



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS

SÍLABO

Adecuado en el marco de la emergencia sanitaria por el covid-19

RESOLUCION DE CONFLICTOS (E)

Asignatura no presencial

I. DATOS GENERALES

- | | | |
|-----|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | Departamento Académico | : Ciencias Administrativas y Recursos Humanos |
| 1.2 | Semestre Académico | : 2021 - I |
| 1.3 | Código de asignatura | : 024422 |
| 1.4 | Ciclo | : Noveno |
| 1.5 | Créditos | : 2 |
| 1.6 | Horas semanales totales | : 4 |
| | 1.6.1 Horas de teoría y práctica | : HT 1 – HP 2 |
| | 1.6.2 Horas de trabajo independiente | : 1 |
| 1.7 | Requisito | : Sistema de Información Gerencial (Administración) / Bionegocios Internacionales (Administración de Negocios Internacionales) / Bionegocios (Gestión de Recursos Humanos) / Investigación, Desarrollo e Innovación (Marketing) |
| 1.8 | Docentes | : Comisión de Sílabos. |

II. SUMILLA

La asignatura pertenece al área curricular de formación gerencial, es teórico - práctica y tiene por propósito aplicar estrategias y procedimientos de negociaciones en la solución de conflictos.

Desarrolla las siguientes unidades de aprendizaje: 1. Tipología y gestión de conflictos. 2. Etapas y métodos de negociaciones para solución de conflictos. 3. Estrategia de negociaciones. 4. Formas de solución de conflictos.

La asignatura exige del estudiante la elaboración y presentación de un informe sobre una estrategia de negociación específica en temas laborales, financieros, contractuales, sociales, comerciales o de inversión en una empresa.

III. COMPETENCIA Y SUS COMPONENTES COMPRENDIDOS EN LA ASIGNATURA

3.1 Competencia

Aplica modelos de negociación para contribuir al logro de los objetivos en las organizaciones con actitud intercultural.

3.2 Componentes

Capacidades

- Aplica el proceso de negociación y modelos, valorando su importancia en la gestión empresarial.
- Aplica las estrategias y tácticas del proceso de negociación distributivo considerando su implicancia en las empresas.
- Aplica el proceso de negociación integrativa, sus estrategias y tácticas, con visión sistémica.
- Valora el proceso de negociación empresarial, aplicando las alternativas pertinentes de un proceso de negociación

Actitudes y valores

- Respeto a la persona
- Compromiso
- Conservación ambiental
- Búsqueda de excelencia

IV. PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS

UNIDAD 1 TIPOLOGÍA Y GESTIÓN DE CONFLICTOS					
CAPACIDAD: Aplica el proceso de negociación y modelos, valorando su importancia en la gestión empresarial.					
SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	HORAS LECTIVAS	HORAS DE TRAB. INDEP.
1	<ul style="list-style-type: none"> La teoría del conflicto. Causas y Tipos de conflictos. La percepción. Los conflictos en el Perú en las últimas décadas. Los conflictos sociales 	<ul style="list-style-type: none"> Presenta el sílabo: Competencia, capacidades, y contenidos. Informa las normas de comportamiento y evaluación de los aprendizajes. 	Sesión en línea No. 1 Evaluación diagnóstica Orientaciones académicas Exposición dialogada	1 HT	1
		<ul style="list-style-type: none"> Lee y analiza la lectura: La teoría del conflicto. Causas y tipos. Visiona el video: Los conflictos en el Perú. Lee y analiza un caso tipo: Los conflictos sociales. 	Actividad aplicativa Recesión de video Recensión de lectura Tutoría	2 HP	
2	<ul style="list-style-type: none"> Paradigmas del conflicto. La visión del conflicto. Las fuentes del conflicto Aspectos del conflicto: actores, funciones, roles, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> Analiza los factores que intervienen en el conflicto desde una dimensión de prevención en la organización. Organización del trabajo de investigación formativa: Informe de una estrategia de negociación. Presenta la Guía para el Desarrollo de la Investigación Formativa. 	Sesión en Línea No. 2 Exposición interactiva Foro	1 HT	1
		<ul style="list-style-type: none"> Explora repositorios de información en la web para identificar y registrar fuentes de referencia con aplicación de la norma APA. Presenta el registro de por lo menos cinco (5) referencias bibliográficas pertinentes al tema del informe. Discusión sobre el esquema y contenido del plan de investigación para realizar el informe. 	Actividad aplicativa Búsqueda en la web Tutoría	2 HP	
3	<ul style="list-style-type: none"> Aspectos de los conflictos: Dinámicas, etapas, cambios. 	<ul style="list-style-type: none"> Elabora un esquema que muestra los 5 modos de enfrentar un conflicto. 	Sesión en Línea No. 3 Exposición interactiva Trabajo en equipo	1 HT	1
		<ul style="list-style-type: none"> Lee y analiza la lectura: ¿Cómo se desenvuelven los conflictos? 	Actividad aplicativa Recensión de lectura Tutoría	2 HP	
4	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de intervención de los conflictos, tipos de intervenciones, perspectivas para la gestión de conflictos 	<ul style="list-style-type: none"> Propone estrategias para la intervención de conflictos. Análisis y debate sobre las estrategias planteadas. 	Sesión en línea No. 4 Problematicación	1 HT	1
		<ul style="list-style-type: none"> Lee y analiza la lectura: La gestión de conflictos. Monitoreo I: Entrega del plan de investigación formativa del informe Tutoría: Presenta fortalezas y debilidades del plan de investigación. Absuelve consultas y orienta el levantamiento de observaciones. 	Actividad aplicativa Recensión de lectura Tutoría	2 HP	

