



SILABO DEL CURSO: CONFLICTOS, NEGOCIACIONES Y COACHING

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1	Código:	1154
1.2	Ciclo:	VIII
1.3	N° de créditos:	05
1.4	Área curricular:	Estudios Especiales
1.5	Condición:	Electivo
1.6	Semestre Académico:	2022-B
1.7	Duración:	17 semanas
1.8	N° de horas de clase:	04 teoría 02 Práctica
1.9	Pre – requisito:	71145
1.10	Escuela Profesional:	Administración
1.11	Profesor(a):	
1.12	Texto básico:	Lourdes Munduate Jaca y Javier Medina Ruiz “Gestión del conflicto, negociación y mediación”.

II. SUMILLA

Asignatura teórico práctica. El propósito es analizar, evaluar y decidir el manejo adecuado del proceso de conflictos y negociación empresarial, así como analizar y mejorar las variables involucradas en los procesos de desarrollo del personal directivo o con potencial a través del coaching empresarial y el PNL. Comprende: proceso del conflicto, fundamentos de la negociación, modelos y desarrollo integral de un proceso de negociación, tendencias y perspectiva del coaching, el coaching ontológico, implementación de un proceso de coaching empresarial para trabajar actitudes y potenciar el desempeño.

Unidad N°1: NATURALEZA DEL CONFLICTO.

Unidad N° 2: PROCESO DE NEGOCIACIÓN Y MEDIACIÓN

Unidad N° 3: ASPECTOS CULTURALES EN LA GESTIÓN DE CONFLICTOS

Unidad N°4: LA NEGOCIACIÓN, MEDIACIÓN Y COACHING.

III. COMPETENCIAS

3.1. Competencia General:

El conocimiento de los medios de solución de controversias y de la técnica empleada en las mismas requiere de una práctica constante y de análisis con el fin de poder corregir errores o reformular estrategias para conseguir un resultado satisfactorio en las organizaciones.

3.2. Competencia General de la asignatura:

Alcanzar el objetivo propuesto, con actitudes y emplear eficientemente los diversos medios de solución de conflictos que se pueden dar en las organizaciones, entre ellos la negociación que satisfagan a todas las partes involucradas.

IV. CAPACIDADES

- Analiza qué es el conflicto y sus formas de gestión en el contexto de la negociación.
- Aborda la negociación y la mediación considerando la incidencia de las normas sociales y culturales.

Habilidad para manejar las técnicas de solución de conflictos y negociación.



V. PROGRAMACION DE CONTENIDO

UNIDAD I: NATURALEZA DEL CONFLICTO.				
CAPACIDADES:				
<ul style="list-style-type: none">• Analiza el conflicto y sus formas de gestión.• Propuesta de soluciones en las organizaciones.				
SEM	ACTITUDES:		ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE	HORAS
	<ul style="list-style-type: none">• - Intereses en los temas.• - Participación en entrega de los trabajos de investigación.• - Se familiariza con los conceptos generales sobre procesos de gestión del conflicto.• Diferencia lo que es un problema de un conflicto• - Dar a conocer el resultado de la gestión de conflictos.• - Analiza los aspectos teóricos de los estudios emocionales.			
CONCEPTUALES		PROCEDIMENTALES		
1	- ¿Qué es Conflicto? Definiciones según los autores	- Entender el significado del conflicto.	Exposición. Casuística	04
2	-Diferencia entre conflicto y problema -Gestión del conflicto.	- Resolución y gestión del conflicto. - Aspectos contextuales del conflicto.	Exposición. Casuística	04
3	Evaluación de la gestión del conflicto. La prevención Los conflictos en los grupos	- Evaluación de los estilos y conductas de gestión del conflicto. - Efectividad de los estilos y conductas de gestión del	Exposición. Casuística	04
4	Aspectos emocionales en la gestión del conflicto Posiciones existenciales en los conflictos Guía práctica para el manejo del conflicto Caso1 Evan Morgan	- Conceptualización de la emoción. - Multiplicidad de abordajes teóricos en el estudio de las emociones.	Exposición. Casuística	04



UNIDAD II: PROCESO DE NEGOCIACIÓN Y MEDIACIÓN				
CAPACIDADES:				
<ul style="list-style-type: none">• Condiciones de la negociación y su naturaleza.• Proceso de preparación en la negociación.				
SEM	ACTITUDES:		ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE	HORAS
	<ul style="list-style-type: none">• -Comprende la naturaleza de las negociaciones en los diferentes tipos de organizaciones.• -Dar a conocer la planificación de la negociación en las organizaciones.• - Aplicación de estrategias en el proceso de negociación y mediación.			
	CONCEPTUALES	PROCEDIMENTALES		
5	La naturaleza de la negociación. Estilos de negociación	- La negociación. - El estudio de las negociaciones en la organización. - El proceso de la negociación.	Exposición. Casuística	04
6	Planificación de las negociaciones.	- Anticipación y preparación. - El mítico pastel de la negociación. - Técnicas para la preparación de la negociación.	Exposición. Casuística	04
7	Estrategias de negociación. Caso 2 Las mujeres que trabajan	- Estrategias distributivas. - Estrategias integrativas. - Aspectos éticos de las estrategias de negociación.	Exposición. Casuística	04
8	EXAMEN PARCIAL			



UNIDAD III: ASPECTOS CULTURALES EN LA GESTIÓN DE CONFLICTOS

CAPACIDADES:

- Aspectos culturales en los procesos en la intervención de mediación.
- Propuesta de negociación tomando en cuenta los aspectos culturales de la organización.

