UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
ESCUELA DE ESTUDIOS GENERALES
ÁREA DE HUMANIDADES, CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

SILABO

I. DATOS GENERALES

1.1. Nombre de Asignatura	:	Comunicación y Resolución de Conflictos
1.2. Semestre Académico	:	2019–II
1.3. Código de asignatura	:	HSE006
1.4. Ciclo	:	II
1.5. Créditos	:	02
1.6 Horas semanales totales	:	03
1.6.1 Horas de teoría y práctica	:	HT (1) – HP (2)
1.7. Requisito (s)	:	Ninguno
1.8. Cronograma	:	Inicio: 19 de agosto. Fin: 06 de diciembre.
1.9. Docentes del curso	:	Dany Miguel Agurto Ramírez; Beatriz Ayala Quintanilla; Edwin Olivera

II. SUMILLA

El curso incluye conocimientos sobre el marco conceptual integral de los conceptos de: comunicación, negociación y conflicto en los procesos de acuerdos eficaces entre los actores. Asimismo, pretende atender el fenómeno del conflicto interpersonal, la negociación social y medio ambiental; en la búsqueda de soluciones satisfactorias para las partes desde su diversidad multicultural, biológica; códigos lingüísticos y no verbales. Pone énfasis en el uso de los métodos alternativos de resolución de conflictos (MARC) a través de la negociación, el arbitraje, la mediación y conciliación, recurriendo a estudio de casos en el Perú, América Latina y en el resto del mundo.

III. LOGROS DE APRENDIZAJE

Competencias

- Comprende y aplica el proceso de negociación y sus modelos, valorando su importancia en la gestión pública y privada, desenvolviéndose con probidad académica, investigando científicamente en los marcos de referencia y coherencia ética, para expresarse y actuar con orden en sus labores cotidianas.

IV. PERFILES DEL EGRESADO RELACIONADOS:

- Aplica conocimientos a la práctica para resolver problemas con compromiso ético.
- Capacidad de análisis y síntesis en la toma de decisiones con responsabilidad, sentido crítico y autocrítico.
- Trabaja en equipo con una perspectiva transdisciplinar para comprender y transformar la realidad compleja.
- Genera nuevos conocimientos que aportan al desarrollo de la sociedad mediante la investigación, con sentido ético.
- Gestiona la información y la difusión de conocimientos con adecuada comunicación oral y escrita de la propia profesión, ejerciendo el derecho de libertad de pensamiento con responsabilidad.
- Desempeña su profesión con liderazgo, adecuándose a los cambios y a las nuevas tendencias, comprometido con la paz, medio ambiente, equidad de género, defensa de los derechos humanos y valores democráticos.

V.- COMPETENCIAS TRANSVERSALES.

- Investigación a través del desarrollo de un ensayo o un proyecto creativo.
- Responsabilidad social en las diversas actividades programadas por la universidad.

- Formar en liderazgo a partir de la participación y el trabajo en equipo.

VI. PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS

UNIDAD I TIPOLOGÍA Y GESTIÓN DE CONFLICTOS				
Competencia: Comprende y aplica el proceso de negociación y sus modelos, valorando su importancia en la gestión pública y privada, desenvolviéndose con probidad académica, investigando científicamente en los marcos de referencia y coherencia ética.				
SEMANA	**CRITERIO / CAPACIDADES**	**TEMAS / CONTENIDOS**	**ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE**	**Horas Lectivas**
1	• Analiza la teoría del conflicto. Causas y Tipos de conflictos. La percepción. Los conflictos en el Perú en las últimas décadas. Los conflictos sociales • Comprende los Derechos Humanos y Derechos Fundamentales	• La teoría del conflicto. Causas y Tipos de conflictos. La percepción. Los conflictos en el Perú en las últimas décadas. Los conflictos sociales • Derechos Humanos y Derechos Fundamentales	Prueba de entrada	1T
			Exposición dialogada	2P
2	• Analiza el Paradigmas del conflicto. La visión del conflicto. Las fuentes del conflicto • Aspectos del conflicto: actores, funciones, roles, etc.	• Paradigmas del conflicto. La visión del conflicto. Las fuentes del conflicto • Aspectos del conflicto: actores, funciones, roles, etc.	Exposición dialogada	1T
			Exposición grupal	2P
3	Reconoce los aspectos de los conflictos: Dinámicas, etapas, cambios.	• Aspectos de los conflictos: Dinámicas, etapas, cambios.	Exposición dialogada	1T
			Trabajo en equipo	2P
4	Analiza el Proceso de intervención de los conflictos, tipos de intervenciones, perspectivas para la gestión de conflictos	• Proceso de intervención de los conflictos, tipos de intervenciones, perspectivas para la gestión de conflictos	Exposición dialogada	1T
			Taller	2P

