

Fortalecimiento organizacional para manejar conflictos dentro de pequeñas asociaciones de comerciantes

Organizational strengthening to manage conflicts within small trade associations

Jimmy Gabriel Díaz Cueva
Miguel Orlando Espinosa Galarza
Doménica Daleska Torres Arellano

Universidad Técnica de Machala
jgdiaz@utmachala.edu.ec

Resumen

El documento tuvo como propósito elaborar una propuesta para la reducción de conflictos en la Asociación de comerciantes de la Bahía Harry Álvarez con el objetivo de analizar mecanismos que mejoren el fortalecimiento organizacional con la participación de estudiantes universitarios. Se ha fundamentado en una investigación de tipo teórico–metodológico. Se recurrirá a la capacitación y llegara a una mediación que permita mejorar las relaciones interpersonales, además de llevar a cabo aplicación de estrategias que ayuden a fortalecer la organización siendo fundamental la participación de estudiantes universitarios en las charlas y capacitaciones beneficiando a los miembros de esta asociación.

Palabras clave: Conflictos, fortalecimiento organizacional, capacitación, comercialización.

Abstract

It document had as purpose develop a proposed for the reduction of conflicts in the Association of merchants of the Bay "Harry Alvarez" with the objective of analyze mechanisms that improve the strengthening organizational with the participation of students University. He has based on an investigation of theoretical-methodological type. Will it make use of the training and to reach a mediation that can improve interpersonal relationships, as well as carry out implementation of strategies that will help to strengthen the Organization be essential the participation of University students in lectures and trainings to benefit the members of this Association.

Keywords: Conflicts, organizational strengthening, merchants, training.

INTRODUCCIÓN

El presente documento se desarrolla en el contexto del fortalecimiento de las relaciones personales y comerciales entre los comerciantes de la Bahía Harry Álvarez con la finalidad de dar solución a los constantes conflictos internos que existen entre los miembros de esta asociación.

Los conflictos en la sociedad son procesos básicos e inevitables que caracterizan la dinámica interna de las relaciones entre las personas. En la vida cotidiana existen múltiples conflictos tanto en relaciones laborales como familiares, en sí, este es un comportamiento que subraye latente en las interacciones sociales. “El conflicto desde la perspectiva de la dualidad como concepto básico, hace referencia al ejercicio del poder a partir del binomio horizontalidad y verticalidad” (Palou-Loverdos, 2006).

En los establecimientos que se dedican a la venta de mercancías (ropa, bisutería, perfumería, electrodomésticos entre otros) existe un alto nivel competitivo por la captación de potenciales clientes, por lo cual sus miembros presentan situaciones de conflicto, dado que no manejan una adecuada comunicación y eficaz gestión de estrategias de venta, convirtiéndose en uno de los estresores de carácter psicosocial más importantes e influyentes en la competitividad interna, teniendo efectos negativos en el rendimiento económico de las actividades comerciales.

De la carrera de Comercio Internacional de la Universidad Técnica de Machala se creó el proyecto *Formálzate, difusión de la normativa aduanera en la Asociación de Comerciantes de la Bahía Harry Álvarez García del cantón Machala*, con fines de concienciar la formalidad de los procesos de importación de mercancías y ofrecer asesoría en marketing para explotar imagen y crear ventaja competitiva.

El problema presentado es el deficiente manejo de conflictos entre los asociados, debido a la falta de diálogo, ocasionando que compitan entre ellos, originando pérdidas en sus negocios por la no diversificación de sus mercaderías y una guerra de precios. De acuerdo a la investigación realizada se encontró que dentro de la problemática en la Asociación de Comerciantes de la Bahía Harry Álvarez existen algunos inconvenientes de agresiones verbales y competencia desleal entre dos o más comerciantes, afectando la utilidad económica de los negocios. Según Montes, Rodríguez, & Serrano (2014) un conflicto es un proceso dinámico y complejo que se alimenta de emociones. Por lo tanto, para entender los procesos de gestión de conflicto, es necesario estudiar la influencia de las variables emocionales que rodean las disputas.

MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación se caracteriza por ser de tipo teórico–metodológico, el método utilizado como herramienta de investigación ha sido la revisión bibliográfica en revistas científicas, libros, informes entre otros, con la finalidad de fundamentar teóricamente la información y tener un sustento epistemológico. “Cada enfoque teórico intenta ofrecer una explicación del fenómeno con base en su visión de la sociedad y en los mecanismos que la regulan, o con base en una perspectiva ideológica que oriente a sugerencias de solución” (Torres Laborde, 2003).

