

# “JUSTICIA LABORAL: SIMBIOSIS ADMINISTRATIVA PARA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS”

“Guillermo Gómez Pérez”, “Jorge Alberto Romero Hidalgo”

1 [Licenciatura en Relaciones Industriales, Universidad de Guanajuato] | Dirección de correo electrónico: g-gomezperez@ugto.mx

2 [Departamento de Estudios Organizacionales, División de Ciencias Económico Administrativas, Campus Guanajuato, Universidad de Guanajuato] | Dirección de correo electrónico: jromero@ugto.mx

## Resumen

La justicia laboral es la representación de instituciones que procuran, imparten y administran el cumplimiento de la normatividad laboral en los centros de trabajo, cuya finalidad es prevenir y dar solución a conflictos bajo dicho tenor.

En el Estado de Guanajuato, la Subsecretaría del Trabajo y Previsión Social contempla dentro de sus atribuciones y alcances: la prevención, mediación y resolución de conflictos laborales. Dichos conflictos son administrados mediante sus direcciones generales y subdirecciones encargadas de brindar un trato digno al usuario.

El objetivo de esta investigación es conformar una evaluación de la cultura y estrategia organizacional interna de la Subsecretaría del Trabajo y Previsión Social en el Estado de Guanajuato, donde por medio de comunicación directa con sus miembros internos y las leyes que los residen, se manifiesta una introspección de sus atribuciones/alcances para brindar justicia laboral a sus usuarios.

Para construir el instrumento se ha desarrollado una revisión sistemática literaria, con la finalidad de acotar y dar solución al factor más ostentoso que afecta a la justicia laboral en el Estado de Guanajuato, registrando a los despidos injustificados como tal.

Finalmente, con apoyo de los resultados observados se introducen propuestas colaborativas organizacionales, donde se delimitan áreas de oportunidad y alternativas de solución para cohesionar la gestión de conocimiento y poder dar solución a la problemática de los despidos injustificados en los centros de trabajo.

## Abstract

The labor justice is the representation of institutions that seeking to impart and manage compliance with labor standards in the workplace, which aim to prevent and resolve disputes under that wording.

In the state of Guanajuato, Undersecretary of Labor and Social Welfare includes within its powers and scope: prevention, mediation and resolution of labor disputes. Such conflicts are managed by Directorates-General and subaddresses responsible for providing decent treatment to the user.

The objective of this research is to create a culture assessment and internal organizational strategy of the Undersecretary of Labor and Social Welfare in the State of Guanajuato, where by means of direct communication with its internal members and the laws that reside, it manifests an introspection of its powers / scope to provide labor justice to its users.

To build the instrument has developed a systematic literature review, in order to define and solve the most conspicuous factor affecting labor justice in the State of Guanajuato, recording unfair dismissals as such.

Finally, supported by the results observed organizational collaborative proposals, where areas of opportunity and define alternative solutions to unite the management of knowledge and power to solve the problems of unfair dismissal in the workplace are introduced.

**Palabras Clave**

Estrategia Colaborativa; Despido Injustificado; Gestión del Conocimiento

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación expresada en el ámbito de justicia laboral, manifiesta la importancia de la gestión del conocimiento en las instituciones públicas con los centros de trabajo, bajo la premisa de evitar conflictos laborales.

## Justicia Laboral

La justicia laboral se define en la actualidad como la convergencia oportuna de derechos laborales de códigos/leyes dentro de los centros de trabajo [1] y sindicatos [2]. Dichos derechos deben ser salvaguardados, vigilados e impartidos por medio de instituciones que ejecutan la normativa [3].

Las características de la justicia laboral se conforman de acuerdo al comportamiento de la sociedad: acceso, administración e impartición [4].

La falta o mala implementación de justicia laboral contrae conflictos en los centros de trabajo [5], los cuales son desencadenados por el nulo conocimiento de la normativa por parte patronal [6] o área de recursos humanos [7] y su falta de difusión por parte de las instituciones públicas [8] [9].

### Justicia Laboral en el Estado de Guanajuato.

Dentro del Estado de Guanajuato, la Subsecretaría de Trabajo y Previsión Social (SSTPS), es la autoridad competente para impartir, procurar y administrar la justicia laboral [10]. Sus facultades preventivas/reactivas permiten la inspección, promoción, capacitación, mediación y resolución de conflictos dentro de los centros de trabajo y sindicatos [11].

