

UNIVERSIDAD DEL SAGRADO CORAZÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PROGRAMA GRADUADO

PRONTUARIO

| | |
|-------------------------|---|
| TÍTULO DEL CURSO | : RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ORGANIZACIONALES |
| CODIFICACIÓN | : ARH 755 |
| HORAS/CRÉDITOS | : TRES (3) CRÉDITOS, TRES (3) HORAS SEMANALES, UN SEMESTRE |
| PRERREQUISITO | : ARH 650 Y/O ARH 670 |

DESCRIPCIÓN:

Estudio, investigación y análisis de la resolución de conflictos en la empresa, tanto a nivel público como privado. Énfasis en la dinámica que se desarrolla en la empresa sindicada que depende del proceso de negociación colectiva de la gerencia. Discusión del proceso de la conciliación, mediación y arbitraje como parte de las herramientas para la solución de conflictos en la empresa. Estudio de la función de los Foros Apelativos en la búsqueda más pronta y viable de la resolución de conflictos.

JUSTIFICACIÓN:

A medida que evoluciona el mundo del trabajo se hace imprescindible el conocimiento de las técnicas que faciliten la pronta y viable resolución de los conflictos que se susciten en la empresa. El estudiante, como profesional que se desempeñará en el área de la Gerencia de Recursos Humanos tiene entre sus responsabilidades principales ser un ente facilitador en la resolución de conflictos en la organización. Su conocimiento y manejo de las estrategias contribuirán a llevar a la empresa en la que trabaja a alcanzar sus metas y objetivos. Es indispensable por lo tanto su dominio en aquellos elementos que influyen en la solución de problemas Obrero-Patronales.

OBJETIVOS:

Al finalizar el curso, el estudiante estará capacitado para:

1. Investigar, analizar y evaluar diversos tipos de conflictos .

2. Identificar mecanismos para la resolución efectiva de conflictos.
3. Evaluar alternativas que redunden en beneficio de la relación obrero-patronal.
4. Aplicar en casos reales la solución de problemas y manejo del conflicto.

CONTENIDO:

- I. El rol de la empresa en la resolución efectiva de conflictos:
 - A. La importancia del la gerencia de los recursos humanos en la empresa y la resolución de conflictos
 - B. La prevención de los conflictos obrero-patronales
 - C. Identificación de los perfiles del desarrollo de un conflicto.
 - D. Conocimiento de las leyes, reglas y procedimientos
- II. La utilización de los foros cuasi-judiciales en el proceso de la resolución de conflictos obrero-patronales:
 - A. Foros institucionales
 - B. Foros gubernamentales
 - C. Foros resultantes de los procesos de la negociación colectiva: Comités de Quejas y Agravios
 - D. Programas de Prevención y Ayuda al Empleado
 - E. Oficina de Igualdad de Oportunidades en el Empleo
- III. Documentación de las acciones correctivas
 - A. Proceso de documentación previo a la resolución de un conflicto.
- IV. La Resolución de conflictos en una empresa unionada
 - A. Tránsito histórico
 - B. Definición
 - C. Marco legal
 - D. Firmas del convenio
 - E. Administración del convenio
 - F. Interés público
 - G. Política pública
- V. Intervención del estado en la resolución de conflictos
 - A. La función del Departamento del Trabajo Federal y Local en la resolución de conflictos

1. Conciliación
2. Mediación
3. Arbitraje voluntario
4. Arbitraje compulsorio

VI. Intervención de un tercero, quinto o presidente de los foros apelativos

1. Arbitraje primario
2. Arbitraje secundario

VII. Comité de quejas y agravios

1. Tipos de comités
2. Procedimientos informales y formales
3. Jurisdicción del árbitro
4. Causales de impugnación de un laudo de arbitraje
5. Reglamentación aplicable en el procedimiento de arbitraje

**ESTRATEGIAS DIDÁCTICA
ACTIVIDADES:**

El curso se conducirá mediante conferencias del profesor e invitados expertos en el área laboral. Discusión de casos y dinámicas entre profesor y estudiantes

