



# Programa de Relaciones Laborales\_GGyC



# Sesión Sincrónica

4

Tema 10: Manejo de conflictos



## Bienvenida

La gestión de gente y cultura de la empresa requiere abordar el tema de los sindicatos como organizaciones que representan los intereses colectivos de los trabajadores, y que desempeñan un papel crucial en la configuración de las dinámicas laborales y en la búsqueda de condiciones laborales justas.

A lo largo de este curso, explorarás a fondo qué son los sindicatos, cuáles son sus objetivos fundamentales y cómo impactan en la relación entre empleadores y empleados. Examinarás de cerca la intersección entre los sindicatos y la gestión de recursos humanos en las empresas, destacando la importancia de una colaboración efectiva para lograr entornos laborales equitativos y productivos.

## Actividad de bienestar

**Nombre:** Explorando tus emociones.

**Descripción:** En esta práctica explorarás tus emociones.

**Instrucciones:**

1. Consulta el video *Explorando tus emociones* en el siguiente enlace:  
<https://youtu.be/zmGogSbH5FQ>



## Retroalimentación de casos



¿Recuerdas los casos de Juan, Ramiro, Mariana y Marco?

En este espacio se discutirán los casos 1, 2 y 3 que fueron enviados a través de la plataforma. Realiza una autoevaluación de acuerdo con las conclusiones que brinde el impartidor.

# Tema 10

## Manejo de conflictos



## Manejo de conflictos

### ¿Qué es un sindicato?

Es la asociación de trabajadores o patrones, constituida para el estudio, mejoramiento y defensa de sus respectivos intereses.



## Manejo de conflictos



### Finalidad de los sindicatos

Representar de manera cercana a sus afiliados con apego a la Ley para la defensa y mejora continua de sus derechos laborales. Siempre de la mano con la empresa, para buscar el equilibrio de producción que, como consecuencia, se tenga el crecimiento de las partes, del patrimonio y la paz laboral del centro de trabajo.



## Manejo de conflictos

### Relaciones laborales/actividades del sindicato

Es la participación continua y activa de la empresa, el trabajador y el sindicato:

Presencia en el día a día de la operación.



Capacitación al personal, aclaración de dudas, detección oportuna de conflictos, escuchar necesidades y problemáticas del personal.



- Genera soluciones tempranas y correctas de conflictos.
- Asegura que el personal tenga las herramientas necesarias para realizar sus tareas de manera correcta y segura.
- Crea un ambiente incluyente y positivo.
- Evita que los conflictos de la empresa lleguen afuera (otros sindicatos o medios de comunicación).
- Fomenta y genera la productividad como un beneficio mutuo.

# Manejo de conflictos

## Liderazgo

Es la capacidad de influir constantemente con ética y de manera positiva en las personas, ya sea por cuenta propia o porque se tiene entre sus responsabilidades coordinar y dirigir a un equipo de trabajo.

