



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

MANEJO DE LOS CONFLICTOS DENTRO DE LA EMPRESA Y LAS
DECISIONES TOMADAS PARA SUPERARLOS.

CHÁVEZ CEME JENNY CRISTINA

MACHALA
2016



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

MANEJO DE LOS CONFLICTOS DENTRO DE LA EMPRESA Y LAS
DECISIONES TOMADAS PARA SUPERARLOS.

CHÁVEZ CEME JENNY CRISTINA

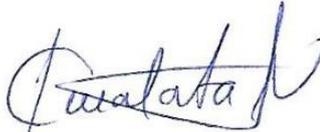
MACHALA
2016

Nota de aceptación:

Quienes suscriben ENDERICA ARMIJOS HERMAN ORLANDO, CUNALATA NARANJO JORGE ENRIQUE y LAINES ALVAREZ YOLANDA MARIA, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado MANEJO DE LOS CONFLICTOS DENTRO DE LA EMPRESA Y LAS DECISIONES TOMADAS PARA SUPERARLOS., hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



ENDERICA ARMIJOS HERMAN ORLANDO
0703533109
ESPECIALISTA 1



CUNALATA NARANJO JORGE ENRIQUE
0701795015
ESPECIALISTA 2



LAINES ALVAREZ YOLANDA MARIA
0702732835
ESPECIALISTA 3



MONTERO ORDONEZ LUIS FELIPE
0702696352
ESPECIALISTA SUPLENTE

Machala, 26 de septiembre de 2016

Urkund Analysis Result

Analysed Document: CHAVEZ CEME JENNY CRISTINA..pdf (D21115435)
Submitted: 2016-07-19 01:04:00
Submitted By: jenny_crisch@hotmail.es
Significance: 2 %

Sources included in the report:

<https://www.scribd.com/document/266390165/Criminologia-y-medios-alternos-de-solucion-de-conflictos>

Instances where selected sources appear:

1

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

El que suscribe, CHÁVEZ CEME JENNY CRISTINA, en calidad de autor del siguiente trabajo escrito titulado MANEJO DE LOS CONFLICTOS DENTRO DE LA EMPRESA Y LAS DECISIONES TOMADAS PARA SUPERARLOS., otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

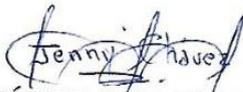
El autor declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

El autor como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que él asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 26 de septiembre de 2016



CHÁVEZ CEME JENNY CRISTINA
0705888204

CUBIERTA

PORTADA

RESUMEN

El manejo del personal se basa en un buen criterio por parte de la persona que está a cargo de un departamento o de una empresa en la cual se desempeña. Pero a pesar de esto siempre habrá conflictos entre las personas que laboran por un motivo ya sea profesional, personal o ajeno a la empresa. Por esta razón se deben saber identificar los problemas a tiempo para saber qué solución tomar, basándonos en ciertos puntos que deben ser considerados para así no desestabilizar al personal, dichos puntos están expuesto en el presente trabajo y que al ser interpretados correctamente nos servirán de pautas para salir adelante y manejar situaciones de esta índole en cualquier lugar donde cumplamos nuestras funciones. No se debe olvidar que toda empresa tiene un reglamento interno el mismo que indica todas las prohibiciones y sanciones que se darán en caso de incumplirlo. En si una buena platica con las partes involucradas , escuchando las opiniones y causas que originaron un desacuerdo podrán ser pasadas por alto si ambas partes se comprometen a trabajar en armonía por el bien de la empresa y no por el de cada uno , ya que de ellos depende el éxito de la empresa donde prestan sus servicios.

PALABRAS CLAVES: Manejo del personal, empresa, conflicto, reglamento interno, prohibiciones y sanciones.

ABSTRACT

Personnel management is based on a judgment by the person in charge of a department or a company in which they work. But despite this there will always be conflicts between people who work for a reason whether professional, personal or outside the company. For this reason they should be able to identify problems early to know what to take solution, based on certain points that should be considered so as not to destabilize the staff, these points are discussed in this paper and when interpreted correctly we will serve as guidelines to get ahead and handle such situations anywhere fulfill our duties. One should not forget that every company has the same internal rules indicating all prohibitions and sanctions to be given in case of fulfilling it. Whether a good talk with the parties involved, listening to the opinions and causes that a disagreement may be overlooked if both parties agree to work in harmony for the good of the company and not by each other, since they depend on the success of the place where they serve.