**UNIDAD 2
ETAPAS Y MÉTODOS DE NEGOCIACIONES
PARA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

CAPACIDAD:

Aplica las estrategias y tácticas del proceso de negociación distributivo considerando su implicancia en las empresas.

SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	HORAS LECTIVAS	HORAS DE TRAB. INDEP.
5	<ul style="list-style-type: none"> Introducción al proceso de negociación; Los pasos de una negociación. 	<ul style="list-style-type: none"> Visiona el video: ¿qué es la negociación? Paso a tomar en cuenta. 	Sesión en línea No. 5 Recensión de video	1 HT	1
		<ul style="list-style-type: none"> Lee y analiza la lectura: Características de una negociación. 	Actividad aplicativa Recensión de la lectura Tutoría	2 HP	
6	<ul style="list-style-type: none"> El proceso de negociación distributivo. Las condiciones y el valor de los factores circundantes o cruciales. El poder y su aplicación 	<ul style="list-style-type: none"> Elabora un cuadro comparativo de las opciones estratégicas del proceso distributivo. 	Sesión en línea No. 6 Chat	1 HT	1
		<ul style="list-style-type: none"> Dilema ético: Ausencia de postura intercultural en el proceso de negociación. 	Foro Actividad aplicativa Informe sobre dilema Tutoría	2 HP	
7	<ul style="list-style-type: none"> Estrategias de un proceso distributivo. Tácticas de un proceso distributivo. 	<ul style="list-style-type: none"> Analiza las técnicas aplicadas dentro del proceso de negociación. 	Sesión en línea No. 7 Chat	1 HT	1
		<ul style="list-style-type: none"> Lee y analiza la lectura: Diferencias entre táctica y estrategia. Monitoreo II: Reporte de recopilación y análisis de la información del informe. Tutoría: Presenta fortalezas y debilidades del reporte de recopilación y análisis de la información del informe. Absuelve consultas y orienta el levantamiento de observaciones. 	Actividad aplicativa Recensión de lectura Tutoría	2 HP	
8	<ul style="list-style-type: none"> Integración de los componentes de la negociación distributiva. 	<ul style="list-style-type: none"> Expone las estrategias y tácticas de un proceso distributivo. 	Sesión en línea No. 8 Foro	1 HT	1
	Examen Parcial: Evalúa las capacidades de la primera y segunda unidad de aprendizaje		Evaluación	2 HP	

**UNIDAD 3
ESTRATEGIA DE NEGOCIACIONES**

CAPACIDAD:

Aplica el proceso de negociación integrativa, sus estrategias y tácticas, con visión sistémica.

SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	HORAS LECTIVAS	HORAS DE TRAB. INDEP.
9	<ul style="list-style-type: none"> COVID 19 - Análisis del comportamiento ciudadano en todos sus estratos sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> Presentación de la problemática a nivel nacional e internacional. Factores que determinan el comportamiento humano ante la pandemia. 	Sesión en línea No. 9 Exposición dialogada	1 HT	1
		<ul style="list-style-type: none"> Elabora reportes de estadísticas de páginas web del Ministerio de Salud y ONGs 	Actividad aplicativa Informe estadístico Tutoría	2 HP	
10	<ul style="list-style-type: none"> Condiciones que sustentan una negociación integrativa, el valor de los factores circundantes, necesidad y deseo. Creación de valor en las negociaciones, diferencia, entre posición e interés. 	<ul style="list-style-type: none"> Expone la problemática de la negociación integrativa. 	Sesión en línea No. 10 Chat	1HT	1
		<ul style="list-style-type: none"> Simula una negociación aplicando las características de una negociación integrativa. Visionado de video de una negociación. 	Actividad aplicativa Recensión de video Tutoría	2HP	
11	Intercambio de experiencias empresariales	<ul style="list-style-type: none"> Elabora reportes de participación en los seminarios de discusión de la Jornada de Intercambio de Experiencias Empresariales y Congresos de Especialidad. 	Sesión en línea No. 11 Seminarios de discusión	1HT	1
			Reportes	2 HP	
12	<ul style="list-style-type: none"> Estrategias y tácticas de un proceso integrativo 	<ul style="list-style-type: none"> Lee y analiza un caso tipo: Estrategias y tácticas de un proceso integrativo. 	Sesión en línea No. 12 Reporte de estudio de caso	1 HT	1
		<ul style="list-style-type: none"> Visiona el video: Resultados de un proceso de negociación integral Monitoreo III: Presentación de un esquema de redacción del informe final Tutoría: Observa las fortalezas y debilidades en el esquema de redacción del informe final. Absuelve consultas y orienta el levantamiento de observaciones. 	Recensión de video Tutoría	2 HP	

**UNIDAD 4
FORMAS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.**

CAPACIDAD:

Valora el proceso de negociación empresarial, aplicando las alternativas pertinentes de un proceso de negociación.

SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	HORAS LECTIVAS	HORAS DE TRAB. INDEP.
13	<ul style="list-style-type: none"> La resolución de conflictos. Planeamiento de las alternativas, intereses y opciones. La mediación: características, roles, mecanismos. 	<ul style="list-style-type: none"> Elabora un cuadro de las alternativas, intereses y opciones utilizando el formato de Ury Fisher. 	Sesión en línea No. 13 Exposición dialogada	1 HT	1
		<ul style="list-style-type: none"> Análisis y debate para Identificar los tipos de grupos y coaliciones y su importancia en las negociaciones múltiples. Analiza un caso de negociación colectiva por ramas de actividades. 	Foro Estudio de caso Tutoría	2 HP	
14	<ul style="list-style-type: none"> La conciliación: formas, características El arbitraje: Requisitos, instituciones, proceso 	<ul style="list-style-type: none"> Lee y analiza la lectura: ¿Qué es y en que consiste la conciliación? 	Sesión en línea No. 14 Exposición dialogada Recensión de lectura	1 HT	1
		<ul style="list-style-type: none"> Elabora un flujograma del proceso de arbitraje. Presentación del informe final de investigación formativa. Retroalimentación: Presenta fortalezas y debilidades del informe final de la investigación formativa. Califica el trabajo final. 	Diagrama de flujo Tutoría Retroalimentación	2 HP	
15	<ul style="list-style-type: none"> Revisión y reforzamiento de temas críticos de la asignatura. 	<ul style="list-style-type: none"> Recuento y reforzamiento de los temas tratados durante el ciclo. Precisa los objetivos alcanzados con la asignatura. 	Sesión en línea No. 15 Reflexión	1 HT	1
		<ul style="list-style-type: none"> Valora la importancia de la prevención de los conflictos como fuente de desarrollo organizacional. 	Reflexión Participación individual	2 HP	
16	Examen final: Tiene carácter integrador y evalúa la competencia de la asignatura y las capacidades de las cuatro unidades de aprendizaje.		Evaluación	1 HT	1
			Reporte	2 HP	

V. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

La actividad docente en las sesiones y experiencias independientes de aprendizaje se orientan al desarrollo de capacidades y la construcción de saberes por los estudiantes, aplicables en distintos contextos de desempeño personal y social.