Se analiza la situación actual de los comerciantes de la Bahía Harry Álvarez de la ciudad de Machala para comprender los intereses de los vinculados y encontrar soluciones lógicas que permitan beneficio mutuo a todos sus socios. Teniendo en cuenta todo lo mencionado, la información es de tipo documental; es decir, se estudia los conflictos internos en una organización, su posición en el campo económico y el espacio para el libre desarrollo de sus actividades comerciales.

Según Parra de Párraga, Rojas, & Arapé (2008), “el conflicto se instaura cuando existe desacuerdo, y al radicalizarse ambas partes se negocian la utilización de mecanismos que viabilicen el posible arreglo compartido y beneficioso, para lograrlo se vale en la comunicación y aplicación de estrategias”.

El principio de los conflictos entre comerciantes de la Bahía Harry Álvarez está basado en la poca diversificación de mercancías y por ende bajan los precios establecidos para captar potenciales clientes, por lo cual los comerciantes se disgustan y discuten. Para dar solución a los conflictos se debe recurrir a la mediación y el establecimiento de acuerdos mutuos a fin de evitar futuros problemas por actuaciones similares, además de aplicar estrategias para que los asociados mejoren sus ventas.

Según Pérez Suaceda (2015), “la mediación es un elemento vital para la edificación de una verdadera paz a través de diálogos, empatía, cooperación y construcción de acuerdos que permita cumplir con propósitos y objetivos mutuos”.

Es necesario analizar las emociones y deseos que pueden dificultar las comunicaciones entre las partes que interactúan en el conflicto, en este caso sería el interés individual de aumentar su volumen de ventas, por lo cual se hace necesario aplicar estrategias para dar la solución adecuada a esta problemática.

Las principales estrategias que permitirán a los comerciantes dinamizar las ventas dentro de la Bahía Harry Álvarez serán:

- Adquisición de nueva mercancía (diversificación de productos).
- Aumento de la publicidad de la Bahía Harry Álvarez.

En consecuencia, es de vital importancia que los conflictos sean abordados de manera adecuada y oportuna. Si los conflictos no son tratados a tiempo, la solución puede ser compleja y un tanto difícil. Asimismo, los conflictos pueden representar oportunidades para transformar relaciones, modificar conductas y lograr el fortalecimiento organizacional. Se realizarán visitas a los comerciantes para dar charlas y capacitaciones sobre solución de conflictos, mediación y aplicación de estrategias.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el mundo globalizado que vivimos es necesario que los empresarios se mantengan capacitados en temas relacionados a estrategias de venta y así eviten conflictos que deterioren las relaciones interpersonales entre los miembros de la misma.

Con el desarrollo del proyecto, interactuarán los comerciantes y se da un fortalecimiento organizacional en la asociación. “Las capacitaciones proponen tener personal más humanizado, con alto potencial de trabajo en equipo y apto para tomar decisiones en el momento oportuno” (Bermúdez Carrillo, 2015).

Se espera que mediante las capacitaciones los socios de la Bahía Harry Álvarez puedan dar solución a sus problemas, ya que durante la capacitación se brindará mecanismos alternativos de resolución de conflictos, llegando a acuerdos y compromisos por maximizar los beneficios del colectivo.

CONCLUSIONES

El desarrollo del proyecto representa beneficios para los estudiantes universitarios a fin de que ganen experiencia en el área comercial, también brindará beneficios económicos a los miembros de la Asociación de la Bahía Harry Álvarez ya que fortalecerá sus destrezas para encontrar mecanismos adecuados en la resolución de conflictos y solución de problemas, enfocados en el desarrollo de la asociación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bermúdez Carrillo, L. A. (2015). Capacitación: Una herramienta de fortalecimiento de las pymes. *InterSedes: Revista de las Sedes Regionales*. XVI(33), 1-25.
- Montes, C., Rodríguez, D., & Serrano, G. (2014). Estrategias de manejo de conflicto en clave emocional. *Anales de psicología*. 30(1), 238-246.
- Palou-Loverdos, J. (2006). Mediación de conflictos: hacia un bumerán armónico. *Polis, Revista de la Universidad Bolivariana*. 5(14).
- Parra de Párraga, E., Rojas, L., & Arapé, E. (2008). Comunicación y conflicto: el arte de la negociación. *Negotium*. 4(10), 17-35.
- Pérez Suaceda, J. B. (2015). Cultura de Paz y resolución de conflictos: La importancia de la mediación en la construcción de un estado de Paz. *Ra Ximbai*, 11(1), 109-131.
- Torres Laborde, J. L. (2003). El nuevo papel de la psicología en la solución de conflictos. *Psicología desde el Caribe*. (12), V-X.