**Conseguir los objetivos y metas asignadas** con los mejores resultados posibles, para lograr un *bien común*.

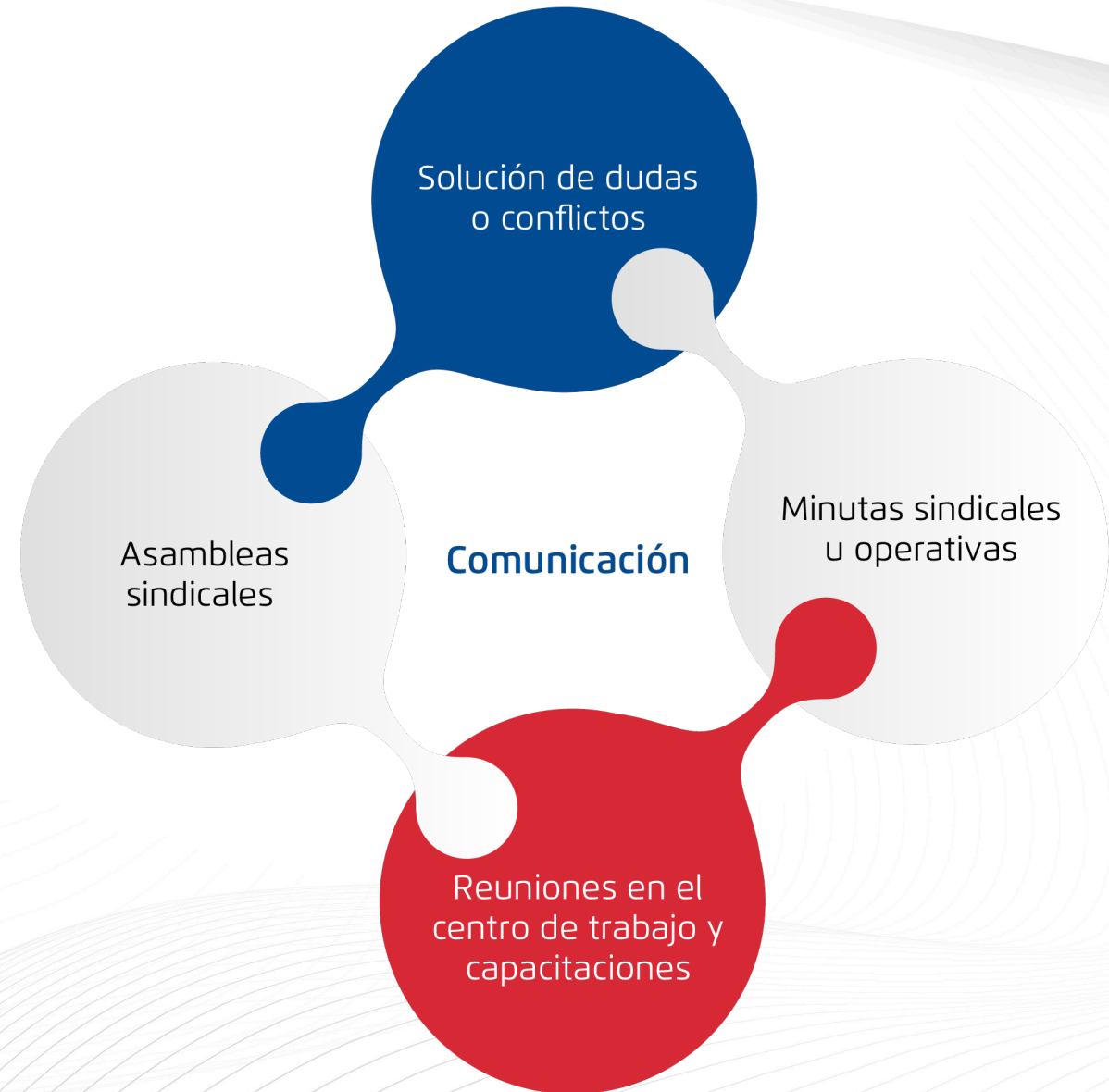


## Manejo de conflictos



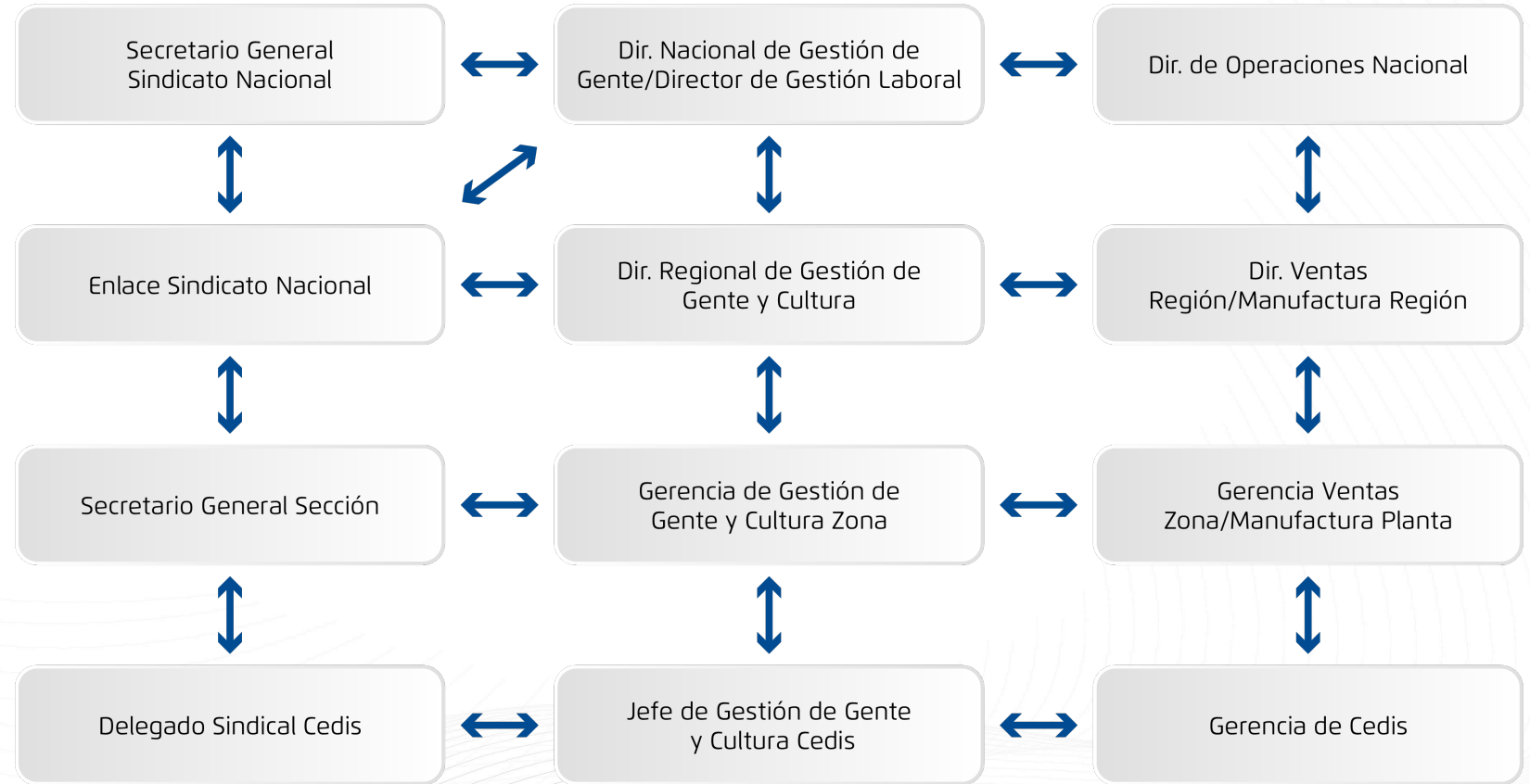
# Manejo de conflictos

Acercamiento con trabajadores/comunicación  
laboral



# Manejo de conflictos

Modelo de gestión y comunicación



# Manejo de conflictos

## Minutas (operativas-sindicales)

### ¿Cuál es su función?



Plasmar:

- ✓ Incidentes.
- ✓ Temas agendados.
- ✓ Acuerdos importantes conseguidos.

Para posteriormente comunicar al resto del personal involucrado los puntos tratados y que deben estar al tanto de la reunión, aunque no fuese requerida su presencia.