UNIDAD II ETAPAS Y MÉTODOS DE NEGOCIACIONES – MODELO DE NEGOCIACIÓN DISTRIBUTIVA				
Competencia: Comprende y aplica el proceso de negociación y sus modelos, valorando su importancia en la gestión pública y privada, desenvolviéndose con probidad académica, investigando científicamente en los marcos de referencia y coherencia ética.				
SEMANA	**CRITERIO / CAPACIDADES**	**TEMAS / CONTENIDOS**	**ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE**	**Horas Lectivas**
5	• Analiza el proceso de negociación; • Utiliza los pasos de una negociación.	Introducción al proceso de negociación; Los pasos de una negociación.	Exposición dialogada	1T
			Resolución de test	2P
6	• Comprende el proceso de negociación distributivo. • Integra y combina las condiciones y el valor de los factores circundantes o cruciales. El poder y su aplicación	• El proceso de negociación distributivo. Las condiciones y el valor de los factores circundantes o cruciales. El poder y su aplicación	Exposición dialogada	1T
			Exposición grupal	2P
7	• Comprende las estrategias de un proceso distributivo. • Reconoce las tácticas de un proceso distributivo. • Comprende la integración de los componentes de la negociación distributiva.	• Estrategias de un proceso distributivo. • Tácticas de un proceso distributivo. • Integración de los componentes de la negociación distributiva.	Exposición dialogada	1T
			Exposición grupal	2P

8	**Examen parcial:** Evalúa las capacidades de la primera y segunda unidad de aprendizaje e informa de los resultados a los estudiantes.	Examen parcial	1T 2P

UNIDAD III
MODELO DE NEGOCIACIÓN INTEGRATIVA

Competencia: Comprende y aplica el proceso de negociación y sus modelos, valorando su importancia en la gestión pública y privada, desenvolviéndose con probidad académica, investigando científicamente en los marcos de referencia y coherencia ética.

SEMANA	CRITERIO / CAPACIDADES	TEMAS / CONTENIDOS	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Horas Lectivas
9	Reconoce las condiciones que sustentan una negociación integrativa, el valor de los factores circundantes, necesidad y deseo.	Condiciones que sustentan una negociación integrativa, el valor de los factores circundantes, necesidad y deseo.	Exposición dialogada	1T
			Taller	2P
10	Analiza la creación de valor en las negociaciones, diferencia, entre posición e interés.	Creación de valor en las negociaciones, diferencia, entre posición e interés.	Exposición dialogada	1T
			Taller	2P
11	Comprende las estrategias y tácticas de un proceso integrativo.	Estrategias y tácticas de un proceso integrativo.	Exposición dialogada	1T
			Taller	2P
12	Analiza las Estrategias y tácticas de un proceso integrativo así como los derechos constitucionales.	Estrategias, tácticas de un proceso integrativo y los derechos constitucionales.	Exposición dialogada	1T
			Taller	2P

UNIDAD IV
OTRAS FORMAS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Competencia: Comprende y aplica el proceso de negociación y sus modelos, valorando su importancia en la gestión pública y privada, desenvolviéndose con probidad académica, investigando científicamente en los marcos de referencia y coherencia ética.

SEMANA	CRITERIO / CAPACIDADES	TEMAS / CONTENIDOS	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Horas Lectivas
13	• Analiza la resolución de conflictos. Planeamiento de las alternativas, intereses y opciones. • Analiza la mediación: características, roles, mecanismos.	• La resolución de conflictos. Planeamiento de las alternativas, intereses y opciones. • La mediación: características, roles, mecanismos.	Exposición dialogada	1T
			Taller	2P
14	Comprende la conciliación: formas, características	La conciliación: formas, características,	Exposición dialogada	1T
			Taller	2P
15	Comprende el arbitraje: Requisitos, instituciones, proceso	El arbitraje: Requisitos, instituciones, proceso	Exposición dialogada	1T
			Taller	2P
16	**Examen Final:** Evalúa la competencia del curso y las capacidades de las unidades de aprendizaje 3 y 4 e informa de los resultados a los estudiantes.		Examen final	3T
			Notal Final	2P

