



# Programa de Relaciones Laborales\_Sindicales



# Sesión Sincrónica

2

**Tema 4:** Comunicación laboral

**Tema 5:** Manejo de conflictos

**Tema 6:** Reglamento interior de trabajo



## Bienvenida

¡Bienvenido! Este programa es el lugar ideal para adquirir conocimientos de comunicación laboral, así como de manejo de conflictos que resultan sumamente útiles para el desempeño de tus actividades laborales.

Este curso está diseñado para ayudar a los delegados, secretarios generales y representantes sindicales. A lo largo de este curso se analizará la comunicación en el lugar de trabajo, así como su estrecha relación con el manejo de conflictos laborales, y el reglamento interior de trabajo, aprendizaje que se logrará mediante los entornos de aprendizaje en línea.

Los participantes del programa profundizarán en temas de actualidad en la vida laboral en nuestro país y pondrán sus conocimientos a prueba mediante la realización de dos prácticas y dos exámenes.

Al concluir este programa contarás con todas las herramientas necesarias referente a comunicación, manejo de conflictos en el entorno laboral y el reglamento interior de trabajo.

¡Te deseamos éxito!

## Actividad de bienestar

**Nombre:** Conciencia respiratoria

**Descripción:** En esta práctica enfocarás tu respiración de forma consciente.

**Instrucciones:** Consulta el video *Conciencia Respiratoria* en el siguiente enlace: <https://youtu.be/oq-klVxvm5g>



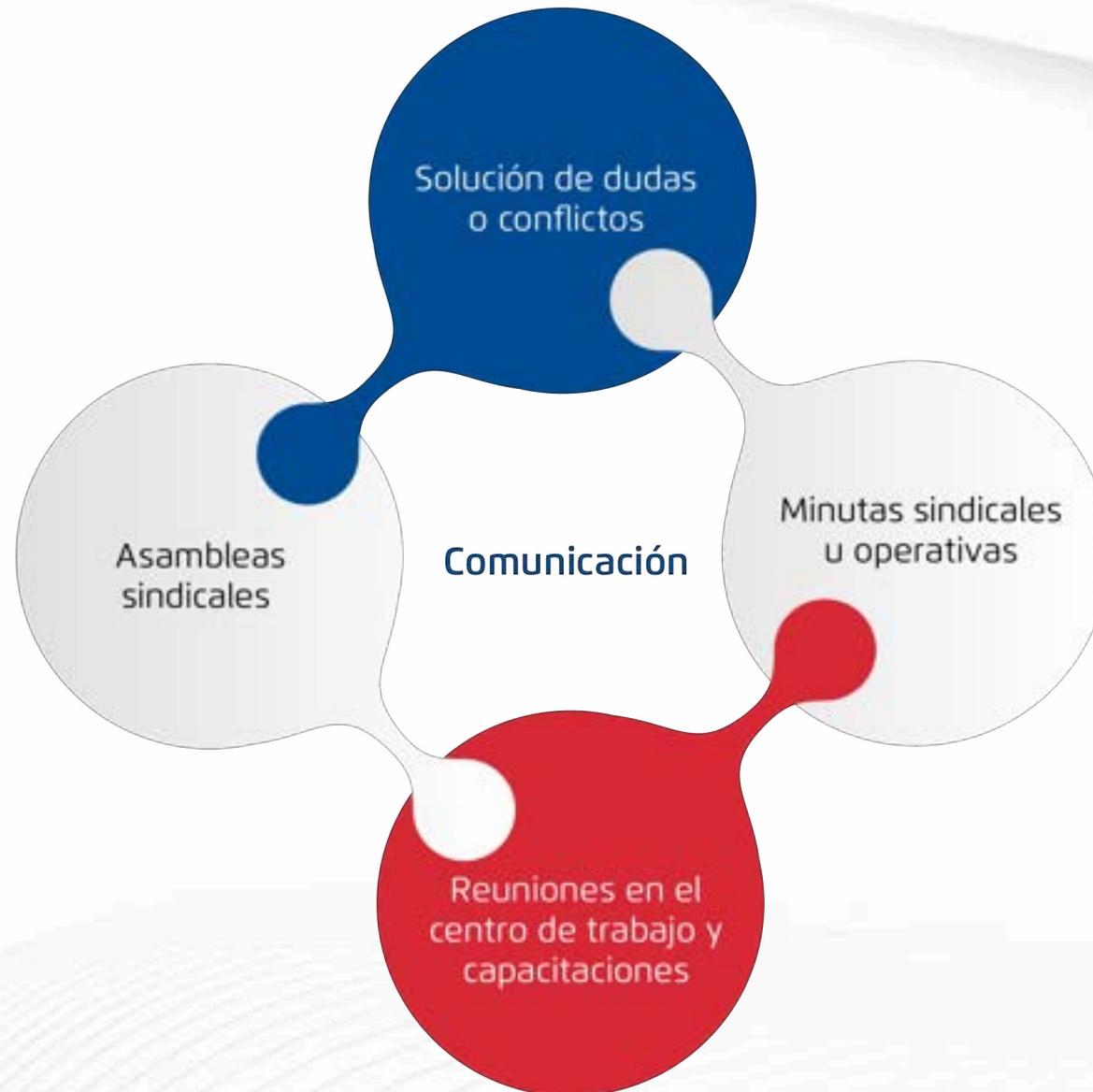
# Tema 4

## Comunicación laboral



# Comunicación laboral

Acercamiento con trabajadores/comunicación  
laboral



## Práctica #1

**Objetivo:** Abordar y gestionar un rumor laboral falso en un entorno de trabajo, enfocándose en la importancia de la comunicación interna y la verificación de información.

