



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Complementario
- Código del Programa de Formación: 12210012 Versión 1
- Competencia: Elaborar Propuesta De Solución Con Base En Metodologías Y Procedimiento Técnico
- Resultados de Aprendizaje:
 - RAP 1. Validar propuesta de solución de conflictos interpersonales según requerimientos.
 - RAP 2. Ajustar la propuesta de solución de conflictos interpersonales según la validación.
 - RAP 3. Establecer soluciones a conflictos interpersonales en el equipo de trabajo de acuerdo con Metodologías creativas.
 - RAP 4. Diseñar propuesta de solución de conflictos interpersonales según necesidades del equipo de trabajo.

Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): 48 horas

2. PRESENTACIÓN

La presente guía de aprendizaje está orientada a fortalecer las habilidades del aprendiz para identificar, analizar y resolver conflictos interpersonales dentro del contexto laboral, promoviendo ambientes colaborativos, comunicación asertiva y toma de decisiones fundamentada. A través del estudio de conceptos, metodologías creativas y procesos de intervención, el aprendiz desarrollará capacidades para diseñar propuestas viables, ajustarlas mediante validación y socializarlas con el equipo de trabajo. Este material integra conocimientos conceptuales, procedimentales y actitudinales, con el fin de favorecer el aprendizaje significativo y el desarrollo de competencias profesionales.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Áreas de Desarrollo

- **Área de Desarrollo Cognitiva:** Comprensión de conceptos, principios, metodologías y criterios técnicos relacionados con la identificación, análisis y solución de conflictos interpersonales.



- **Área de Desarrollo Procedimental:** Aplicación de técnicas de recolección de información, análisis de alternativas, diseño de propuestas, elaboración de documentos, presentación y validación de soluciones.
- **Área de Desarrollo Valorativa–Actitudinal:** Fomento de la comunicación asertiva, trabajo colaborativo, respeto por la diferencia, escucha activa, negociación y liderazgo.

3.1. Actividades de Reflexión Inicial

Descripción de la actividad: El aprendiz realizará un ejercicio de reflexión sobre experiencias previas de conflictos interpersonales vividas en contextos académicos, laborales o personales. Identificará emociones, factores desencadenantes, formas de afrontamiento, consecuencias y aprendizajes. Luego socializará sus conclusiones en pequeños grupos aplicando comunicación respetuosa.

Ambiente requerido:

- Aula de formación o ambiente virtual de aprendizaje.
- Espacio para trabajo colaborativo.

Estrategias o técnicas didácticas activas:

- Conversatorio inicial.
- Lluvia de ideas.
- Diálogo reflexivo.
- Técnica del "círculo de la palabra".

Materiales de formación:

- Tablero o rotafolios.
- Marcadores.
- Hojas de trabajo.

Material de apoyo:

- Lectura corta: "¿Qué es un conflicto interpersonal y cómo se manifiesta?"
- Video introductorio sobre emociones y comunicación asertiva.

Duración de la actividad: 12 horas



3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Descripción de la actividad: El instructor presentará un caso real o simulado de conflicto interpersonal dentro de un equipo de trabajo. Los aprendices deberán analizar la situación identificando: tipo de conflicto, actores involucrados, factores desencadenantes, riesgos asociados, efectos en el clima laboral y posibles alternativas de solución. Posteriormente, se relacionarán estos elementos con los conocimientos necesarios para abordar el proceso: técnicas de recolección de información, metodologías creativas, toma de decisiones, construcción de propuestas y elaboración de indicadores.

Ambiente requerido:

- Aula de formación, ambiente colaborativo u ordenador con acceso a plataforma virtual.
- Espacio para análisis grupal.

Estrategias o técnicas didácticas activas:

- Aprendizaje basado en casos.
- Discusión guiada.
- Trabajo en equipos.
- Mapa conceptual.

Materiales de formación:

- Caso de estudio impreso o digital.
- Hojas para registro de análisis.
- Tablero o rotafolio.

Material de apoyo:

- Documento de lectura: "Técnicas de solución de conflictos interpersonales".
- Plantilla de análisis de casos.

Duración de la actividad: 12 horas



3.3 Actividades de apropiación

Descripción de la actividad: Los aprendices trabajarán en equipos para aplicar metodologías creativas (SCAMPER, mapa mental, lluvia de ideas estructurada) con el fin de diseñar diferentes alternativas de solución para el conflicto analizado previamente. Posteriormente, cada equipo deberá comparar las alternativas mediante criterios establecidos (viabilidad, impacto, recursos, tiempo, aceptación del equipo). Finalmente, construirán una propuesta preliminar que incluya objetivos, actividades, recursos, indicadores y responsables.

Ambiente requerido:

- Aula de aprendizaje colaborativo.
- Mesa de trabajo para equipos.
- Acceso a computador o plataforma virtual.

Estrategias o técnicas didácticas activas:

- Aprendizaje basado en proyectos (ABP).
- Técnicas creativas: SCAMPER, pensamiento lateral.
- Trabajo colaborativo.
- Método de comparación de alternativas.

Materiales de formación:

- Hojas de trabajo.
- Plantilla de diseño de propuesta.
- Rotafolios y marcadores.

