



Capacidades y competencias  
para la vida

*solución de problemas*

UNA PROPUESTA DE FORMACIÓN HUMANA  
PARA ENFRENTAR LOS RETOS DE LA VIDA



## FE Y ALEGRÍA COLOMBIA

P. Hernando M. Gálvez Arango S.J.  
Director Nacional

Víctor Murillo Urraca.  
Director Ejecutivo Nacional

Jaime Benjumea Pamplona  
Coordinador General del Proyecto

Jaime Benjumea Pamplona  
Autor

María Fernanda Vinuesa  
Diseño gráfico

Corcas Editores S.A.S.  
Impresión

Módulo de Solución de problemas  
ISBN: 978-958-8365-38-1

Fe y Alegría autoriza la reproducción parcial de los textos que aquí se publican con fines pedagógicos, trabajo sociales y/o comunitarios, siempre y cuando reconozcan créditos a Fe y Alegría sobre los mismos. La reproducción comercial con ánimo de lucro, está prohibida parcial y totalmente, de conformidad con las normas legales vigentes.

© Fe y Alegría Colombia

Carrera 5 No. 34-39  
Teléfono 3209360  
Fax 2458416  
Página web: [www.feyalegria.org/colombia](http://www.feyalegria.org/colombia)  
E-mail: [dinral@feyalegria.org.co](mailto:dinral@feyalegria.org.co)

Primera edición (2009)  
Realizado con el apoyo de Alboan y  
la Diputación Foral de Bizcaia

Impreso en Bogotá, Colombia. Enero 2013.

# Contenido

PRESENTACIÓN .....	6
INSTRUCTIVO METODOLÓGICO .....	13
NUESTRO PUNTO DE PARTIDA .....	17
1. ¿Qué sabemos y cómo lo aplicamos? .....	17
2. ¿Cómo estamos? .....	18
3. Nuestro compromiso con el aprendizaje .....	20
UNIDAD 1. HABLEMOS DE PROBLEMAS .....	23
1. Presentación .....	25
2. Conocemos, practicamos y aprendemos .....	25
3. Glosario .....	64
4. Aprendamos más .....	65
UNIDAD 2. BUSCAMOS INFORMACIÓN Y ORGANIZAMOS EL PLAN ESTRATÉGICO DE SOLUCIÓN .....	67
1. Presentación .....	69
2. Conocemos, practicamos y aprendemos .....	70
3. Glosario .....	106
4. Aprendamos más .....	107
UNIDAD 3. INVESTIGAMOS Y PLANTEAMOS PROBLEMAS DE NUESTRO ENTORNO.....	109
1. Presentación .....	111
2. Conocemos, practicamos y aprendemos .....	112
3. Glosario .....	137
4. Aprendamos más .....	138
AUTODIAGNÓSTICO DE SALIDA .....	141

Contenido

# Unidad uno

## QUÉ PROBLEMAS QUÉ CONFLICTOS

Qué problemas qué conflictos

Competencias  
Laborales  
Generales

Actividad 1/ Pág.27

Actividad 2/ Pág.35

Actividad 3/ Pág.43



## Concepto relacionado

Puesto que en la vida nos encontramos frecuentemente con dificultades, interrogantes, necesidades, inquietudes, violencias, deficiencias económicas y diferentes situaciones en los que necesitamos buscar una salida, es muy común que los seres humanos tendamos a confundir un problema con un conflicto; siendo dicha confusión una limitante adicional para llegar a detectar y plantear soluciones a los verdaderos problemas que rodean nuestra vida.

*Un problema hace énfasis en las dificultades que hay que superar para satisfacer una necesidad individual o colectiva, que por lo general surge cuando se pierde de vista el objetivo deseado. Por su parte, un conflicto se relaciona con un enfrentamiento interno o de varias personas y brota con la incompatibilidad de percepciones, objetivos o emociones que se dan entre individuos o grupos que definen resultados o medios mutuamente incompatibles.*

## Objetivo de la actividad

-  Aprender a diferenciar conflictos de problemas.
-  Saber relacionar los problemas y conflictos que se presentan en la actividad con situaciones de la vida real.

## Evidencia de aprendizaje

-  Descripción de las diferentes situaciones (problemas y conflictos) que se presentan en el caso de Sonia.

### *Sonia y la fábrica de automóviles*

*Sonia está contenta porque su mejor amigo Mario la recomendó para trabajar en la fábrica de automóviles. El primer día de trabajo ella es presentada a las demás personas de la sección de la empresa en la cual además de Mario, estaban Pedro, Alexandra y Luis y 20 trabajadores más. Con Pedro y Alexandra simpatizan de inmediato y en la primera semana ellos le advierten que no pase mucho tiempo con Luis porque es una persona muy extraña y no forma parte del grupo puesto que nunca comparte con ellos.*

*Al finalizar la primera semana, el gerente reúne a los empleados y les comenta que en el último mes se ha presentado una reducción en la venta de automóviles y que necesita la colaboración de todos para volver a ubicar la empresa en los primeros lugares del mercado nacional.*

*Ante lo anterior, Sonia se dedica a indagar y logra verificar la existencia de la mala calidad de las piezas y materiales, así mismo le dice al gerente que la maquinaria está muy antigua y eso puede generar retraso en la entrega de pedidos.*

*Ante el interés que demuestra Sonia por la empresa, el gerente decide nombrarla supervisora y le solicita que tome las medidas necesarias para sacar la empresa adelante.*