KEYWORDS: Personnel management, business, conflict, rules, prohibitions and sanctions.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
CUBIERTA	1
PORTADA	2
RESUMEN.....	3
ABSTRACT	3
ÍNDICE GENERAL.....	4
JUSTIFICACIÓN	6
INTRODUCCIÓN.....	7
1. Manejo de los conflictos dentro de la empresa y las decisiones tomadas para superarlos.....	8
1.2. Importancia del manejo del personal en las organizaciones.....	8
1.3. Factores a tener en cuenta para poder dirigir eficientemente una empresa	8
1.4. Los conflictos que suelen suceder en una empresa.....	9
1.5. Manejo de conflictos dentro de una empresa.....	9
1.6. Métodos y sugerencias a tomar en cuenta para dar solución a los conflictos que se originen en una empresa	9
1.6.1. Resolver el conflicto	10
1.6.2. Estimular el conflicto.....	10
1.7. Principales Fuentes para que surjan los conflictos.....	10
1.8. Diferentes clases de conflictos que suelen suscitarse	10
1.8.1. Conflictos basados en intereses	10
1.8.2. Conflictos estructurales	10
1.8.3. Conflictos de valores.....	11
1.8.4. Conflictos de relaciones	11
1.8.5. Conflictos de información	11
1.9. Estilos y estrategias en el manejo de conflictos.....	11
El estilo forzar	11
1.9.1. Estilo ceder.....	11
1.9.2. Estilo evitar	11
1.9.3. Estilo comprometer	11

1.10.	Recomendaciones generales	12
1.11.	Conflictos entre personas de un mismo departamento.....	12
1.12.	Los conflictos en oficinas más comunes	12
1.12.1.	Solución: reglamento interno.....	13
1.12.2.	Uso desmedido de internet y redes sociales	13
1.12.3.	Solución: evaluaciones de desempeño	13
1.12.4.	Chismes y rumores laborales	13
1.12.5.	Solución: comunicación e inteligencia emocional	13
1.13.	El idioma	13
	Solución:	13
1.14.	La importancia de un reglamento interno en una empresa	14
1.14.1.	Puntos clave de un reglamento interno	14
2.	Cuadro explicativo del problema.....	15
2.1.	Solución del problema	16
2.2.	Decisiones tomadas en mutuo acuerdo con las dos partes y basándose en el reglamento interno	16
	CONCLUSIONES.....	17
	BIBLIOGRAFÍA.....	18
	ANEXO.....	19
	Desarrollo del caso práctico	19

JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo demuestra la importancia que tiene para el autor y para las partes interesadas en un futuro donde busquen información sobre el manejo de conflictos en una empresa.

Se aplicaran todos los conocimientos adquiridos durante los años de estudios, y la aplicación de los mismos en la realización de este trabajo.

La investigación refleja cómo se puede tomar medidas ante situaciones en donde los implicados son personas que trabajan en una empresa y por diferencia o malos entendidos pueden ocasionar discrepancia y desorden en el ambiente.

La utilización de papers, los cursos virtuales dados por la universidad y el entendimiento de todos estos recursos permitieron la realización de este trabajo de una manera más efectiva.

Ante tales circunstancias el trabajo se enfoca en la “MANEJO DE LOS CONFLICTOS DENTRO DE LA EMPRESA Y LAS DECISIONES TOMADAS PARA SUPERARLO.”

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas publicitarias son parte fundamental para el éxito de otras, ya que se enfocan en dar a conocer un nombre, o una marca y el posicionamiento a nivel local o internacional.

Sin embargo muchas de estas empresas como otras tienen personal laborando que a veces son de diferentes países y por ende hablan diferentes idiomas, casos como las transnacionales o firmas extranjeras residentes en el país, a razón de esto se han ocasionado conflictos entre el personal lo que sin ninguna duda afecta en los objetivos de la empresa.

