

Software para administración de inventarios

GreenHouse Software

**Plan de Escalamiento de conflictos**

Versión: 0100

Fecha: 12/05/2019

HOJA DE CONTROL

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Proyecto** | Software para administración de inventarios: GreenHouse Software | | |
| **Entregable** | Plan de Escalamiento de conflictos | | |
| **Autor** | Grupo de estudiantes en calidad de ingenieros de software | | |
| **Versión/Edición** | 003 | **Fecha Versión** | 12/05/2019 |
| **Aprobado por** |  | **Fecha Aprobación** | 15/05/2019 |
|  |  | **Nº Total de Páginas** |  |

REGISTRO DE CAMBIOS

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versión** | **Causa del Cambio** | **Responsable del Cambio** | **Fecha del Cambio** |
| 001 | Versión inicial | Jimmy Alexander Pastrana Casteblanco | 12/05/2019 |
| 002 | Corrección restricciones | AFBC | 14/05/2019 |
| 003 | Corrección conflictos | JSFO | 15/05/2019 |

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

|  |
| --- |
| **Nombre y Apellidos** |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

TABLA DE CONTENIDO

[1 Información del Proyecto 4](#_Toc9069132)

[2 Restricciones y premisas 5](#_Toc9069133)

[3 Categorización de tipos de conflictos 6](#_Toc9069134)

[3.1 Conflictos considerados leves 6](#_Toc9069135)

[3.2 Conflictos considerados medios 6](#_Toc9069136)

[3.3 Conflictos considerados graves 6](#_Toc9069137)

[4 Proceso definido para el escalamiento de conflictos 7](#_Toc9069138)

[4.1 Proceso para escalar conflictos leves 7](#_Toc9069139)

[4.2 Proceso para escalar conflictos medios 7](#_Toc9069140)

[4.3 Proceso para escalar conflictos graves 7](#_Toc9069141)

[5 ANEXOS 8](#_Toc9069142)

[6 GLOSARIO 9](#_Toc9069143)

# Información del Proyecto

|  |  |
| --- | --- |
| **Empresa / Organización** | GreenHouse |
| **Proyecto** | Software para administración de inventarios: GreenHouse Software |
| **Fecha de preparación** | 12/05/2019 |
| **Cliente** | Luisa Daniela Fonseca López |

# Restricciones y premisas

“Existe una demonización del conflicto que los asocia indiscriminadamente a conductas no deseables, a veces delictivas. Pero el conflicto es también confrontación de ideas, creencias y valores, opiniones, estilos de vida, pautas de comportamiento, etc. que en una sociedad democrática que se rige por el diálogo y la tolerancia, encuentran su espacio y ámbito de expresión”. (Ortega, 2001).

Las premisas que se tiene en el escalamiento de conflictos están limitadas por las siguientes pautas a seguir:

* Crear una atmósfera propicia, de seguridad y confianza.
* Clarificar percepciones, aclarando malentendidos; escuchando activamente a cada parte.
* Distinguir entre posiciones, intereses y necesidades.
* Fomentar los mensajes yo. (hablando desde uno, sin culpabilizar).
* Proyectarse hacia el futuro, reconociendo y aprendiendo del pasado.
* Fomentar el lenguaje de la responsabilidad como alternativa al de la culpa.
* Identificar y desarrollar alternativas factibles gradualmente.
* Descansos y aplazamientos.

# Categorización de tipos de conflictos

## ****Problemas de relación****

Existen dificultades en la relación entre dos o más personas debido a la aparición de comportamientos inesperados o inapropiados, estereotipos y prejuicios, etc.

## ****Problemas de información****

Los implicados pueden tener diferentes percepciones sobre algo, lo que impide que se pongan de acuerdo y se genera una discusión.

Intereses y necesidades incompatibles: pueden ser materiales o inmateriales, pero al no coincidir provocan un conflicto.

## ****Por preferencias, valores o creencias****

Tienen una connotación emocional o psíquica. No compartir una serie de valores, creencias o preferencias puede impedir el acercamiento y la buena relación entre las personas.

## ****Conflictos estructurales****

Se refieren fundamentalmente a los roles que se asumen en una relación, a la simetría o asimetría de poder.

# Proceso definido para el escalamiento de conflictos

En primer lugar, se debe analizar el conflicto para conseguir comprenderlo mejor y contribuir a solucionarlo. Para ello, establecen dos fases en el proceso:

## Diagnóstico

* En primer lugar, es necesario conocer los puntos básicos del conflicto: qué es lo que ha ocurrido, quiénes son los implicados, en qué momento y lugar se ha producido, de qué manera y por qué.
* En segundo lugar, hay que centrarse en el curso del problema, en la forma en que se ha ido desarrollando.
* En tercer lugar, se prestará atención al conflicto, cuáles son las causas del mismo y qué intereses y metas tiene cada una de las personas implicadas.
* Finalmente, habrá que analizar el contexto físico y social en el que se ha producido, así como otros factores que hayan podido influir en su desarrollo.

## Solución del conflicto

En función del interés por la otra persona se establecen diferentes objetivos que hay que conseguir:

* Competición: Ambas partes tratan de conseguir el mayor beneficio, evitando que esto perjudique, al contrario.
* Evitación: Los implicados toman interés en solucionar el problema, de manera que ambos evitan el salir perjudicados.
* Pacto o capitulación: Es la meta de la negociación. Los participantes renuncian a algunos beneficios para que todos puedan conseguir una solución satisfactoria al problema.
* Cooperación: ambos alcanzan una solución beneficiosa sin tener que renunciar a nada.

# ANEXOS

# GLOSARIO

|  |  |
| --- | --- |
| **Término** | **Descripción** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# Referencias

Ortega, P. (2001). Presentación. En: P. Ortega (coord.) *Conflicto, violencia y educación. Actas del XX Seminario Interuniversitario de Teoría de la Educación.* Murcia: Cajamurcia.

Guerri, M. Los conflictos: tipos, causas y alternativas de solución. Psicoactiva sitio WEB. Recuperado de <https://www.psicoactiva.com/blog/los-conflictos-tipos-causas-alternativas-solucion/>