

## SÍLABO CONFLICTO Y NEGOCIACIONES

### ÁREA CURRICULAR: CERTIFICACIÓN GESTIÓN Y SEGURIDAD AERONÁUTICA

#### I. DATOS GENERALES

1.1	Departamento Académico	: Ingeniería y Arquitectura
1.2	Semestre Académico	: 2019-II
1.3	Código de la asignatura	: 091379E4040
1.4	Ciclo	: Electivo
1.5	Créditos	: 4
1.6	Horas semanales totales	: 06
	1.6.1 Horas lectivas (Teoría, Práctica. Laboratorio)	: 04 (T=4, P=0, L=0)
	1.6.2. Horas no lectivas	: 02
1.7	Condición de la asignatura	: Electiva libre
1.8	Requisito(s)	: 09135407040 – Negocios Internacionales
1.9	Docentes	: Mg. Domingo Gonzales Jara

#### II. SUMILLA

El curso presenta y analiza las formas más comunes de los conflictos empresariales, sus mecanismos y sus tipos de conflictividad estructural; estos conceptos se complementan con la temática de la negociación y sus características como una forma de solucionar problemas surgidos de los poderes inherentes a la empresa. El curso comprende las unidades: La naturaleza de los individuos, el Conflicto, Métodos más comunes para el manejo de conflictos. Negociación, la Conciliación extrajudicial

#### III. COMPETENCIAS Y SUS COMPONENTES COMPRENDIDOS EN LA ASIGNATURA

##### 3.1 Competencias

- Comprende la necesidad de entender los mecanismos de manejo de conflictos y negociación en situaciones de la vida privada como en la profesional.
- Entiende la naturaleza de los individuos, las fases de conflictos y las alternativas de solución de los conflictos.
- Aplica los conceptos recibidos en clases para un eficiente manejo de conflictos, de las personas difíciles y las diferentes alternativas de solución.

##### 3.2 Componentes

- **Capacidades**
  - Define y explica la naturaleza y los tipos de los conflictos que se desarrollan en la vida cotidiana y empresarial.
  - Conoce y aplica los métodos más comunes para el manejo de los conflictos, técnicas para equilibrar el poder, comunicación efectiva y asertividad.
  - Conoce las técnicas para facilitar una negociación, entiende los conceptos para una conciliación extrajudicial y la negociación colectiva,
  - Conoce los conceptos aplicables a la negociación colectiva y a la negociación laboral.
- **Contenidos actitudinales**
  - Participa activamente en los debates dirigidos para entender los conflictos y las alternativas de solución de ellos
  - Participa activamente en los ejercicios y simulaciones que se realizaran en clase con el fin de aplicar lo aprendido brindando retroalimentación a sus compañeros.
  - Investigará y expondrá a la clase los temas que, en su momento, le corresponderá explicar detalladamente.

#### IV. PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS

**UNIDAD I : LA NATURALEZA DE LOS INDIVIDUOS Y EL CONFLICTO**

• **CAPACIDAD:** Define y explica la naturaleza y los tipos de los conflictos que se desarrollan en la vida cotidiana y empresarial.

SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	HORAS	
				L	T.I.
1	Introducción al curso Identificar los componentes del comportamiento humano.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presenta el silabo: competencias, capacidades, contenidos.</li> <li>Difunde las normas de comportamiento.</li> <li>Explica la evaluación del aprendizaje del curso</li> <li>Realiza la introducción del curso.</li> <li>Explica los componentes del comportamiento humano.</li> </ul>	<b>Lectivas (L):</b> Introducción al tema - 1 h Desarrollo del tema - 2 h Ejercicios en aula - 1 h <b>Trabajo Independiente (T.I):</b> Resolución tareas - 1 h Trabajo Aplicativo - 1 h	4	2
2	Concepto- tipos de enfoque de un conflicto- tipos de conflictos, la funcionalidad del conflicto: funcional y disfuncional, fuentes del conflicto- elementos del conflicto- Ventajas y desventajas del conflicto- Desarrollo de caso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presenta y fomenta la discusión acerca de los diferentes tipos, fuentes y beneficios de los conflictos.</li> <li>Aplica lo aprendido para revisar las diferentes fuentes de conflictos cotidianos y empresariales.</li> </ul>	<b>Lectivas (L):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo del tema – 2 h</li> <li>Ejemplos del tema - 1 h</li> <li>Ejercicios en aula - 1 h</li> </ul> <b>Trabajo Independiente (T.I):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución tareas - 1 h</li> <li>Trabajo Aplicativo - 1 h</li> </ul>	4	2
3	Método para tratar con gente difícil- la presión, el estrés y el conflicto- El poder: fuentes y técnicas para equilibrar el poder.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisa los métodos y alternativas para tratar con gente difícil.</li> <li>Explica las fuentes y tipos de poder y las técnicas para equilibrar el poder.</li> <li>Realiza ejercicios para revisar nuestra forma de actuar con gente difícil.</li> </ul>	<b>Lectivas (L):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo del tema - 2 h</li> <li>Ejemplos del tema - 1 h</li> <li>Ejercicios en aula - 1 h</li> </ul> <b>Trabajo Independiente (T.I):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución tareas - 1 h</li> <li>Trabajo Aplicativo - 1 h</li> </ul>	4	2
4	La comunicación eficaz	Expone los conceptos de una comunicación eficaz Explica las pautas que favorecen y dañan la comunicación - barreras a la comunicación eficaz - comportamientos asociados con habilidades eficaces para escuchar y mejorar la comunicación Revisa la comunicación en casos con diversas culturas Realiza ejercicios: escucha activa, paráfrasis, remarcación, preguntas abiertas y cerradas.	<b>Lectivas (L):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo del tema - 2 h</li> <li>Ejemplos del tema - 1 h</li> <li>Ejercicios en aula - 1 h</li> </ul> <b>Trabajo Independiente (T.I):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución tareas - 1 h</li> <li>Trabajo Aplicativo - 1 h</li> </ul>	4	2

