



SÍLABO

ASIGNATURA: ADMINISTRACION DE CONFLICTOS

CÓDIGO: 101370

I. DATOS GENERALES

1.1. Departamento Académico	Gestión Empresarial
1.2. Escuela Profesional	Turismo y Negocios Internacionales
1.3. Programa de estudios	Administración de Turismo
1.4. Plan de estudios	2019
1.5. Ciclo de estudios	X
1.6. Créditos	3
1.7. Requisito	Gastronomía Peruana
1.8. Modalidad	Presencial
1.9. Semestre académico	2023 – II
1.10. Duración	16 Semanas
1.11. Horas semanales	1.11.1. Horas De Teoría : 2 Horas
	1.11.2. Horas De Práctica : 2 Horas
1.12. Horario	Sección A: Martes 19:40 a 21:20 Viernes 21:20 a 23:00
1.13. Inicio de clases	02 de octubre del 2023
1.14. Termino de clases	20 de enero del 2024
1.15 Docente coordinador	Dr. Juan Alfredo Velásquez Vásquez jvelasquez@unfv.edu.pe
1.16 Docente de la asignatura	Dr. Juan Alfredo Velásquez Vásquez jvelasquez@unfv.edu.pe



II. SUMILLA

La asignatura pertenece al área curricular de estudios de especialidad, es teórica y tiene el propósito de las capacidades de comunicación, negociación y solución de conflictos a nivel personal, colectivo y organizacional. Desarrolla las siguientes unidades aprendizaje:

1. Teoría del conflicto
2. Tipos de conflictos en la empresa.
3. Acciones preventivas para eliminar y minimizar la presencia de conflicto laboral.
4. Herramientas necesarias para la solución de conflictos.

La tarea académica exigida al estudiante es elaborar y sustentar una propuesta de solución para un conflicto específico, empleando los estilos personales de negociación.

III. COMPETENCIA DE LA ASIGNATURA

Preparar y presentar un informe sobre cómo las técnicas de intervención influyen en los conflictos laborales más importantes y su impacto en las empresas. Al término del curso, cada estudiante debe desarrollar y respaldar una propuesta de resolución para un conflicto específico. Esto implica utilizar sus estilos personales de negociación, comprender las distintas fases del conflicto, identificar los dilemas y aplicar estrategias tácticas. Además, se espera que muestren posibles soluciones beneficiosas para todas las partes involucradas en las organizaciones.

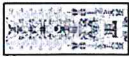
Para lograr este objetivo, los estudiantes deben demostrar actitudes adecuadas y utilizar de manera efectiva los diversos métodos de resolución de conflictos que pueden surgir en las empresas, incluyendo la negociación, con el fin de satisfacer a todas las partes afectadas.



“Año De La Unidad, La Paz y El Desarrollo”

IV. UNIDADES DE APRENDIZAJE

UNIDAD 1: TEORIA DEL CONFLICTOS					
<i>Logro de aprendizaje:</i> Conoce y explica los conocimientos teóricos de las características y naturaleza de la administración de conflictos. Del proceso administrativo en la gestión de la Administración de Conflicto, capaces de identificar las causas, dinámicas y consecuencias de los conflictos en diversos contextos, y aplicarán estas teorías para evaluar y diseñar estrategias efectivas de resolución de conflictos.					
SEMANA	Contenido Temático	Sesiones de Aprendizaje	Recursos	Tipo de Sesión	Evidencia de Aprendizaje
Nº01 3 – 5 octubre	<ul style="list-style-type: none"> - La teoría del conflicto. - Causas y Tipos de conflictos. - La percepción. - Los conflictos sociales. 	Expone el origen etimológico e histórico de la administración de conflictos, ensayando definiciones originales	PPT Proyector Videos Lecturas	Presencial	Prueba de entrada.
Nº02 10 - 12 octubre	<ul style="list-style-type: none"> - Paradigmas del conflicto. La visión del conflicto. - Aspectos del conflicto: actores, funciones, roles, etc. 	Identifica a los actores involucrados en un conflicto y sus respectivos roles y funciones.	PPT Proyector Videos Lecturas.	Presencial	Reflexiones y Debates.
Nº03 17 - 19 octubre	<ul style="list-style-type: none"> - Aspectos de los conflictos: Dinámicas, etapas, cambios. 	Análisis de casos que ilustran diferentes dinámicas de conflictos.	PPT Proyector Videos Lecturas	Presencial	Ficha de resumen del análisis de los aspectos de los conflictos (etapas).
			PPT Proyector		