**Analicen el siguiente escenario:**

En las instalaciones del CEDIS comienzan a escucharse pláticas entre trabajadores de las posibles reformas a la Ley Federal del Trabajo, lo anterior derivado de la información que está circulando en las distintas redes sociales, noticieros y YouTube. Lo que más está causando inquietud es el “rumor” que una de estas reformas “ya está aprobada”, y es sobre nuevos días de descanso laboral, incluidos entre estos días el 14 de febrero y 1 de noviembre. Se escucha a los trabajadores pasando esta información e incluso comentan que también observaron un video de YouTube, en donde una abogada experta en materia laboral les explica cómo deben solicitar estos días e incluso como se los tienen que pagar.



Tomando como base que es una noticia falsa y que la gente asegura que ya es oficial (se comienzan a generar inquietudes).



## Práctica #1

### Indicaciones:

1. Se realizarán equipos de cuatro participantes, con los siguientes roles: trabajador, representante sindical, generalista de GGyC y un observador.
2. Asignen los roles de cada integrante y planeen cómo actuarán de acuerdo con su rol y el escenario.
3. Desde su rol, recreen el escenario e interactúen tomando las mejores decisiones. Recuerden generar un plan comunicación para bajar la información al personal cubierto por el CCT de manera correcta y oportuna.
4. El observador debe prepararse para tomar notas y proporcionar retroalimentación a su equipo.
5. Al término del tiempo de la dinámica en equipos se reunirán en plenaria, cada observador de equipo compartirá con el resto su reporte, indicando:
  - Qué se hizo bien y las oportunidades de mejora detectadas.
  - Generar un plan de acción.



# Tema 5

## Manejo de conflictos



## Manejo de conflictos

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.

# Manejo de conflictos

## Minutas (operativas-sindicales)

¿Cuál es su función?

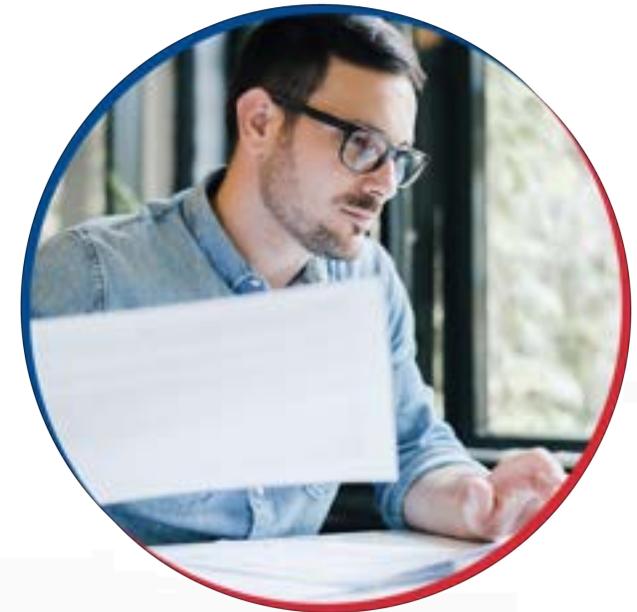


Plasmar:

- ✓ 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.