**UNIDAD II: RESOLUCION DE CONFLICTOS**

**CAPACIDAD:** Conoce y aplica los métodos más comunes para el manejo de los conflictos, técnicas para equilibrar el poder, comunicación efectiva y asertividad

SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	HORAS	
				L	T.I.
5	Resolución de Conflictos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expone acerca de las técnicas psicológicas que influyen- cómo solucionar conflictos - manejo del conflicto: técnicas para la resolución del conflicto - técnicas para la estimulación del conflicto - como enfrentar al conflicto entre dos o más partes y como dirigir la reunión - herramientas de prevención y solución de conflictos en el ámbito laboral</li> </ul>	<b>Lectivas (L):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo del tema - 2 h</li> <li>Ejemplos del tema - 1 h</li> <li>Ejercicios en aula - 1 h</li> </ul> <b>Trabajo Independiente (T.I):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución tareas - 1 h</li> <li>Trabajo Aplicativo - 1 h</li> </ul>	4	2
6	La Asertividad Manejo asertivo de las relaciones humanas Manejo asertivo de un conflicto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expone acerca de la asertividad y del manejo asertivo de los conflictos - técnicas para resolver conflictos exitosamente en el lugar de trabajo: lenguaje corporal.</li> <li>Analiza la aplicación de técnicas - estilos de gestión de conflictos y realización de encuesta para identificarlos</li> </ul>	<b>Lectivas (L):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo del tema - 2 h</li> <li>Ejemplos del tema - 1 h</li> <li>Ejercicios en aula - 1 h</li> </ul> <b>Trabajo Independiente (T.I):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución tareas - 1 h</li> <li>Trabajo Aplicativo - 1 h</li> </ul>	4	2
7	La negociación: concepto – Modelos de negociación – elementos – tipos – métodos – tácticas Negociación Basada en principios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrolla los conceptos de una negociación - actitudes que favorecen la negociación - modelos de negociación – elementos – tipos – métodos – tácticas</li> <li>Describe el Método Harvard de negociación por principios</li> </ul>	<b>Lectivas (L):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo del tema – 2 h</li> <li>Ejemplos del tema - 1 h</li> <li>Ejercicios en aula - 1 h</li> </ul> <b>Trabajo Independiente (T.I):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución tareas - 1 h</li> <li>Trabajo Aplicativo - 1 h</li> </ul>	4	2
8	Examen parcial				

**UNIDAD III: NEGOCIACION Y OTROS METODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS**

**CAPACIDAD:** Conoce las técnicas para facilitar una negociación, entiende los conceptos para una conciliación extrajudicial

SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	HORAS	
				L	T.I.
9	Negociación Método Harvard	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Expone el método de Negociación por Principios (Harvard)</li> <li>· Explica las técnicas para identificar intereses - técnicas para facilitar una negociación exitosa - proceso de Negociación: preparación y planificación - análisis de legitimidad – reglas - recojo de información – temario - lluvia de ideas o generación de opciones - análisis de Maan y Paan - compromiso y relaciones – acuerdo.</li> <li>· Desarrolla el caso de negociación.</li> </ul>	<b>Lectivas (L):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Desarrollo del tema - 2 h</li> <li>· Ejemplos del tema - 1 h</li> <li>· Ejercicios en aula - 1 h</li> </ul> <b>Trabajo Independiente (T.I):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Resolución tareas - 1 h</li> <li>· Trabajo Aplicativo - 1 h</li> </ul>	4	2
10	Medios alternativos de resolución de conflictos La conciliación extrajudicial:	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Expone acerca de los medios alternativos de la resolución de conflictos</li> <li>· Explica el proceso de la conciliación extrajudicial y su importancia dentro del sistema judicial peruano</li> </ul>	<b>Lectivas (L):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Desarrollo del tema - 2 h</li> <li>· Ejemplos del tema - 1 h</li> <li>· Ejercicios en aula - 1 h</li> </ul> <b>Trabajo Independiente (T.I):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Resolución tareas - 1 h</li> <li>· Trabajo Aplicativo - 1 h</li> </ul>	4	2
11	La conciliación extrajudicial: el conciliador y su perfil - fases de la conciliación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Revisa los casos de conciliación extrajudicial en el Peru.</li> <li>· Observa el rol del conciliador extrajudicial</li> <li>· Revisa el perfil del conciliador</li> </ul>	<b>Lectivas (L):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Desarrollo del tema - 2 h</li> <li>· Ejemplos del tema - 1 h</li> <li>· Ejercicios en aula - 1 h</li> </ul> <b>Trabajo Independiente (T.I):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Resolución tareas - 1 h</li> <li>· Trabajo Aplicativo - 1 h</li> </ul>	4	2
12	La Generación de opciones: trabajo colaborativo/lluvia de ideas – obstáculos que impiden la invención de opciones – remedios para generar opciones creativas– Uso del caucus Desarrollo caso completo de conciliación	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Presenta y explicación de las diferentes opciones para la generación de soluciones.</li> <li>· Expone sobre el uso de caucus.</li> <li>· Elabora un caso práctico de conciliación extrajudicial.</li> </ul>	<b>Lectivas (L):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Desarrollo del tema - 2 h</li> <li>· Ejemplos del tema - 1 h</li> <li>· Ejercicios en aula - 1 h</li> </ul> <b>Trabajo Independiente (T.I):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Resolución tareas - 1 h</li> <li>· Trabajo Aplicativo – 1 h</li> </ul>	4	2

**UNIDAD IV: LA NEGOCIACION LABORAL**

**CAPACIDAD:** Conoce los conceptos aplicables a la negociación laboral y la negociación colectiva,

SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	HORAS	
				L	T.I.
13	La Negociación Colectiva, planificación, actores e importancia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Expone los conceptos y lineamientos que se basa una negociación colectiva</li> <li>· Explica la importancia de la negociación colectiva en el desenvolvimiento empresarial.</li> <li>· La negociación colectiva en el Perú: objetivos, características y proceso</li> <li>· Revisión de estadísticas</li> <li>·</li> </ul>	<b>Lectivas (L):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Desarrollo del tema - 2 h</li> <li>· Ejemplos del tema - 1 h</li> <li>· Ejercicios en aula - 1 h</li> </ul> <b>Trabajo Independiente (T.I):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Resolución tareas - 1 h</li> <li>· Trabajo Aplicativo - 1 h</li> </ul>	4	2
14	La Negociación Laboral fuera de la Negociación Colectiva:	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Expone acerca de la importancia de la negociación laboral fuera del contexto de la negociación colectiva.</li> <li>· Desarrollo de casos</li> <li>· Resumen general del curso</li> </ul>	<b>Lectivas (L):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Desarrollo del tema - 2 h</li> <li>· Ejemplos del tema - 1 h</li> <li>· Ejercicios en aula - 1 h</li> </ul> <b>Trabajo Independiente (T.I):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Resolución tareas - 1 h</li> <li>· Trabajo Aplicativo – 1 h</li> </ul>	4	2
15	· Presentación y Sustentación de Trabajos finales	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Presentación de trabajo final y sustentación de los mismos, con una presentación a toda la clase.</li> </ul>	<b>Lectivas (L):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Desarrollo del tema - 0 h</li> <li>· Ejemplos del tema - 0 h</li> <li>· Ejercicios en aula - 4 h</li> </ul> <b>Trabajo Independiente (T.I):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Resolución tareas - 2 h</li> <li>· Trabajo Aplicativo - 2 h</li> </ul>	4	2
16	Examen final				
17	Entrega de promedios finales y acta del curso.				

## V. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Las clases se realizarán basadas en:

Presentación de los conceptos teóricos y ejemplos prácticos.

Subsanación de las dudas e interrogantes que se presentaran.

Conducción del grupo propiciando la participación activa de los estudiantes, durante el desarrollo de las clases mediante la discusión guiada de ejemplos y casos prácticos, así como del material de lectura.

El Trabajo Final será la aplicación la aplicación de todas las unidades desarrolladas en clase en referencia a Conflicto y Negociación.

