

PROCEDIMIENTOS DE ANALISIS Y RESOLUCION DE QUEJAS. PAPEL DEL DEPARTAMENTO DE PERSONAL*

INTRODUCCION

Es innegable que el logro de los objetivos de una empresa está ligado estrechamente a la colaboración que obtenga de sus trabajadores. Como es natural, esta colaboración sólo existirá en proporción adecuada cuando aquellos encuentren satisfacción en lo que están haciendo y se sientan suficientemente integrados con la empresa y, como producto de esta situación, tengan actitudes positivas hacia la misma.

De lo anterior se deduce la importancia que reviste la creación y mantenimiento de relaciones armónicas y constructivas entre la empresa y sus trabajadores, así como de mecanismos que contribuyan a restablecerlas cuando, por alguna razón, se enturbien o se rompan.

Las quejas, como expresión del descontento de uno o varios trabajadores, deben ser atendidas con propiedad y eficacia. No se puede negar que, cualquiera que sea la calidad de las relaciones obrero-patronales, por alguna razón, en algún momento, habrá descontentos y quejas, por lo que es imprescindible el establecimiento de procedimientos eficaces para resolverlas. Esto fue considerado por el Consejo de Administración de la Oficina Internacional del Trabajo, en su 153ª reunión (Noviembre de 1962), y examinó la posibilidad de incluir en el orden del día de la 48ª reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo (1964) un punto sobre ciertos aspectos de la política de personal en la empresa. Como consecuencia de sus deliberaciones, el Consejo de Administración decidió que era más conveniente elaborar un estudio, previo a las discusiones en la Conferencia Internacional del Trabajo, por parte de una Reunión de expertos en la materia. Esta Reunión se celebró en Ginebra en Octubre de 1964. Con base en el informe que la Reunión presentó, el Consejo de Administración decidió, en su 160ª reunión (Noviembre de 1964), incluir en el orden del día de la 50ª reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo (1966) un punto intitulado "Examen de Quejas y Comunicaciones dentro de la Empresa".

El informe de la Reunión técnica, junto con un cuestionario que la Oficina Internacional del Trabajo preparó, fue enviado a los gobiernos para que emitieran sus respuestas al mismo, indicando cualquier particularidad que existiere en la legislación o en la práctica del país, en relación con la materia en discusión, y que pudiese crear dificultades para la aplicación de un instrumento internacional pertinente y, asimismo, hacer sugerencias acerca de la forma en que se podrían vencer esas dificultades.

* Trabajo presentado al Instituto Internacional de Estudios Laborales — Organización Internacional del Trabajo (O. I. T.)

La Oficina Internacional del Trabajo recibió respuestas de los gobiernos de sesenta y siete países y, con base en ellas, preparó un informe para presentarlo a la Conferencia Internacional del Trabajo, en su 50ª reunión. Efectivamente, el 21 de Junio de 1966, la Conferencia discutió el asunto en mención y aprobó, con carácter de conclusiones generales y para fines de consulta a los gobiernos, las proposiciones que han de tenerse en cuenta para la elaboración de una recomendación sobre el examen de reclamaciones dentro de la empresa con miras a su solución.

Con base en la resolución anterior, se preparó el texto de la recomendación y se envió a los gobiernos solicitándoles que lo devolviesen con las enmiendas u observaciones relativas al texto propuesto. La Oficina Internacional del Trabajo recibió respuestas de sesenta y cuatro países y preparó el texto de recomendación revisado, considerando las observaciones de los gobiernos.

El veintinueve de Junio de mil novecientos sesenta y siete, la Conferencia Internacional del Trabajo, en su 50ª reunión, adoptó la recomendación 130, intitulada "Recomendación Sobre el Examen de Reclamaciones Dentro de la Empresa con Vistas a su Solución".

