



JARDÍN INFANTIL EMMA Y ANTONIO

MANUAL INSTITUCIONAL

**ESTRATEGIAS PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS E
INCONVENIENTES**

Fundación Social Castillo San Lucas

Bogotá D.C.

Vigencia: 2025 – 2026



OBJETIVO GENERAL:

Establecer acuerdos, lineamientos y estrategias claras para la prevención, identificación, atención y resolución oportuna de conflictos interpersonales que puedan presentarse en los diferentes espacios del Jardín Infantil Emma y Antonio, garantizando un ambiente laboral armónico, respetuoso y colaborativo entre los y las colaboradoras de la Fundación Social Castillo San Lucas, favoreciendo el bienestar institucional y el cumplimiento adecuado de las funciones asignadas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar de manera oportuna las situaciones o factores que generen conflictos durante los espacios laborales, los cuales puedan afectar el desarrollo adecuado de las responsabilidades, el clima organizacional y el bienestar emocional del colaborador o colaboradora de la unidad operativa.
- Fomentar hábitos de responsabilidad, respeto, tolerancia, empatía y comunicación asertiva, con el fin de fortalecer las relaciones interpersonales, prevenir conflictos laborales y promover un ambiente laboral sano y constructivo.
- Implementar estrategias, mecanismos y procedimientos institucionales para la atención, intervención y resolución de los conflictos que se presenten, garantizando el acompañamiento oportuno y adecuado de las personas involucradas, así como el seguimiento a los acuerdos establecidos.

El presente protocolo se aplicará en cualquier caso de conflicto interpersonal que se presente entre los colaboradores y colaboradoras de la unidad operativa Jardín Infantil Emma y Antonio, garantizando el respeto por los derechos, deberes y normas institucionales.



INTRODUCCIÓN

Las relaciones humanas se entienden como la interacción que se establece entre los individuos que conforman un grupo social o laboral, en donde existen distintos niveles jerárquicos, roles y responsabilidades que influyen directamente en la convivencia y el desarrollo de las actividades institucionales. Estas relaciones se basan en los vínculos que se construyen entre los miembros, los cuales pueden generar experiencias positivas o negativas, dependiendo de la calidad de la comunicación, el respeto mutuo y la comprensión interpersonal.

Dentro de un entorno laboral, especialmente en el ámbito educativo, es fundamental promover relaciones basadas en el respeto, la tolerancia, la cooperación y la empatía, ya que estas favorecen el cumplimiento de los objetivos institucionales y contribuyen al bienestar integral del talento humano.

Es importante reconocer que cada persona posee características propias relacionadas con su historia de vida, sistema de crianza, nivel educativo, valores, creencias, rasgos de personalidad y comportamiento, los cuales influyen en su forma de relacionarse, comunicarse y resolver situaciones de conflicto.

Por esta razón, el Jardín Infantil Emma y Antonio establece el presente documento como una herramienta institucional que orienta la prevención, manejo y solución de controversias e inconvenientes, promoviendo estrategias que fortalezcan la convivencia laboral y el trabajo en equipo.



BASE LEGAL Y TEÓRICA - RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

La base legal para la resolución de conflictos en el ámbito laboral en Colombia se encuentra sustentada principalmente en el Código Sustantivo del Trabajo, el cual regula las relaciones laborales entre empleadores y trabajadores, estableciendo derechos, deberes y mecanismos de solución de controversias.

Asimismo, la Ley 640 de 2001 regula la conciliación extrajudicial en derecho como un mecanismo alternativo de solución de conflictos, permitiendo que las partes involucradas puedan llegar a acuerdos de manera voluntaria, pacífica y concertada, evitando procesos judiciales prolongados.

De igual manera, la Ley 361 de 1997 garantiza los derechos de las personas con discapacidad, promoviendo su inclusión laboral y estableciendo medidas de protección contra la discriminación, así como mecanismos para la resolución de conflictos relacionados con el entorno laboral.

El Ministerio del Trabajo, a través de resoluciones, circulares y lineamientos, establece orientaciones para la promoción de ambientes laborales saludables, la prevención de conflictos y el fortalecimiento de la convivencia laboral.