Los valores y principios son de suma importancia para la convivencia pacífica de todos los seres humanos y son aplicados en los ámbitos familiar, institucional o de la sociedad. (Palma, 2011)

El manejo del personal es pilar fundamental para sobrellevar estos problemas, con decisiones tomadas basándose en un buen juicio entre las partes involucradas que permitan dejar claro cada punto de discusión.

El objetivo de este trabajo es dar a conocer cuál es la importancia del manejo del personal, los factores a tomar en cuenta que clase de conflictos son los más comunes entre personas que laborar en un mismo departamento, las decisiones que deben tomarse y el efecto que tendrán.

Tener en cuenta también que toda empresa tiene un reglamento interno, que todo el personal debe recordar y poner en práctica lo que estipula el reglamento interno y las consecuencias de no respetar y cumplir sus fines por el cual fue elaborado.

La solución del caso práctico en este proyecto permitirá tener una visión diferente ante el manejo de conflictos y como se pueden solucionar de una forma salomónica sin tener que llegar a extremos, claro está que el personal encargado tomara sus decisiones en base a su punto de vista.

1. Manejo de los conflictos dentro de la empresa y las decisiones tomadas para superarlos

La agencia de publicidad cumple un rol socio estratégico, ya que ayuda a más empresas ya sea en su crecimiento, ventas, expansión internacional, etc. (Parreño, García Ochoa, & Manzano, 2012)

La empresa de publicidad se encarga de brindar un servicio específico que ayudan a las otras empresas a mejorar sus ventas y su crecimiento ya sea a nivel local o internacional.

1.2. Importancia del manejo del personal en las organizaciones

Las emociones de las personas van de la mano con su inteligencia emocional, ya que no en todas las ocasiones el empleador actuara de la misma manera por eso es un factor que influye decisivamente en la efectividad organizacional. (Núñez, Espinal, & Rivera , 2014)

Es lo primero en priorizar para que nuestra empresa pueda desenvolverse con éxito, ya que un personal con la motivación necesaria podrá realizar sus funciones de una manera mejor, ya que cuenta con la confianza.

1.3. Factores a tener en cuenta para poder dirigir eficientemente una empresa

1. Informar al personal sobre los reglamentos de una empresa
2. Dar motivación al personal
3. Mantener una buena comunicación con los empleados
4. Dar ejemplos de valores y ética profesional
5. Evitar problemas entre el personal
6. Dirigir al personal de una manera respetuosa

1.4. Los conflictos que suelen suceder en una empresa

Un conflicto es un proceso dinámico y complejo que se alimenta de emociones. Por lo tanto para entender los procesos de gestión de conflictos, es necesario estudiar las influencias de las variables emocionales que rodean las disputas. (Montes, Rodríguez, & Serrano , 2014)

Un conflicto afecta a la empresa de tal manera que puede deteriorar el desarrollo de la actividad, no todos los conflictos tienen la misma importancia ya que unos son más graves que otros lo importante es que se deban solucionar de la mejor manera y tomando en cuenta los reglamentos que tiene la empresa.

1.5. Manejo de conflictos dentro de una empresa

Al hablar de conflictos se deben considerar la influencia que tiene en las organizaciones ya que este término expresa confrontación entre persona o un grupo. (Contreras, 2015)

Un buen administrador debe saber manejar todas las situaciones que se le van a presentar a lo largo de su gestión.

1.6. Métodos y sugerencias a tomar en cuenta para dar solución a los conflictos que se originen en una empresa

Ante esta situación, emergen los medios alternos de solución de conflictos como una posible válvula de escape a la problemática actual, buscando que no haya ganadores ni perdedores sino personas que se responsabilicen de sus acciones, sin salir del sistema social. (Tolentino, 2012)

Para solucionar un conflicto laboral primero debe informar acerca de lo ocurrido e identificar a las partes involucradas, y así identificar qué clase de conflicto es para tomar la decisión correcta y solucionarlo.

Reducir el conflicto es realizar cambios organizacionales para evitar dichas confrontaciones, mediante cambios en las metas en donde puedan participar todos los trabajadores.

1.6.1. Resolver el conflicto.- En este método sería bueno implementar estrategias que de otra forma deben ser acertadas al momento de tomar cualquier decisión.

