

Caso B2

Enfrentado la crisis

El avance de la inteligencia artificial es innegable, cada vez ocupa más espacios en las actividades diarias de todas las personas. Una empresa de servicios de telecomunicaciones a nivel mundial ha decidido que la implementación de la AI y las nuevas tecnologías representan beneficios para la empresa y para los clientes, sobre todo con los “milenials, centenials” y la generación “Z”. Sin embargo, para los trabajadores de las empresas que actualmente laboran en los centros de llamadas para atención a los clientes, presienten que la amenaza a sus trabajos es una realidad y significará el fin de su carrera, lo cual les genera “temores” y tenerse que enfrentar a un futuro incierto, que de acuerdo con sus palabras “la tecnología nos está dejando sin trabajos y atenta contra nuestros derechos...”

<https://elinsignia.com/2016/11/03/resistencia-al-cambio-tecnologico-una-organizacion/>

<https://repositorio.tec.mx/handle/11285/568270>

Usted y su grupo, como parte de la organización que está apoyando a la empresa a establecer el uso de las nuevas tecnologías, en base a lo discutido en la sesión de hoy, debe preparar una presentación de no más de 5 diapositivas, para explicarle a los empleados de la empresa, cuál será su rol en el proceso de cambio y posterior a él, es decir, cuando la tecnología ya esté en operación.

Fecha de entrega: 26/02/2024

La “Crisis”

Se ha comunicado a los empleados que a partir del segundo semestre de este año se iniciará con la implementación de un “chatbot” para la atención directa de los clientes, funciones que anteriormente se hacía por medio del “centro de llamadas”. El uso de esta tecnología amenaza la estabilidad laboral de más de 300 personas; quienes han organizado un sindicato dentro de la empresa, para “proteger sus trabajos y la seguridad alimentaria” de sus familias.

El ejercicio de este caso simulará una reunión entre la dirección del sindicato de trabajadores de la empresa y la gerencia. Los trabajadores presentarán sus demandas a la gerencia y esta debe decidir si se aceptan o no. Existe una serie amenaza de huelga; esto creará una imagen negativa de la empresa con su aliado estratégico, los clientes y la sociedad en general.

De parte de la gerencia, han preparado una propuesta sobre qué proponen hacer para mitigar los efectos de la implementación de la tecnología y no “perder” a sus empleados que siempre han sido considerados como uno de los principales recursos de la organización, por ello los identifican como “su capital” humano.

El sindicato de empleados ha pedido el apoyo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social (MTyPS), quien nombró un grupo de sus abogados para que apoyen a los trabajadores, ya que ellos están para “velar” por los derechos de los empleados y vigilar que los “patrones” cumplan con sus obligaciones.

Por su lado, la gerencia está consciente de que necesita apoyo legal y ha contratado a una empresa especialista en derecho laboral, para que sirvan de “mediadores” y puedan “arbitrar” la reunión, con la esperanza de que el “problema” pueda ser solucionado de manera amigable. Están claros que “un mal arreglo, es mejor que un buen pleito...”

El ejercicio:

Se seleccionará al azar entre los grupos de la clase y unos representarán el rol de “empleados”; otros serán “la gerencia y la junta directiva”; otro que representarán al MT y PS y otro que tendrá el rol de la mediación entre las partes interesadas. Estos últimos serán los encargados de dirigir la reunión y preparar el simulacro del 28/02/2024.

La selección de los grupos para los roles que representarán será el miércoles 21/02/2024, el lunes 26, se tendrán reuniones individuales con el docente para planear su rol dentro del caso.

Luego de asignar roles, cada grupo debe desarrollar las tácticas que utilizarán en el ejercicio, el cuál se desarrollará en la sesión del 28 del presente.

La reunión del simulacro tendrá varias etapas:

Etapas I: Los trabajadores asesorados por el MT y PS presentarán sus demandas (10 minutos); seguidamente, los empleadores presentarán sus propuestas de solución (10 minutos).

Etapas II: Trabajadores y empleadores tendrán 15 minutos para analizar los planteamientos y tomar decisiones.

Etapas III: Los empleadores presentarán su contra propuestas a los trabajadores (10 minutos)

Etapas IV: Los trabajadores analizarán las contra propuestas de los empleadores y decidirán si las aceptan o no. Si no son aceptadas, habrá huelga (20 minutos)

El trabajo que tendrán los mediadores será de “conciliadores” y asesorarán a los empleadores y los empleados en cómo enfrentar la situación; ellos tienen voz, pero no votos. De igual manera, los representantes del MTy PS apoyarán a los empleados en defender sus derechos de acuerdo con la ley.

Al final del ejercicio haremos un análisis crítico de cómo cada grupo, empleadores y empleados, enfrentan la negociación y los roles del MTy PS y los árbitros.

A continuación, encontrarán el rol que le toca desempeñar a su grupo



Rol	Grupos
Trabajadores	
Empleadores	
MT y PS	
Árbitros	