Por otra parte, el presente trabajo pretende hacer un estudio comparativo de la forma en que en la actualidad, en distintos países, se resuelven las quejas, de los procedimientos que se utilizan para lograrlo y de los organismos instituidos en las empresas con tal propósito. Considerando que los departamentos de personal son las unidades administrativas que tienen en sus manos las herramientas adecuadas y sus funcionarios, la capacidad suficiente para intervenir activa y eficazmente en el análisis y solución de las quejas que se presenten, se analiza este papel y se trata de demostrar que efectivamente es a ella a quien corresponde establecer procedimientos adecuados y actuar eficazmente en su aplicación. Finalmente, como un elemento complementario, se presenta la recomendación 130 de la Conferencia Internacional del Trabajo, de fecha veintinueve de Junio de mil novecientos sesenta y siete, intitulada "Recomendación sobre el Examen de Reclamaciones dentro de la Empresa con Vistas a su Solución".

I—CONCEPTO, IMPORTANCIA Y ORIGEN DE LAS QUEJAS

A—Queja

Por queja se entiende toda reclamación de los trabajadores de una empresa, sea ésta hecha por uno de ellos individualmente o en forma colectiva, por algo que cree —o creen— que se les debe otorgar.

Las quejas, ordinariamente, se refieren a la interpretación o aplicación de los convenios colectivos vigentes. Es frecuente que la dirección de la empresa reciba quejas por desacuerdo de los trabajadores ante decisiones tomadas por sus funcionarios, que afectan el pago de salarios, horas extraordinarias trabajadas, vacaciones, traslados, promociones, antigüedad, asignación de labores, condiciones de trabajo, interpretación de los contratos de trabajo, despidos, licencias, etc.

B—Importancia de tomar medidas eficaces para resolver las quejas.

Toda empresa, para lograr sus objetivos, necesita la colaboración máxima que sea posible obtener de sus trabajadores. Esto supone la existencia de relaciones obrero-patronales armónicas y constructivas, así como de un clima de tranquilidad, seguridad y mutua confianza.

Cuando en la empresa se produce un conflicto, es decir, cuando hay antagonismo de algún tipo entre la dirigencia y los trabajadores, el ambiente constructivo de que se ha hablado se rompe, se crean actitudes negativas en los dos sectores, sufre profundamente la colaboración mutua y los objetivos de la empresa no se pueden lograr en su totalidad.

Cuando surge un conflicto, inmediatamente se presenta la queja, que es su expresión natural. En la empresa debe existir un mecanismo que facilite la expresión de la queja porque, de otro modo, el descontento será guardado, ocultado a los dirigentes de la empresa y comentado en voz baja por los trabajadores entre sí. Esta situación es nociva para todos, porque dará lugar a la creación de actitudes negativas en los trabajadores. El problema de las actitudes negativas es sumamente grave, por la característica de progresividad que tienen éstas. Si los dirigentes de la empresa permiten que esto pase, cada vez será mayor el descontento y cada vez se irán añadiendo nuevos elementos de reclamación. Finalmente, cuando el vaso rebalse, estallará violentamente la situación; vendrán las huelgas, paros u otras manifestaciones del descontento.

Lo anterior se evita conservando buenas relaciones entre la empresa y los trabajadores y evitando todas las situaciones que las puedan afectar. Lo importante, para mantener las buenas relaciones de trabajo es, pues, crear y establecer mecanismos adecuados para que, cuando haya descontento por alguna razón, inmediatamente el trabajador afectado, o los trabajadores en conjunto, hagan saber a los dirigentes la causa del mismo. Sin embargo, esto no es suficiente; es necesario, además, establecer medidas adecuadas para examinar las quejas y buscar soluciones eficaces para las mismas. En la medida en que las soluciones adoptadas sean de la satisfacción de los trabajadores, el descontento desaparecerá y las relaciones de trabajo se mantendrán constructivas y armónicas, cosa que toda empresa debe buscar y poner todo lo que esté de su parte para mantenerlas y acrecentarlas.

C—Origen de las quejas y de los procedimientos de examen de las mismas.

1—Origen de las Quejas

Como se dijo al tratar de definir las quejas, éstas pueden tener su origen en dos áreas, en dos situaciones, como se verá a continuación.

Un gran porcentaje de las quejas que se suscitan se basan en la presunción, por parte del trabajador, de que se ha aplicado inadecuadamente o interpretado mal las normas, sean éstas las leyes laborales que rigen en el país, los convenios colectivos, los reglamentos internos, contratos colectivos, contratos individuales de trabajo, etc. También se originan con frecuencia en la aplicación realmente inadecuada de las normas o en la interpretación arbitraria de las mismas.