SEM	ACTITUDES:		ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE	HORAS
	CONCEPTUALES	PROCEDIMENTALES		
9	Características personales de los negociadores. Responsabilidad social en los conflictos	- Errores en la negociación. - Rasgos de personalidad. - Inteligencia emocional. - Aspectos motivacionales	Exposición. Casuística	04
10	Efectividad en los procesos de negociación.	-Propuesta de Thomas - Propuesta de mastenbrak - Propuesta de Thompson	Exposición. Casuística	04
11	Múltiples partes, equipos	- Negociación mediante	Exposición. Casuística	04
12	Intervención de mediación Caso Paul Dorn	- Breve contextualización histórica. - Caracterización del proceso de mediación.	Exposición. Casuística	04



UNIDAD IV: LA NEGOCIACIÓN, MEDIACIÓN Y COACHING.				
CAPACIDADES:				
<ul style="list-style-type: none"> Negociación y la mediación considerando la incidencia de las normas sociales. Valorar los procesos de mediación en las organizaciones. 				
SEM	ACTITUDES:		ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE	HORAS
	CONCEPTUALES	PROCEDIMENTALES		
13	Cultura y negociación.	- Modelo de negociación. - Modelo de cultura y negociación.	Exposición. Casuística	04
14	Cultura y mediación de disputas.	- Cognición y comportamiento. - El medio cultural.	Exposición. Casuística	04
15	- Introducción al coaching y Mentoring - Teoría del observador. - Poder de la conversación.	- Historia y definiciones. - Diferencias con otras disciplinas. - Coaching y gestión del cambio.	Exposición, dinámica y preguntas.	04
16	EXAMEN FINAL			
17	EXAMEN SUSTITUTORIO			

VI. METODOLOGIA

6.1. Estrategias Didácticas:

- Exposición
- Aprendizaje colaborativo
- Debate y discusión.
- Aprendizaje basado en problemas.

6.2 Estrategias de transferencia:

- Análisis o comparación de teorías.
- Trabajo individual y grupal.
- Resolución individual de ejercicios y problemas.

6.3 Estrategia participativa de grupo.

- Inicio: Aclarar objetivos, usar analogías y lluvia de ideas.
- Desarrollo: Usar evidencia empírica que integre el aprendizaje total, estimular la reflexión crítica.
- Cierre: Motivar a hacer y responder preguntas, ofrecer soluciones múltiples, o hacer resumen.



VII. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

Los materiales y recursos didácticos que se utilizan en el desarrollo de la asignatura son:

MEDIOS INFORMÁTICOS	MATERIALES EDUCATIVOS IMPRESOS	MATERIALES DIGITALES
a. Computadora b. Aula Virtual c. Internet d. Correo electrónico	a. Libros de texto. b. Separatas c. Artículos científicos d. Documentos de trabajo. e. Compendios estadísticos.	a. Blogs. b. Videos c. Tutoriales d. Página web e. Diapositivas

VIII. EVALUACIÓN

Se evalúa antes del proceso, durante y al finalizar este. Para efectos de calcular el resultado final de la evaluación asignatura, se utiliza la siguiente fórmula.

$$\text{EXP (0.1)} + \text{EXF (0.1)} + \text{EPC (0.30)} + \text{ET (0.3)} + \text{EA (0.1)} + \text{EPRS (0.15)} = \text{T (1.0)}$$

EXP =	Examen Parcial
EXF =	Examen Final
EPC =	Evaluación de prácticas calificadas
ET =	Evaluación de trabajos
EA =	Evaluación actitudinal
EPRS =	Evaluación y responsabilidad social universitaria
EA =	Evaluación total

