

## SÍLABO CONFLICTO Y NEGOCIACIONES

### ÁREA CURRICULAR: GESTIÓN

#### I. DATOS GENERALES

1.1	Departamento Académico	: Ingeniería y Arquitectura
1.2	Semestre Académico	: 2019-I
1.3	Código de la asignatura	: 090732E1030
1.4	Ciclo	: X
1.5	Créditos	: 03
1.6	Horas semanales totales	: 8
	1.6.1 Horas lectivas (Teoría, Práctica. Laboratorio)	: 4 (T=2, P=2, L=0)
	1.6.2. Horas no lectivas	: 4
1.7	Condición del Curso	: Electivo
1.8	Requisito(s)	: 176 créditos aprobados
1.9	Docentes	: José Alarcón Centti.

#### 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 extra-judicial

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

##### 3.1 Competencia

- Aplica las ventajas y desventajas del conflicto
- Escoge técnicas para la resolución de conflictos
- Considera las fases de conciliación
- Argumenta la negociación colectiva

##### 3.2 Componentes

###### • Capacidades

- Discute los componentes del comportamiento humano y reconoce, evalúa los tipos de conflictos.
- Utiliza los métodos para el manejo de conflictos y evalúa técnicas para equilibrar el poder
- Evalúa técnicas para facilitar una negociación
- Explica la Ley de Conciliación y evalúa casos

###### • Contenidos actitudinales

- Considera los tipos de conflictos
- Contrasta encuestas para identificar los conflictos
- Considera al conciliador y su perfil
- Comprende la Negociación laboral y Negociación Colectiva
- 

#### IV. PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS

UNIDAD I : LA NATURALEZA DE LOS INDIVIDUOS Y EL CONFLICTO					
CAPACIDAD: Discute los componentes del comportamiento humano y Reconoce, Evalúa los tipos de conflictos.					
SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	HORAS	
				L	T.I.
1	Prueba de entrada. La percepción y la actitud como los principales componentes del comportamiento humano en las organizaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responde la prueba de entrada</li> <li>- Evalúa a la percepción y actitud como principal componente en las organizaciones</li> </ul>	<b>Lectivas (L):</b> Introducción al tema -1 h Desarrollo del tema -1 h Ejercicios en aula - 2 h <b>Trabajo Independiente (T.I):</b> Resolución tareas -2 h Trabajo Aplicativo -2 h	4	4
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>- Diferencia los tipos de conflicto</li> <li>- Reconoce las ventajas y desventajas del conflicto</li> </ul>	<b>Lectivas (L):</b> Desarrollo del tema - 1 h Ejemplos del tema -1 h Ejercicios en aula -2 h <b>Trabajo Independiente (T.I):</b> Resolución tareas -2 h Trabajo Aplicativo -2 h	4	4
3	Método para tratos 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>- Elige el método adecuado para tratar con gente difícil</li> <li>- Reconoce a la presión, el estrés y el conflicto como influye en el trato</li> <li>- Concluye que hay equilibrara el poder para un mejor trato</li> </ul>	<b>Lectivas (L):</b> Desarrollo del tema -1 h Ejemplos del tema - 1 h Ejercicios en aula - 2h <b>Trabajo Independiente (T.I):</b> Resolución tareas -2 h Trabajo Aplicativo - 2 h	4	4

UNIDAD II: MÉTODOS MÁS COMUNES PARA EL MANEJO DE CONFLICTOS					
CAPACIDAD: Utiliza los métodos para el manejo de conflictos y evalúa técnicas para equilibrar el poder					
SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	HORAS	
				L	T.I.
4	La comunicación: pautas que favorecen y dañan la comunicación - barreras a la comunicación eficaz - comportamientos asociados con habilidades eficaces para escuchar y mejorar la comunicación - la comunicación en casos con diversas culturas - Ejercicios: escucha activa, paráfrasis, remarcación, preguntas abiertas y cerradas, mensajes del yo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Describe las pautas que favorecen y dañan la comunicación</li> <li>- Aplica la comunicación con diversas culturas</li> <li>- Desarrolla ejercicios de remarcación, preguntas abiertas y cerradas, mensajes del yo</li> </ul>	<b>Lectivas (L):</b> Desarrollo del tema - 1 h Ejemplos del tema - 1 h Ejercicios en aula - 2 h <b>Trabajo Independiente (T.I):</b> Resolución tareas - 2 h Trabajo Aplicativo - 2 h	4	4
5	Teorías psicológicas que influyen en la resolución de conflictos - 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoce como solucionar los conflictos</li> <li>- Utiliza técnicas para la resolución de conflictos</li> <li>-</li> </ul>	<b>Lectivas (L):</b> Desarrollo del tema - 1 h Ejemplos del tema - 1 h Ejercicios en aula - 2 h <b>Trabajo Independiente (T.I):</b> Resolución tareas - 2h Trabajo Aplicativo - 2h	4	4
6	El manejo asertivo de los conflictos - técnicas para resolver conflictos exitosamente en el lugar de trabajo: lenguaje yo vs. Tu – anticipación - interés propio - uso de metalenguaje poniendo límites o prioridades - establecer consecuencias - ejercicio de aplicación de técnicas - estilos de gestión de conflictos y realización de encuesta para identificarlos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utiliza el metalenguaje poniendo límites o prioridades</li> <li>- Realiza encuestas para identificar los conflictos</li> </ul>	<b>Lectivas (L):</b> Desarrollo del tema - 1 h Ejemplos del tema - 1 h Ejercicios en aula - 2 h <b>Trabajo Independiente (T.I):</b> Resolución tareas 2- h Trabajo Aplicativo -2 h	4	4
7	La negociación: concepto - actitudes que favorecen la negociación - modelos de negociación – elementos – tipos – métodos – tácticas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expone el concepto de negociación</li> <li>- Explica las actitudes, modelos, elementos, tipos, métodos, tácticas, de la negociación</li> </ul>	<b>Lectivas (L):</b> Desarrollo del tema -1 h Ejemplos del tema - 1 h Ejercicios en aula - 2 h <b>Trabajo Independiente (T.I):</b> Resolución tareas - 2 h Trabajo Aplicativo -2 h	4	4
8	Examen parcial				