El otro grupo de quejas tiene su origen en otros motivos que crean resentimientos en el trabajador. Entre éstos pueden mencionarse: el descontento por mal trato a los trabajadores, por parte de los jefes, decisiones arbitrarias tomadas por éstos, etc.

Los procedimientos de examen de las quejas deben ser eficaces, deben permitir el análisis objetivo de las quejas y la toma de decisiones adecuadas, que resuelvan los problemas que las originaron. Además, estos procedimientos deben ser conocidos por los trabajadores, para que puedan hacer uso de ellos en el momento en que sea

necesario; esto último supone la existencia de canales y medios adecuados de comunicación (muchas veces, por cierto, el descontento se origina en la falta de comunicación de algo, en la comunicación incompleta o en la mala o deficiente comunicación).

Los procedimientos de quejas son eficaces en la medida en que los trabajadores confían en ellos. De otra manera, sólo serán unos procedimientos más, sin trascendencia ni utilidad práctica.

2—Origen de los Procedimientos de Examen de las Quejas en una Empresa.

a—Iniciativa del Empleador.

Es frecuente en muchos países, entre los que está Estados Unidos de América, que se incluyan los procedimientos de examen de quejas en los reglamentos internos de las empresas. Como es natural, en estos casos la iniciativa es del empleador en lo que se refiere a incluir tales procedimientos.

b—Legislación y Reglamentos.

Lo ordinario en este caso no es que las leyes y reglamentos de aplicación general, de origen gubernamental, establezcan en detalle los procedimientos para el examen de las quejas. A continuación se describirán algunos casos de legislaciones relativas a este punto.

Hay países en los que la legislación laboral exige que las empresas establezcan procedimientos para el examen y solución de las quejas. Entre éstos se puede mencionar: Canadá, Ghana, Perú y Filipinas.

La legislación de algunos países recomienda la creación de instituciones a nivel de empresa, formadas por representantes de los trabajadores exclusivamente. Por esta característica, estas instituciones no pueden resolver unilateralmente las quejas, sino que deberán presentarlas a los representantes de la empresa. Estas instituciones pueden ser: consejos de empresa, comités disciplinarios, delegados de personal, etc. Países que contienen en su legislación laboral este punto son, entre otros: Francia, República Federal de Alemania, Austria, Luxemburgo y Congo (Brazzaville).

Hay países en los que predominan los organismos paritarios (integrados por representantes de la empresa y de los trabajadores) para resolver las quejas, entre los que se pueden mencionar: URSS, Albania, Bulgaria, Hungría y Rumania.

En otros países existe una legislación laboral que dispone el establecimiento de organismo tripartitos. (*) En este grupo están Cuba e Irán.

c—Acuerdos Básicos y Declaraciones Conjuntas.

Los acuerdos básicos o generales, concertados por las organizaciones centrales de empleadores y de trabajadores, o las declaraciones conjuntas de las mismas, pueden establecer o recomendar la adopción de procedimientos para resolver las quejas. Ejemplo

(*) Integrados, por representantes de la empresa, de los trabajadores y del gobierno.

del primer caso es el Código Voluntario de Principios en las Relaciones Obrero-patronales de Filipinas, de 1956, que dispone que deberán instituirse métodos encaminados a solucionar los conflictos al nivel más bajo posible. Ejemplo del segundo caso es el Convenio Básico Sueco entre la Federación de Empleadores de Suecia y la Federación del Trabajo de Suecia, sobre interpretación de convenios colectivos y otras cuestiones sujetas a la jurisdicción del tribunal del trabajo o al arbitraje, que establece que las partes deberán primeramente emprender negociaciones —en particular entabladas a nivel de la empresa— antes de recurrir a otros organismos.

d—Contratos Colectivos.

Los contratos colectivos, y en particular los concertados a nivel de empresa, constituyen con frecuencia la principal fuente de procedimientos para el examen de quejas en la empresa. En estos casos, en el momento de negociar el contrato se establece, entre otras cosas, el procedimiento a seguir para el examen, análisis y solución del problema, origen de la queja.

e—Estímulo y Asistencia Proporcionados por el Gobierno.

