Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA TECNOLOGÍAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS FINANCIEROS

DISEÑO DE ACCIONES DE FORMACION COMPLEMENTARIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA
12210012	SOLUCION DE CONFLICTOS LABORALES
VERSIÓN: 1	SECTOR DEL PROGRAMA: TRANSVERSAL
Vigencia del Programa	Fecha inicio Programa: 28/04/2020 Fecha Fin Programa: El programa aún se encuentra vigente
DURACIÓN MÁXIMA	48 horas
JUSTIFICACIÓN:	Un conflicto es un desacuerdo entre dos partes, estos son inherentes al ser humano. Las personas tienen la oportunidad de crecer y enriquecer su criterio a partir de los conflictos, ya que, manejados adecuadamente, solo pueden ser una inmensa oportunidad para aprender y ampliar perspectivas. El programa va dirigido a todas aquellas personas, dentro de las organizaciones, que buscan mejorar sus relaciones interpersonales para aumentar su eficacia y efectividad dentro de los equipos de trabajo y por ende, impactar como organización en su sector, afinando el cumplimiento de objetivos empresariales. El programa propone un conjunto de técnicas actualizadas de Visual Thinking que le permitirán al aprendiz estimular no solo su pensamiento creativo, sino también, su pensamiento crítico mediante el debate y el manejo de objeciones; mejorando por otro lado, sus relaciones interpersonales en un nivel más amplio de su vida.
REQUISITOS DE INGRESO:	Cumplir con el trámite de selección definido por el Centro.
ESTRATEGIA METODOLÓGICA:	Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. Simulación Trabajo colaborativo Dinámica de grupos Técnicas participativas Trabajo de campo Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento: El instructor - Tutor El entorno Las TIC El trabajo colaborativo

COMPETENCIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN
240101016	ELABORAR PROPUESTA DE SOLUCIÓN CON BASE EN METODOLOGÍAS Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO

ELEMENTO(S) DE LA COMPETENCIA
DENOMINACIÓN
Formular acciones de intervención
Validar propuesta
Establecer soluciones

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE
DESCRIPCIÓN
VALIDAR PROPUESTA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES SEGÚN REQUERIMIENTOS
AJUSTAR LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES SEGÚN LA VALIDACIÓN
ESTABLECER SOLUCIONES A CONFLICTOS INTERPERSONALES EN EL EQUIPO DE TRABAJO DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS CREATIVAS.
DISEÑAR PROPUESTA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES SEGÚN NECESIDADES DEL EQUIPO DE TRABAJO.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

RIESGOS: FACTORES, TÉCNICAS DE EVALUACIÓN, CRITERIOS DE VALORACIÓN, MÉTODOS DE ACUERDOS, RESPONSABLES, MÉTODOS DE MITIGACIÓN.
TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN.
METODOLOGÍAS Y TÉCNICAS CREATIVAS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.
DECISIONES: TÉCNICAS PARA IDENTIFICAR TOMA DE DECISIONES, FASES, CRITERIOS DE CALIFICACIÓN, PROCEDIMIENTO.
PROPUESTA DE INTERVENCIÓN: TIPOS, ESTRUCTURA, MÉTODOS DE ELABORACIÓN, TÉCNICAS DE PRESENTACIÓN Y MANEJO DE GRUPOS, COMPETENCIAS COMUNICATIVAS, PROCEDIMIENTOS.
DOCUMENTOS: ESTRUCTURA, MÉTODOS DE PRESENTACIÓN, TÉCNICAS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN, TÉCNICAS DE REDACCIÓN, REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS, NORMATIVA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.
CAMBIO ORGANIZACIONAL: PROCESO DE PENSAMIENTO, TIPOS DE LIDERAZGO, TRABAJO EN EQUIPO, TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN.
INDICADORES: TÉCNICAS DE FORMULACIÓN, TIPOLOGÍAS, ESTRUCTURA, FORMAS DE SELECCIÓN
PLANES DE INTERVENCIÓN: METODOLOGÍAS, TÉCNICAS DE ELABORACIÓN, CRITERIOS DE EVALUACIÓN, TIPOS DE ACTIVIDADES, TÉCNICAS DE PLANIFICACIÓN, ETAPAS.
CONTEXTO ORGANIZACIONAL: PROBLEMÁTICAS MÁS COMUNES, TIPOLOGÍAS DE LAS EMPRESAS,

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

RECOPILAR OPCIONES DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES EN EQUIPOS DE TRABAJO.
CLASIFICAR OPCIONES DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES EN EQUIPOS DE TRABAJO.
COMPARAR OPCIONES DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES EN EQUIPOS DE TRABAJO.
SELECCIONAR ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN.
REDACTAR OBJETIVOS.
DISTRIBUIR ACTIVIDADES.
ESPECIFICAR RECURSOS.
CONSTRUYE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.
ASIGNAR INDICADORES DE MEDICIÓN.
EXPONER RESULTADOS DE DISEÑO DE LA PROPUESTA.
MANEJAR OBJECIONES.
DISTRIBUIR EL PRESUPUESTO.
REVISAR LA VIABILIDAD.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RECOGE INFORMACIÓN SEGÚN LAS TÉCNICAS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.
IDENTIFICA CONFLICTOS INTERPERSONALES EN EL EQUIPO DE TRABAJO DE ACUERDO CON EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA.
ANALIZA LAS ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN DE ACUERDO CON LAS HERRAMIENTAS DE CREATIVIDAD.
DECIDE ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN SEGÚN NECESIDADES DEL EQUIPO DE TRABAJO.
REALIZA LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN DE ACUERDO CON OBJETIVOS, ACTIVIDADES Y RECURSOS ASIGNADOS.
SOCIALIZA AL EQUIPO DE TRABAJO LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS SEGÚN REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.
COMPRUEBA INDICADORES SEGÚN REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.
EVALÚA EL DISEÑO DE LA PROPUESTA SEGÚN LAS RECOMENDACIONES RECOGIDAS.
REALIZA CAMBIOS SEGÚN EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA.

5. PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Académicos	PROFESIONAL EN CIENCIAS SOCIALES O ECONÓMICAS.
Competencias mínimas	FORMULAR, EJECUTAR Y EVALUAR PROYECTOS, TRABAJAR EN EQUIPO, ESTABLECER PROCESOS COMUNICATIVOS ASERTIVOS, MANEJAR HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS ASOCIADAS AL ÁREA OBJETO DE FORMACIÓN.
Experiencia laboral y/o especialización	TREINTA Y SEIS (36) MESES DE EXPERIENCIA: DE LOS CUALES VEINTICUATRO (24) MESES ESTARÁN RELACIONADOS CON EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN U OFICIO OBJETO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y DOCE (12) MESES EN LABORES DE DOCENCIA.

CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA
Responsable del diseño	AILING LAU MARTINEZ VELEZ	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	null. REGIONAL ANTIOQUIA	28/04/2020
Responsable del diseño	DIANA CECILIA SUAZA OSORIO	ACTIVAR PROGRAMA	null. REGIONAL ANTIOQUIA	28/04/2020
Responsable del diseño	DIANA CECILIA SUAZA OSORIO	APROBAR ANALISIS	null. REGIONAL ANTIOQUIA	28/04/2020
Aprobación	DIANA CECILIA SUAZA OSORIO		null. REGIONAL ANTIOQUIA	28/04/2020