El acceso de justicia laboral de usuarios a la SSTPS, se fundamenta en la distribución económica de la población del Estado de Guanajuato [12] (IMAGEN 1).

La cantidad de población mayor de edad legal (15 años según Organización Internacional del Trabajo [13]), la económicamente activa y la ocupada del Estado de Guanajuato, fundamenta la labor administrativa de la SSTPS.

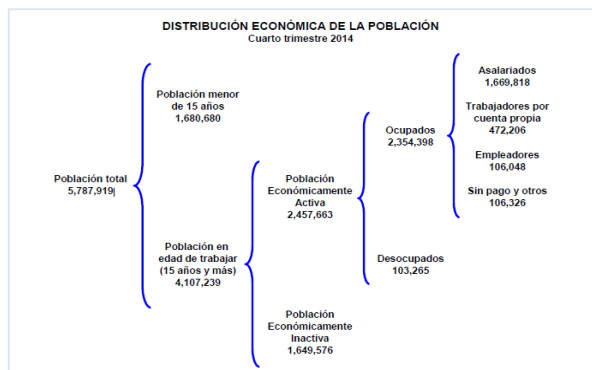


IMAGEN 1: Distribución Económica de la Población del Estado de Guanajuato, 2014.

La administración e impartición de justicia laboral recae en las facultades de la SSTPS y sus direcciones internas (IMAGEN 2).

La Dirección General de Promoción y Desarrollo Laboral funge como parte preventiva de conflictos laborales. Se encarga de vigilar, asesorar y difundir información pertinente para la formación integral de trabajadores, patrones y sindicatos, mediante tres de sus subdirecciones a mando.

La Dirección General de Trabajo conduce las acciones reactivas que se manifiestan por disputas en los centros laborales. Dentro de ella se localiza la Procuraduría de la Defensa del Trabajo que funge como ente conciliador de partes, y las Juntas y Tribunal de Conciliación y Arbitraje, los cuales son unidades administrativas encargadas de dar solución a conflictos.

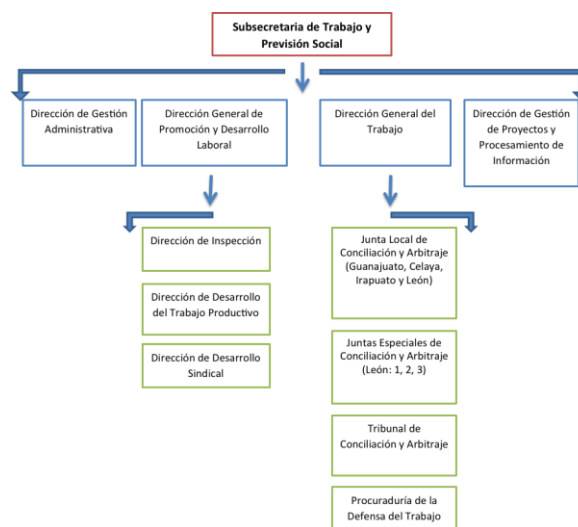


IMAGEN 2: Organigrama de la Subsecretaría del Trabajo y Previsión Social del Estado de Guanajuato.

- *Sentencia del Problema: Conflictos laborales en el Estado de Guanajuato*

El conflicto laboral se define como toda aquella controversia sobre interpretación o cumplimiento de las relaciones laborales, tanto de la parte trabajadora como de la patronal, siendo de índole individual y/o colectiva [14].

En cifras del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, la problemática de los conflictos laborales en el Estado de Guanajuato está ampliamente relacionada con el concepto de despido injustificado, ya que la mayor cantidad de demandas que entran a las Juntas de Conciliación y Arbitraje, son por este concepto [15] (IMAGEN 3).

Conceptos	Números
Trabajadores demandantes en el Estado de Guanajuato	16,204
Hombres	10,372
Mujeres	5,817
No especificado	15
<b>Principales motivos</b>	
Despido injustificado	14,264
Terminación de contrato	26
Rescisión de contrato	41

**IMAGEN 3: Trabajadores demandantes del Estado de Guanajuato, INEGI 2012.**

El despido injustificado nace históricamente como un medio de protección para el trabajador, quien indefenso ante una falta de instituciones laborales, atendía las sentencias del patrón [16].