1.6.2. Estimular el conflicto.- Puede darse de una forma en la cual se dejen ver las falencias de la empresa, para así darle una nueva estructura organizacional y alentado la competencia interna de una manera sana.

1.7. Principales Fuentes para que surjan los conflictos

Existen varias fuentes de conflictos entre ellas tenemos:

- Mala comunicación
- Imperfecciones en las tareas realizadas
- Diferencia interpersonales en valores

1.8. Diferentes clases de conflictos que suelen suscitarse

Los trabajadores deben tener lealtad hacia la empresa donde cumplen sus funciones, por lo tanto no deben privilegiar su interés ni los de personas ajenas frente a los propios de la organización (Sabogal, 2014)

1.8.1. Conflictos basados en intereses

Consiste específicamente en los intereses y no en la posiciones de las personas, para así dar solución a los intereses de las dos partes.

1.8.2. Conflictos estructurales

Se da por no saber distribuir de una forma justa los recursos con los que cuenta la empresa.

1.8.3. Conflictos de valores

Se origina por los diferentes puntos de vista que dan las personas que laboran dentro de una empresa al momento de solucionar algún problema.

1.8.4. Conflictos de relaciones

Se da por la falta de comunicación y comportamientos negativos reiterados entre las personas que laboran en la empresa.

1.8.5. Conflictos de información

Se da por la falta de información y diferencias de criterios más relevantes entre el personal.

1.9. Estilos y estrategias en el manejo de conflictos

Al momento que se suscite algún conflicto debemos tener en cuenta que todas las personas no van a reaccionar de la misma manera.

Las empresas o las personas encargadas deben guiarse en los siguientes estilos de manejos de conflictos:

El estilo forzar, se trata de defender los intereses propios sin tomar en cuenta lo expuesto por los demás.

1.9.1. Estilo ceder.- Las aplican las personas que valoran más las relaciones dentro de la empresa que el objetivo personal.

1.9.2. Estilo evitar.- Las emplean las personas que tratan de evitar problemas al momento de dar a conocer alguna falencia dentro de la empresa y que deben ser resueltos por otras personas.

1.9.3. Estilo comprometer.- Con este estilo las dos partes llegan al compromiso de ceder algo ósea dividir diferencias y llegar a un acuerdo mutuo.

1.9.4. Estilo colaborar.- Con este estilo las personas encargadas buscan trabajar con la otra parte, para encontrar una solución que pueda ayudar a ambos.

1.10. Recomendaciones generales

Una vez suscitado el conflicto se recomienda lo siguiente:

- Realizar un estudio al problema para obtener la información necesaria.
- Implementar una metodología para dar solución a dicho problema.
- Debe hacer un buen ambiente donde ambas partes puedan debatir.
- Tomar en cuenta las opiniones de cada parte.
- Encontrar solución al problema.
- Informar sobre lo encontrado en dicho caso
- Reconocer las prioridades y los tiempos
- Se pueden organizar grupos que ayuden a solucionar el conflicto.

1.11. Conflictos entre personas de un mismo departamento

Actualmente los conflictos se generan en la actualidad por los procesos de cambios presentes en las actuales empresas y la diversidad de personas que trabajan en las empresas a su vez esta son las únicas que pueden minimizarlos. (Hernandez & Mosquera, 2011)

Trata sobre los inconvenientes o desacuerdos que tienen las personas que se encuentran cumpliendo sus obligaciones en un mismo lugar, ya sean originados estos conflictos por colegas del mismo nivel jerárquico o responsables de esta área con sus subordinados.

1.12. Los conflictos en oficinas más comunes

Tenemos tres conflictos más comunes que perjudican silenciosamente a la empresa los cuales son:

Pequeños espacios o volumen alto, se da cuando uno de los compañeros de trabajo realiza una llamada telefónica y esto aturde a toda la oficina, ya que el uso desmedido del volumen perjudica la concentración de los que lo rodean.

1.12.1. Solución: reglamento interno

Toda empresa cuenta con uno ya que ahí se detalla las obligaciones y prohibiciones que deben acogerse los trabajadores, en relación a sus labores.

