



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELAS PROFESIONALES DE ADMINISTRACIÓN, ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES,
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y MARKETING**

SÍLABO

Adaptado en el marco de la emergencia sanitaria por la COVID-19

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (E)

Asignatura no presencial

I. DATOS GENERALES

- | | | |
|-----|--------------------------------------|---|
| 1.1 | Departamento Académico | : Ciencias Administrativas y Recursos Humanos |
| 1.2 | Semestre Académico | : 2022 - II |
| 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 | : 1 HT –2 HP |
| | 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 | : Caveró, José. |

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 con el desarrollo del país
- Conservación ambiental
- Búsqueda de la 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"> Presentación del silabo: Competencia, capacidades, y contenidos. Informa las normas de comportamiento y evaluación de los aprendizajes. Información sobre la asignatura y aplicación de prueba de entrada. 	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 Taller sobre recesión de video y 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 Organiza grupos de trabajo 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 Taller de 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 mapa conceptual 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 Taller sobre 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 Taller sobre 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 Exposición dialogada Taller sobre recensión de video	1 HT	1
		<ul style="list-style-type: none"> Lee y analiza la lectura: Características de una negociación. 	Actividad aplicativa Taller sobre recensión de 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 Exposición interactiva Chat	1 HT	1
		<ul style="list-style-type: none"> Dilema ético: Ausencia de postura intercultural en el proceso de negociación. Reflexiona los valores institucionales de la USMP 	Actividad aplicativa Taller sobre dilema ético Emite informe	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 Exposición dialogada foro	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 Taller sobre 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 Exposición dialogada 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 de ONG. 	Actividad aplicativa Taller sobre 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 Exposición interactiva Chat	1 HT	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 Taller sobre recensión de video Tutoría	2 HP	
11	<ul style="list-style-type: none"> Jornada de Intercambio de Experiencias Empresariales y Congreso Internacional de la Facultad (CIFA) 	<ul style="list-style-type: none"> Elabora reportes de participación en la Jornada de Intercambio de Experiencias Empresariales y en el CIFA. 	Sesión en línea No. 11 Conferencias y seminarios de discusión	1 HT	1
			Actividad aplicativa Elaboración de 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 Taller sobre 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 	Actividad aplicativa Taller sobre 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. 	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
		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.	Actividad aplicativa Taller sobre Estudio de caso Tutoría	2 HP	
14	<ul style="list-style-type: none"> La conciliación: formas, características El arbitraje: Requisitos, instituciones, proceso 	Elabora un mapa mental identificando las formas de conciliación y proceso para su aplicación.	Sesión en línea No. 14 Exposición dialogada Taller sobre recensión de lectura	1 HT	1
		Elabora un flujograma del proceso de arbitraje y ejecución Presentación del informe final de Investigación Formativa. Retroalimentación: Presenta fortalezas y debilidades del informe final de la investigación formativa. Califica el trabajo final.	Actividad aplicativa Diagrama de flujo Tutoría Retroalimentación	2 HP	
15	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación de experiencias investigativas en la elaboración de un informe sobre una estrategia de negociación específica en temas laborales 	Realiza exposiciones interactivas sobre aspectos cognitivos, procedimentales y actitudinales manifestados en la elaboración del informe.	Sesión en línea No. 15 Presentaciones efectivas Tutoría	1 HT	1
			Actividad aplicativa Presentaciones efectivas	2 HP	
16	Examen final: Tiene carácter integrador y evalúa la competencia de la asignatura y las capacidades de las cuatro unidades de aprendizaje		Sesión en línea No. 16 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 y el análisis de información, así como diversas formas de comunicación educativa, 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 del cumplimiento del sílabo.

VI. RECURSOS DIDÁCTICOS

- Libros digitales, portafolio, sesiones en línea, foros, chats, correo, videos tutoriales, videos complementarios de soporte, plataformas web para simulaciones, 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

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

Sistematizado por: Javier Ramírez Corzo

Fecha: 30 de julio de 2022

Revisión Pedagógica: René Del Águila Riva