"Año De La Unidad, La Paz y El Desarrollo"

N°04 24 - 26 octubre	- Proceso de intervención de los conflictos, tipos de intervenciones, perspectivas para la gestión de conflictos	Comprender el proceso de intervención en conflictos. Explorar las diversas estrategias de intervención en conflictos	Videos Lecturas	Presencial	Entrega de trabajo de investigación
-------------------------	--	--	--------------------	------------	-------------------------------------

UNIDAD 2: TIPOS DE CONFLICTOS EN LA EMPRESA

Logro de aprendizaje: Demostrar la capacidad de identificar, analizar y categorizar los distintos tipos de conflictos presentes en el entorno empresarial, comprendiendo sus causas, manifestaciones y posibles repercusiones, y proponer estrategias efectivas para la gestión y resolución de estos conflictos, promoviendo un ambiente laboral armonioso y productivo.

SEMANA	Contenido Temático	Sesiones de Aprendizaje	Recursos	Tipo de Sesión	Evidencia de Aprendizaje
N°05 31 octubre - 2 noviembre	- Conflictos intergrupales, entre equipos o departamentos	Comprender la dinámica de grupos y equipos, la diversidad en el entorno laboral, la cultura organizacional y la inteligencia emocional.	PPT Proyector Videos Lecturas	Presencial	Ficha de resumen de la importancia y alcance de la dirección de operaciones.
N°06 7-9 noviembre	- Conflictos Organizacionales	Desarrollar competencias en comunicación, liderazgo, toma de decisiones y resolución de conflictos.	PPT Proyector Videos Lecturas	Presencial	Exposición del caso práctico
N°07		Comprender los conflictos financieros.	PPT Proyector		Ficha de resumen sobre los elementos y

"Año De La Unidad, La Paz y El Desarrollo"

14 - 16 noviembre	- Conflictos financieros, sobre la gestión de recursos y presupuesto	Aprender a tomar decisiones informadas y estratégicas	Videos Lecturas	Presencial	ciclo de sistema de producción.
Nº08 21 - 23 noviembre	- Conflictos con clientes o proveedores	Adquirir competencias necesarias para manejar eficazmente situaciones de conflicto. Promover relaciones comerciales exitosas.	PPT Proyector Videos Lecturas	Presencial	Examen Parcial
EVALUACIÓN PARCIAL (UNIDAD N°1 - 2)					

UNIDAD 3: ACCIONES PREVENTIVAS PARA ELIMINAR Y MINIMIZAR LA PRESENCIA DE CONFLICTO LABORAL.

Logro de aprendizaje: Reconoce y expone los procedimientos para identificar las distintas acciones para eliminar y minimizar la presencia de conflictos laborales desde una perspectiva social, empresarial y respetando los lazos socioculturales.

SEMANA	Contenido Temático	Sesiones de Aprendizaje	Recursos	Tipo de Sesión	Evidencia de Aprendizaje
Nº09 28 - 30 noviembre	- Estrategias y tácticas de un proceso integrativo.	Comprender los principios básicos de la integración, su importancia y sus aplicaciones. Además, identificar los intereses y necesidades de las partes involucradas.	PPT Proyector Videos Lecturas	Presencial	Ficha de resumen de los principios básicos de la integración en conflictos empresariales.
	- El proceso de negociación distributivo.	Aprender a prepararse y desarrollar habilidades específicas	PPT Proyector Videos		Ficha de resumen del proceso de negociación y



"Año De La Unidad, La Paz y El Desarrollo"

N°10 5 – 7 diciembre	- Las condiciones y el valor de los factores circundantes o cruciales. El poder y su aplicación	adecuadamente antes de entrar en una negociación distributiva.	Lecturas	Presencial	condiciones cruciales frente al poder y su aplicación.
N°11 12 – 14 diciembre	- Estrategias de un proceso distributivo. - Tácticas de un proceso distributivo.	Explorar estrategias clave para maximizar los resultados en una negociación distributiva.	PPT Proyector Videos Lecturas	Presencial	Ficha de resumen del análisis del proceso y control de la producción.
N°12 19 – 21 diciembre	- Estrategias y tácticas de un proceso integrativo	Comprender los principios básicos de la negociación integrativa y su importancia. Aprender a identificar los intereses y necesidades de todas las partes involucradas.	PPT Proyector Videos Lecturas	Presencial	Reporte del trabajo de investigación de las acciones dentro de un proceso integrativo.