1.12.2. Uso desmedido de internet y redes sociales

Esto se da cuando los trabajadores realizan un mal uso de la tecnología y redes sociales y esto provoca un problema laboral.

1.12.3. Solución: evaluaciones de desempeño

Se debería bloquear el uso de redes sociales para que así los trabajadores no tengan ninguna clase de desconcentración.

1.12.4. Chismes y rumores laborales

Los chismes y rumores laborales inician con una persona negativa y eso causa distorsión en la información y este conflicto perjudica a todo el personal y a la empresa.

1.12.5. Solución: comunicación e inteligencia emocional

Mantener un buen ambiente laboral, manejar la situación con inteligencia emocional y abrir canales de comunicación con los trabajadores para evitar problemas graves.

1.13. El idioma

La mayoría de conflictos que se dan en las empresas entre el personal son los idiomáticos, ya que hay empresas que tienen colaboradores de diferentes países, cabe recalcar que este no es el único ocasionante de conflicto entre el personal. (González, 2012)

Esto se da en las empresas multinacionales donde sus empleados hablan diferentes idiomas lo que puede presentar un obstáculo importante para el éxito de la misma.

Solución:

Una solución efectiva es de realizar clases en los lugares de trabajo entre ellos mismo, o a su vez implementar sistemas de traductores multilingües a los equipos.

1.14. La importancia de un reglamento interno en una empresa

El reglamento tiene como objetivo simplificar los intercambios o interrelaciones del personal dentro de una empresa, actualmente se han convertido en conductos rígidos que obligan a trabajar de una determinada manera. (Julià, 2014)

Son todas las normas establecidas y aceptadas que regulan el funcionamiento de una organización, para que este exista y se cumpla debe haber un orden jerárquico y una autoridad capaz de hacer cumplir a cabalidad todas las normativas establecidas en dicho reglamento.

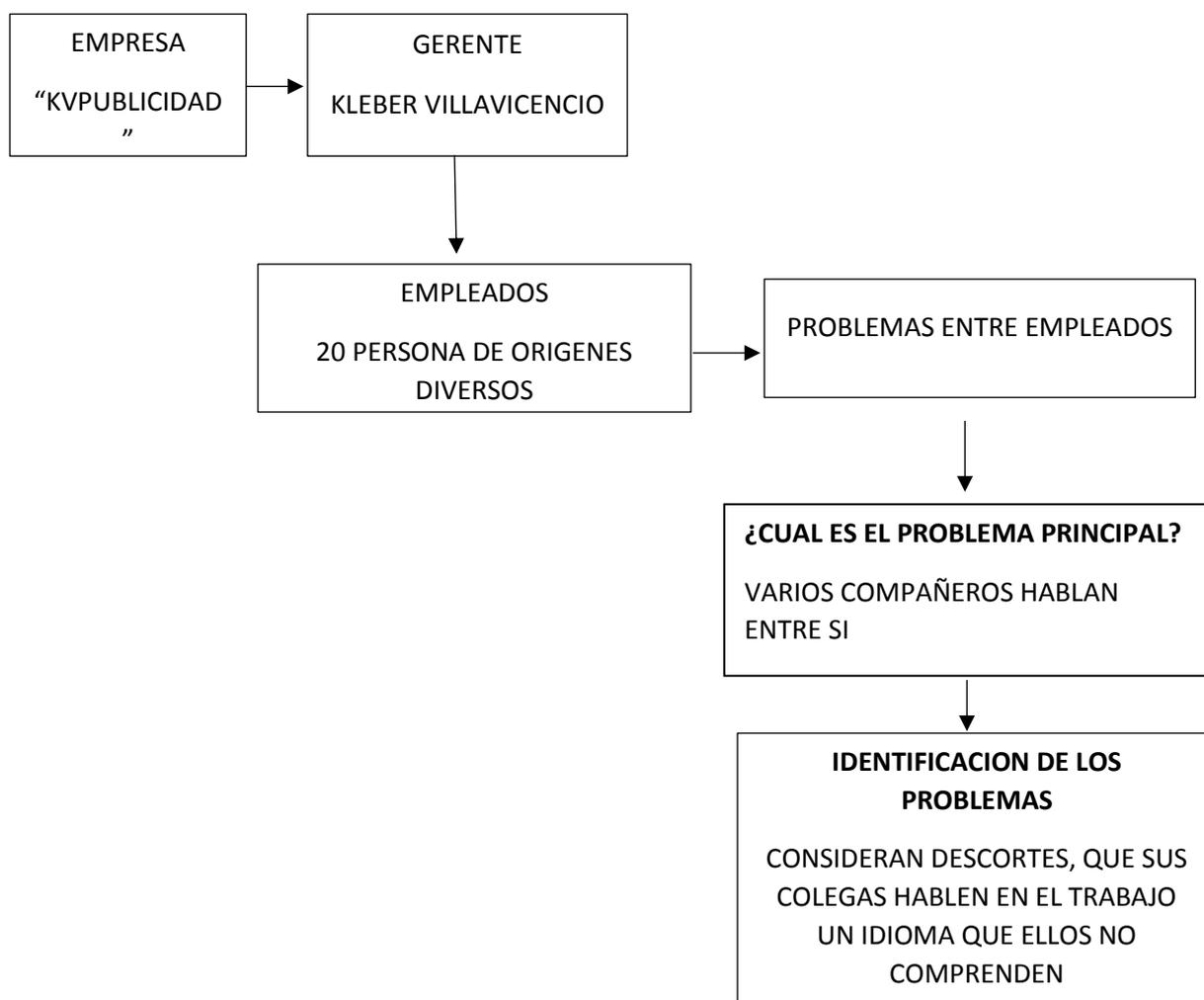
El reglamento interno es de vital importancia para ahorrarse malos entendidos con los trabajadores al momento de ser contratados, por eso al momento de ingresar a una empresa se le debe dar un ejemplar del mismo en donde el trabajador reconoce acepta todo lo estipulado.