Sirve como constancia de los temas que se revisaron, como guía para dar seguimiento y cumplimiento a de las decisiones y acuerdos tomados.

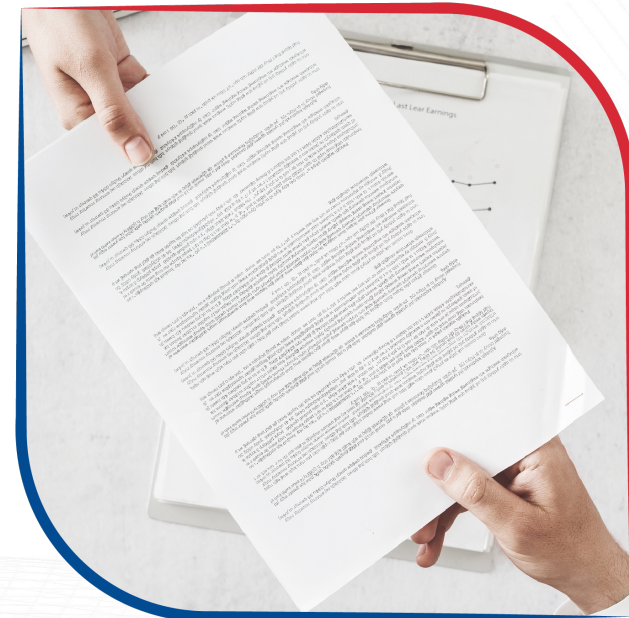


# Manejo de conflictos

## Minutas (operativas-sindicales)

### Datos que deberá tener una minuta:

- Fecha, hora y lugar.
- Tema o temas a tratar (objetivo).
- Nombre completo y firma de los asistentes.
- Se plasma en el documento las ideas destacadas, problemas y soluciones, propuestas, todos los aspectos que puedan resultar útiles para después y evitar conflictos iguales o similares a los que se están tratando.