La Ley Federal del Trabajo incluye una serie de escenarios laborales, los cuales indican cuando la finalización de una relación se da por el concepto justificado (Artículo 47) [17]. Lo no contemplado en la ley y no estipulado por políticas internas organizacionales [18], manifiesta por ende un despido injustificado de por medio [19].

Cuando el patrón o área de recursos humanos incurre en violentar dicha normativa, se presentan conflictos laborales [20], los cuales deben ser atendidos por las instituciones públicas correspondientes [21].

La justificación de la investigación radica en el gran número de demandas entrantes mensuales a las Juntas y Tribunal de Conciliación y Arbitraje del Estado de Guanajuato (TABLA 1).

**Tabla 1: Demandas entrantes a las Juntas y Tribunal de Conciliación y Arbitraje del Estado de Guanajuato, 2014.**

Meses 2014	Demandas Entrantes
Enero	1836
Febrero	1706
Marzo	1605
Abril	1389
Mayo	1646
Junio	1676
Julio	1155
Agosto	2008
Septiembre	1510
Octubre	1742

La presente investigación congrega una evaluación de la cultura y estrategia organizacional de la SSTPS, con la finalidad de identificar el elemento interno que no favorece al aparato administrativo para evitar conflictos laborales.

## MATERIALES Y MÉTODOS

En colaboración con los miembros de la SSTPS, diversas pláticas e información brindada, se lleva a cabo una evaluación de su cultura y estrategia organizacional.

Se introduce una encuesta en escala tipo Likert y preguntas abiertas, fundamentada en la metodología de gestión del conocimiento [22], así como los aspectos vitales de validez y confiabilidad (Alfa de Cronbach de 0.944) [23].

Se presenta la estructura de la encuesta bajo dos dimensiones: cultura y estrategia, así como los diversos factores (latentes) y los resultados (convergente) que rondan en la SSTPS (TABLA 2).

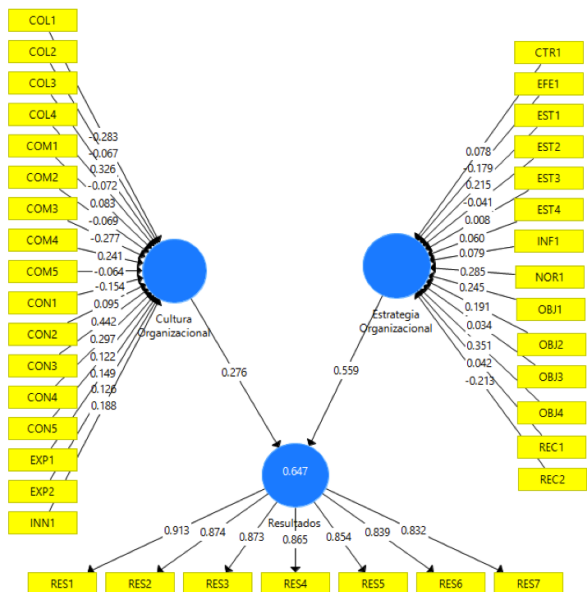
Para la creación, distribución y almacenamiento de información de la encuesta laboral, se hace uso de la herramienta virtual "Qualtrics".

**Tabla 2: Estructura de Encuesta Laboral para Evaluación de Cultura y Estrategia Organizacional.**

Dimensión	Factor	Resultados
Cultura Organizacional	(COL) Colaboración	Resolución de conflictos laborales
	(CON) Confianza	Complicimiento de misión y visión
	(EXP) Experiencia	Mejoras en condiciones laborales
	(INN) Innovación	Tener una mejor sociedad
	(COM) Comunicación	Mejoras en competitividad empresarial
Estrategia Organizacional	(EFE) Efectividad	Lograr los objetivos organizacionales
	(CTR) Control	Satisfacción del usuario
	(OBJ) Objetivos	
	(INF) Infraestructura	
	(EST) Estrategia	
	(NOR) Normatividad	
(REC) Recursos		

El resultado final de encuestas completadas es relativo a 101, donde se congregan las opiniones de las diversas jerarquías dentro de la SSTPS.

Para el análisis de la información, se hace uso del software SmartPLS, el cual ayuda a la visualización de la información y conocimiento de los factores culturales y estratégicos que no está permitiendo un buen resultado hacia los usuarios de la SSTPS (IMAGEN 4).