1.14.1. Puntos clave de un reglamento interno

- ✓ Condiciones de ingreso y renuncia
- ✓ Forma de remuneración
- ✓ Horarios, asistencia y puntualidad
- ✓ Prohibiciones
- ✓ Sanciones y medidas disciplinarias
- ✓ Ausencias por enfermedad
- ✓ Domicilio
- ✓ Accidentes de trabajo.

2. Cuadro explicativo del problema

Grafico # 1



ELABORADO POR: El autor

2.1. Solución del problema

Una vez reconocido el problema el Señor Kleber Villavicencio expuso:

- a.- Realizar una reunión con todas las partes implicadas
- b.- Exponer ante todos la situación.
- c.- Recalcar lo estipulado en el reglamento interno
- d.- Llamar a las dos partes y que expongan su punto de vista
- e.- Tomar decisiones.

2.2. Decisiones tomadas en mutuo acuerdo con las dos partes y basándose en el reglamento interno

- 1.- Prohibido durante las horas laborables realizar grupos y conversas extensas que no tengan nada que ver con el trabajo.
- 2.- Exponer que única y exclusivamente se va a hablar español como idioma oficial en la empresa, por respeto a sus compañeros y solo en horas laborables.
- 3.- Un llamado de atención a la parte involucrada, y dejar en claro que en la próxima habrá sanciones más drásticas.
- 4.- Recalcarles que todos son pilar fundamental en la empresa y a su vez nadie tiene preferencia y que de su buen desempeño depende el éxito y la continuidad en la organización.
- 5.- Se realizaran reuniones cada 20 días durante un trimestre para tener un conocimiento del avance en las relaciones del personal.
- 6.- Se propuso que dentro de 15 días la empresa hará una integración lugar, fecha y hora serán confirmadas en los próximos días.
- 7.- Registro de hora y fecha de la reunión y de todo lo concretado y aceptado con la firma de todos los participantes.

CONCLUSIONES

- ✚ Concluido el trabajo se pudo determinar la importancia sobre el manejo del personal para que este pueda desempeñarse en un ambiente tranquilo y sin presión para que cumpla a cabalidad sus funciones.
- ✚ Mediante conceptos básicos sobre conflictos en empresas que si algún problema se está suscitando puede ser detectado a tiempo, y que soluciones tomar, además de la importancia del reglamento interno.
- ✚ Se tiene claro que antes de tomar una decisión se debe consultar a las partes involucradas para tener ambas versiones y así poder analizarlo y poder tomar una sabia decisión.
- ✚ Con la solución del caso práctico se pudo emplear todo los conceptos antes expuestos y de esta forma poder en un futuro tomarlo como ejemplo en caso que ocurra algo similar en un lugar donde nos desempeñemos.

