

PROYECTO DOCENTE

GESTIÓN DEL CONFLICTO

Curso: 2026/27

DATOS BÁSICOS DE LA ASIGNATURA

Titulación:	DOBLE GRADO EN FINANZAS Y CONTABILIDAD, RELACIONES LABORALES Y RECURSOS HUMANOS
Año Plan de Estudios:	2010
Curso de Implantación:	2011/12
Centro Responsable:	Facultad de Turismo y Finanzas y Facultad de Ciencias del Trabajo
Nombre Asignatura:	Gestión del Conflicto
Código:	5430038
Tipología:	OBLIGATORIA
Curso:	CUARTO
Periodo de Impartición:	PRIMER CUATRIMESTRE
Créditos ECTS:	6
Horas Totales:	150
Área/s:	PSICOLOGÍA SOCIAL
Departamento/s:	PSICOLOGÍA SOCIAL

PROFESORADO

De la Fuente Martín, Rocío

rociofm@euosuna.org

Tutoría: lunes - 10- 11h

Vargas Jiménez, M^a Reyes

reyesvj@euosuna.org

lunes - de 10-11h

-

OBJETIVOS Y COMPETENCIAS

A) OBJETIVOS

- Conocer qué es un conflicto desde la perspectiva psicosocial, sus consecuencias, procesos y las modalidades existentes.
- Aprender a optimizar la gestión del conflicto en los grupos de trabajo.
- Identificar los estilos de gestión del conflicto y su efectividad.
- Analizar las claves emocionales del conflicto.
- Conocer qué es la negociación desde el punto de vista psicosocial.
- Comprender el proceso de negociación y los comportamientos apropiados e inapropiados en cada fase.
- Analizar los diferentes modelos para el estudio de la efectividad negociadora
- Identificar los elementos clave de la negociación: intereses de las partes, BATNA, ZOPA, ZONA, etc.
- Distinguir los intereses de las posiciones de las partes
- Conocer las estrategias integrativas y distributivas en una negociación simulada.
- Analizar las técnicas básicas de la mediación
- Profundizar en el modelo de mediación para las relaciones laborales
- Analizar el papel sobre la resolución de disputas, y la negociación y mediación de la cultura.
- Conocer el contexto de la mediación
- Conocer las etapas de la mediación

B) RESULTADOS DEL PROCESO DE FORMACIÓN Y APREDIZAJE

B.1.) CONOCIMIENTOS O CONTENIDOS

C03 Conoce la normativa en materia de prevención de riesgos laborales, así como las causas y el tratamiento del conflicto laboral.

C08 Conoce las técnicas de investigación social.

C14 Conoce las técnicas para la participación en la elaboración de estrategias y habilidades directivas.

C18 Conoce las matemáticas y técnicas estadísticas aplicadas a las relaciones laborales y los recursos humanos y la contabilidad.

C19 Conoce el proceso de negociación y los comportamientos apropiados e inapropiados en cada fase.

C20 Conoce el modelo de mediación para las relaciones laborales.

B.2) HABILIDADES O DESTREZAS

HD01 Maneja la expresión oral y escrita de la información técnica.

HD02 Maneja la información con capacidad de análisis y síntesis.

HD03 Aplica los conocimientos de informática a las distintas materias objeto de estudio.

B.3) COMPETENCIAS

COM01 Aplicar los conocimientos a la toma de decisiones y la resolución de problemas relativos a las relaciones de trabajo y al diseño de estrategias y políticas sociolaborales.

COM02 Dirigir trabajos en un equipo de carácter interdisciplinar y/o en un contexto de diversidad cultural.

CONTENIDOS O BLOQUES TEMÁTICOS

En la asignatura se tratarán los siguientes contenidos:

- El Conflicto en las Organizaciones y sus consecuencias positivas
- El Conflicto en las Organizaciones y sus consecuencias negativas. Escalada del conflicto.
- La Gestión del Conflicto
- La emoción en el conflicto y la negociación
- La Naturaleza de la negociación.
- Transacciones y Disputas. Resolución de disputas
- La eficacia en los Procesos de Negociación.
- La Planificación de Negociación.
- Estrategias de Negociación.
- Negociación con múltiples partes y con representantes
- Las características personales de los negociadores. (I). Cognición
- Las características personales de los negociadores (II). Motivación, género y personalidad.
- Procesos de Mediación.
- Intervenciones de Mediación.

- La cultura en la Negociación y la Mediación.

Para abordar esta temática, desde el programa de la asignatura se contemplan los siguientes bloques:

BLOQUE I. El Conflicto Organizacional

BLOQUE II. Procesos de Negociación

BLOQUE III. Procesos de Mediación

RELACIÓN DETALLADA Y ORDENACIÓN TEMPORAL DE LOS CONTENIDOS

Ordenación temporal de contenidos

Las 15 semanas de clase del cuatrimestre se distribuyen en 30 sesiones hábiles de las

cuales 1 es de presentación. De esta forma, contamos con 29 sesiones para impartir contenidos. El número de sesiones que aparece es orientativo, dado que éstas podrán

variar en función del proceso de enseñanza-aprendizaje y de las necesidades del alumnado.