UNIDAD III: NEGOCIACIÓN					
<b>CAPACIDAD:</b> Evalúa técnicas para facilitar una negociación					
SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	HORAS	
				L	T.I.
9	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. Desarrollo de caso de negociación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifica técnicas para facilitar una negociación</li> <li>- Prepara y planifica una negociación</li> <li>- Analiza la legitimidad de una negociación</li> <li>- Utiliza las reglas de negociación</li> </ul>	<b>Lectivas (L):</b> Desarrollo del tema -1 h Ejemplos del tema - 1 h Ejercicios en aula - 2 h  <b>Trabajo Independiente (T.I):</b> Resolución tareas - 2 h Trabajo Aplicativo - 2 h	4	4
10	Medios alternativos de resolución de conflictos - La conciliación extra-judicial: concepto – principios – técnicas – ventajas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elige medios alternativos de resolución de conflictos</li> <li>- Aplica concepto, principios, técnicas. ventajas de la conciliación extrajudicial</li> </ul>	<b>Lectivas (L):</b> Desarrollo del tema -1 h Ejemplos del tema -1 h Ejercicios en aula - 2 h  <b>Trabajo Independiente (T.I):</b> Resolución tareas -2 h Trabajo Aplicativo - 2 h	4	4
11	La conciliación extra-judicial: el conciliador y su perfil - fases de la conciliación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoce al conciliador y su perfil</li> <li>- Utiliza las fases de conciliación</li> </ul>	<b>Lectivas (L):</b> Desarrollo del tema - 1 h Ejemplos del tema -1 h Ejercicios en aula -2 h  <b>Trabajo Independiente (T.I):</b> Resolución tareas -2 h Trabajo Aplicativo - 2 h	4	4

UNIDAD IV: LA CONCILIACIÓN EXTRA-JUDICIAL					
<b>CAPACIDAD:</b> Explica la Ley de Conciliación y evalúa casos					
SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	HORAS	
				L	T.I.
12	Introducción - recojo de información y estructuración de temario	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recoge información y estructura el temario</li> </ul>	<b>Lectivas (L):</b> Desarrollo del tema -1 h Ejemplos del tema - 1 h Ejercicios en aula -2 h <b>Trabajo Independiente (T.I):</b> Resolución tareas - 2 h Trabajo Aplicativo -2 h	4	4
13	La generación de opciones: trabajo colaborativo/lluvia de ideas - obstáculos que impiden la invención de opciones - remedios para inventar opciones creativas - el Maan y el Paan, el uso del caucus. El acuerdo - casos adecuados e inadecuados de conciliación extra-judicial. Alumnos desarrollarán caso completo de conciliación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Genera opciones de trabajo colaborativo o lluvia de ideas</li> <li>- Usa el caucus</li> </ul>	<b>Lectivas (L):</b> Desarrollo del tema - 1 h Ejemplos del tema -1 h Ejercicios en aula - 2 h <b>Trabajo Independiente (T.I):</b> Resolución tareas - 2 h Trabajo Aplicativo - 2 h	4	4
14	La Negociación Laboral fuera de la Negociación Colectiva: Importancia – oportunidad – formas – asuntos - efectos. La negociación colectiva en el Perú: objetivos -características y proceso. Desarrollo de caso	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diferencia la Negociación laboral de la Negociación Colectiva</li> <li>- Conoce la negociación colectiva en el Perú</li> </ul>	<b>Lectivas (L):</b> Desarrollo del tema -1 h Ejemplos del tema -1 h Ejercicios en aula -2 h <b>Trabajo Independiente (T.I):</b> Resolución tareas -2 h Trabajo Aplicativo – 2 h	4	4
15	Exposiciones.- Presentación del trabajo final del curso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realiza exposiciones de casos como trabajo final de curso</li> </ul>	<b>Lectivas (L):</b> Desarrollo del tema -1 h Ejemplos del tema -1 h Ejercicios en aula - 2 h <b>Trabajo Independiente (T.I):</b> Resolución tareas - 2 h Trabajo Aplicativo -2 h	4	4
16	Examen final				
17	Entrega de promedios finales y acta del curso.				

## V. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

- Método Expositivo – Interactivo. Disertación de varios docentes especializados en temas de Calidad
- Método de Discusión Guiada. Conducción del grupo para abordar situaciones y llegar a conclusiones y recomendaciones.
- Método de Demostración – Ejecución. El docente ejecuta para demostrar cómo y con que hace y el estudiante ejecuta, para demostrar que aprendió

## VI. RECURSOS DIDÁCTICOS

Equipos: Una computadora personal para el profesor y una computadora personal para cada estudiante del curso, ecran, proyector de multimedia y una impresora.

## VII. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

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

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

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

Dónde:

EP = Examen Parcial

EF = Examen Final

PE = Promedio de Evaluaciones

W1 = Trabajo (Trabajo grupal de investigación, realizado en grupos de no más de 5 alumnos)

P1...P4= Practicas calificadas

MN = Menor Nota

## 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.
- Hodggetts 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.

### 7.2 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 (Outcomes), para la Escuela de Ingeniería Industrial 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	