Material de apoyo:

- Documento guía: "Metodologías creativas para la solución de conflictos".
- Matriz de criterios de evaluación de alternativas.

Duración de la actividad: 12 horas

3.4 Actividades de Transferencia del Conocimiento



Descripción de la actividad: El aprendiz aplicará los conocimientos adquiridos diseñando una propuesta completa de solución de conflictos para un caso nuevo asignado por el instructor o identificado dentro de su entorno laboral o académico. Deberá recopilar información, identificar el conflicto, generar alternativas creativas, seleccionar la solución más adecuada y construir una propuesta formal que incluya objetivos, actividades, recursos, presupuesto e indicadores. Posteriormente, presentará la propuesta al grupo, gestionará objeciones y argumentará su viabilidad.

Ambiente requerido:

- Aula de formación o ambiente virtual.
- Espacio para presentación grupal.
- Equipos de cómputo.

Estrategias o técnicas didácticas activas:

- Aprendizaje basado en problemas (ABP).
- Exposición oral.
- Simulación de reunión de equipo.
- Retroalimentación colaborativa.

Materiales de formación:

- Plantilla de propuesta de solución.
- Herramientas digitales de presentación.
- Hojas de trabajo.

Material de apoyo:

- Lectura: "Construcción de propuestas de intervención".
- Ejemplos de propuestas reales.
- Guía para la selección de indicadores.

Duración de la actividad: 12 horas

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.



Fase del Proyecto Formativo	Actividad del Proyecto Formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Análisis	Identificación del conflicto en el equipo de trabajo	Actividades de reflexión inicial y contextualización	- Registro de información recopilada.- Identificación del conflicto y factores asociados.	- Recoge información según técnicas de solución de conflictos.- Identifica conflictos interpersonal es según análisis de la información.	- Lista de chequeo.- Guía de observación.- Rúbrica de análisis.
Planeación	Diseño de alternativas y propuesta preliminar	Actividades de apropiación	- Matriz comparativa de alternativas.- Propuesta preliminar con objetivos, actividades, recursos e indicadores.	- Analiza alternativas con herramientas de creatividad.- Decide alternativa de solución.- Formula objetivos y estructura actividades.	- Rúbrica de propuesta.- Matriz de evaluación de alternativas.
Ejecución	Construcción, socialización y validación de la propuesta	Actividades de transferencia	- Documento final de la propuesta.- Presentación oral ante el equipo.- Registro de validación y manejo de objeciones.	- Realiza la propuesta según requerimientos técnicos.- Socializa la propuesta.- Maneja objeciones adecuadamente.	- Rúbrica de exposición.- Cuestionario de validación.- Lista de chequeo para manejo de objeciones.
Análisis final	Evaluación y ajuste de la propuesta	Actividades de evaluación integradas	- Informe de ajustes y versión final de la propuesta.-	- Comprueba indicadores.- Evalúa el diseño de la propuesta.-	- Rúbrica de informe final.- Rúbrica de indicadores.-



Fase del Proyecto Formativo	Actividad del Proyecto Formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
			Control de indicadores.	Realiza cambios según retroalimentación.	Instrumento de retroalimentación.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Conflicto interpersonal: Situación en la que dos o más personas presentan desacuerdos debido a diferencias de intereses, percepciones, valores o necesidades.

Mediación: Proceso en el cual un tercero neutral facilita el diálogo entre las partes involucradas en un conflicto para alcanzar acuerdos.

Negociación: Técnica mediante la cual las partes buscan llegar a un acuerdo mutuamente beneficioso, gestionando diferencias y proponiendo soluciones.

Toma de decisiones: Proceso de selección entre varias alternativas con el fin de resolver un problema o situación específica.

Metodologías creativas: Conjunto de técnicas (como SCAMPER, pensamiento lateral, lluvia de ideas) que permiten generar soluciones innovadoras.

Indicadores: Parámetros cuantitativos o cualitativos que permiten medir el avance, impacto o cumplimiento de una propuesta o proceso.

Propuesta de intervención: Documento estructurado que plantea alternativas, actividades, objetivos y recursos para solucionar un problema identificado.

Validación: Proceso mediante el cual se revisa, analiza y confirma la pertinencia, viabilidad y coherencia de una propuesta.

Trabajo en equipo: Capacidad de colaborar con otros para el logro de objetivos comunes, integrando habilidades, comunicación y responsabilidades compartidas.

Clima laboral: Conjunto de percepciones, actitudes y emociones que predominan en un entorno de trabajo y que afectan el desempeño.



Escucha activa: Habilidad comunicativa que implica atención plena, comprensión y retroalimentación adecuada en una conversación.

Liderazgo: Capacidad de influenciar y motivar a un grupo para el logro de objetivos, adaptando el estilo según las necesidades de la situación.

Riesgos psicosociales: Factores del entorno laboral que pueden afectar el bienestar emocional, social o mental de los trabajadores.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Robbins, S. Comportamiento Organizacional.
- Fisher y Ury. *Llegar al Sí*.
- Chiavenato, I. *Gestión del Talento Humano*.
- SENA. Metodologías para la solución de conflictos

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Cristian Camargo Chaparro	Instructor	Centro CEGAFE	01 Diciembre 2025

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					