EVALUACIÓN:

| | |
|---|------------|
| Análisis y entrega de casos | 25% |
| Exámenes | 50% |
| Participación oral de discusión de casos, Legislación y procedimientos | <u>25%</u> |
| Total | 100% |

REFERENCIAS:

Ballot Michael. Labor – Management Relation in Changing Environment. Second Edition, 1996

Cimini, Michael H. Steinmeyer, John K. Postal Arbitration Award. Journal: Monthly Labor Review. Iss 0098-1818. Vol. 118 . Iss 11. November, 1995.

Elkoury Edna, Elkory Frank. How Arbitration Works. Fourht Edition, 1991.

- Elovitz, Kenneth M. Arbitration: Panacea of Peril? Journal: Consulting-Specifying Engineering. Issn 0892-5046. Vol. 18. Iss. 6. December, 1995.
- Filoyet. Cómo utilizar la mediación en las organizaciones. Sara Greco 1993
- Frazee, Valerie. Striking a Balance: Temps and Union Workers. Journal: Personnel Journal. Issn. 0031-5745. Vol. 75. Iss. 1. January, 1996.
- Herman, Edward, Alfred and Ronald L. Suber. Collective Bargaining and Labor Relations. Second Edition. Prentice Hall, 1987
- Loughran, Charles S. Negotiating a Labor Contract. A Management Handbook. The Bureau of National Affairs, Washington, DC, 1984.
- Murakami, Thomas. Introducing Team Working-A motor Industry Case Study from Germany. Journal Industrial Relations Journal. Issn. 00919-8692. Vol. 26. Iss 4. December, 1995. Distributors Resolución Histórico Definición
- Ng. W-Y; Choi, K-W; Shum, K-H. Arbitrated Matching: Formulation and Protocol. Journal: European Journal of Operational Research. Issn. 0377-2217. Vol. 88. Iss. 2. January 20, 1996.
- Peterson, Lee T. y Deblieux, Mike. Documenting Employee Discipline, Second Edition 1998.
- Robbins, Stephen P. Comportamiento Organizacional-Conceptos, Controversias y Aplicaciones-Tercera Edición,. Reserva
- Fundamentos del Comportamiento Individual
 - Valores, Actitudes y Satisfacción en el Trabajo
 - Fundamentos del Comportamiento del Grupo
 - Conflicto
 - Fundamentos de la Estructura Organizacional
 - Cultura Organizacional
- St. Martin, Andree M. Arbitration of ERIZA Claims. Journal: Journal of Pensiona Planning & Compliance. Issn. 0148-2181. Vol. 20 Is Keneth of Union Saber of Sums. 4. Winter, 1995.
- Lcdo. Alberto Acevedo Colom, Legislación Protectora del Trabajo revisada, Sexta Edición Revisada 1999.
- Lcdo. Demetrio Fernández Quiñones, Edición 1993, Derecho Administrativo y Ley Uniforme de Procedimientos Administrativos.

ANÁLISIS DE CASOS

1. Lilliam Santiago v. Kodak Caribbean – 92JTS 11
2. Rafael Narvárez v Chase Manhattan Bank – 88 JTS 33
3. Laura Rivera Aguila v. Kmart de P.R. – 89 JTS 42
4. Ariel Arroyo v. Rattan Specialties, Inc. – 86JTS 20
5. Odriozola v. Superior Cosmetic Distribution, Inc. – 116 JTS 50
6. Rodríguez v. Supermercado Amigo – 90 JTS 50
7. Sonia Torres v. Star Kist Caribe – 94 JTS 5
8. Unión Independiente de Empleados de la Autoridad de Edificios Públicos v. Autoridad de Edificios Públicos – 98 JTS 111
9. Unión Nacional de Trabajadores de la Salud v. José E. Soler Zapata – 93 JTS 58

NOVIEMBRE 2000