FUNDACION SOCIAL CASTILLO SAN LUCAS
J.I Castillo San Lucas Calle 40 B Bis Sur # 11 - 86
Telefono 3102932499

ACTA

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: SOCIALIZACION – RUTAS DE ACCION PARA SOLUCION DE CONTROVERSIAS E INCONVENIENTES DEL TALENTO HUMANO

FECHA: 15 DE AGOSTO DE 2025

DIRIGIDO A: Talento Humano

OBJETIVO: Socializar con el talento humano la ruta de acción para la solución de controversias que intervengan con la prestación del servicio, a través de mejoras, prevenciones y motivaciones.

PROCEDIMIENTO: siendo las 01:00am del 15 de agosto de 2025 la responsable del servicio socializa con el talento humano:

- **INTRODUCCION**: Vivimos en el trabajo gran parte del día, realizando tareas en solitario o en grupo, manteniendo relaciones personales de forma continua, esto hace que surjan desacuerdos, otros puntos de vista y que se generen importantes tensiones emocionales. Estas situaciones dan lugar a los conflictos laborales, controversias e inconvenientes. Los conflictos laborales y las controversias son un riesgo psicosocial presente en todos los lugares de trabajo, que por lo general no son tenidos en cuenta, ni evaluados ni gestionados. Se podría llegar a generar un daño a la salud mental de los trabajadores y perjudicar el entorno laboral y familiar. Estos conflictos no se pueden evitar pero si se pueden minimizar, prevenir y resolver gracias a los protocolos
- **OBJETIVO**: Promover la solución de controversias e inconvenientes del talento humano que intervenga en la prestación del servicio. A través de: Prevenir conflictos resolviendo quejas para que no se conviertan en conflictos más grandes; Resolver problemas lo más rápidamente posible, afrontando las quejas en su inicio; Crear y fomentar la confianza entre los todos empleados; Mejorar la toma de decisiones en todos los niveles, con la participación de todo el talento humano; Promover intereses comunes; Hacer que la motivación de los empleados crezca, mediante la participación y la involucración del talento humano.
- **CONFLICTO LABORAL**: Un conflicto laboral se puede entender como una disputa entre miembros de una organización a causa de diferencias de opinión, percepción o problemas de relación. Características:

  ✓ Son inevitables: no se puede pretender que jamás existan desacuerdos. En las relaciones entre personas es normal que surjan desacuerdos o diferencias de pareceres.

  ✓ Son necesarios: aunque se suelen considerar como un problema, lo cierto es que también son imprescindibles para el crecimiento profesional.

Scanned with CamScanner



✓ Son peligrosos: estos conflictos tienen la cualidad de poder ser beneficiosos o perjudiciales. En caso de que no se atajen a tiempo o no se encaren de la manera adecuada, podría suponer riesgos para el jardín o los trabajadores implicados en el conflicto.

- **TIPOS DE CONFLICTO:**

  ✓ Conflicto intrapersonal, este tipo de conflictos se dan con uno mismo, por ejemplo, al tener que realizar ordenes que van en contra de los propios valores o en contra de las propias formas de trabajar.

  ✓ Conflicto interpersonal, este tipo de conflictos afecta a varias personas de la empresa, independientemente del nivel organizativo que tengan.

  ✓ Conflicto intergrupal, este tipo de conflictos se dan entre los trabajadores de un mismo equipo de trabajo.

  ✓ Conflicto de intereses, este tipo de conflictos surgen cuando al menos un trabajador/a o varios anteponen su propio interés al del resto.

- **CONSECUENCIAS DEL CONFLICTO:**

  ✓ Físicas como estrés, hipertensión arterial, alteraciones metabólicas, consumo de sustancias psicoactivas como el alcohol, desórdenes músculo- esqueléticos, trastornos cardiovasculares, ansiedad e irritabilidad, etc.

  ✓ Psicológicas: desórdenes afectivos, depresión, baja autoestima y desmotivación.

  ✓ Conflicto trabajo-familia: grandes cargas laborales que no facilitan cumplir con las responsabilidades familiares, bajos niveles de compromiso con la organización, ansiedad, consecuencias psicológicas y hostilidades en casa.

  ✓ Violencia laboral y/o acoso laboral: un conflicto laboral mal llevado puede derivar en violencia laboral o incluso en prácticas de acoso laboral".

- **COMO EVITAR ESTOS CONFLICTOS:** DEFINIR LIMITES, todos deben saber cuales son las normas, valores y códigos de conductos del jardín. BIENESTAR LABORAL, consiste en realizar actividades que sirven para que los compañeros de trabajo se conozcan mejor entre sí. USAR LA EMPATIA, hay que entender que todos tenemos una opinión y una forma de ser diferente, se debe tener la capacidad de conciliar antes de llegar a un conflicto.
- **COMO RESOLVER ESTOS CONFLICTOS:** se debe saber como detectar que existe un conflicto y su causa, el objetivo es la prevención ante la creación de conflictos negativos que promueve una cultura positiva de trabajo, que no se fomenten rumores, se respeten las ideas de los compañeros y se use un dialogo constructivo.
- **HERRAMIENTAS CLAVES:**
  - NEGOCIACION: las partes implicadas resuelven el conflicto directamente.
  - MEDIACION: las partes implicadas cuentan con un tercero es neutral e imparcial, facilita el dialogo, empatía y saber escucharse entre las partes implicadas, procurando que ellas dejen de centrarse en sus posiciones, buscando alternativas de solución al conflicto.

Scanned with CamScanner



- **CONCILIACION:** esta tercera persona, puede tener alternativas de resolución que pueden ser aceptadas por ambas partes siendo lo más justa posible.
- **ARBITRAJE:** la tercera persona tiene la capacidad de tomar una decisión si no existe autonomía de las partes en relacion con el resultado del arbitraje.

Scanned with CamScanner

FUNDACION SOCIAL CASTILLO SAN LUCAS
J.I Castillo San Lucas Calle 40 B Bis Sur # 11 - 86
Teléfono 3102932499

TEMA: SOCIALIZACION – RUTAS DE ACCION PARA SOLUCION DE CONTROVERSIAS INCONVENIENTES DEL TALENTO HUMANO **FECHA:** 15 de agosto de 2025

LUZ STELLA SAENZ	Luz Stella Saenz P.
MELIZ AVILA	MELISSA AVILA
DIANA VARGAS	Diana Vargas
ANDRES RICARDO	
LOLA CEBALLOS	Lola ceballos.
MARTHA VALLES	Martha valles
YENNI LOZANO	Yenny Lozano
WENDY CORREA	
MARIA DE LA PAZ VALERO	Maria Paz Valero Calderon.
LAURA KATHERIN MATEUS	Laura Mateus. O.
JENNIFER ALONSO	Jennifer Alonso C.
GLORIA VARGAS	Gloria Vargas.
SIRLEY POSADA	Sirley Posada Bautista.
ANDREA JIMENEZ	Andrea Jiménez
MARILUZ CUESTA	
FLORALBA OSMA	Floralba Bernal Osma
OLA GUTIERREZ	Olga Gutierrez.
MONICA SANCHEZ	Mónica Sánchez T.
CARLOS ANDRES MORALES	
MARTHA VALLES	Martha Valles
MARIA URREA	

Ingrid Moreno
John Jairo Gomez
Liz Stella Diaz R.

Ingrid Moreno

Scanned with CamScanner