|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Programa de formación titulada** | Tecnólogo en Análisis y Desarrollo de Sistemas de Información. | | | | | | | | |
| **Nombre de proyecto formativo** | Diseño y construcción de software a la medida para el sector empresarial. | | | | | | | | |
| **Actividad de proyecto** | AP3. Especificar el modelo conceptual del sistema de información. | | | | **Fase del proyecto formativo** | | Análisis | |
| **Actividad de aprendizaje** | AA4. Elaborar el modelo conceptual del sistema de información a desarrollar, teniendo en cuenta modelos tecnológicos de información empresarial, los requerimientos del cliente, normas, protocolos y modelos de calidad en el manejo de información adoptados por la organización. | | | | | | | |
| **Resultado(s) de aprendizaje** | 24020150013. Generar procesos autónomos y de trabajo colaborativo permanentes, fortaleciendo el equilibrio de los componentes racionales y emocionales orientados hacia el desarrollo humano integral. | | | | | | | |
| **Nombre de la evidencia** | **Escrito:** “Trabajo en equipo y resolución de conflictos”. | | | | | | | |
| **Tipo de evidencia**  (marcar con X) | **Conocimiento** |  | **Producto** | **X** | | **Desempeño** | |  |
| **Descripción de la evidencia** | **Escrito:** “Trabajo en equipo y resolución de conflictos”. Contendrá las respuestas a las preguntas, de los casos 1 y 2 y las conclusiones. | | | | | | | | |
| **Producto entregable** | **Escrito:** “Trabajo en equipo y resolución de conflictos”. | | | | | | | | |
| **Criterios de evaluación** | * Armoniza los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo, según normas de convivencia. * Resuelve conflictos mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la asertividad. | | | | | | | | |
| **Instrumento de evaluación** (marcar con X) | **Lista de chequeo** |  | **Rúbrica** |  | | **Otro (cuál)**  **Lista de verificación** | | **x** |

**Evidencia**

**TRABAJO EN EQUIPO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

**DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA.**

Esta actividad tiene como objetivo que ponga en práctica los temas vistos en el material de formación **“**Trabajo en equipo y resolución de conflictos”.

Por tal motivo es necesario que:

1. Lea con detenimiento el material de formación **“**Trabajo en equipo y resolución de conflictos”.
2. Lea con atención el siguiente caso de estudio y proceda a responder las preguntas que allí se le plantean.

**Caso 1 “Trabajo en equipo”.**

Usted es contratado por una empresa que necesita un sistema de información para poder tener a la mano el registro del inventario de productos con los que cuentan. Al llegar a la empresa el jefe de la compañía le asigna un grupo de cuatro personas que lo apoyarán para realizar la recolección de la información y todo lo que se requiera para poder montar el programa en el menor tiempo posible.

Conforme van pasando los días usted encuentra las siguientes características en cada uno de los miembros del grupo:

**María:** muestra toda la voluntad para trabajar, cumple con las tareas asignadas, aprende rápido.

**Juan:** tiene algo de voluntad para trabajar, entrega lo solicitado no siempre en los tiempos pactados, sus aportes no hacen mucha diferencia al trabajo.

**Inés:** su rendimiento es variable, a veces apoya al grupo y otras no cumple con lo solicitado.

**Rodolfo:** es muy amable, conoce bastante sobre el tema, pero no comparte la información y constantemente está encontrándole peros a lo que realizan los demás.

1. ¿Qué estrategias usaría para que el equipo funcionara mejor?
2. ¿Qué haría con cada personaje en particular para potenciar sus habilidades y aporte al trabajo?
3. ¿Qué herramientas emplearía que crea que serían las adecuadas para lograr el mejor trabajo grupal?

El jefe le da la oportunidad de prescindir de uno de los miembros de este equipo.

1. ¿Cuál considera que debe ser reemplazado y por qué?
2. Establezca las cinco características que usted buscaría en el nuevo miembro del grupo y por qué cree que son importantes.

**Caso 2 “Conflictos”.**

Usted lidera un equipo, de pronto se le acerca Simón, uno de los miembros de su equipo, quien le dice que acaba de recibir un correo electrónico con insultos y maltratos hacia él.

Usted investiga sobre la procedencia del correo y encuentra que fue enviando desde el computador de Joaquín uno de los miembros del equipo.

Al ir al puesto de trabajo de Joaquín encuentra que esté ha ido a una cita médica. Uno de los compañeros le comenta que en la mañana vieron a Orlando, uno de sus hombres de confianza, sentado en el computador de Joaquín.

Usted decide llamar a Orlando, le comenta sobre el caso, pero él asegura que no envío el correo. Al cabo de dos días Orlando se acerca y le dice que, si fue él, que lo lamenta:

1. ¿Qué hace usted cómo líder frente esta situación?
2. Esto le indica que hay un problema al interior de su equipo, ¿Qué cree que debe hacer para solucionarlo?
3. ¿Qué herramientas aplicaría para resolver este caso?
4. ¿Qué estrategias preventivas puede aplicar para que no se repita esta situación?
5. Luego de haber respondido las preguntas del caso 1 y el caso 2 proceda a elaborar un escrito. Que contenga la siguiente información:

* Portada.
* Introducción.
* Las preguntas desarrolladas del caso 1 y el caso 2.
* Elabore unas conclusiones sobre la importancia del trabajo en equipo y la resolución de conflictos.
* El escrito deberá adjuntarse en el enlace dispuesto para ello.

