de violencia interna. - Implementación del protocolo solución de conflictos que abarque no solo casos graves de violencia sino también los de menos interés. - Garantizar medidas de apoyo, atención y reintegración de los trabajadores afectados por la violencia. La Comisión de resolución de conflictos se reunirá con carácter general una vez al año para analizar e impulsar las actividades preventivas frente a la violencia interna y se constituirá, cuantas veces sea necesario, para la aplicación del protocolo de actuación ante un conflicto.

El procedimiento se iniciará a partir de la presentación de un escrito suscrito por la persona o grupo de personas presuntamente afectadas (demandante) mediante el cual comunican la existencia de unos hechos que pueden enmarcarse en una situación de conflicto laboral.

¿Quién lo notifica? - El propio trabajador afectado ó - Compañeros, mandos del trabajador, delegados de prevención, SPRL… ¿Cómo se notifica? Sólo se aceptarán notificaciones por escrito cumplimentando necesariamente los datos del trabajador/trabajadores afectados/s, una descripción de los hechos referentes al conflicto y la firma de la/s persona/s que lo notifica/n. ¿A quién se dirige? - A la Dirección de Gestión de Personal del SERIS ó - Al SPRL En todo caso se pondrá en conocimiento de la D. G. Personal, quien informará a todas las partes implicadas (demandante, demandado, miembros de la Comisión de resolución de Conflictos) del inicio del procedimiento, mediante la aplicación del presente protocolo.

INVESTIGACION DE LOS HECHOS

La necesidad de llevar a cabo una investigación de los hechos denunciados será valorada por la Comisión de Resolución de Conflictos. En el caso de que se decida iniciar el procedimiento, la Dirección de Gestión de Personal emitirá una orden por escrito designando a la persona/grupo de personas que deban realizarla, a quien/es se les remitirán, junto a la petición de inicio de la investigación de los hechos, los antecedentes del caso con copia de toda la documentación existente en relación al conflicto.

Características de la persona encargada de la investigación inicial: La/s persona/s encargada/s de recoger todos los datos necesarios para valorar un conflicto surgido en una organización podrá/n formar parte de la organización o ser un tercero acordado por el Comité de Resolución de Conflictos. Preferentemente esta designación recaerá sobre el trabajador, y deberá reunir las siguientes características:

CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN: - Voluntaria entre las partes. - El mediador no tomará decisiones, las personas implicadas son las que llegan a la solución del conflicto, el mediador es el facilitador. - El procedimiento será confidencial. - Por el carácter no obligatorio y confidencial, entraña un riesgo mínimo para las partes y genera beneficios.

Perfil profesional que destaque por sus habilidades sociales, capacidad de escucha, actitud que inspire confianza y respeto, así como ser reconocido por su imparcialidad y confidencialidad, ser tolerante. - El mediador sugiere, recomienda, persuade, orienta, asesora. - No impone, no decide, no juzga… - Asumir un papel de ayuda y apoyo tanto a trabajadores como a la dirección frente al problema. - Adoptar un compromiso para realizar todas las gestiones oportunas, poniendo en marcha las medidas y trámites pertinentes.

Escucha activa, empatía, identificaremos qué ha pasado, cómo afecta, cómo ven el problema las dos partes, cuáles son sus necesidades e intereses. - Saber formular las preguntas, deben ser pertinentes y oportunas.

FASES DE LA MEDIACIÓN: 1.- Preparación. 2.- Presentación y reglas del juego, cómo va a ser el proceso, reglas a seguir y papel del mediador. 3.- Relatar el problema, contar cada uno su versión.

Aclarar el problema. 5.- Proponer soluciones. 6.- Llegar a un acuerdo. El equipo de mediación llevará a cabo las reuniones y actividades que considere oportunas, poniendo en marcha las medidas y trámites pertinentes, buscando la resolución del conflicto de la manera más sencilla y rápida posible.

Elaboro

Angelica Cardenas Cardenas

Profesional en atención a la primera infancia