El gobierno, además de su función legislativa en el campo laboral, puede proporcionar asistencia técnica a las empresas para el establecimiento de procedimientos eficaces de examen de quejas. Ejemplos de países cuyo gobierno actúa en este sentido son Gran Bretaña y Australia.

II—LA ADMINISTRACION DE PERSONAL Y LAS QUEJAS.

Teniendo claro que la queja es la manifestación del descontento de uno o varios trabajadores a causa de alguna decisión tomada o de una medida adoptada por la dirigencia de la empresa y conociendo la tendencia cada vez mayor a la intervención, directa o indirecta del estado en la solución de las quejas, fenómeno que se observa al revisar las legislaciones de diferentes países, pasemos a estudiar el problema de las quejas dentro del marco que establece la Administración de Personal.

Como es sabido, por Administración de Personal se entiende el conjunto de técnicas que se aplican para traer a la empresa personal idóneo para cada puesto, mantenerlo y desarrollarlo en forma adecuada. Por consiguiente, la Administración de Personal tiene una influencia considerable en la creación y mantenimiento de relaciones de trabajo armónicas y constructivas; esto supone que la Administración de Personal que se desarrolle debe tratar de mantener condiciones adecuadas de trabajo, tomando el término “condiciones de trabajo” en su más amplio significado.

Lo anterior nos lleva a definir la Administración de Personal como “el propósito de prevenir resultados y de controlar la coincidencia entre nuestras previsiones y los hechos que a diario se suceden” (*), ya que no es posible la existencia de adecuadas relaciones de trabajo si no se prevén los problemas que puedan ocurrir y se anula por anticipado las causas que los producen. De otra manera, habrá conflictos y sus consecuencias deberán ser afrontadas por la empresa.

(*) Ver: “Técnicas de Dirección de Personal”, por Ramón de Lucas Ortueta — Edit. Gráficas Carreras — Madrid, 1966 — 4ª Edic.

La Administración de Personal, pues, trata de evitar que se produzcan los conflictos, originados por el descontento de los trabajadores. Como es natural, si este objetivo se lograra en un 100%, no habría quejas ni sería necesario adoptar procedimiento alguno para solucionarlas. Sin embargo, es de hombres errar y esto, en la gran mayoría de los casos, obstaculiza la eficacia de la Administración de Personal y vienen los problemas, y vienen los conflictos y vienen las quejas.

Siendo esta la realidad —siempre habrá conflictos y siempre habrá quejas— corresponde a la Administración de Personal el tratar de resolver en forma adecuada las quejas, de manera tal que las relaciones obrero-patronales sufran lo menos que sea posible y el que, después de un conflicto, estas relaciones se vuelvan más armónicas aún, más cordiales y más constructivas.

III—EL PAPEL DEL DEPARTAMENTO DE PERSONAL EN LA SOLUCION DE QUEJAS.

Desde un punto de vista general y práctico, administradores de personal son todas las personas que, como una de sus responsabilidades, tienen bajo su dirección a un número determinado de trabajadores (considerando como “trabajadores” a los miembros del personal de los distintos niveles jerárquicos, sujetos a un contrato de trabajo). Todas las personas que ejerzan algún tipo de dirección, pues, deben actuar en forma tal que sus decisiones, además de contribuir al logro de los objetivos básicos de la empresa, contribuyan eficazmente en la obtención de los objetivos de la Administración de Personal.

A pesar de lo anterior, nos referiremos al Departamento de Personal, ya que es esta unidad administrativa la que concreta y específicamente tiene como función la aplicación y desarrollo de los programas y técnicas de Administración de Personal. Esto, sin embargo, no excluye la realidad (en el asunto que en este momento nos interesa: la solución de las quejas) de que los jefes y supervisores son responsables —y deben ser capaces de lograrlo— de solucionar las quejas de sus subordinados inmediatos.

A continuación se analizará el papel concreto que el Departamento de Personal juega, puede jugar y es conveniente que juegue en el examen y solución de las quejas.

A—Determinación de los procedimientos de quejas.

