

*"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"*



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

## **SÍLABO**

**ASIGNATURA:** Negociación y resolución de conflictos      **CÓDIGO:** PSPO 422

### **I. DATOS GENERALES**

- |       |                        |                              |
|-------|------------------------|------------------------------|
| 1.1   | Departamento Académico | : Psicología                 |
| 1.2   | Escuela Profesional    | : Psicología                 |
| 1.3   | Carrera Profesional    | : Psicología                 |
| 1.4   | Ciclo de estudios      | : 10mo                       |
| 1.5   | Créditos               | : 04 Créditos                |
| 1.6   | Duración               | : 17 semanas                 |
| 1.7   | Horas semanales        | : 04 horas semanales         |
| 1.7.1 | Horas de teoría        | : 03 horas semanales         |
| 1.7.2 | Horas de práctica      | : 02 horas semanales         |
| 1.8   | Plan de estudios       | : Currícula de estudios 2003 |
| 1.9   | Inicio de clases       | : 12 de agosto de 2019       |
| 1.10  | Finalización de clases | : 02 de diciembre del 2019   |
| 1.11  | Requisito              | : Ninguno                    |
| 1.12  | Docentes               | : Mg. Ardiles Bellido, José. |
| 1.12  | Semestre Académico     | : 2019-II                    |

## **II. SUMILLA**

La asignatura aborda y profundiza en el proceso, métodos y técnicas para resolver conflictos. Analiza el proceso de cambio en las organizaciones, para alcanzar niveles de satisfacción de trabajadores y clientes y adaptarse a los cambios que el entorno socioeconómico, político y tecnológico demanda.

## **II. COMPETENCIA DE LA ASIGNATURA**

Proporciona a los alumnos información acerca de una visión diferente del conflicto, construyendo una lógica de mecanismos alternativos de resolución de conflictos en el área organizacional considerando los elementos propios del comportamiento organizacional

## **IV. CAPACIDADES**

**C1:** Identifica los niveles del conflicto, así como la clase de conflicto buscando asertivamente una posible solución. Muestra interés por algún Mecanismo alternativo de resolución de conflictos aplicado en las organizaciones

**C2:** Conoce e identifica los niveles del Metamodelo, superficial y profundo. Trata con el lenguaje profundo y transacciones simples complementarias

**C3:** Conoce y maneja de forma adecuada algunas de las resoluciones de conflicto.

## **V. PROGRAMACIÓN DE UNIDADES**

<b>UNIDAD I</b>					
<b>El conflicto y medios de solución</b>					
<b>C1</b>					
<b>SEMANA</b>	<b>COMPONENTES CONCEPTUALES</b>	<b>COMPONENTES PROCEDIMENTALES</b>	<b>COMPONENTES ACTITUDINALES</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>HORAS</b>
<b>Semana N° 1</b>	Conoce lo que se denomina conflicto laboral	Investiga en la bibliografía recomendada.	Se interesa por cómo evitar el conflicto.	Intervenciones en clase, aportando información basada en lectura previa	<b>04</b>
<b>Semana N° 2</b>	Reconoce la visión antropológica y psicológica del conflicto	Realiza una revisión histórica acerca de las formas de resolución de conflictos.		Participación dinámica en la Práctica	<b>04</b>
<b>Semana N° 3</b>	Reconoce elementos del conflicto. Tipos de Conflictos Característica del conflicto.	Maneja los conceptos del conflicto. Interés por conocer las características generales del conflicto	Se interesa por los tipos de conflictos.	Discusiones grupales para posterior presentación de informes	<b>04</b>
<b>Semana N° 4</b>	Conoce sobre: Las Relaciones Humanas; Conceptualización, bases de las relaciones humanas primarias y secundarias, condicionantes, características, importancia de las relaciones humanas en la convivencia	Expone la importancia del manejo adecuado de las relaciones humanas interpersonales en el desarrollo del conflicto: su inicio, proceso y resolución	Valora las estrategias para reconocer el cómo se crea un conflicto para poder establecer luego estrategias de solución	Participación activa y aportadora de información en clase.	<b>04</b>
	<b>TRABAJO ACADÉMICO CORRESPONDIENTE A LA UNIDAD N° I: Presentación de trabajos grupales</b>				
Lectura y posterior discusión en clase de: Villa, Juan Pablo (2016) Manual de negociación y resolución de conflictos: Define, resuelve incidencias y obtén resultados PROFIT Barcelona 658.403/V4					