El cumplimiento de estas normativas permite garantizar un ambiente laboral equitativo, respetuoso e inclusivo, favoreciendo la resolución adecuada de conflictos y la protección de los derechos de los trabajadores.



Definición del conflicto:

El conflicto es una circunstancia en la cual dos o más personas perciben que sus intereses, necesidades, opiniones o valores son incompatibles o contrapuestos, generando desacuerdos, tensiones o confrontaciones que pueden afectar la convivencia y el desarrollo adecuado de las actividades laborales.

El conflicto es una situación natural dentro de las relaciones humanas y, cuando es manejado de manera adecuada, puede convertirse en una oportunidad de aprendizaje, crecimiento personal y fortalecimiento de las relaciones interpersonales.

Naturaleza del conflicto:

El conflicto es inherente a la naturaleza humana, ya que cada persona posee diferentes formas de pensar, sentir y actuar, lo que puede generar desacuerdos en determinados momentos.

Estos conflictos pueden surgir por diferencias en la comunicación, interpretación de normas, cumplimiento de funciones, estilos de trabajo, factores emocionales o situaciones personales, entre otros.

Por ello, es fundamental contar con estrategias institucionales que permitan abordar los conflictos de manera adecuada, promoviendo el diálogo, la comprensión y la búsqueda de soluciones constructivas.

Tipos de conflicto:

La clasificación de los conflictos responde al carácter del titular de los intereses comprometidos.

a) Colectivos:

Se presentan cuando el interés afectado corresponde a un grupo de trabajadores o a la totalidad del talento humano, afectando el funcionamiento general de la institución.



b) Individuales:

Se presentan cuando el conflicto involucra a uno o varios trabajadores de manera particular, afectando sus relaciones interpersonales o el cumplimiento de sus funciones.

c) La conciliación:

Es un proceso de resolución de conflictos mediante el cual una tercera persona imparcial facilita el diálogo entre las partes involucradas, con el fin de que estas puedan llegar a acuerdos voluntarios, respetuosos y equitativos, evitando situaciones de mayor gravedad o procesos disciplinarios.

Sistema de solución de conflictos:

El Jardín Infantil Emma y Antonio cuenta con un sistema institucional para la solución de conflictos, el cual se desarrolla a través del conducto regular establecido.

Inicialmente, la dirección o responsable de la unidad operativa interviene de manera directa mediante el diálogo y la orientación, buscando una solución oportuna y adecuada.

En caso de que el conflicto persista, se informa a las directivas de la Fundación Social Castillo San Lucas, quienes podrán solicitar el acompañamiento del profesional en psicología o del área administrativa, con el fin de realizar una intervención integral y adecuada.

Este proceso garantiza el respeto por las partes involucradas, la confidencialidad de la información y la búsqueda de soluciones que favorezcan el bienestar institucional.

TALENTO HUMANO

El talento humano constituye el eje fundamental del funcionamiento institucional, por lo cual es indispensable promover un ambiente laboral armónico y respetuoso.



Para ello, el Jardín Infantil Emma y Antonio ha establecido dos fases para la resolución de conflictos, las cuales han sido socializadas con la dirección y administración de la Fundación Social Castillo San Lucas.

1° FASE:

- Definir el conflicto de manera clara y objetiva.
 - Describir el conflicto, identificando las personas implicadas, el origen, el desarrollo y la situación actual.
 - Recopilar toda la información necesaria que permita comprender el conflicto.
 - Establecer objetivos orientados a la solución del conflicto.
 - Diseñar posibles soluciones teniendo en cuenta sus consecuencias.
 - Seleccionar la solución más adecuada.
 - Elaborar un plan de acción para su implementación.
-

2° FASE:

- Realizar actividades que permitan analizar la situación desde diferentes perspectivas.
 - Promover la empatía, fomentando la comprensión entre las partes involucradas.
 - Adoptar una postura imparcial que permita analizar la situación objetivamente.
-

Pautas específicas:

1. Negociación: Permite que las partes involucradas lleguen a acuerdos mediante el diálogo.
2. Mediación: Intervención de un tercero imparcial que facilita la comunicación.
3. Arbitraje: El responsable de la unidad operativa toma una decisión basada en la situación.