Como se dejó claro en la introducción de este capítulo, al Departamento de Personal le corresponda, en una empresa, la creación y mantenimiento de condiciones de trabajo adecuadas y relaciones obrero-patronales armónicas y constructivas. Como los conflictos y las quejas atentan contra tales condiciones y relaciones, corresponde también al Departamento de Personal el tratar de evitarlos y, una vez producidos, buscar soluciones adecuadas y eficaces para los mismos.

Por otra parte, un Departamento de Personal debe llevar registros y estadísticas completos de personal y conocer exactamente lo que pasa en la empresa. A esto hay que agregar que los funcionarios de personal deben estar suficientemente capacitados para resolver conflictos, lo cual supone un conocimiento profundo de relaciones industriales, Psicología Industrial, legislación laboral y otros aspectos necesarios para poder lograr los objetivos del departamento.

Siendo esta la situación, la unidad administrativa que está en mejores condiciones de capacidad para preparar y establecer los procedimientos de examen y solución de quejas es el Departamento de Personal.

Hay que tener en cuenta que es iluso pensar que pueda existir un procedimiento único, patrón milagroso y eficaz para todos los casos, situaciones y problemas que se puedan suscitar en las distintas empresas. Por el contrario, casi se podría afirmar que un procedimiento de quejas, eficaz en una empresa, con dificultad podría dar buenos resultados en otra, en la que se ha trasplantado.

Al preparar un procedimiento de examen y solución de quejas se debe considerar, entre otros aspectos, los siguientes:

- Tamaño de la empresa.
- Objetivos que persigue la empresa y actividades básicas de la misma.
- Política de la empresa.
- Estructura de la dirección y niveles jerárquicos de la empresa.
- Actitudes del personal de dirección y de los trabajadores.
- Estructura de la dirección y niveles jerárquicos de la empresa.
- Actitudes del personal de dirección y de los trabajadores.
- Importancia del personal de supervisión y grado de toma de decisiones que se le ha asignado.
- Delegación efectiva del poder de toma de decisiones que existe.
- Naturaleza de la mano de obra que se utiliza y grado de calificación de la misma.
- Etc.

Los procedimientos, sean cuales fueren, deben lograr los objetivos siguientes:

- Destacar los verdaderos motivos del descontento.
- Suprimir, en lo posible, la influencia de los ideales utópicos, que sólo conducen a excitar los ánimos y a complicar las discusiones.
- Conseguir que ambas partes cedan y procurar intercambiar aspiraciones e intereses para lograr equilibrio entre las partes.
- Logrado lo anterior, buscar soluciones concretas y concretar los acuerdos tomados. Las soluciones pueden tener características tácticas (revisión y supresión de las causas que originaron el conflicto) o estratégicas (creación de un ambiente favorable, que permita el acuerdo entre las partes).
- El procedimiento, en la etapa oportuna, debe quitar lo no razonable e intentar que los propósitos de las partes queden bien definidos, sobre todo en lo que respecta a las relaciones entre ellos.
- Finalmente, hay que ayudar a que la retirada sea airosa para ambos.

Lo normal es que la solución afecte a las dos partes.

Algunas características de un procedimiento para solucionar quejas son:

- Concreto y conocido.
- Sencillo.
- Rápido.
- Equitativo.
- Flexible, dentro de lo razonable.

En resumen, la eficacia de un procedimiento de examen y solución de quejas se refleja en los resultados que se obtienen con su aplicación. Es esencial, en todo caso, que los trabajadores confíen en el sistema, en la objetividad de su aplicación y en la equidad de los funcionarios responsables de su ejecución. No hay que olvidar que el mejor lugar para solucionar un problema es aquel donde se produce; ordinariamente, los grandes problemas y conflictos tuvieron en su inicio causas "cuasi baladíes", sin importancia trascendental; si se hubieran resuelto oportunamente, la solución también habría sido de poca trascendencia y las relaciones obrero-patronales no habrían sufrido sustancialmente.

Lo anterior nos lleva a considerar que los procedimientos de examen y solución de quejas deben comenzar en los niveles más bajos de dirección, esto es, que las quejas deben ser resueltas, en lo posible, en estos niveles más bajos, donde se ha originado el problema. Para garantizar que esto se lleve a cabo, es de competencia del Departamento de Personal un control eficaz y efectivo de todo lo que está aconteciendo en las distintas unidades administrativas de la empresa.

