

[illegible]



**Synergi, una  
compañía de  
tecnología en rápido  
crecimiento, ha  
estado  
experimentando un  
aumento en la  
demanda de sus  
productos y servicios.**

# El conflicto de los contratos laborales

**Synergi decidió expandir su equipo de desarrollo de software contratando a varios ingenieros de software adicionales.** La empresa utilizó una combinación de empleados a tiempo completo y contratistas independientes para satisfacer las necesidades del proyecto. Sin embargo, surgió un problema cuando algunos de los contratistas independientes que habían estado trabajando en la empresa durante más de un año comenzaron a cuestionar su situación laboral. Alegaron que, a pesar de trabajar en las mismas condiciones que los empleados a tiempo completo, no estaban recibiendo los mismos beneficios, como vacaciones pagadas, seguro de salud y opciones de acciones de la empresa.

# El conflicto de los contratos laborales

---

La Gerencia de Recursos Humanos de la empresa argumentó que los contratistas independientes fueron contratados bajo acuerdos claros y específicos que establecían su condición de contratistas y los términos de su trabajo. Afirmaron que no estaban obligados a proporcionar los mismos beneficios que a los empleados a tiempo completo, ya que los contratistas tenían una relación laboral diferente y una mayor flexibilidad en sus horarios y responsabilidades.

# El conflicto de los contratos laborales

---

El conflicto se intensificó cuando algunos de los contratistas independientes, se organizaron y buscaron asesoramiento legal para determinar si tenían derecho a ser clasificados como empleados de la empresa y recibir los mismos beneficios. La empresa se enfrenta ahora a la posibilidad de responder a acciones legales, así como a un deterioro en la moral y la productividad del equipo de desarrollo de software debido a la incertidumbre y la tensión en el lugar de trabajo.

# Preguntas sobre el caso

1. ¿Cuáles son los principales problemas éticos, legales y de negocio en este caso?
2. ¿Cuáles son los derechos y responsabilidades de los contratistas independientes en comparación con los empleados a tiempo completo según la ley laboral?
3. ¿Qué pasos debería tomar la empresa para abordar las preocupaciones de los contratistas independientes y evitar acciones legales?
4. ¿Cómo podría la empresa mejorar sus políticas de contratación y gestión de recursos humanos para evitar futuros conflictos similares?
5. ¿Qué impacto podría tener este conflicto en la reputación y la imagen de la empresa ante sus clientes y la comunidad en general?



Problem



Solution



# Posibles Soluciones

1. Realizar una revisión exhaustiva de sus prácticas de contratación y clasificación de trabajadores para asegurarse de cumplir con las leyes laborales aplicables.
2. Reevaluar la clasificación de los contratistas independientes y, si es necesario, proporcionarles los beneficios y protecciones laborales adecuados.
3. La empresa podría buscar llegar a un acuerdo amistoso con los contratistas independientes afectados para evitar acciones legales y restaurar la confianza en la relación laboral.



# Posibles Soluciones

4. La empresa debería desarrollar políticas de contratación más claras y transparentes que definan claramente las expectativas y los términos de empleo para todos los trabajadores.
5. Debería establecer procedimientos para revisar regularmente la clasificación de los trabajadores y asegurarse de que estén recibiendo los beneficios y protecciones adecuados de acuerdo con su clasificación.

# Registro electrónico de Contratos Individuales de trabajo



# Requerimientos MINTRAB para el registro de contratos

## Persona jurídica

- Acta notarial de nombramiento de representante legal
- Registro Tributario Unificado -RTU-

## Persona individual

- Documento Personal de Identificación -DPI- del empleador
- Registro Tributario Unificado -RTU-
- Contrato Individual de Trabajo escaneado y firmado por ambas partes.

# Pasos a seguir

1. Acceder al sistema de contratos individuales de trabajo a través del enlace <https://recit.mintrabajo.gob.gt/>
2. Crear usuario
3. Ingreso de correo electrónico de la entidad mercantil o persona individual
4. Ingreso de contraseña (el sistema desplegará un aviso al correo registrado para la confirmación del usuario, previo a iniciar sesión)
5. Iniciar sesión en el Sistema de Contratos Individuales de Trabajo
6. Aceptar términos y condiciones
7. Ingresar los documentos requeridos
8. Guardar la información y adjuntar el contrafo individual de trabajo