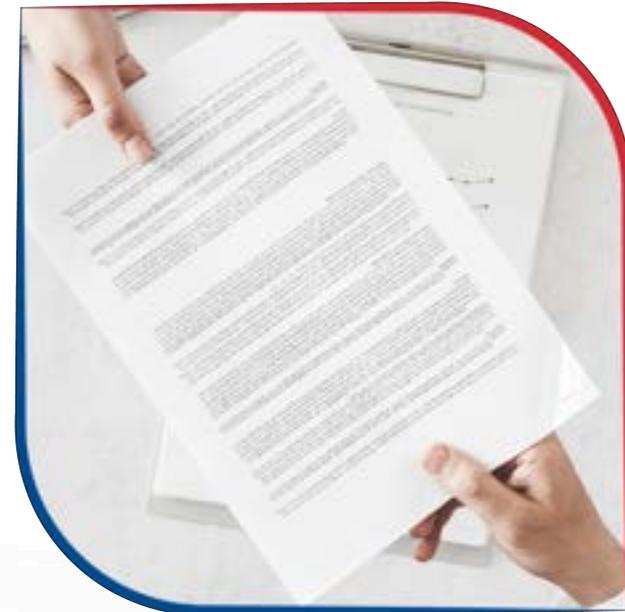


# Manejo de conflictos

## 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.



# Tema 6

## Reglamento interior de trabajo



## Reglamento interior de trabajo

### Importancia

- Es el conjunto de disposiciones obligatorias para trabajadores y patrones en el desarrollo de los trabajos en una empresa o establecimiento.
- Permite establecer procedimientos para la aplicación equitativa de medidas disciplinarias (tabla de disciplina progresiva).
- Constituye una herramienta eficaz para los trabajadores para la implementación del orden y la disciplina en el centro de trabajo de la empresa.
- El reglamento es la base para aplicar una rescisión.



## Reglamento interior de trabajo

### Sanciones

- Amonestación verbal.
- Amonestación escrita.
- Acta administrativa.
- Suspensión de hasta 8 días sin goce de sueldo.
- Baja.

El proceso debe realizarse por el departamento de Gestión de Gente y Cultura en conjunto con el área del trabajador sancionado.



## Práctica #2

**Objetivo:** Establecer las estrategias de comunicación al momento de que se presenta un incumplimiento en el reglamento interior del trabajo de la empresa.

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

Esta semana, los jefes inmediatos del departamento de Ventas se enteraron de que un empleado ha incurrido en repetidas ocasiones en faltas al reglamento interior de trabajo, no ha cumplido en tiempo y forma con sus actividades, así también lleva dos retardos a lo largo de 2 semanas. Es necesario que se tomen medidas de manera conjunta con GGyC para solucionar la situación.



## Práctica #2

### Indicaciones:

1. Se realizarán equipos de cuatro participantes, con los siguientes roles: representante sindical, área de GGyC , al jefe inmediato del trabajador y un observador.
2. Asignen los roles de cada integrante y planeen como actuarán de acuerdo con su rol y el escenario designando a quien corresponde la elaboración de la minuta correspondiente.
3. Desde su rol, recreen el escenario e interactúen tomando las mejores decisiones. En el presente caso, las partes deben comunicarse asertivamente con el trabajador para que den cumplimiento a los lineamientos del RIT, valorando el posible despido del trabajador y la elaboración de la minuta correspondiente.
4. El observador debe prepararse para tomar notas y proporcionar retroalimentación a su equipo.
5. Al término del tiempo de la dinámica en equipos se reunirán en plenaria, y cada observador de equipo compartirá con el resto su reporte, indicando:
  - Qué se hizo bien y las oportunidades de mejora detectadas.
  - ¿Cómo fue la comunicación entre los que intervinieron en la celebración del contrato colectivo?
  - ¿A quién corresponde la elaboración de la minuta y su contenido de acuerdo con el caso?

## Cierre

Al concluir con esta sesión recuerda que ahora cuentas con los conocimientos suficientes para comprender la importancia de la comunicación en el entorno laboral y su importancia en la solución y manejo de conflictos laborales. Al detectar oportunamente un posible conflicto se proponen las alternativas más viables para solucionar conflictos laborales, tomando en cuenta la intervención del sindicato como representante de los trabajadores.

Aprendiste los elementos de la comunicación y los que en ella intervienen. También aprendiste los pasos para el manejo de conflictos y la actuación de los sindicatos frente a dichos conflicto y su materialización en minutas. Ahora cuentas con amplios conocimientos del reglamento interior de trabajo su importancia y marco legal, el cuál te será de gran utilidad para mantener relaciones laborales positivas y sanas.

¡Te deseamos mucho éxito en la detección, manejo y solución de conflictos en tu entrono laboral!



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.