**IMAGEN 4: Resultado SmartPLS para encuesta laboral de la SSTPS.**

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El resultado manifiesta que la dimensión que aporta menos a los resultados de la SSTPS, es el ámbito cultural, en donde convergen los factores de: Colaboración, Confianza y Comunicación.

Se conforma en relación a lo expresado por diversos autores expertos en la materia, alternativas de solución para el accionar interno de la SSTPS en los factores mencionados (TABLA 3).

La finalidad es optimizar la gestión del conocimiento interna de los miembros de la SSTPS, para que colaborativamente ataquen la problemática de los despidos injustificados en el Estado de Guanajuato.

**Tabla 3: Alternativas de solución para crear acciones colaboración dentro de la SSTPS**

Estrategias Culturales Organizacionales	Factor beneficiado
<i>Creación de comunidades de práctica colaborativa y equipos de conocimiento.</i>	COL1, COL2,
Creación de espacios de debate y producción de conocimiento para ampliar visión organizacional, resolver dificultades y retos; mediante sinergia, confianza e intercomunicación [24] [25]. Diseminación de conocimiento en espacios cognitivos y/o sociales, para evitar concentración de información [26].	COL4, CON4 COM2, COM3
<i>Promoción de ambiente confiable para compartir.</i>	
Encargados de crear el ambiente laboral deben atender valores de confianza, transparencia, respeto, honestidad y compromiso para compartir conocimiento/información [27], mediante la motivación de equipos de trabajo en sentido de pertenencia y empowerment organizacional [28] [29].	COL1, COL2, COL4, CON4
<i>Creación de reconocimientos e incentivos laborales por compartir.</i>	COL1, CON2,
Creación de reconocimientos públicos (media pública), incentivos (monetarios/motivacionales) y valoración laboral de miembros de la organización por haber compartido, generado y aplicado conocimiento [27] [30] [24] [31].	COL4, CON4, COM5
<i>Creación de mapeos de conocimiento.</i>	
Establecimiento de funciones y responsabilidades claras mediante mapas de conocimiento por área y/o persona. Mapear actividades funcionales, difundirlas y empoderar a los miembros de la organización a acatar la información [32] [31].	COL4, CON4
<i>Creación de conectividad organizacional.</i>	
Creación de Balance Scorecard organizacional (Cuadro de mando integral) para impulso de políticas para compartir conocimiento/información, mediante la identificación de las actividades diarias, almacenarlas en repositorios virtuales y determinar el factor que no permite el intercambio de información [30] [32].	COL4, CON4, COM3
<i>Creación de base de datos para compartir.</i>	
Implementar una base de datos respecto a las habilidades del personal y sus actividades diarias para el alcance de metas. Almacenamiento y distribución del conocimiento tácito (operacional) y explícito (aptitudes, valores) [28].	COL1, COL2, CON4

## CONCLUSIONES

El objetivo de la presente investigación es delimitar áreas de oportunidad para poder ser apoyadas mediante diversas estrategias colaborativas de gestión de conocimiento. La finalidad es contrarrestar las deficiencias internas para poder brindar un servicio público eficiente.

## AGRADECIMIENTOS

La presente investigación se enmarca dentro del proyecto: "Sistema Integral de Justicia Laboral del Estado de Guanajuato" (SIJULEG), que se efectúa conjunto con el Centro de Investigación en Matemáticas (CIMAT), el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), la Subsecretaría del Trabajo y Previsión Social del Estado de Guanajuato y la Universidad de Guanajuato.

## REFERENCIAS

### Libro:

Organización Internacional del Trabajo. (2011). La Justicia Laboral en América Central, Panamá y República Dominicana (1st ed.) San José. Organization Internacional del Trabajo.

Senyucel, Z. (2009). Managing the Human Resource in the 21st Century (1st ed.) London. BookBoon.

Gobierno del Estado-Poder Ejecutivo de Guanajuato. (2013). Reglamento Interior de la Secretaría de Gobierno. Guanajuato. Gobierno del Estado-Poder Ejecutivo.

Subsecretaría de Trabajo y Previsión Social. (2013). Manual Organizacional de la Subsecretaría de Trabajo y Previsión Social de Guanajuato 2013-2014. Guanajuato. Subsecretaría de Trabajo y Previsión Social.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2015). Subsecretaría de empleo y productividad laboral. Guanajuato. Secretaría de Trabajo y Previsión Social.