IX. BIBLIOGRAFÍA

1. Lourdes Munduate Jaca y Javier Medina Ruiz “Gestión del conflicto, negociación y mediación”.
2. Joan Boada-Grau “Solución de conflictos en empresas y organizaciones”.
3. Roy J. Lewicki, Bruce Barry y David M. Saunders “Fundamentos de negociación
4. Pedro Amador “Autocoaching”.
5. BANDURA, A. (1977). *SOCIAL LEARNING, THEORY*. PRENTICE HALL.N.
6. BODINE, R.J., CRAWFORD, D. Y SCHRUMPF, F. (1994). *CREATING THE PEACEABLE SCHOOL*. CHAMPING, IL
7. CARTLEDGE,G. AND MILBURN, J. (1986). *TEACHING SOCIAL SKILL TO CHILDREN: INNOVATIVE APPROACHES*. NEW YORK.
8. COHEN, R. (1990). *SCHOOL MEDIATION TRAINING MANULA*. SCHOLL MEDIATION ASSOCIATES.
9. FISHER, R Y URY W. (1981). *SI, DE ACUERDO*. Ed. NORMA, BOGOTA.
10. FISHER R, URY W. Y PATTON, B. (1991) *GETTING TO YES: NEGOTIATING AGREEMENT WITHOUT GIVING IN*. PENGUIS BOOKS, NEW YORK
11. FLOYERS ANDREW. (1997). *COMO UTILIZAR LA MEDIACION PARA RESOLVER CONFLICTOS EN LAS ORGANIZACIONES*. PAIDOS.
12. GIRARD, K., RIFKIN, J. Y TOWNLY, A. (1995). *PEACEFUL PERSUASION: A GUIDE TO CREATING MEDIATION DISPUTE RESOLUTION PROGRAMS ON COLLEGE*



- CAMPUSES. WASHINGTON, D.C.: NATIONAL INSTITUTE FOR DISPUTE RESOLUTION.
13. HART, J. AND GUNTY, M. (1997). *THE IMPACT OF PEER MEDIATION PROGRAM ON AN ELEMENTARY SCHOOL*. ENVIROMENT PEACE AND CHANGE, VOL. 22, PAGES. 76-92.
 14. HOCKER, J. Y WILMOT, W. (1991). *INTERPERSONAL CONFLICT*. DUBUQUE, IA: W. C. BROWN.
 15. JOHNSON, D.W. Y JOHNSON R.T. (1989). *COOPERATION AND COMPETITION: THEORY AND RESEARCH*. EDINA, MN: INTERACTION BOOK COMPANY.
 16. KOCH, S. Y DECKER, R. (1993). *APPLYING CONFLICT RESOLUTION TECHNIQUES IN SCHOOL NEGOTIATIONS*. SCHOOL BUSINESS AFFAIRS.
 17. LEDERACH, JP. (1994). *MEDIACION*. CENTRO DE INVESTIGACIONES POR LA PAZ GERNIKA GOGORATUZ.
 18. MARKWOOD, AJ. (1988). *ADOLESCENCE, NEGATIOANTION AND MEDIATION*. NAME (NATIONAL ASSOCIATION FOR MEDIATION IN EDUCATION).
 19. MAYERS, B. (1997). *THE DINAMICS OF PAWER IN MEDIATION AND NEGOTIATION*. MEDIATION QUATERLY
 20. MOÑIVAS, A.. (1996). *LA CONDUCTA PROSOCIAL*. CUADERNOS DE TRABAJO SOCIAL. UNIVERSIDAD COMPLUTENSE, MADRID. PAGES. 125-142.
 21. MOORE, C. (1996). *EL PROCESO DE MEDIACION*. ED. GRANICA, BUENOS AIRES-BARCELONA.
 22. PROTHRO-STITH, D. Y WEISSMAN, M. (1991). *DEADLY CONSEQUENCES : HOW VIOLENCE IS DESTROYING OUR TEENAGE POPULATION AND A PLAN TO BEING SOLVING YHE PROBLEM*. NEW YORK: HARPER COLLINS.
 23. SCHRUMPF, F., CRAWFORD, D. Y USADEL, H.C. (1991). *PEER MEDIATION: CONFLICT RESOLUTION IN SCHOOLS*. CHAMPAING, IL. PAGES. 296-305
 24. SPRINTHALL, NA, AND MOSHER, R. (1978). *VALUE DEVELOPMENT...AS THE AIM OF EDUCATION*. NEW YOR. CHARACTER RESEARCH PRESS.
 25. URANGA M. (1994). *TRANSFORMACION DE CONFLICTOS Y MEDIACION COMO PROPUESTA DE DESARROLLO DE LA EDUCACION PARA LA PAZ EN EL SISTEMA EDUCATIVO VASCO*. GERNIKA GOGORATUZ, CENTRO DE INVESTIGACION POR LA PAZ.
 26. VAN DE VLIERT, E. (1981). *SIDING AND OTHER REACTIONS TO A CONFLICT*. JOURNAL OF CONFLICT RESOLUTION. PAGES. 410-418
 27. LATORRE, A. Y MARCO, C. (2002). *PSICOLOGIA ESCOLAR: PROGRAMAS DE INTERVENCION*. MALAGA: EDICIONES ALJIBE.
 28. LAM, J. (1989). *THE IMPACT OF CONFLICT RESOLUTION PROGRAMS ON SCHOOL: A REVIEW AND SYNTHESIS OF THE EVIDENCE*. AMHERST, MA: NATIONAL ASSOCIATION FOR MEDIATION IN EDUCATION.

X. RÉGIMEN DE ESTUDIOS

El régimen de estudios del programa de Administración es de modalidad virtual.

Callao, agosto del 2022