VII. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

La actividad docente en las sesiones y experiencias independientes de aprendizaje se orientan al desarrollo de capacidades y la construcción de saberes por los estudiantes, aplicables en distintos contextos de desempeño personal y social.
Según la naturaleza de la asignatura, el profesor podrá utilizar las estrategias del aprendizaje y enseñanza basado en problemas, las técnicas de la problematización y la contextualización de los contenidos educativos, el estudio de casos, la lectura comprensiva y el análisis de información, así como diversas formas de comunicación educativa, entre otros. Especial mención merece la aplicación del método investigativo orientado a la búsqueda creadora de información, que propicia en el estudiante un mayor nivel de independencia cognoscitiva y pensamiento crítico, acorde con las exigencias de la sociedad actual caracterizada por el valor del conocimiento y su aplicación práctica en la solución de problemas que nos plantea la realidad y el desarrollo de la ciencia y la tecnología.
Por ello, de acuerdo con el modelo educativo, el profesor se constituye en un auténtico mediador entre la cultura, la ciencia, los saberes académicos y las expectativas de aprendizaje de los estudiantes; por ello organiza, orienta y facilita, con iniciativa y creatividad, el proceso de construcción de sus conocimientos. Proporciona información actualizada y resuelve dudas de los estudiantes incentivando su participación activa. El estudiante asume responsabilidad de participación activa en la construcción de sus conocimientos durante las sesiones, en los trabajos por encargo asignados y en la exigencia del cumplimiento del silabo.

Si el docente lo considera y como parte de las estrategias didácticas del curso es posible la realización de salidas de estudio fuera del campus universitario. Para la realización de las mismas el docente presentará un plan de trabajo al inicio del curso en el que se sustente su relación con las finalidades educativas del curso. De igual forma se debe cumplir con los requisitos exigidos, realizarse con el transporte de la universidad y contar con la respectiva autorización de la Dirección General de Estudios Generales.

VIII. RECURSOS DIDÁCTICOS

Equipos: Multimedia.
Materiales: Manual instructivo, textos de lectura seleccionados, diapositivas y hojas de aplicación.
Medios: Plataforma virtual, correo electrónico, direcciones electrónicas relacionadas con la asignatura.

IX. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

La evaluación de los aprendizajes de los estudiantes se concibe como un proceso constante, global, planificado, de toma de decisiones y verificación de resultados o logros de aprendizajes. En tal sentido, se muestra la presente matriz con algunos ejemplos de desempeños e instrumentos relacionados a las competencias del curso:

COMPETENCIA: Comprende y aplica los principios y técnicas para entender las relaciones de género en una estructura social determinada y reconoce su relevancia para el estudio de las sociedades y las diferentes culturas desde una postura ética y crítica.		
CRITERIO/ CAPACIDAD	**DESEMPEÑO**	**INSTRUMENTOS**
Comprende la integración de los componentes de la negociación distributiva.	Compara de forma gráfica o escrita el proceso de integración de los componentes de la negociación distributiva.	Guía de observación Lista de cotejo Guía de coevaluación
Reconoce las condiciones que sustentan una negociación integrativa, el valor de los factores circundantes, necesidad y deseo.	Elabora un organizador visual sobre la importancia de las condiciones que sustentan una negociación integrativa, el valor de los factores circundantes, necesidad y deseo.	Lista de cotejo Rúbrica de redacción

Comprende el arbitraje: Requisitos, instituciones, proceso	Redacta un texto con información sobre el arbitraje: Requisitos, instituciones, proceso	Rúbrica de redacción Rúbrica de comprensión Guía de coevaluación

El sistema de evaluación del aprendizaje comprende:

- Evaluación Diagnóstica**.** Se realiza al inicio de la asignatura y de las sesiones de aprendizaje, para conocer los saberes que los estudiantes poseen al emprender el estudio de los contenidos educativos programados y sirve al profesor para adoptar las decisiones académicas pertinentes. Su aplicación es de responsabilidad profesional en su función docente.

- Evaluación de Proceso**.** Se realiza a través de la observación progresiva del desempeño del estudiante en la realización de la exigencia académica de la asignatura y las actividades de aprendizaje significativo previstas en el sílabo. *Evalúa preferentemente el saber hacer* y *las actitudes* de las capacidades demostradas por los estudiantes, a través de participación en clase, trabajos en clase, investigaciones, monografías, etcétera. Se consolida en dos momentos, como **Evaluación de Proceso 1 (EP1x0.25) y Evaluación de Proceso 2 (EP2x0.25)** y se reportan al Sistema de Ingreso de Notas de la Escuela de Estudios Generales en las fechas programadas.

- Evaluación de Resultados**.** Se realiza mediante la aplicación de una **Evaluación Parcial (Ep x 0. 25)** y **Evaluación Final (Ef x 0. 25)** elaborados técnicamente por el profesor, considerando los siguientes dominios de aprendizaje: a) conocimiento (manejo de información), b) comprensión, c) redacción d) análisis, e) síntesis y f) evaluación (juicio de valor), *examinándose preferentemente el saber conceptual* y *el saber hacer*. Los resultados son reportados al Sistema de Ingreso de Notas durante el semestre en las fechas establecidas.