# Manejo de conflictos

## Solución de dudas

¿A quién acudir cuando el personal cubierto por el contrato colectivo de trabajo tiene dudas?

**Detectar y atender de manera oportuna inquietudes y conflictos.**



- Informar al responsable de GGyC.
- ¿Puede aclarar la inquietud?
- Solicitar apoyo para resolver el tema.
- ¿Qué tan grave es el problema?
- Saber contenerlo y evitar que se salga de control.
- Buscar apoyo inmediato de superiores jerárquicos.



### Realizar una minuta por incidente:

- Darle seguimiento.
- Que se resuelva.
- Dejar un antecedente (soporte que podrá ser utilizado más adelante).



- Representatividad.
- Paz laboral.
- Evitar riesgos de trabajo.
- Ambiente sano que haga crecer el sentido de pertenencia a su centro de trabajo.



### Mejorar la comunicación con los trabajadores por medio de:

- Presencia.
- Capacitaciones.
- Pláticas.
- Dinámicas grupales.



## Práctica #1

**Objetivo:** Desarrollar habilidades efectivas de negociación y resolución de conflictos, identificando soluciones de colaboración con el representante sindical, ante un panorama de inconformidad de un colaborador.

### **Analicen el siguiente escenario:**

Un colaborador del área de producción ha manifestado ciertas inquietudes relacionadas con la falta de medidas de seguridad e higiene en su área de trabajo, por lo que se acerca al generalista de GGyC para preguntar sobre las mismas, quien a su vez convoca a una reunión con el representante sindical para abordar la situación antes de que escale a un conflicto mayor.



## Práctica #1

### Indicaciones:

1. Formen equipos de cinco participantes, con los siguientes roles: colaborador molesto, Representante Sindical, Generalista de GGyC, Gerente de Producción y un observador.
2. Asignen los roles de cada integrante y planeen cómo actuarán de acuerdo con su rol y el escenario.
3. El observador debe prepararse para tomar notas y proporcionar retroalimentación a su equipo.
4. Al término del tiempo de la dinámica en equipos se reunirán en plenario, cada observador de equipo compartirá con el resto su reporte, indicando:
  - Qué se hizo bien y cuáles son las oportunidades de mejora.
  - Si mediante la reunión se resolvió el conflicto con el colaborador.



## Cierre

Como pudiste observar, la comunicación eficaz y la colaboración efectiva entre los representantes sindicales y el departamento de recursos humanos es clave en el fomento de un entorno laboral justo, equitativo y productivo, con miras hacia el bienestar común en la empresa.

Es un aspecto crítico el saber manejar cualquier conflicto antes de que este se convierta en un problema que termine en el estallamiento de una huelga o ante tribunales.

A través del juego de rol, se pusieron en práctica las habilidades necesarias para la negociación exitosa en la elaboración de acuerdos que beneficien tanto a la empresa como a los trabajadores, tan esencial para construir un entorno laboral saludable, sostenible, justo y productivo.

Por ello, se te invita a poner en práctica las lecciones aquí aprendidas en tus roles laborales cotidianos y hacer una reflexión personal sobre las áreas de oportunidad que en tu labor se requiera abordar, a fin de propiciar mejores prácticas el manejo y gestión de los recursos humanos.



Tecmilenio no guarda relación alguna con las marcas mencionadas como ejemplo. Las marcas son propiedad de sus titulares conforme a la legislación aplicable, estas se utilizan con fines académicos y didácticos, por lo que no existen fines de lucro, relación publicitaria o de patrocinio.

Todos los derechos reservados @ Universidad Tecmilenio

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor. El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO. Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.