Según la naturaleza de la asignatura, el profesor podrá utilizar las estrategias del aprendizaje y enseñanza basado en problemas, las técnicas de la problematización y la contextualización de los contenidos educativos, el estudio de casos, la lectura comprensiva (recensión), sesiones en línea, diversos tipos de foros, videos explicativos (recensión), plataformas web para simulaciones y el análisis de información, así como diversas formas de comunicación educativa asincrónica, entre otros.

Especial mención merece la aplicación del método investigativo orientado a la búsqueda creadora de información, que propicia en el estudiante un mayor nivel de independencia cognoscitiva y pensamiento crítico, acorde con las exigencias de la sociedad actual caracterizada por el valor del conocimiento y su aplicación práctica en la solución de problemas que nos plantea la realidad y el desarrollo de la ciencia y la tecnología.

Por ello, de acuerdo con el modelo educativo, el profesor se constituye en un auténtico mediador entre la cultura, la ciencia, los saberes académicos y las expectativas de aprendizaje de los estudiantes; por ello organiza, orienta y facilita, con iniciativa y creatividad, el proceso de construcción de sus conocimientos. Proporciona información actualizada y resuelve dudas de los estudiantes incentivando su participación activa. El estudiante asume responsabilidad de participación activa en la construcción de sus conocimientos durante las sesiones, en los trabajos por encargo asignados y en la exigencia investigativa del sílabo.

VI. RECURSOS DIDÁCTICOS

Libros digitales, portafolio, clases en línea, foros, chats, correo, video tutoriales, wikis, blog, e-books, videos explicativos, organizadores visuales, presentaciones multimedia, entre otros.

VII. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

El sistema de evaluación del aprendizaje comprende:

- **Evaluación diagnóstica.** Se realiza al inicio de la asignatura y de las sesiones de aprendizaje, para conocer los saberes que los estudiantes poseen al emprender el estudio de los contenidos educativos programados y sirve al profesor para adoptar las decisiones académicas pertinentes. Su aplicación es de responsabilidad profesional en su función docente.
- **Evaluación de proceso (EP).** Se realiza a través de la observación progresiva del desempeño del estudiante en la realización de la exigencia académica de la asignatura y las actividades de aprendizaje significativo previstas en el sílabo. **Evalúa preferentemente el saber hacer y las actitudes** de las capacidades demostradas por los estudiantes. Se consolida y reporta mensualmente al Sistema de Ingreso de Notas de la Facultad, en las fechas programadas. Tiene un peso de 50% para la nota final y resulta del promedio ponderado de las evaluaciones mensuales que corresponde al desempeño académico del estudiante: $EP = (EP1 \times 0.25) + (EP2 \times 0.25) + (EP3 \times 0.25) + (EP4 \times 0.25)$.
- **Evaluación de resultados (ER).** Se realiza mediante la aplicación de un examen parcial (Ep) y otro examen final (Ef), elaborados técnicamente por el profesor, considerando los siguientes dominios de aprendizaje: a) conocimiento (manejo de información), b) comprensión, c) aplicación, d) análisis, e) síntesis y f) evaluación (juicio de valor), **examinándose preferentemente el saber conceptual y el saber hacer**. Los resultados son reportados al Sistema de Ingreso de Notas de la Facultad, dos veces durante el semestre, en las fechas establecidas. Tiene un peso de 50% para la nota final y resulta del promedio ponderado de las dos evaluaciones escritas programadas: $ER = (Ep \times 0.4) + (Ef \times 0.6)$.

El Promedio final (PF) resulta de la aplicación de la siguiente fórmula: $PF = \frac{EP + ER}{2}$

VIII. FUENTES DE INFORMACIÓN

8.1. Bibliográficas

- Bonache, J., Cabrera, A. (2002). *Dirección de personas: evidencias y perspectivas para el siglo XXI*. Madrid: Pearson Educación
- Barrientos, J. (2010). *Resolución de Conflictos Desde la Filosofía Aplicada y Desde la Mediación*. Madrid: Visión Libros.
- Sierralta, A. (2012). *Negociaciones y Teoría de los Juegos*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Fondo Editorial.
- Pinkas, B. (2003). *Negociación integral. Herramienta eficaz para la resolución de conflictos y la creación de valor*. Lima: Grijley.