B—Intervención directa del Departamento de Personal en la solución de las quejas.

Se ha analizado, sin profundizar en demasía, el papel que juega el Departamento de Personal en la determinación y establecimiento de procedimientos eficaces de análisis y solución de quejas y se ha demostrado que a él corresponde tal función.

Aunque en muchas empresas interviene el Departamento de Personal en la solución de quejas sólo en ocasiones extraordinarias, se quiere recalcar que es a los funcionarios de este departamento a quienes corresponde jugar un papel activo en tal función, dada su calificación y especialización en este campo.

Hay que tener presente que al Departamento de Personal compete la elaboración de políticas de personal y que, cuando se soluciona un conflicto, el acuerdo tomado puede sentar precedentes o, aún más, ser causa de modificaciones de alguna política específica. Además, Personal es la unidad administrativa que está en mejores condiciones para hacer un cuidadoso estudio y análisis de los fundamentos y antecedentes de la queja, para obtener un resultado positivo.

En la actualidad, en muchos países, el Departamento de Personal juega un papel activo en el examen y solución de quejas. A guisa de ejemplo, se mencionarán algunos de ellos.

En la India, una de las tareas más importantes de los funcionarios de personal consiste en tramitar las quejas, después de haber sido examinadas por el supervisor inmediato y por el jefe del departamento.

En Israel, la responsabilidad de tramitar las quejas corresponde al Departamento de Personal.

En Noruega, los delegados sindicales elevan, normalmente, las quejas al jefe de personal, cuando fracasa la intervención del capataz.

En Estados Unidos, en virtud de los contratos colectivos, es práctica usual que las quejas sean presentadas ante los funcionarios del Departamento de Personal, en una etapa avanzada del procedimiento.

ANEXO

CONFERENCIA INTERNACIONAL DEL TRABAJO

Recomendación 130

RECOMENDACION SOBRE EL EXAMEN DE RECLAMACIONES DENTRO DE LA EMPRESA CON VISTAS A SU SOLUCION

La Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo

Convocada en Ginebra por el Consejo de Administración de la Oficina Internacional del Trabajo, y congregada en dicha ciudad el 7 de junio de 1967 en su quincuagésima primera reunión;

Habiendo tomado nota de las disposiciones de las recomendaciones internacionales del trabajo existentes relativas a diversos aspectos de las relaciones de trabajo, especialmente la Recomendación sobre los contratos colectivos, 1951; la Recomendación sobre la conciliación y el arbitraje voluntarios, 1951; la Recomendación sobre la colaboración en el ámbito de la empresa, 1952, y la Recomendación sobre la terminación de la relación de trabajo, 1963.

Considerando conveniente completar las disposiciones de dichos instrumentos;

Habiendo tomado nota de las disposiciones de la Recomendación sobre las comunicaciones dentro de la empresa, 1967;

Habiendo decidido la adopción de diversas proposiciones relativas al examen de reclamaciones dentro de la empresa, cuestión que está incluida en el quinto punto del orden del día de la reunión, y

Habiendo decidido que estas proposiciones revistan la forma de una recomendación,

adopta, con fecha veintinueve de junio de mil novecientos sesenta y siete, la siguiente Recomendación, que podrá ser citada como la Recomendación sobre el examen de reclamaciones, 1967:

I—METODOS DE APLICACION

1. La presente Recomendación podrá aplicarse por medio de la legislación nacional, contratos colectivos, reglamentos de empresa, laudos arbitrales o cualquier otra forma compatible con la práctica nacional y que parezca apropiada a las condiciones nacionales.

II—PRINCIPIOS GENERALES

2. Todo trabajador que juzgue tener motivos para presentar una reclamación, y que actúe individualmente o junto con otros trabajadores, debería tener derecho:

- a) a presentar dicha reclamación sin que pueda resultar para el interesado o los interesados ningún perjuicio por el hecho de haberla presentado;
- b) a que se examine su reclamación de conformidad con un procedimiento adecuado.