# Registro de contratos en sitio web del Ministerio de Trabajo



Ministerio de  
**Trabajo y  
Previsión Social**

INICIO

NOSOTROS ▾

DOCUMENTACIÓN ▾

SERVICIOS ▾

CONTACTO

INFORMACIÓN PÚBLICA ▾



## RECOMENDACIONES

ESPACIOS AMIGOS DE LA LACTANCIA MATERNA

RENDICIÓN DE CUENTAS

FORMALIZACIÓN LABORAL

REGISTRO DE RECLUTADORES

SE

SALUD

CO

DESISTIMIENTO

## SERVICIOS ELECTRÓNICOS



EMPLEADOR

TRABAJADOR

MUJER TRABAJADORA

TRABAJADOR CON DISCAPACIDAD

TRABAJADOR MIGRANTE

ADOLESCENTE TRABAJADOR

SERVICIOS | ADULTO MAYOR

SERVICIOS | RECREACIÓN

SISTEMA DE RECLUTADORES

GUÍA PARA EL TRABAJADOR

REGISTRO DE CONTRATOS INDIVIDUALES DE TRABAJO

ESTADÍSTICAS LABORALES

SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO

GUÍA DE FORMALIZACIÓN LABORAL

VENTANILLA ÚNICA MUNICIPAL DE EMPLEO

# Hacer click en Contrato de Trabajo



Ministerio de  
**Trabajo y  
Previsión Social**

[INICIO](#)[NOSOTROS ▼](#)[DOCUMENTACIÓN ▼](#)[SERVICIOS ▼](#)[CONTACTO](#)[INFORMACIÓN PÚBLICA ▼](#)

## SERVICIOS | EMPLEADOR

👁 Visto: 1200249

**Empleador** es, en un contrato de trabajo, la parte que provee pago de una remuneración o salario, al trabajador.

[Informe del Empleador y Nómina 29-89 y Zonas Francas](#)[Calculo de Prestaciones](#)[Solvencias de Faltas Laborales](#)[Salario Mínimo](#)[Permisos de Trabajo para Extranjeros](#)[Salud y Seguridad Ocupacional](#)[Adolescente Trabajador](#)[Mujer Trabajadora](#)[Cartilla Laboral](#)[Contrato de Trabajo](#)[Registro Electrónico de Reglamentos Interiores de Trabajo](#)

# Ingreso a trámite en línea



Ministerio de  
**Trabajo y  
Previsión Social**

[INICIO](#)[NOSOTROS ▼](#)[DOCUMENTACIÓN ▼](#)[SERVICIOS ▼](#)[CONTACTO](#)[INFORMACIÓN PÚBLICA ▼](#)

## CONTRATO DE TRABAJO

👁 Visto: 1060281



Contrato individual de trabajo, sea cual fuere su denominación, es el vínculo económico-jurídico mediante el que una persona (trabajador), queda obligada a prestar a otra (patrono), sus servicios personales o a ejecutarle una obra, personalmente, bajo la dependencia continuada y dirección inmediata o delegada de esta última, a cambio de una retribución de cualquier clase o forma.

### Sistema para presentación de Contratos de Trabajo

[INGRESAR](#)

#### Descargas

[Disposiciones Legales para Contratos de Trabajo](#)[Modelo para Contrato de Trabajo](#)

# Ingreso a trámite en línea

**GOBIERNO de  
GUATEMALA**  
DR. ALEXANDRO GONZALEZ

MINISTERIO DE  
TRABAJO Y  
PREVISIÓN SOCIAL

**RECIT**☐ Recordarme[Acceder](#)**Haz clic**[Registrar entidad](#)[Actualizar usuario](#)[Olvidé mi contraseña](#)



# Suspensión de Contratos de Trabajo

1. La solicitud la debe hacer el **EMPLEADOR** ante el Ministerio de Trabajo y Previsión Social via electrónica en la página del ministerio.
2. Para efectuar el trámite debe cumplir con los requisitos establecidos en el Acuerdo Ministerial 140-2020 y en el sitio web.
3. La Inspección General de Trabajo **emitirá** previos, denegatorio o autorización, la cuál se notificará vía electrónica al **EMPLEADOR**.

# Código de Ética Empresarial

# Código de Ética

Es el conjunto de principios por los cuáles se rige una organización para garantizar que sus colaboradores actúen conforme los valores que representan a la compañía.



# Contenido Código de Ética

## Introducción

- Definición de Ética y su relación con los valores - políticas de la empresa.
- Mensaje de la Gerencia General.
- Sobre la conducta responsables en los negocios.
- Ley de competencia.

## Marco Conceptual

- A quienes aplica el Código de Ética.
- Justicia Organizacional.
- Cumplimiento de regulaciones.
- El proceso de tomar buenas decisiones.
- Responsabilidades de los empleados y de la empresa.
- Un lugar de trabajo incluyente y responsable.
- Igualdad de oportunidades.
- Acoso

## Marco Conceptual

- Violencia.
- Conducta personal.
- Política de drogas y alcohol.
- Derechos Humanos.
- Nuestros socios de negocio.
- Fraude.
- Conflictos de interés.
- Política anticorrupción.
- Pagos de facilitación.
- Hospitalidad, regalos y gastos.
- Límites financieros.