El **Promedio final (PF)** resulta de la aplicación de la siguiente fórmula:

Promedio Final (PF) = (EP1 x 0.25) + (Ep x 0.25) + (EP2 x 0.25) + (Ef x 0.25)

X. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- Arias, Gonzalo (1995) Proyecto Político de la No-violencia, Madrid Nueva Utopia.
- Avruch, Kevin y Peter Black (2000) La resolución de conflictos en marcos culturales; Problemas y Perspectivas. Instituto de Análisis y Resolución de Conflictos, George Mason University, Fairfax, Virginia.
- Barrientos, J. (2010). Resolución de Conflictos Desde la Filosofía Aplicada y Desde la Mediación. Madrid: Visión Libros.
- Cámara de Comercio de Bogotá (1996). La Conciliación como mecanismo de solución de Conflicto. Santa Fé de Bogotá, Mimeo.
- Camp, Eduard Vinyamata (1999) Manual de Prevención y Resolución de Conflictos: Conciliación, Mediación, Negociación Barcelona, España. Editorial Ariel, SA. • Centro de Conciliación Justapaz (1994). Documentos de Técnicas de Abordaje en la Entrevista de Conciliación. Justapaz. Santa Fe de Bogotá.
- Cornelius, Helena y Shoshana Faire (1995) Tú ganas, yo gano: Como resolver conflictos creativamente Madrid, España Gaia.
- Diez, Francisco y Gachi Tapia (1999) Herramientas para trabajar en mediación Barcelona, España Paidos [Serie mediación # 9].

- Duffy, Karen Grover et al. (1996) La Mediación y Sus Contextos de Aplicación; Una Introducción para Profesionales y Investigadores Barcelona, España; Buenos Aires, México. Paidos [Serie Paidos Mediación #1].
- Ertel, Danny (1996) Negociación 2000; La Colleccion de Conflict Management Santa Fe de Bogota. McGraw Hill.
- Fisher, Roger, William Ury and Bruce Patton (1995) Si... de Acuerdo! Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Folberg, Jay y Alison Taylor (1992) Mediación: Resolución de conflictos sin litigo México Limusa.
- Folger, Joseph P. y Tricia S.Jones (1997) Nuevas direcciones en mediación Barcelona, España. Paidos [Serie Mediación # 7].
- Lederach, Juan Pablo y Chupp, Marcos (1995). ¿Conflicto y Violencia? Semilla, Guatemala. Manual de Conciliación; y Ediciones Clara, Bogota, Colombia.
- Lederach, Juan Pablo (1993). Enredos, Pleitos y Problemas. Semilla, Guatemala; y Ediciones Clara, Bogota Colombia.
- Merton, Thomas (1998) Gandhi y la no-violencia: Una selección de los escritos de Mahatma Gandhi Barcelona, España. Ediciones Oniro.
- Mitchell, Christopher (1981) Dimensiones Psicológicas del Conflicto "La Estructura del Conflicto Internacional. Traducido por Catalina Rojas.
- Mitchell, Christopher (2000) Dimensiones Psicológicas del Conflicto. Instituto de Análisis y Resolución de Conflictos, George Mason University, Fairfax, Virginia.
- Mitchell, Christopher (1993) E1 Proceso y las Fases de la Mediación. Gernika, Vizcaya, España Gernike Gogoratuz/Centro de la Investigación por la Paz.
- Mitchell, Christopher (1996) Evitando Daños: Reflexiones sobre la "Situación de Madurez" en un Conflicto. Gernika, Vizcaya, España Gernika Gogoratuz/Centro de la Investigación por la Paz.
- Mitchell, Christopher (2000) La Voluntad de Dialogar. Instituto de Análisis y Resolución de Conflictos, George Mason University, Fairfax, Virginia.
- Moore, Christopher (1995). El Proceso de Mediación. Buenos Aires: Granica.
- Muldoon, Brian (1998) El corazón del conflicto Barcelona, España. Paidos [Serie Mediación #8].
- O'Connor y John Seymour (1995). Introducción a la PNL. Barcelona, España. Urano
- Ormachea Choque, Iván (1998). Análisis de la Ley de Conciliación Extrajudicial Lima Cultural Cuzco.
- Ormachea Choque, Iván y Rocío Solís Vargas (1998). Retos y Posibilidades de la conciliación en el Perú: Primer Estudio Cualitativo Consejo de Coordinación Judicial.
- Ormachea Choque, Iván (1997a). La Conciliación como mecanismo de acceso a la justicia. En "Acceso a la Justicia". Lima: Poder Jpp. 113-128.
- Sierralta, A. (2012). Negociaciones y Teoría de los Juegos. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú .Fondo Editorial.
- Pinkas, B.(2003). Negociación integral. Herramienta eficaz para la resolución de conflictos y la creación de valor. Lima: Grijley.

C. U. UNMSM, Agosto, 2019