3. Los motivos de las reclamaciones pueden relacionarse con toda medida o situación que se refiera a las relaciones entre empleador y trabajador o que afecte o pueda afectar a las condiciones de empleo de uno o varios trabajadores de la empresa, cuando esa medida o esa situación les parezca contraria a las disposiciones de un contrato colectivo en vigor o a las de un contrato individual de trabajo, al reglamento de la empresa, a la legislación nacional o a los usos y costumbres de la profesión, de la rama de actividad económica o del país, teniendo en cuenta los principios de buena fe.

4. 1) Las disposiciones de la presente Recomendación no se aplican a las reivindicaciones colectivas tendientes a modificar las condiciones de empleo.

2) La distinción que debe efectuarse, por una parte, entre los casos en los cuales una queja presentada por uno o varios trabajadores constituye una reclamación que debe ser examinada de conformidad con los procedimientos previstos en la presente Recomendación, y por otra, aquellos casos en que una queja constituye una reivindicación de orden general que debe ser tratada por vía de negociación colectiva o con arreglo a otro procedimiento de solución de conflictos corresponde a la legislación o a práctica nacionales.

5. Cuando los procedimientos para el examen de reclamaciones se establezcan por medio de contratos colectivos, debería alentarse a las partes en tales contratos a incluir en ellos una disposición en virtud de la cual, durante el período de su vigencia, se comprometan a promover la solución de las reclamaciones con arreglo a los procedimientos previstos y se abstengan de toda acción que pueda dificultar el funcionamiento eficaz de dichos procedimientos.

6. Las organizaciones de trabajadores o los representantes de los trabajadores en la empresa deberían estar asociados, con igualdad de derechos y responsabilidades, a los empleadores o a sus organizaciones, de preferencia por vía de acuerdo, en el establecimiento y funcionamiento de los procedimientos de examen de reclamaciones dentro de la empresa, de conformidad con la legislación y la práctica nacionales.

7. 1) Con objeto de disminuir el número de reclamaciones, debería prestarse la mayor atención al establecimiento y aplicación adecuada de una sana política de personal que tenga en cuenta y respete los derechos e intereses de los trabajadores.

2) Con miras a lograr dicha política, y a fin de solucionar las cuestiones sociales que afectan a los trabajadores en la empresa, la dirección debería cooperar con los representantes de los trabajadores, antes de tomar una decisión.

8. En la medida de lo posible, las reclamaciones deberían resolverse dentro de la propia empresa con arreglo a procedimientos eficaces adaptados a las condiciones del país, de la rama de actividad económica y de la empresa interesada, y que deberían dar a las partes una garantía completa de objetividad.

9. Ninguna de las disposiciones de la presente Recomendación debería tener por resultado limitar el derecho del trabajador a acudir directamente, respecto del examen de una reclamación, sea ante la autoridad competente en materia de trabajo, sea ante un tribunal de trabajo o ante toda otra autoridad judicial, cuando la legislación nacional le reconozca tal derecho.

III—PROCEDIMIENTOS DENTRO DE LA EMPRESA.

10. 1) Por regla general, debería intentarse en primer lugar que las reclamaciones se resuelvan directamente entre el trabajador interesado, asistido o no, y su jefe inmediato.

2) Cuando fracase tal intento de solución, o cuando la naturaleza de la reclamación no se preste a discusión directa entre el trabajador interesado y su jefe inmediato, el trabajador debería tener derecho a que su caso se examine a uno o varios niveles superiores, habida cuenta de la naturaleza de la reclamación y de la estructura e importancia de la empresa.

11. Los procedimientos de examen de reclamaciones deberían ser formulados y aplicados de tal manera que en cada una de las fases previstas por el procedimiento haya la posibilidad efectiva de lograr una solución del caso libremente aceptada por el trabajador y el empleador.

12. Los procedimientos de examen de reclamaciones deberían ser tan sencillos y rápidos como sea posible, pudiéndose fijar, en caso necesario, plazos apropiados a tal efecto. En la aplicación de dichos procedimientos deberían reducirse al mínimo las formalidades.

13. 1) El trabajador interesado debería tener derecho a participar directamente en el procedimiento de examen de reclamaciones y a ser asistido o representado durante el examen de su reclamación por un representante de una organización de trabajadores, por un representante de los trabajadores en la empresa o por cualquier otra persona de su elección, de conformidad con la legislación o la práctica nacionales.

2) El empleador debería tener derecho a ser asistido o representado por una organización de empleadores.