* Presentación (1 Sesión)

* BLOQUE I. El Conflicto Organizacional (11 sesiones*)

- Tema 1. El conflicto en las organizaciones: 4 Sesiones*
- Tema 2. La gestión del conflicto, eficacia y evaluación: 4 Sesiones*
- Tema 3. Aspectos emocionales de la gestión del conflicto: 3 sesiones*

* BLOQUE II. Procesos de Negociación (14 sesiones*)

- Tema 4. Negociación: Naturaleza, planificación y estrategias: 5 Sesiones*
- Tema 5. Los procesos de toma de decisiones en la negociación: 3 Sesiones*
- Tema 6. El poder en la Negociación: 2 Sesiones*
- Tema 7. Habilidades de comunicación en la gestión de conflicto: 4 Sesiones*

* BLOQUE III. Procesos de Mediación (4 sesiones*)

- Tema 8. El proceso de mediación: 4 Sesiones*

ACTIVIDADES FORMATIVAS

Clases teórico prácticas 60

SISTEMAS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

a) Normativa reguladora de la evaluación y calificación de las asignaturas

https://euosuna.org/images/archivos/estudios/NORMATIVA_REGULADORA_EVALUACION.pdf

b) Criterios de Evaluación Generales:

Se contemplan dos modalidades:

1. SISTEMA DE EVALUACIÓN CONTINUA.(Requisito asistencia 80% de las clases)

Sistema eliminación de materia mediante evaluación continua.

La calificación final resulta de la suma de de la calificación media de las dos pruebas tipo test que versarán sobre contenidos teórico-prácticos (70%), más la suma de media de las calificaciones obtenidas para la realización de actividades prácticas(30%) durante el curso.

A continuación se detalla el proceso de evaluación:

*Examen: se realizarán dos pruebas tipo test sobre la teoría o sobre la aplicación de la teoría a casos prácticos. La nota media de las dos pruebas será la calificación de la parte teórica (70%) Estas pruebas se realizan dentro del horario de clase y se fijarán de manera consensuada con el alumnado a principio de curso.

* Evaluación de trabajos prácticos: Presentaciones orales y trabajos e informes de carácter individual o grupal...

2. SISTEMA DE EVALUACIÓN FINAL

Este examen final se realizará en fechas y horas convocadas por el centro y será de preguntas teórico-prácticas pudiendo llevar caso(s) práctico(s). Versará sobre todo el contenido de la asignatura tanto teórico como práctico.

c) Criterios de Evaluación para alumnos con necesidades académicas especiales

Los estudiantes con necesidades académicas especiales (NEAE) deberán ponerse en contacto con el profesor al inicio de curso y acreditar documentalmente su situación.

El profesor facilitará en las horas de tutoría habilitadas para ello el acceso y asimilación y evaluación de los contenidos.

La evaluación consistirá en un examen de contenidos teórico prácticos de preguntas tipo test de opción múltiple .

A) Parte teoría 70%. Examen tipo test con múltiples opciones de respuesta donde tres errores restan un acierto cuya máxima calificación a obtener en la parte teórica será de 7 puntos y la mínima para superar este bloque será de 3,5

B) Parte Práctica 30%. Examen tipo test evaluación de casos prácticos de aplicación práctica de los contenidos teóricos. las preguntas tipo test son de opción múltiple donde tres errores restan un acierto

METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE

A) Clases Teóricas-Prácticas.

1) Método expositivo .

2) Resolución de ejercicios y problemas .

En las clases expositivas se utiliza fundamentalmente como estrategia didáctica la exposición verbal por parte del profesor de los contenidos sobre la materia objeto de estudio.

Entre los objetivos más comunes que pueden orientar el desarrollo de una clase teórica

destacan los siguientes: a) exponer los contenidos básicos relacionados con el tema objeto

de estudio (narraciones, historias de casos, resúmenes de investigación, síntesis de resultados, etc.) b) explicar la relación entre los fenómenos para facilitar su comprensión y

aplicación (generación de hipótesis, pasos en una explicación, comparación y evaluación

de teorías, resolución de problemas, etc.) c) efectuar demostraciones de hipótesis y teoremas, (discusión de tesis, demostración de ecuaciones, etc.) y d) presentación de

experiencias en las que se hace la ilustración de una aplicación práctica de los contenidos

(experimentos, presentación de evidencias, aportación de ejemplos y experiencias, etc.)