# Manejo de Conflictos y Quejas



# Importancia del manejo de conflictos y quejas

---

- **Equilibrio Organizacional:** la gestión efectiva de conflictos y quejas contribuye a mantener un entorno de trabajo armonioso.
- **Mejora de Relaciones:** la resolución adecuada promueve relaciones positivas y fortalece la confianza entre los equipos de trabajo.
- **Optimización del Rendimiento:** manejar conflictos y quejas de manera constructiva puede aumentar la productividad y la eficiencia.





# Tipos de conflictos y quejas comunes

---

1. **Interpersonales:** desavenencias en relaciones personales y profesionales.
2. **Por Recursos:** competencia o disputas por recursos limitados.
3. **De Comunicación:** falta de entendimiento y malentendidos en la comunicación.
4. **De Expectativas:** diferencias entre expectativas y resultados

# Estrategias para manejar conflictos de manera efectiva

## Comunicación abierta

- Facilita la comprensión y entendimiento mutuo.

## Enfoque en soluciones

- Identificar y trabajar en soluciones sostenibles.

## Empatía y comprensión

- Mostrar empatía para comprender perspectivas divergentes.

## Negociación estratégica

- Buscar acuerdos beneficiosos y equitativos para todas las partes.

Mediación profesional y programas de mentoreo.

# Estudios de casos y ejemplos prácticos

## Casos prácticos

- Análisis detallados de conflictos y quejas resueltos con éxito.
- Reflexión: evaluar la comprensión de la gestión de conflictos y quejas.

## Ejemplos Significativos

- Historias ilustrativas que demuestran las técnicas de resolución en acción.
- Acción: crear un plan para aplicar las estrategias presentadas en escenarios reales.

## Historias de Éxito

- Experiencias de manejo efectivo de conflictos y quejas en diversos contextos.
- Continuidad: explorar oportunidades de capacitación continua y desarrollo profesional.



En una empresa de tamaño mediano, con un equipo diverso de empleados, se ha detectado un aumento en los conflictos interpersonales y en el número de quejas presentadas por los empleados en los últimos meses.

# El problema

---

Estos conflictos afectan la moral y la productividad del equipo, y se cree que podrían derivar en una mayor rotación de personal si no se manejan adecuadamente. El departamento de recursos humanos ha sido designado para abordar esta situación y desarrollar estrategias efectivas para gestionar los conflictos y las quejas en el ambiente laboral.

Algunos colaboradores piensan que los conflictos no resueltos pueden conducir a tensiones continuas entre los empleados, deteriorando las relaciones laborales y el desempeño general de la empresa.

# ¿Qué debería hacer el departamento de RH?

1. Identificar las causas subyacentes de los conflictos y las quejas en el ambiente laboral.
2. Desarrollar estrategias efectivas para gestionar los conflictos de manera proactiva y constructiva.
3. Implementar un sistema de gestión de quejas transparente y justo que promueva la confianza y la comunicación abierta entre los empleados y la dirección.
4. Mejorar el clima laboral y la satisfacción de los empleados mediante la resolución eficaz de conflictos y quejas.



# Análisis

- ✓ **Causas de los conflictos:** se realizará una investigación exhaustiva para identificar las causas subyacentes de los conflictos, que pueden incluir diferencias culturales, falta de comunicación, problemas de liderazgo, asignación desigual de recursos, entre otros.
- Se pueden realizar encuestas de clima laboral, entrevistas individuales y análisis de datos para recopilar información sobre las áreas problemáticas.

# Análisis

- ✓ **Estrategias de gestión de conflictos:** una vez identificadas las causas, se pueden implementar diversas estrategias para gestionar los conflictos de manera efectiva. Esto puede incluir la capacitación en habilidades de comunicación y resolución de conflictos para empleados y líderes, establecimiento de protocolos claros para la gestión de conflictos, fomento de un ambiente de trabajo inclusivo y colaborativo, y creación de oportunidades para el trabajo en equipo y la construcción de relaciones.

# Análisis

- ✓ **Sistema de Gestión de Quejas:** se desarrollará un sistema transparente y justo para la presentación y resolución de quejas por parte de los empleados. Esto puede incluir la designación de un punto de contacto en recursos humanos para recibir y gestionar quejas, establecimiento de plazos para la resolución de quejas, protección de la confidencialidad de los denunciantes y aseguramiento de que no haya represalias contra los empleados que presenten quejas legítimas.

# Análisis

- ✓ **Medición del Impacto:** se implementarán métricas para evaluar el impacto de las estrategias de gestión de conflictos y quejas en el ambiente laboral, la satisfacción de los empleados y la productividad. Esto puede incluir encuestas de seguimiento, análisis de datos de rotación de personal, evaluaciones de desempeño y retroalimentación directa de los empleados.



**Gracias por su atención**