4. Resolución de problemas: Identificación de causas y búsqueda de soluciones.
5. Comunicación efectiva: Promoción del diálogo respetuoso.
6. Establecimiento de plazos: Definir tiempos claros para la solución.
7. Seguimiento: Verificar el cumplimiento de los acuerdos.

CONCLUSIÓN:

La resolución de conflictos requiere disposición, compromiso y apertura al diálogo. Cuando existe respeto, comunicación y voluntad, es posible llegar a acuerdos que fortalezcan las relaciones laborales.

El responsable de la unidad operativa cumple un papel fundamental como mediador, facilitador y orientador, promoviendo soluciones justas, equitativas y constructivas.

RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DISCIPLINA POSITIVA

Se realizarán sesiones de sensibilización y formación dirigidas al talento humano, orientadas a fortalecer habilidades como:

- Comunicación asertiva
- Manejo emocional
- Resolución pacífica de conflictos
- Trabajo en equipo
- Disciplina positiva

El responsable del servicio proporcionará herramientas que permitan prevenir y resolver conflictos de manera adecuada.

REGLAMENTO INTERNO DE CONFLICTOS:

1. Promover la comunicación efectiva.
2. Brindar capacitación en resolución de conflictos.
3. Fomentar la empatía y el respeto.
4. Mantener supervisión activa.



Estas estrategias contribuyen al bienestar institucional y al fortalecimiento del clima laboral.

PADRES DE FAMILIA

Se promoverá la comunicación clara, reuniones periódicas, participación activa y retroalimentación constante, fortaleciendo la confianza entre familias e institución.

GUARDA DE SEGURIDAD

Se garantizará la comunicación clara, capacitación, mediación y acompañamiento institucional para la adecuada resolución de conflictos.

CRONOGRAMA SOCIALIZACIÓN CONTROVERSIAS E INCONVENIENTES

Se desarrollarán jornadas de socialización dirigidas al talento humano mediante actividades pedagógicas, reuniones, asambleas y capacitaciones.

CRONOGRAMA SOLUCION DE CONTROVERSIAS E INCOVENIENTES

FEBRERO				
FECHA	TEMA	RESPONSABLE	DIRIGIDO A	METODOLOGIA
20 DE FEBRERO 2026	SOCIALIZACIÓN DOCUMENTO CONTROVERSIAS E INCONVENIENTES	PROFESIONAL ENCARGADO	TALENTO HUMANO	ASAMBLEA – ACTA
ABRIL				
FECHA	TEMA	RESPONSABLE	DIRIGIDO A	METODOLOGIA
31 ABRIL 2026	PASOS A SEGUIR PARA SOLUCIONAR CONTROVERSIAS E INCOVENIENTES	PROFESIONAL ENCARGADO	TALENTO HUMANO	COMPARTIR – ACTA
JUNIO				
FECHA	TEMA	RESPONSABLE	DIRIGIDO A	METODOLOGIA
5 JUNIO 2026	RESOLUCION DE CONFLICTOS – BIENESTAR LABORAL.	PROFESIONAL ENCARGADO	TALENTO HUMANO	JUEGOS DE MESA
AGOSTO				
FECHA	TEMA	RESPONSABLE	DIRIGIDO A	METODOLOGIA
21 AGOSTO 2026	CONOZCO COMO RESOLVER CONTROVERSIAS E INCOVENIENTES	PROFESIONAL ENCARGADO	TALENTO HUMANO	CONCENTRECE - EVALUACION
OCTUBRE				
FECHA	TEMA	RESPONSABLE	DIRIGIDO A	METODOLOGIA
23 OCTUBRE 2026	RUTA PARA RESOLVER CONTROVERSIAS E INCOVENIENTES	PROFESIONAL ENCARGADO	TALENTO HUMANO	FOLLETOS