Kurczyn, V, Reynoso, P & Sánchez-Castañeda, C. (2005). La justicia laboral: Administración e impartición (1st ed.) México D.F. Universidad Nacional Autónoma de México.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2012). Estadísticas sobre relaciones laborales de jurisdicción local de los Estados Unidos Mexicanos 2011. México D.F. Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2012). Ley Federal del Trabajo. México D.F. Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Dessler, G. (2009). Administración de Recursos Humanos (10th ed.) México, D.F. Pearson Educación.

Nirmal, B. (2015). Managing Workplace Diversity. A Contemporary Context (1st ed.) Mascareignes. Universidad de Mascareignes.

### Artículo:

Bensusán, G., Alcalde, A. (2013). El sistema de justicia laboral en México: situación actual y perspectivas. Friedrich Ebert Stiftung México, N° 1, pp. 1-24.

Molano, J. (2014). Por una mejor justicia labora. Instituto Mexicano para la Competitividad A.C. N° 1, pp. 1-62

Reynoso, C. (2012). La justicia laboral, retos y reflexiones. Alegatos - Revista Jurídica de la Universidad Autónoma Metropolitana. Vol. 82, pp. 661-692.

HR Uptade. (2011). Focus on what's fair. Nursery World (Haymarket Business Publications Ltd). Vol. 111 (4281), pp. 29-29.

Mantouvalou, V. (2008). Human Rights and Unfair Dismissal: Private Acts in Public Spaces. The Modern Law Review Limited. Vol. 71 (6), pp. 912-939.

Tynan, R. (2011). Testing times: are your staff up to the job? Employers Law. pp. 14-15.

Howe, J. (2013). Poles apart the contestation between the ideas or no fault dismissal and unfair dismissal for protecting job security. Industrial Law Journal. Vol. 42 (2), pp. 122-151.

Organización Internacional del Trabajo. (2015). México ratifica el Convenio 138 de la OIT sobre la edad mínima de admisión al empleo. OIT. Recuperado de <http://goo.gl/IV6IBR>.

Loyza de la Cueva, O. (2010). El despido laboral. Alegatos - Revista Jurídica de la Universidad Autónoma Metropolitana. N° 74, pp. 65-88.

Valenzuela, E. (2010). El despido disciplinario. UNAM. N° 31, pp. 569-590.

Sly, R. (2009). In the firing line. Director.co.uk. Vol. 62 (10), pp. 29-30.

Romero, H. J, Mora, A & Pérez, H. (2015). Factores Previos para la Gestión del Conocimiento en la Administración Pública Costarricense. Universidad de Costa Rica

Bernal, A. (2010). Metodología de la investigación, Administración, economía, humanidades y Ciencias Sociales. Pautas para la redacción de manuscritos según el manual APA. pp. 1-26

Braun, C. Mueller, R. (2014). A gestão do conhecimento na administração pública municipal em Curitiba com a aplicação do método OKA — Organizational Knowledge Assessment. Rev. Adm. Pública – RAP. Vol. 48 (4), pp. 983–1006.

Dalkir, E. Wiseman, M. & McIntyre, S. (2007) An intellectual capital evaluation approach in a government organization. Manag. Decis. Vol. 45 (9), pp. 1497-1509.

Mohamed, R. Arisha, A. (2013) Knowledge management and measurement: a critical review. J. Knowl. Manag. Vol. 17 (6), pp.873-901.

Peyman, M. Mohammad, F. (2006) Critical success factors of knowledge management systems: a multi-case analysis. Eur. Bus. Rev. Vol. 18 (2), pp. 97-113.

Mas-Machuca, M. Martínez, C. (2012) Exploring critical success factors of knowledge management projects in the consulting sector. Total Qual. Manag. Bus. Excell. Vol. 23 (11-12), pp. 1297-1313.

Pee, L. Kankanhalli, A. (2008). Understanding the drivers, enablers, and performance of knowledge management in public organizations, in Proceedings of the 2nd International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance - ICEGOV '08, p. 439.

Puron-Cid G. (2014). Factors for a successful adoption of budgetary transparency innovations: A questionnaire report of an open government initiative in Mexico. Gov. Inf. Q. Vol. 31 (1), pp. 49-62.

Massingham, P. Massingham, R. (2014). Does knowledge management produce practical outcomes? J. Knowl. Manag. Vol. 18 (2), pp. 221-254.