Los alumnos formarán grupos de trabajo para el desarrollo de casos de estudio, practicas dirigidas y del trabajo final.

## VI. RECURSOS DIDÁCTICOS

Equipos: computadora, ecran, proyector de multimedia.

Materiales: Separatas, pizarra, plumones, manual universitario, obras literarias, artículos de revistas y periódicos y videos instructivos.

## VII. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

El promedio final de la asignatura se obtiene mediante la fórmula siguiente:

$$PF = (2*PE+EP+EF)/4$$

$$PE = ( (P1+P2+P3+P4-MN)/3 + W1) /2$$

Donde:

PF = Promedio Final

EP = Examen Parcial (escrito)

EF = Examen Final (oral)

PE= Promedio de Evaluaciones

P1...P4 = Prácticas Calificadas

MN = Menor nota de prácticas calificadas

W1 = Nota de Trabajo Final

## VIII. FUENTES DE CONSULTA

### 7.1 Bibliográficas

- FISHER, Roger, URY, William y Bruce PATTON, 1993. "*Si... de acuerdo Como negociar sin ceder*". 1ra. edición, Norma, Colombia.
- FISHER, Roger y Ertel DANNY, 1998. „Si... de acuerdo en la práctica". Editorial Norma, Colombia.
- Hodgetts Richard M. y Altman Steven, 1983. "Comportamiento humano en las organizaciones". Nueva Editorial Interamericana. México.
- ORMACHEA CHOQUE, Iván, 1998. "*Análisis de la Ley de Conciliación Extrajudicial*". Edición Cultural Cuzco, Lima.
- RODRIGUEZ ESTRADA, Mauro. 1991 "*Asertividad para negociar*". McGraw Hill, México.

### Documentos Legales

- Ley 26872 –Ley de Conciliación.
- D.S. 001-98-JUS – Reglamento Ley 26872.
- D.L. 25593 – Ley de Relaciones Colectivas de Trabajo

## IX. APOORTE DEL CURSO AL LOGRO DE RESULTADOS

El aporte del curso al logro de los resultados del estudiante (Outcomes), para las Escuelas Profesional de: Aeronautica, se establece en la tabla siguiente:

**K = clave    R = relacionado    Recuadro vacío = no aplica**

(a)	Habilidad para aplicar conocimientos de matemática, ciencia e ingeniería	
(b)	Habilidad para diseñar y conducir experimentos, así como analizar e interpretar los datos obtenidos	
(c)	Habilidad para diseñar sistemas, componentes o procesos que satisfagan las necesidades requeridas	
(d)	Habilidad para trabajar adecuadamente en un equipo multidisciplinario	<b>K</b>
(e)	Habilidad para identificar, formular y resolver problemas de ingeniería	
(f)	Comprensión de lo que es la responsabilidad ética y profesional	<b>K</b>
(g)	Habilidad para comunicarse con efectividad	<b>K</b>
(h)	Una educación amplia necesaria para entender el impacto que tienen las soluciones de la ingeniería dentro de un contexto social y global	
(i)	Reconocer la necesidad y tener la habilidad de seguir aprendiendo y capacitándose a lo largo de su vida	<b>R</b>
(j)	Conocimiento de los principales temas contemporáneos	<b>R</b>
(k)	Habilidad de usar técnicas, destrezas y herramientas modernas necesarias en la práctica de la ingeniería	

El aporte del curso al logro de los resultados del estudiante (Outcomes), para la Escuela Profesional de Ingeniería de Computación y Sistemas, se establece en la tabla siguiente:

**K = clave    R = relacionado    Recuadro vacío = no aplica**

a.	Habilidad para aplicar conocimientos de computación y matemáticas apropiadas para los resultados del estudiante y las disciplinas enseñadas.	
b.	Habilidad para analizar un problema e identificar y definir los requerimientos apropiados para su solución.	
c.	Habilidad para diseñar, implementar y evaluar un sistema basado en computadoras, procesos, componentes o programa que satisfagan las necesidades requeridas.	<b>K</b>
d.	Habilidad para trabajar con efectividad en equipos para lograr una meta común.	
e.	Comprensión de los aspectos y las responsabilidades profesional, ética, legal, de seguridad y social.	
f.	Habilidad para comunicarse con efectividad con un rango de audiencias.	<b>K</b>
g.	Habilidad para analizar el impacto local y global de la computación en los individuos, organizaciones y la sociedad.	
h.	Reconocer la necesidad y tener la habilidad para comprometerse a un continuo desarrollo profesional.	
i.	Habilidad para usar técnicas, destrezas, y herramientas modernas necesarias para la práctica de la computación.	
j	Comprensión de los procesos que soportan la entrega y la administración de los sistemas de información dentro de un entorno específico de aplicación.	