**UNIDAD II**  
**Procesos Psicológicos del conflicto**

<b>C2</b>					
<b>SEMANA</b>	<b>COMPONENTES CONCEPTUALES</b>	<b>COMPONENTES PROCEDIMENTALES</b>	<b>COMPONENTES ACTITUDINALES</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>HORAS</b>
<b>Semana N° 5</b>	Analiza los procesos de la percepción así como la personalidad desde los enfoques del AT y la PNL	Realiza entrevistas a priori. Sin ninguna guía específica, tan sólo basado en su intuición.	Valora los aportes del AT para estructurar de manera conveniente una entrevista	Trabajo colaborativo	<b>04</b>
<b>Semana N° 6</b> <b>Semana N° 7</b>	Comunicación: Verbal y no verbal. El Metamodelo de la Programación Neurolingüística. Estructura superficial y estructura profunda en el Metamodelo de la PNL.	Incluye en sus entrevistas elementos del Metamodelo de la PNL	Valora los aportes de la PNL para estructurar de manera conveniente una entrevista	Simulaciones. Dinámicas grupales. Discusiones grupales en base a lecturas seleccionadas	<b>04</b>
<b>Semana N° 8</b> <b>Semana N° 9</b>	Conoce la importancia de las Transacciones simples complementarias del AT	Puede hacer entrevista guiada basándose en instrumentos del AT	Aprecia la conveniencia de utilizar el AT en sus entrevistas		<b>04</b>
<b>Semana N° 10</b>	Aprende a calibrar el mensaje no verbal y para lenguaje en las entrevistas	Realiza observaciones de videos y analiza en equipo			<b>04</b>
<b>Semana N° 11</b>	Comunicación asertiva y escucha activa.	Puede dirigir comunicación sin hacerlo notar	Valora la conveniencia de usar ambas técnicas en una entrevista de negociación		<b>04</b>
<b>EXAMEN PARCIAL: Evaluación correspondiente a la Unidad N° I y II</b>					

Fuentes de información O'Connor, Joseph (2010) Coaching con PNL: Guía práctica para obtener lo mejor de ti mismo y de los demás. URANO Barcelona.

UNIDAD III					
Principales técnicas psicoterapéuticas ubicadas en el contexto de la Psicoterapia Humanista					
C3					
SEMANA	COMPONENTES CONCEPTUALES	COMPONENTES PROCEDIMENTALES	COMPONENTES ACTITUDINALES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	HORAS
Semana N° 12	Conoce conceptos, actores y elementos de la negociación.	Intercambia percepciones de los conceptos con sus compañeros	Valora las técnicas de su preferencia	Trabajo colaborativo	04
Semana N° 13	Reconoce las maneras de abordar los conflictos	Elabora un mapa mental de las maneras de abordar conflictos		Trabajo colaborativo	04
Semana N° 14	Conoce el Modelo bidimensional del comportamiento en conflicto.	Analiza en clase casos de Negociación con Modelo Bidimensional	Valora importancia del Modelo estudiado	Trabajo colaborativo	04
Semana N° 15	Reconoce las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos.	Emplea las habilidades que reconoce posee, así como sus compañeros de clase		Participación demostrativa de entrevista utilizando todo lo aprendido	04
Semana N° 16	TRABAJO ACADÉMICO CORRESPONDIENTE A LA UNIDAD N° III				
Fuentes de información Las respectivas que figuren en la bibliografía					

## VI. METODOLOGÍA

- 6.1 Estrategias didácticas centradas en el aprendizaje
  - a) Exposiciones magistrales.
  - b) Discusiones grupales.
  - c) Revisiones bibliográficas.
  
- 6.2 Estrategias didácticas centradas en la enseñanza
  - a) Exposiciones magistrales.
  - b) Evaluaciones escritas.
  - c) Participación demostrativa en práctica vivencial.

## VII. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

- a) Equipo Multimedia
- b) Pizarra y plumones.
- c) Lecturas especializadas
- d) Práctica vivencial.

## VIII. EVALUACIÓN

- De acuerdo al **COMPENDIO DE NORMAS ACADÉMICAS** de esta Superior Casa 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 de estudiante”.
  
