

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Nº 001 Versión 01	Página 1 de 5
	PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERNOS	Fecha de elaboración:	15 de enero del 2025
		Área Responsable:	Administración y Adm. Personal
		Aprobación:	Gerencia Regional Gerencia General



PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERNOS

2025

CORPORACIÓN MERCANTIL RECIFE SAC

Tel.
Fax

Dirección: Car. Interoceánica Sur Puerto
Maldonado Iñapari Km 227

Web: www.maderacre.com

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Nº 001 Versión 01	Página 2 de 5
	PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERNOS	Fecha de elaboración:	15 de enero del 2025
		Área Responsable:	Administración y Adm. Personal
		Aprobación:	Gerencia Regional Gerencia General

En cualquier organización pueden surgir diferencias de opinión, desacuerdos o tensiones entre colaboradores, áreas o niveles jerárquicos. Estos conflictos, si no se gestionan adecuadamente, pueden afectar la productividad, el clima laboral y la salud emocional de las personas. Este protocolo tiene como objetivo proporcionar un marco claro para prevenir, manejar y resolver los conflictos internos de forma respetuosa, equitativa y constructiva, promoviendo relaciones laborales saludables.

Objetivo general

Garantizar un proceso interno de resolución de conflictos que favorezca la comunicación, la cooperación y la solución justa de las discrepancias entre colaboradores.

Objetivos específicos

- Prevenir la escalada de desacuerdos mediante estrategias de comunicación efectiva.
- Establecer procedimientos claros para la gestión de conflictos.
- Fomentar un clima laboral basado en el respeto y la colaboración.
- Promover la responsabilidad compartida en la solución de problemas.

Principios del plan

- *Respeto mutuo:* Todas las partes serán escuchadas con apertura y sin prejuicios.
- *Confidencialidad:* La información compartida en el proceso se mantendrá reservada.
- *Imparcialidad:* Las decisiones se tomarán sin favoritismos ni discriminación.
- *Comunicación clara:* Evitar malentendidos mediante un lenguaje respetuoso y asertivo.
- *Solución colaborativa:* Buscar acuerdos que beneficien a todas las partes involucradas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Nº 001 Versión 01	Página 3 de 5
	PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERNOS	Fecha de elaboración:	15 de enero del 2025
		Área Responsable:	Administración y Adm. Personal
		Aprobación:	Gerencia Regional Gerencia General

Estrategia de gestión de conflictos

1. Prevención

- Fomentar espacios de diálogo periódico entre equipos y líderes.
- Capacitar en comunicación asertiva y manejo emocional.
- Detectar señales tempranas de tensiones y abordarlas de inmediato.

2. Manejo

- Intervenir de forma temprana para evitar la escalada.
- Definir un mediador interno (jefe directo, administración de personal o persona designada).
- Mantener un registro escrito del caso y las acciones tomadas.

3. Resolución

- Analizar las causas del conflicto.
- Facilitar reuniones entre las partes para buscar soluciones de mutuo acuerdo.
- Formalizar los acuerdos por escrito y dar seguimiento.

Procedimiento interno

1. Identificación del conflicto: El colaborador o área afectada comunica la situación a su jefe directo o a Administración de Personal.
2. Evaluación inicial: El mediador analiza la naturaleza y gravedad del conflicto.
3. Reunión de mediación: Se reúne a las partes en un espacio neutral para dialogar.
4. Búsqueda de acuerdos: Se plantean opciones y se elige la más viable.
5. Formalización y seguimiento: El acuerdo se documenta y Administración de Personal verifica el cumplimiento.

Métodos alternativos de resolución

- Mediación interna: Un tercero imparcial facilita el diálogo.
- Negociación directa: Las partes resuelven el conflicto de manera autónoma.
- Conciliación: Un mediador propone soluciones concretas.
- Escalamiento: Si no hay solución, se eleva a la Gerencia General.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Nº 001 Versión 01	Página 4 de 5
	PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERNOS	Fecha de elaboración:	15 de enero del 2025
		Área Responsable:	Administración y Adm. Personal
		Aprobación:	Gerencia Regional Gerencia General

Recomendaciones para colaboradores

- Escuchar activamente antes de responder.
- Evitar acusaciones y centrarse en hechos, no en personas.
- Mantener un lenguaje corporal y verbal respetuoso.
- Enfocarse en el problema, no en la culpa.
- Cumplir los acuerdos alcanzados.

Seguimiento y mejora continua

Administración de personal evaluará cada caso para identificar mejoras en el plan y ofrecer capacitaciones cuando sea necesario. Este plan es de uso obligatorio para todos los colaboradores y forma parte de las políticas internas de la organización.

Flujograma del Procedimiento Interno



*Para la formalización de la queja o consulta se debe utilizar el mismo formato habilitado en el Plan de Comunicación Institucional, el cual se encuentra en el Anexo I del presente documento.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Nº 001 Versión 01	Página 5 de 5
	PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERNOS	Fecha de elaboración:	15 de enero del 2025
		Área Responsable:	Administración y Adm. Personal
		Aprobación:	Gerencia Regional Gerencia General

Anexo I: Formato de queja, reclamo y/o sugerencia

FOR. RECIFE – ADP

FORMATO DE QUEJA, RECLAMO Y/O SUGERENCIA

Señores: CORPORACIÓN MERCANTIL RECIFE S.A.C.

Atención: Oficina de Administración de Personal

Yo, _____, identificado con DNI/Carnet de Extranjería N° _____, presento una QUEJA () RECLAMO () SUGERENCIA () ante su despacho.

I. Descripción de los hechos

Sobre el particular procedo a describir los hechos:

LUGAR Y FECHA:

FIRMA