UNIDAD 4: HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Logro de aprendizaje: Adquirir competencias en el uso y aplicación efectiva de diversas herramientas y técnicas especializadas en la gestión de conflictos, demostrando la capacidad de seleccionar y emplear apropiadamente métodos de resolución, negociación, mediación y facilitación, adaptándolos a contextos específicos en entornos empresariales para lograr la resolución efectiva de conflictos y fomentar la colaboración y el entendimiento mutuo entre partes involucradas.

SEMANA	Contenido Temático	Sesiones de Aprendizaje	Recursos	Tipo de Sesión	Evidencia de Aprendizaje
--------	--------------------	-------------------------	----------	----------------	--------------------------



"Año De La Unidad, La Paz y El Desarrollo"

<p>N°13 25 – 28 diciembre</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La resolución de conflictos. - Planeamiento de las alternativas, intereses y opciones. - La mediación: características, roles, mecanismos 	<p>Planificar y abordar disputas de manera efectiva. Desarrollar de opciones creativas para la resolución de conflictos.</p>	<p>PPT Proyector Videos Lecturas</p>	<p>Presencial</p>	<p>Ficha de resumen de distribución por producto, por proceso, distribución de tecnología y de posición fija.</p>
<p>N°14 2 - 4 diciembre</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La conciliación: formas, características - El arbitraje: Requisitos, instituciones, proceso 	<p>Comprender cuándo y cómo aplicar cada enfoque en función de la naturaleza y las necesidades del conflicto en cuestión.</p>	<p>PPT Proyector Videos Lecturas</p>	<p>Presencial</p>	<p>Presentación del avance del trabajo de investigación.</p>
<p>N°15 9 – 11 diciembre</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión y reforzamiento de temas críticos de la asignatura 	<p>Revisar y reforzar conceptos claves de la asignatura, aplicar en ejercicios prácticos y resolver dudas.</p>	<p>PPT Proyector Videos Lecturas.</p>	<p>Presencial</p>	<p>Presentación del trabajo de investigación</p>
<p>N°16 16 – 18 diciembre</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Teoría del observador. - Poder de la conversación. 	<p>Reconocer la importancia de la autorreflexión y la autoconciencia. Comprender la importancia de la comunicación efectiva</p>	<p>PPT Proyector Videos Lecturas</p>	<p>Presencial</p>	<p>EXAMEN FINAL</p>



“Año De La Unidad, La Paz y El Desarrollo”

		en las relaciones interpersonales y profesionales.			
EVALUACIÓN FINAL (UNIDAD N°3 - 4)					



V. METODOLOGÍA

5.1 Estrategias centradas en el aprendizaje

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

5.2 Estrategias centradas en la enseñanza

- Aprendizaje cooperativo.
- Lluvia de ideas
- Resolución de ejercicios y problemas
- Talleres

5.3 Línea de investigación según Programa de Estudios

- Desarrollo empresarial

5.4 Acciones vinculadas al Aprendizaje en Servicio-AeS(RSU)

Durante el proceso de ejecución de la experiencia curricular, se puede considerar el aprendizaje en servicio, propuesta educativa que combina procesos de aprendizaje y de servicio a la comunidad en un solo proyecto articulado en el que los estudiantes se forman al trabajar sobre necesidades reales del entorno con la finalidad de mejorar.

5.5 Comunidades de conocimiento (Por favor pregunta)

Los aprendizajes propuestos serán vinculados a las acciones que se realicen en las comunicades de conocimiento en las que contribuyan al desarrollo de la UNFV desde el campo de la investigación.