*Durante los siguientes días, Sonia inicialmente se sienta con Luis y conversan por largo tiempo. En ese momento se entera que Luis tiene un pariente cercano muy enfermo que lo mantiene en constante preocupación y que todo el dinero que gana lo invierte en medicinas. A Sonia la conmueve dicha situación y decide ayudarlo con un poco de dinero buscando la solidaridad de sus compañeros que terminaron entendiendo a Luis.*

*A la semana siguiente, Sonia, solicitó a Mario que trabaje un par de horas extras para agilizar la producción, pero Mario se negó, ante lo cual Sonia se sintió rechazada. Ella quedó muy disgustada y con la duda, Mario se opuso ¿porque ella es mujer? o, ¿porque Mario quedó resentido cuando ella obtuvo el puesto de supervisora que él también codiciaba?*

SITUACIÓN QUE SE PRESENTA	LA SITUACIÓN ES UN PROBLEMA	LA SITUACIÓN ES UN CONFLICTO
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		

### Duración de la actividad

La actividad está diseñada para 120 minutos de trabajo distribuidos de la siguiente manera:

-  10 minutos para recibir las instrucciones de la actividad y los conceptos relacionados.
-  40 minutos para el trabajo individual
-  20 minutos para el trabajo en pequeños grupos
-  30 minutos de plenaria y reflexiones finales
-  20 minutos para realizar el ejercicio de evidencia de la capacidad de diferenciar problemas de conflictos

### Recursos didácticos necesarios

-  Caso: Sonia y la fábrica de automóviles.
-  Listado de situaciones de problemas y conflicto.

### Instrucciones de la actividad

-  Individualmente y a partir de la siguiente lista de situaciones, determinemos cuáles de ellas representan un conflicto y cuáles un problema, argumentando las razones de su elección.

SITUACIONES	LA SITUACIÓN, ¿ES UN PROBLEMA O UN CONFLICTO?		¿POR QUÉ ES UN PROBLEMA O POR QUÉ ES UN CONFLICTO?
	Problema	Conflicto	
1. El profesor cree que por ser profesor puede abusar de su autoridad.			
2. En el barrio hay mucha delincuencia			
3. Los compañeros de mi salón se comunican con groserías			
4. Ángela tiene 13 años y está embarazada			
5. Rigoberto consume y vende drogas en el colegio			
6. El periódico escolar no se lee			
7. Pedro se escapa del salón cada vez que tenemos clase de sociales.			
8. Cada vez que la profesora le llama la atención a Myriam, ella responde en voz alta y muy altanera			
9. Todos los días hay una gran cantidad de estudiantes que llegan tarde al colegio			
10. Los maestros se demoran mucho para iniciar sus clases			
11. Carlos me acusó con la profesora de matemáticas de haberme copiado en el examen, espere y verá que a la salida le mando la pandilla para que le den duro			
12. Marlen llora por cualquier observación que le hacen			
13. Después de cada descanso el patio queda inundado de basura			
14. En el colegio existen pocas zonas verdes			
15. La fábrica que está al lado del colegio produce mucho ruido y perjudica nuestro aprendizaje			
16. Pedro tiene 13 años y ha comenzado a consumir alcohol y cigarrillo			
17. Mis padres no tienen trabajo			

SITUACIONES	LA SITUACIÓN, ¿ES UN PROBLEMA O UN CONFLICTO?		¿POR QUÉ ES UN PROBLEMA O POR QUÉ ES UN CONFLICTO?
	Problema	Conflicto	
18. Normalmente tengo mucha hambre			
19. Mis padres trabajan todo el día, llegan tarde a casa y difícilmente podemos hablar			
20. Es que mi madre quiere que yo sea como ella			
21. Me han echado de clase de matemáticas muchas veces por enfrentarme con el profesor			
22. Los compañeros me faltan al respeto por ser de piel oscura			
23. Como soy pequeño, no me dejan jugar en el equipo de fútbol del salón.			
24. Marucha se la pasa diciendo que soy chismosa			
25. Golpeé a Pedro porque estaba hablando con mi novia			
26. En el colegio hay muchos estudiantes con tos			
27. Paco se la pasa poniéndole apodos a todos los estudiantes del grupo			
28. Tengo malas notas			
29. Ese profesor me cae mal			
30. Esa niña se cree muy linda, espere y verá que...			
31. En el colegio cunden los ratones			
32. Mi madre golpeó a la profesora porque me la tenía montada			
33. Las personas del barrio realizaron huelga la semana pasada por la falta de agua potable			
34. No confío en mi compañera de trabajo			
35. No pudimos realizar el trabajo de inglés porque los compañeros del grupo son muy desorganizados			

Al finalizar el trabajo individual, reunámonos con dos compañeros, comparemos las respuestas y si es el caso, complementemos las razones que dimos para argumentar por qué la situación representaba un problema o un conflicto. Igualmente, si encontramos puntos en desacuerdo, realicemos un registro por cada una de las situaciones en las que tengamos diferencias; utilicemos para ello la siguiente matriz:

SITUACIÓN QUE PRESENTA EL DESACUERDO	RAZONES POR LAS QUE SE DICE QUE ES UN PROBLEMA	RAZONES POR LAS QUE SE DICE QUE ES UN CONFLICTO
<b>OBSERVACIONES ADICIONALES:</b>		

Reunidos en asamblea de curso, seleccionemos las situaciones 5-6-9-11 y 24 y expongamos los diferentes argumentos para indicar por qué representa un problema o un conflicto. De la misma manera, reflexionemos en torno a la pregunta ¿Para qué nos sirve aprender a diferenciar un problema de un conflicto?

### Reflexiones sobre nuestro aprendizaje

- ¿Qué aprendizajes obtuvimos de la actividad anterior?
- ¿Qué nos permitió aprender?
- ¿Cómo fue nuestro desempeño en la actividad?