- Del mismo modo, en 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%
<b>TOTAL</b>			<b>100%</b>

La Nota Final (NF) de la asignatura se determinará en base a la siguiente manera:

$$NF = \frac{EP*30\% + EF*30\% + TA*40\%}{100}$$

**Criterios:**

- EP = De acuerdo a la naturaleza de la asignatura.
- EF = De acuerdo a la naturaleza de la asignatura.
- TA = Los trabajos académicos serán consignadas conforme al COMPENDIO DE NORMAS ACADÉMICAS de esta Superior Casa de Estudios, según el detalle siguiente:
  - a) Prácticas calificadas.
  - b) Exposiciones.
  - c) Trabajos monográficos.
  - d) Investigaciones bibliográficas.

## .IX. FUENTES DE INFORMACIÓN (En APA)

### 9.1 Bibliográficas

- URY, William, 1993 Supere el No. Bogotá Edit. Norma.
- CAIVANO, Roque 1998, Negociación, Conciliación y Arbitraje. Lima, APENAC,
- DE BONO, Edgard 1986, Conflictos. Cómo resolverlos de la mejor manera. Barcelona, Plaza & Janes Editores.
- RAIFFA, Howard 1991, El Arte y LA Ciencia de la Negociación. México, Fondo de Cultura Económica.
- DANNY, Ertel. 1996, Negociación 2000. La colección del conflicto Management. Colombia, Mac Graw Hill,
- AISENSON KOGAN, Aída (1994) "Resolución de conflictos: un enfoque psicológico. Fondo de Cultura Económica".
- ALVARADO, Adolfo "El arbitraje: Solución eficiencia de conflicto de Intereses", Rev. La Ley 1986 – ED – 1005.
- ARAMBURÚ M., Andrés (1979) "Reflexiones sobre el arbitraje comercial Internacional", en Libro de homenaje a Viaje de la Muela. Madrid: Tecnos.
- CAIVANO, Roque (1993) "El arbitraje como sistema alternativo de resolución de conflictos". Buenos Aires: Ad Hoc.
- CAIVANO, Roque (1998) "Negociación. Conciliación y Arbitraje". Lima: APENAC.
- DANNY, Ertel (1996) Negociación 200. "La colección del conflicto Managent". Colombia: Mac Graw Hill.
- DE BONO, Edward (1986) "Conflictos. Como resolverlos de la mejor manera". Barcelona. Plaza Janes.
- EDELMAN, J. y CRAIN, M. (1996) "El TAO de la Negociación. Cómo prevenir, resolver o superar los conflictos de la vida diaria". Barcelona: Paidós.
- GONZAINI; Oswaldo (1995) "Formas alternativas para la resolución de Conflictos". Ediciones de Palma.
- RAIFA, Howard (1991) "El arte y la Ciencia de la Negociación". México: FCE
- BLANCHARD Ken & RANDOLPH John Alan. Empowerment: Tres claves para facultar. Colombia, Editorial Norma, 1997



- CÁRDENAS Miguel A. El Enfoque de Sistemas. San Diego, California, USA, Ed. ICG., 1999.
- FILLEY, A. 1991. "Solución de conflictos interpersonales". Trillas. México.
- SANTOS BELANDRO, Rubén (1998) "Arbitraje Comercial Internacional". Montevideo: Fundación de cultura Universitaria.
- SINDER LINDA (1996) "Resolución de conflictos. Técnicas de Actuación en los Ámbitos Empresariales, Familiares y Legal". Paise Serie Mediación.
- SUÁREZ, Marina (1996) "Mediación, Conducción de disputas, comunicación y Técnicas". Paise Serie Mediación.
- SEYMOUR Y O'CONNOR (1990) Introducción a la PNL" URANO Barcelona.
- DILTS ROBERT (2003) "El poder de la palabra" URANO Barcelona.
- DANA DANIEL: (2005) "Adiós a los conflictos" Mc Graw Hill Colombia
- KERTÉSZ ROBERTO (1990) Introducción al análisis transaccional" Ippem Argentina.

Lima, 12 de abril de 2019



**(e) Dr. Julio Inga Arana**

**FIRMA Y NOMBRE DEL DIRECTOR DE  
DEPARTAMENTO ACADÉMICO**  
Código Docente  
Correo electrónico

**Mg. José Edilberto Ardiles Bellido**

**FIRMA Y NOMBRE DEL DOCENTE**  
Código Docente 87046  
Correo electrónico jardiles@unfv.edu.pe

Fecha de recepción del sílabo / /