**PRODUCTO(S) ENTREGABLE(S)**

**Evidencia Escrito:** “Trabajo en equipo y resolución de conflictos”.

El documento contendrá:

* Portada.
* Introducción.
* Las preguntas desarrolladas del caso 1 y el caso 2.
* Elabore unas conclusiones sobre la importancia del trabajo en equipo y la resolución de conflictos.
* El escrito deberá adjuntarse en el enlace dispuesto para ello.

**INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**

La evaluación de la presente evidencia se hará teniendo en cuenta las variables y criterios de evaluación establecidos en el instrumento de evaluación específico para esta evidencia, es importante su lectura para mayor comprensión de lo requerido.

Nombre instrumento de evaluación: IE-AP03-AA4-EV07-Escrito-Trabajo-Equipo.

**FORMA DE ENTREGA**

Debe enviar el archivo a través de la plataforma virtual en el área correspondiente indicada por el instructor encargado. Al momento de realizar la entrega tenga en cuenta los siguientes pasos:

Ingrese al menú principal de la plataforma y ubique el área de “*Actividades*” e ingrese al enlace “*Fase Análisis*”, posteriormente acceda a la carpeta de la Actividad de Proyecto correspondiente, y haga entrega de la evidencia. En caso de dificultades comuníquese oportunamente con el instructor a cargo.

Pasos para enviar evidencia:

• Clic en el título de la evidencia.

• Clic en Examinar mi equipo y buscar el archivo previamente guardado.

• Dejar un comentario al instructor (opcional).

• Clic en Enviar.

**Caso 2: Conflictos - Solución**

1. **¿Qué hace usted cómo líder frente esta situación?**

R/ Ante todo reconocería el valor de Orlando de reconocer su error; pues, eso es lo primero que hay que hacer para la resolución de un conflicto: **reconocer que existe una situación de conflicto y, posteriormente así, poder buscar la solución más conveniente.**

1. **Esto le indica que hay un problema al interior de su equipo, ¿Qué cree que debe hacer para solucionarlo?**

R/ **Lo que se debe hacer es encarar el problema**; incluso, si se hace necesario solicitar la ayuda de un tercero externo o mediador (como parece ser que éste pueda ser el caso por estar ante un conflicto disfuncional y destructivo) se solicita. Ese tercero, en consecuencia, debe mejorar los *puentes de contacto* para llamar y acercar a ambas partes en conflicto; es decir, para acercar a Orlando & a Joaquin, y motivarlas a qué aclaren los origenes de sus diferencias de manera sana y respetuosa. El mensaje debe entenderse bien: Con la comunicación se puede recibir una segunda oportunidad; pero, además, es por medio de una comunicación saludable que se logra toda fuente de resolución de conflictos, por medio de consensos, ante eventuales diferencias en el equipo de trabajo.

1. **¿Qué herramientas aplicaría para resolver este caso?**

*R/ Cuatros verbos fundamentales para poner en práctica:*

1. Saber **Escuchar:** Un conflicto se debe resolver con la mayor objetividad posible sin enfocarse únicamente en el punto de vista personal, sino que también se debe poner en el lugar de los demás. Estar dispuestos a aceptar críticas e intercambiar ideas sin juzgar.

2. Saber **Analizar:** Ver cómo le está afectando al otro esta situación, ponerme en sus zapatos**.**

3**.** Saber **Reflexionar:** Que su finalidad siempre sea buscar un beneficio para todas las partes, en conflicto, involucradas.

4. Saber **Exponer:** Decir las ideas de forma asertiva, clara, contundente y directa.

1. **¿Qué estrategias preventivas puede aplicar para que no se repita esta situación?**

R/ Hay que tener siempre en mente las siguientes recomendaciones: Recalcar la importancia de estar abiertos al diálogo, procurar siempre buscar soluciones mediante la Objetividad, pretender escuchar al otro genuinamente sin juzgarlo &, por último, reflexionar y cuestionar nuestro propio comportamiento siempre, etc.

A continuación se pretende mostrar, bajo hipotéticos casos de situaciones posiblemente adaptables a la realidad, lo que és o se entiende como ***conflicto*:** de qué manera se evidencia en la práctica (digamos, en el mundo laboral) y de qué manera, idealmente, debe ser encarado o tratado para llegar a un común acuerdo entre las partes involucradas. Luego, lo que se habría que responder es lo siguiente: ¿hay conflictos buenos o necesariamente todos son malos?

Para finalizar, al grano, se debe concluir que el ***conflicto*** es un fenómeno social que nace **naturalmente** de la interacción del hombre con otros (hombres y/o mujeres) al encontrarse diferencias o puntos de divergencia en los modos de pensar/actuar de cada uno; con lo cual, se genera un conjunto de tensiones y choques de intereses entre los afectados; sin embargo, advertimos nuevamente, el ***conflicto*** es natural al hombre por la singularidad propia que cada hombre o mujer tiene, en la tierra, a la hora de *ver las cosas;* incluso, es necesario que haya conflicto para que este último, el *hombre,* evolucione diariamente y se conciba más integro y más sabio.