RUTA DE ACCION PARA SOLUCION DE CONTROVERSIAS E INCONVENIENTES DEL TALENTO HUMANO Y TERCEROS QUE INTERVENGA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

JARDIN INFANTIL CASTILLO SAN LUCAS



2026

INTRODUCCIÓN



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,conflictos con terceros 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

Las controversias e inconvenientes no resueltos a menudo acaban en insatisfacción laboral, mal humor, ansiedad, infelicidad, etc. generando un daño en la salud mental de los trabajadores y terceros perjudicando a su entorno laboral y familiar, llegando a afectar también a la organización y producción del lugar de trabajo.

Los conflictos no se pueden evitar, pero si se pueden minimizar, prevenir y resolver gracias a protocolos y procedimientos de resolución de conflictos.





OBJETIVO

Promover la solución de controversias e inconvenientes del talento humano y terceros 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 todos.
- Mejorar la toma de decisiones en todos los niveles, con la participación de todo el talento humano, familias y terceros
- Promover intereses comunes.
- Hacer que la motivación de los empleados crezca, mediante la participación , la involucración del talento humano, familias y terceros







¿QUÉ ES UN 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.
- ✓ 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 nuestro ambiente, independientemente del nivel organizativo que tengan.
- ✓ *Conflicto intragrupal*, 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,tambien con familias y terceros que anteponen su propio interés al del resto.

Sea cual sea el tipo de conflicto y su clasificación, lo más importante es conocer su origen para poder hacer frente al conflicto lo antes posible y que no se convierta en un problema para la salud de las personas afectadas.

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".



¿COMÓ EVITAR ESTOS CONFLICTOS, CONTROVERSIAS E INCONVENIENTES?

- ✓ *Definir límites: todos los miembros deben saber cuáles son las normas, valores y códigos de conducta del jardín.*
- ✓ *Bienestar laboral: Consiste en realizar actividades que sirven para que los compañeros de trabajo se conozcan mejor entre sí. El objetivo es mantener una relación más cercana, que aumente la confianza entre los miembros del equipo. También es importante involucrar a familias y/o terceros para generar un buen ambiente*
- ✓ *Usar la empatía: hay que hacer entender a las personas que todos tienen una opinión y una forma de ser, y que no siempre pueden coincidir. El equipo de trabajo debe tener capacidad para negociar antes de que surja el conflicto ya sea entre ellos o como familias y/o terceros.*







¿COMÓ PODEMOS RESOLVER CONFLICTOS, CONTROVERSIAS E INCONVENIENTES EN NUESTRO LUGAR DE TRABAJO?

Lo esencial es saber detectar que existe un conflicto y su causa, el objetivo principal es la prevención ante la creación de conflictos negativos, en el caso de que se haya producido el conflicto, se debe de resolver de forma pacífica y serena.



Dentro de las medidas preventivas de los protocolos de resolución de conflictos y controversias se debe de promover una cultura de trabajo positiva, en la que no se fomenten los rumores, se respeten las ideas de otros compañeros, se use el dialogo constructivo y se favorezca un ambiente óptimo de trabajo.

HERRAMIENTAS CLAVES EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Negociación, las partes implicadas resuelven el conflicto directamente.

Mediación, las partes implicadas cuentan con la ayuda de una tercera persona que es neutral e imparcial, sin proponer ni tomar soluciones diferentes a las propuestas por alguno de los implicados. El papel del mediador es facilitar el diálogo, empatía y saber escucharse entre las partes implicadas, procurando que ellas dejen de centrarse en sus posiciones, buscando alternativas de solución al conflicto que puedan satisfacer necesidades e intereses.

Conciliación, esta tercera persona, puede proponer alternativas de resolución que pueden ser aceptadas por las partes. Esta alternativa debe ser lo más justa posible

Arbitraje, la tercera persona, tiene capacidad de tomar una decisión referente al conflicto, si no existe autonomía de las partes en relación con el resultado del arbitraje.