Es una modalidad de aprendizaje en la cual el estudiante se responsabiliza de la organización de su trabajo y de la adquisición de las diferentes competencias según su

propio ritmo. Implica por parte de quien aprende asumir la responsabilidad y el control del

proceso personal de aprendizaje, y las decisiones sobre la planificación, realización y

evaluación de la experiencia de aprendizaje. Se podrán proponer a) trabajos colectivos o

personales, b) lecturas obligatorias, c) estudio de la materia o cualquier otra actividad a

realizar por el estudiante sin presencia del docente.

Las actividades formativas finalmente elegidas en los proyectos docentes se ponderarán en

función del número de horas de dedicación del estudiante y de la relevancia que tengan

para alcanzar los objetivos concretos de la materia/asignatura. La elección de las mismas

tendrá en cuenta los componentes conceptuales y/o estructurales de cada materia para

garantizar que las materias con mayor componente conceptual opten fundamentalmente

por actividades que entrenen las síntesis, la crítica y el trasvase de teoría a práctica, mientras que las que tengan un mayor componente instrumental optarán por actividades

que fomenten la puesta en práctica, la aplicación y el juicio sobre resultados de actividad.

C) En esta asignatura, el profesorado propondrá actividades que incluyan el uso de la inteligencia artificial como apoyo al aprendizaje. Además, se fomentará que el alumnado desarrolle una visión crítica sobre su uso. Cada actividad indicará cómo se puede emplear la IA. Por lo general, no se podrá usar para elaborar productos finales que deban reflejar el trabajo, el criterio o las competencias del estudiantado, salvo

que la actividad lo permita expresamente. En todos los casos, su uso deberá ser ético y transparente: cuando se indique, habrá que declarar que se ha utilizado. Para garantizar la integridad del trabajo, el profesorado podrá pedir que se incluyan los prompts utilizados y una breve explicación de cómo se ha empleado la herramienta.

HORARIOS DEL GRUPO DEL PROYECTO DOCENTE

<https://euosuna.org/index.php/es/planificacion-de-la-ensenanza-543>

CALENDARIO DE EXÁMENES

<https://euosuna.org/index.php/es/planificacion-de-la-ensenanza-543>

TRIBUNALES ESPECÍFICOS DE EVALUACIÓN Y APELACIÓN

Pendiente de Aprobación

BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA

Bibliografía General

Gestión del conflicto, negociación y mediación

Autores: Munduate, L. y Medina, F.J.

Edición: 2011

Publicación: Pirámide

ISBN: 978-84-368-2997-6

iSi de acuerdo! Como negociar sin ceder

Autores: Fisher, R. y Ury, W.

Edición: 1991

Publicación: NORMA

ISBN: 958-04-0383-X

Conflict management: Perspectives for the Canadian workplace

Autores: Westmaas, L.

Edición: 2022

Publicación: Fanshawe College Pressbooks

ISBN:

Manual de formación en negociación basada en intereses

Autores: Guillén, S., Paniagua, F. y Arias, R.

Edición: 2011

Publicación: FUNPAPEM. PACT : USAID

ISBN: 978-9968-875-77-6

Relaciones interpersonales en la educación

Autores: Bueno, M.R. y Garrido, M.A.

Edición: 2012

Publicación: Pirámide

ISBN: 978-84-368-2666-1

Fundamentos de negociación

Autores: Lewiki, R.J., Saunders, D.M. y Barry, B.

Edición: 2024

Publicación: McGrawHill

ISBN: 978-1-266-28315-4

El arte de negociar : el negociador a tiempo completo

Autores: de las Alas-Pumariño, E.

Edición: 2014

Publicación: Asociación de Industriales Ingenieros de Madrid

ISBN: M 33495-2014

Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones

Autores: Acland, A.F.

Edición: 1990

Publicación: Paidós

ISBN: 84-7509-845-2

Confronting conflict. A first-aid kit for handling conflict

Autores: Glasl, F

Edición: 1999

Publicación: Hawthorn Press

ISBN: 9 781 869 890 71 1

Introducción a la teoría del conflicto en las organizaciones

Autores: Domínguez, R y García, S.

Edición: 2003

Publicación: Copy Red, S.A.

ISBN: 84/688-0826-I

La gestión del conflicto en organizaciones complejas

Autores: León, C

Edición: 2015

Publicación: Universidad Internacional de Andalucía

ISBN: 978-84-7993-721-8

Manual de mediación

Autores: Servicio de Derecho del Trabajo y Relaciones Laborales

Edición: 1998

Publicación: OIT

ISBN:

Psicología económica para inversores

Autores: Comisión Nacional del Mercado de Valores

Edición:

Publicación:

ISBN:

Mediación, proceso, tácticas y técnicas

Autores: De Diego, R.Guillén, C.

Edición: 2013

Publicación: Pirámide

ISBN: 978-84-368-2433-9

INFORMACIÓN ADICIONAL

A través de la plataforma de enseñanza virtual se proporcionará otras referencias oportunas con indicación de si son de obligada lectura o no