VIII. EVALUACIÓN

- De acuerdo al Compendio de Normas Académicas de esta Casa Superior de estudios, en su artículo 13° señala lo siguiente: “Los exámenes y otras formas de evaluación se califican en escala vigesimal (de 1 a 20) en números enteros. La nota mínima aprobatoria es once (11). El medio punto (0.5) es a favor del estudiante”.
- Del mismo modo, el referido documento en su artículo 16°, señala: “Los exámenes escritos son calificados por los profesores responsables de la asignatura y entregados a los alumnos y las actas a la Dirección de Escuela Profesional, dentro de los plazos fijados”
- Asimismo, el artículo 36° menciona: “La asistencia de los alumnos a las clases es obligatoria, el control corresponde a los profesores de la asignatura. Si un alumno acumula el 30% de inasistencias



injustificadas totales durante el dictado de una asignatura, queda inhabilitado para rendir el examen final y es desaprobado en la asignatura, sin derecho a rendir examen de aplazado, debiendo el profesor, informar oportunamente al Director de Escuela”

- La evaluación de los estudiantes se realizará de acuerdo a los siguientes criterios:

N°	CÓDIGO	NOMBRE DE LA EVALUACIÓN	PORCENTAJE
01	EP	EVALUACIÓN PARCIAL	30%
02	EF	EVALUACIÓN FINAL	30%
03	TA	TRABAJOS ACADÉMICOS	40%
TOTAL			100%

La Nota Final (NF) de la asignatura se determinará de acuerdo con la siguiente manera:

$$NF = EP * 30 \% + EF * 30\% + TA * 40\%$$

VII. FUENTES DE INFORMACIÓN

7.1 Básica

- Bandura, A. (1977). *Social Learning, Theory*. Prentice Hall. N.
- Barrientos, J. (2010). *Resolución de Conflictos Desde la Filosofía Aplicada y Desde la Mediación*. Madrid: Visión Libros
- Bodine, R.J., Crawford, D. Y Schrupf, F. (1994). *Creating The Peaceable School*. Champing, Il
- Bonache, J., Cabrera, A. (2002). *Dirección de personas: evidencias y perspectivas para el siglo XXI*. Madrid: Pearson Educación
- Cartledge, G. And Milburn, J. (1986). *Teaching Social Skill to Children: Innovative Approaches*. New York.
- Cohen, R. (1990). *School Mediation Training Manula*. Scholl Mediation Associates.
- Fisher, R Y Ury W. (1981). *Si, De Acuerdo*. Ed. Norma, Bogota.
- Fisher R, Ury W. Y Patton, B. (1991) *Getting to yes: Negotiating Agreement without giving in*. Penguis Books, New York
- Floyers Andrew. (1997). *Como utilizar la mediación para resolver Conflictos en las Organizaciones*. Paidos.
- Munduate , L y Medina, Javier . *Gestión del Conflicto, Negociación y Mediación*.
- Joan Boada-Grau. *Solución de Conflictos en Empresas y Organizaciones*.
- Roy J. Lewicki, Bruce Barry Y David M. Saunders. *Fundamentos De Negociación*.



Pedro Amador. *Autocoaching*.

Pinkas, B. (2003). *Negociación integral. Herramienta eficaz para la resolución de conflictos y la creación de valor*. Lima:Grijley.

Sierralta, A. (2012). *Negociaciones y Teoría de los Juegos*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. FondoEditorial

7.2 Complementaria (electrónicas)

Interna, O. C. C. (2018, junio 8). Cómo resolver conflictos en el trabajo. Youtube.
https://www.youtube.com/watch?v=j_vNZ1bgZs0

Camilo, A. (2012, noviembre 15). Ejemplo Comunicacion Organizacional. Youtube.
<https://www.youtube.com/watch?v=IGVRc0fMiNs>

Lima, (02 de Octubre del 2023)



Dr. Carlos Tello Malpartida
Director del Departamento Académico
Código: 86304
Correo electrónico: ctello@unfv.edu.pe

VELÁSQUEZ VÁSQUEZ JUAN
ALFREDO

Juan Alfredo Velásquez Vásquez
Docente
Código: 88032
Correo electrónico: jvelasquez@unfv.edu.pe