BIBLIOGRAFÍA

- Contreras, R. S. (2015). Conflicto. *Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad*(8), 10.
- González, M. A. (2012). Los conflictos del lenguaje. El lenguaje, una caja de Pandora. *Rastros Rostros*, 14(27), 8.
- Hernandez, J. C., & Mosquera, A. C. (2011). Gerenciando Los Conflictos. *CICAG*, 8(2), 11.
- Julià, J. M. (2014). Reglamentos, reglamentos, reglamentos. *ReVisión: Revista Hispanoamericana de Educación Universitaria de la Informática*, 7(3), 2.
- Montes, C., Rodríguez, D., & Serrano , G. (2014). Estrategias de manejo de conflicto en clave emocional. *Anales de Psicología*, 30(1), 9.
- Núñez, D. C., Espinal, D. J., & Rivera , A. M. (2014). Estrategias para superar situaciones emocionales en la gestión de los Recursos Humanos de la empresa hotelera Grand Paradise Beach Resorts, Bávaro-La Altagracia, periodo 2012-2013. *UCE Ciencia*, 2(2).
- Palma, B. A. (2011). Los valores morales en la conducta personal. *Enfoque UTE*, 2(1), 25.
- Parreño, J. M., García Ochoa, Y. C., & Manzano, J. A. (2012). La publicidad actual: retos y oportunidades. *Pensar la Publicidad. Revista Internacional de Investigaciones Publicitarias*, 6(2), 17.
- Sabogal, L. F. (2014). La responsabilidad de los administradores por conflictos de interés en la empresa de grupo. *Revista e-mercatoria*, 13(2), 24.
- Tolentino, J. A. (2012). Criminología y medios alternos de solución de conflictos. *Archivos de Criminología, Criminalística y Seguridad Privada*, 9(5), 11.

ANEXO

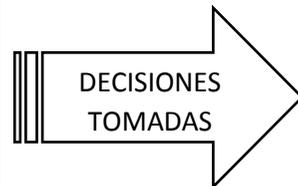
Desarrollo del caso práctico

Kleber Villavicencio es gerente de sucursal de una empresa de publicidad y tiene a su cargo un equipo de 20 personas de orígenes diversos. Cierta día, uno de los integrantes de su equipo de trabajo lo llamo a parte para comentarle que “Varios miembros del grupo estaban descontentos, porque algunos de sus compañeros se la pasaban hablando entre sí”. Cuál era la razón de la molestia? Que consideraban “descortés” que sus colegas hablaran en su trabajo un idioma que ellos no comprendían y esto lo hacía sentir excluidos e incómodos.

¿Qué puede hacer Kleber para remediar la situación?

Solución del problema

- a.- Realizar una reunión con todas las partes implicadas.
- b.- Exponer ante todos la situación.
- c.- Recalcar lo estipulado en el reglamento interno.
- d.- Llamar a las dos partes y que expongan su punto de vista.
- e.- Tomar decisiones.



1.-Prohibido durante las horas laborables realizar grupos y conversas extensas que no tengan nada que ver con el trabajo.

2.- Exponer que única y exclusivamente se va a hablar español como idioma oficial en la empresa, por respeto a sus compañeros y solo en horas laborables.

3.- Un llamado de atención a la parte involucrada, y dejar en claro que en la próxima habrá sanciones más drásticas.

4.- Recalcarles que todos son pilar fundamental en la empresa y a su vez nadie tiene preferencia y que de su buen desempeño depende el éxito y la continuidad en la organización.

5.- Se realizaran reuniones cada 20 días durante un trimestre para tener un conocimiento del avance en las relaciones del personal.

6.- Se propuso que dentro de 15 días la empresa hará una integración lugar, fecha y hora serán confirmadas en los próximos días.

7.- Registro de hora y fecha de la reunión y de todo lo concretado y aceptado con la firma de todos los participantes.

ELABORADO POR: El autor