3) Toda persona empleada en la misma empresa que asista o presente a un trabajador durante el examen de su reclamación debería gozar, siempre que respete el procedimiento de examen de reclamaciones, de la misma protección prevista en el párrafo 2, a), de esta Recomendación.

14. El trabajador interesado o su representante, si este último está empleado en la misma empresa, debería tener la posibilidad de disponer del tiempo necesario para participar en el procedimiento de examen de la reclamación y no debería sufrir pérdida alguna de su remuneración a causa de su ausencia del trabajo debida a tal participación, habida cuenta de las modalidades, inclusive las garantías contra abusos, que podrían ser determinadas por la legislación, los convenios colectivos u otros métodos apropiados.

15. Si las partes lo consideran necesario, se podrá levantar de común acuerdo un acta de las deliberaciones y ponerlas a disposición de dichas partes.

16. 1) Deberían adoptarse disposiciones apropiadas para asegurar que los procedimientos de examen de reclamaciones, así como las modalidades de su funcionamiento y las condiciones de su utilización, sean puestos en conocimiento de los trabajadores.

2) Debería mantenerse informado a todo trabajador que haya sometido una reclamación sobre el curso del procedimiento y las medidas tomadas respecto de dicha reclamación.

IV—SOLUCION DE LAS RECLAMACIONES NO RESUELTAS.

17. Cuando todos los esfuerzos para resolver la reclamación dentro de la empresa hayan fracasado, debería existir la posibilidad, habida cuenta de la naturaleza de dicha reclamación, de resolverla definitivamente por medio de uno o varios de los siguientes procedimientos:

- a) Procedimientos previstos por contrato colectivo, tales como el examen conjunto del caso por las organizaciones de empleadores y de trabajadores interesadas, o el arbitraje voluntario por la persona o personas designadas con el consentimiento del empleador y del trabajador interesados o de sus organizaciones respectivas;
- b) conciliación o arbitraje por las autoridades públicas competentes;
- c) recurso ante un tribunal de trabajo o ante otra autoridad judicial;
- d) cualquier otro procedimiento apropiado, habida cuenta de las condiciones nacionales.

18. 1) El trabajador debería disponer del tiempo necesario para participar en los procedimientos mencionados en el párrafo 17 de esta Recomendación.

2) El hecho de que el trabajador recurra a cualquiera de los procedimientos previstos en el párrafo 17 de esta Recomendación no debería implicar para él una pérdida de su remuneración si se probara en el curso de estos procedimientos que su reclamación era justificada. Deberían hacerse todos los esfuerzos, siempre que fuera posible, a fin de que tales procedimientos funcionen fuera de las horas de trabajo de los trabajadores interesados.

BIBLIOGRAFIA

- 1— EXAMEN DE QUEJAS Y COMUNICACIONES DENTRO DE LA EMPRESA — INFORME VII (1).
Quincuagésima Reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo 1966 — Oficina Internacional del Trabajo (O.I.T.), Ginebra, Suiza — 1966.
- 2— EXAMEN DE QUEJAS Y COMUNICACIONES DENTRO DE LA EMPRESA — INFORME VII (2).
Quincuagésima Reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo 1966 — Oficina Internacional del Trabajo (O.I.T.), Ginebra, Suiza — 1966.
- 3— EXAMEN DE RECLAMACIONES Y COMUNICACIONES DENTRO DE LA EMPRESA — INFORME V (1).
Quincuagésima Primera Reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo 1967 — Oficina Internacional del Trabajo (O.I.T.), Ginebra, Suiza — 1967.
- 4— EXAMEN DE RECLAMACIONES Y COMUNICACIONES DENTRO DE LA EMPRESA — INFORME V (2).
Quincuagésima Primera Reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo 1967 — Oficina Internacional del Trabajo (O.I.T.), Ginebra, Suiza — 1967.
- 5— TECNICAS DE DIRECCION DE PERSONAL,
de Lucas Ortueta Ramón — Edit. Gráficas Carreras — Madrid, 1926 — 4ª Edic.
- 6— LAS RELACIONES HUMANAS EN EL TRABAJO,
Davis, Keith — New York: McGraw-Hill Book Company, Inc., 1962.