



### **¿Qué son las normas?**

¿Has notado que cuando tú estás presente tus empleados normalmente no te critican?, y ¿que nadie se presenta a trabajar en traje de baño aunque haga mucho calor? Esto se debe a las normas.

Definición: las normas son patrones aceptables de comportamiento para las personas dentro de un grupo.

Es decir, las normas indican a las personas lo que deben hacer o no hacer, en determinadas situaciones. O desde el punto de vista del individuo, las normas le dicen lo que se espera de él. Todos los grupos tienen sus normas. A veces, son sólo sobreentendidas, pero otras veces son explícitas, habladas y puede ser que hasta escritas.

Una vez que las normas son establecidas y aceptadas, influyen en el comportamiento de las personas sin necesidad aparente de controlarlas externamente.

De la misma manera, la función de las normas dentro de la empresa es reglamentar el comportamiento de los empleados diciéndoles lo que se permite y lo que no se permite en el lugar de trabajo.

Pero también hay otras normas que es importante que aparezcan escritas en los manuales de las organizaciones y que llamaremos "normas formales".

### **Características de las normas formales**

Para que las normas formales apoyen el logro de los objetivos de tu empresa, deben tener las siguientes características:

Ser consistente. Es decir, que la sanción sea siempre la misma para el mismo incidente, sin que dependa de la persona que cometió la falta. Se busca que seas lo más imparcial y predecible.

Ser justas. O sea, que el premio o sanción para un comportamiento se asigne en función de la conducta

Ser conocidas por todos. Es decir, debes informar a toda tu gente cuáles son las normas y las sanciones o premios.

Estar relacionadas con los objetivos laborales. Es decir, las normas deben relacionarse razonablemente con los objetivos laborales.

Deben ayudar a expresar los valores de tu empresa. O sea, las normas le dicen a los empleados, clientes o proveedores lo que es valioso para tu negocio.

Deben conocerse las consecuencias de la violación de la norma. Es decir, las personas deben saber de antemano lo que va a pasar si violan la norma.

### **Importancia de las normas**

Algunas ventajas de que las normas formales de trabajo sean explícitas y hasta escritas, son las siguientes:

Reducen los problemas interpersonales entre los empleados ya que, al aplicarse las mismas normas a todos, el trato es más o menos igual y se minimizan las injusticias.

**Fundamentos de negocio**  
**Recursos Humanos > ¿Problemas con tu personal?:**  
**Aprende a resolverlos (Manejo de conflictos) >**  
**Normas en tu empresa**



Facilitan la interacción entre los empleados porque, al saber claramente qué está permitido y qué no, aumentan las posibilidades de que se comporten adecuadamente en el ambiente laboral.

Favorecen un ambiente laboral más justo, pues al aplicarse las mismas reglas a todos se reducen los favoritismos.

Reducen los resentimientos de los empleados pues, al ser premiados o sancionados de acuerdo con un reglamento, no se ven estas medidas como un capricho del empresario.

Ahorran tiempo al empresario, porque cuando los empleados cometen una falta, él no tiene que tomar una decisión individual, sino que aplica simplemente la norma.

Protegen al empresario y a la empresa, ya que cuando un empleado comete una falta y se le aplica el reglamento, queda claro que se está sancionando la conducta del trabajador y no se piensa que el empresario "estaba de malas" y que por eso se le castigó.

Estas son algunas de las razones por las que es muy importante tener normas explícitas.

Como decíamos antes, hay normas de conducta donde quiera que la gente se reúne e interactúa, en particular, en el trabajo. Aunque muchas de estas normas son sólo sobreentendidas, es mejor, hacerlas explícitas y, mucho mejor, establecerlas en un reglamento interior de trabajo.

### **Cómo elaborar un reglamento interior de trabajo**

Antes de pasar a ver cómo elaborar el reglamento interior de trabajo, veamos qué es.

Concepto: un reglamento interior de trabajo es un conjunto de normas explícitas en la empresa, elaboradas por el empresario para lograr un mejor desempeño de las labores (productividad, calidad del producto, ambiente de trabajo y medidas disciplinarias).

Para que el reglamento interior de trabajo tenga fuerza legal obligatoria es indispensable que se convenga entre la empresa y la representación de los trabajadores, se formule por escrito, se deposite el original en la Junta de Conciliación y Arbitraje y se le dé la debida publicidad entre los trabajadores.

Como parte del contenido del reglamento interior de trabajo, puede pactarse la imposición como medida disciplinaria de hasta ocho días de suspensión en las labores, sin goce de salario por infracción a las normas contenidas en el reglamento interior de trabajo, en el Contrato Colectivo de Trabajo en caso de existir, o en la Ley Federal del Trabajo, que no ameriten rescisión del contrato. Te sugerimos consultar los artículos 422 y siguientes de la Ley Federal del Trabajo.

Para elaborar un reglamento interior de trabajo debes primero establecer de acuerdo con los objetivos de tu empresa, las conductas deseadas y las no deseadas. Las deseadas para apoyarlas y las no deseadas para sancionarlas.

El segundo paso es establecer las sanciones para cada conducta violatoria de las prohibiciones. No olvides que las sanciones deben ser realistas, aplicables y justas. Por ejemplo, en tu negocio puedes sancionar el tercer retardo de un empleado mandándolo a su casa un día y no pagándoselo en la quincena.



Por último, hay que redactar el reglamento de una manera corta, concisa y clara. Te recomendamos que tenga las reglas necesarias para cumplir con su propósito.

### **Puntos que se incluyen en el reglamento interior de trabajo**

En general, los puntos que se incluyen en un reglamento interior de trabajo son los siguientes:

Horas de entrada y salida de los trabajadores con expresión de los límites de tolerancia para los retardos.

Tiempo destinado para las comidas y periodos de reposo durante la jornada.

Lugar y momento en que deben empezar y terminar las jornadas de trabajo.

Días y horas fijados para hacer la limpieza de los establecimientos, maquinaria, aparatos y útiles de trabajo.

Días, lugares y horas de pago.

Normas para prevenir los riesgos de trabajo y obligación de utilizar el equipo de seguridad.

Instrucciones para prestar los primeros auxilios y uso del botiquín médico.

Instrucciones para los casos de urgencias y siniestros.

Permisos, procedimiento para solicitarlos y comprobantes exigibles para su otorgamiento.

Disposiciones disciplinarias y procedimientos para su aplicación.

Las demás normas necesarias y convenientes para el buen orden y correcta ejecución del trabajo, de acuerdo con la naturaleza de cada empresa.

Por último, no es recomendable incluir prestaciones o ventajas económicas para los trabajadores en el reglamento interior de trabajo porque, como es elaborado conjuntamente con representantes de los trabajadores, cuando haya necesidad de modificarlo, exigirán siempre que se aumenten las prestaciones y que se incluyan nuevas ventajas para los trabajadores.

No olvides lo siguiente:

1. Informa a todos, antes que pasen las cosas, qué actos son reprobables o qué actos son esperados.
2. En ese mismo momento, anuncia la medida correctiva o el premio.
3. Cuando ocurran las conductas, aplica sin excepción tu reglamento.

Con estas tres reglas, te evitarás muchísimos problemas.