



UNIVERSIDAD FERMIN TORO
VICE RECTORADO ACADEMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
MAESTRIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR
MENCIÓN DOCENCIA UNIVERSITARIA

PROGRAMA INSTRUCCIONAL

Nombre de la asignatura:				Código	Trimestre	U.C.	Pre - Requisito
RESOLUCION DE CONFLICTOS				RDC-469		3	S/P
Tipo de Asignatura:	Nivelatoria	Obligatoria	Electiva	DENSIDAD HORARIA			
				H.T	H.P/H.L	H.A	THS/Trim
				<u>48</u>			<u>8 / 48</u>
Profesores especialistas:				Elaborado por:			
Soc. Henry Díaz				Soc. Henry Díaz			
Fecha de última revisión	Revisado por		AUTORIZADO POR VICE RECTORADO ACADÉMICO				
	UNIDAD CURRICULAR	DECANATO	(FIRMA Y SELLO)				
11/11/2005							

FUNDAMENTACIÓN

El programa curricular de la asignatura Resolución de conflictos, como elemento de importancia en la formación gerencial y profesional, se enmarca dentro del proceso de diseño curricular de la Maestría en Educación Superior como una asignatura de carácter electivo, y tiene como objetivo fundamental analizar los principales aspectos que se involucran en los fenómenos del conflicto, del cambio, del comportamiento y de la conducta laboral, como procesos que puedan generar problemas organizacionales, pero convirtiéndolos en oportunidades de afinar las interrelaciones, liberar tensiones, motivar y lograr satisfacción y generar una dinámica más creativa, innovadora, de desarrollo, productiva y de crecimiento organizacional, tanto para la organización como para sus miembros; mediante la utilización de diversos métodos y modelos teóricos, discusiones en clases, manejo práctico y presentaciones de casos que pueden introducir los cambios y percepciones de las personas, los grupos y las organizaciones para mejorar sus procedimientos gerenciales, administrativos y operacionales y consecuentemente incrementar la productividad y optimizar el ambiente laboral, lo cual está estrechamente ligado con las expectativas de mejorar el desempeño organizacional; siendo una herramienta gerencial clave en el desarrollo, crecimiento esenciales que enfrentan los gerentes en la actualidad es mantener saludables, productivas y competitivas las empresas ante el reto que implica la transformación tecnológica, la era del conocimiento, la flexibilización de las relaciones y la globalización de la economía y de los mercados.

Por tal motivo se estructuró un programa con cuatro unidades, que tienen por finalidad proporcionar fundamentos teóricos y prácticos en aspectos relativos a la administración del conflicto, para solucionar o estimular el manejo, la resolución y la negociación de éstos y poder lograr, organizadamente, consecuencias favorables que posibiliten en la organización, como un todo social, su conformación y desarrollo como grupo organizacional.

OBJETIVO GENERAL DE LA ASIGNATURA

Analizar el impacto del conflicto en el desempeño organizacional, sus causas, sus efectos y consecuencias, identificando las técnicas de resolución y tácticas de negociación que puedan ser utilizadas para el manejo eficaz del conflicto, convirtiendo éstos en oportunidades que permita la afinación de: las interrelaciones, tensiones, motivación, satisfacción y la generación de una dinámica más creativa, innovadora, de desarrollo, productiva y crecimiento organizacional, tanto para la organización como para sus miembros.

UNIDAD I		OBJETIVO TERMINAL	
TEORÍAS DEL CONFLICTO Y DEFINICIÓN DE CONFLICTO ORGANIZACIONAL		ESTUDIAR LOS DIFERENTES MODELOS TEÓRICOS DEL MANEJO DE CONFLICTOS, IDENTIFICANDO LAS DIFERENTES CORRIENTES SOBRE EL TEMA Y COMO INFLUYEN ÉSTOS EL LA DEFINICIÓN DEL CONFLICTO ORGANIZACIONAL.	
DURACION			
8 HORAS			
EVALUACION			
25%			
OBJETIVOS ESPECIFICOS	CONTENIDO	ESTRATEGIAS DE INSTRUCCION	
1. Estudiar distintas teorías del conflicto las diferentes corrientes que sobre el tema se han desarrollado identificando su influencia en el manejo del conflicto a nivel societal. 2. Identificar los conceptos que influyen la formación de los conflictos en la organización, valorándolos como elementos esenciales que posibiliten revertir estos problemas organizacionales en oportunidades de cambio, creación, innovación en el desempeño organizacional.	• Teoría del Conflicto: - Crítica - Del consenso - Del conflicto • Conflicto Organizacional: - Conceptos básicos - Elementos del conflicto - Definición y - Tipos.	• Exposición. • Panel. • Estudio de casos. • Talleres. • Foros.	
ESTRATEGIAS DE EVALUACION:			
• Actividades grupales. • Resolución de problemas. • Talleres.			

UNIDAD II		OBJETIVO TERMINAL	
PROCESOS Y MECANISMOS EN EL MANEJO DEL CONFLICTO ORGANIZACIONAL		ENTENDER COMO LOS PROCESOS DE ORGANIZACIÓN, CAMBIO, TRABAJO EN EQUIPO, COMUNICACIÓN, AUTORIDAD Y TOMA DE DECISIONES, INFLUENCIAN LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL Y LA GENERACIÓN DE POSIBLES CONFLICTOS.	
DURACION			
16 HORAS			
EVALUACION			
25%			
OBJETIVOS ESPECIFICOS	CONTENIDO	ESTRATEGIAS DE INSTRUCCION	
1. Determinar a través del análisis y el estudio de casos, como la organización puede influir en la generación de conflictos. 2. Identificar como las características propias del individuo y del grupo organizacional puede ser influido por el comportamiento y/o desempeño del individuo, del grupo o de otros individuos u otros grupos organizacionales. 3. Identificar como la innovación permite a la organización adaptarse o no a los cambios, y como éstos influyen la conducta y el comportamiento organizacional.	• Organización: - Definición - Características - Procesos asociativos, y - Procesos disociativos, - Comunicación, - Autoridad y - Toma de Decisiones. • Grupos y equipos de trabajo: - Conceptos básicos, - Definición, - Etapas de desarrollo, y - Técnicas y pautas. • Cambio y resistencia al cambio: - Etapas de cambio - Cambio a nivel Micro - Cambio a nivel Macro - Resistencia al cambio	• Exposición. • Panel. • Estudio de casos. • Talleres. • Foros.	
ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN:			
• Actividades grupales. • Resolución de problemas. • Talleres.			

UNIDAD III		OBJETIVO TERMINAL	
PROCESO DE RESOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS ORGANIZACIONALES		ANALIZAR LOS PROCESOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ORGANIZACIONALES, DEFINIÉNDOLOS COMO MECANISMOS QUE PERMITAN EL HALLAZGO DE UNA SOLUCIÓN DE MUTUA SATISFACCIÓN Y QUE PERMITA LA MEJORA EN EL DESEMPEÑO INTEGRAL DE LA ORGANIZACIÓN.	
DURACION			
8 HORAS			
EVALUACION			
25%			
OBJETIVOS ESPECIFICOS	CONTENIDO	ESTRATEGIAS DE INSTRUCCION	
1. Definir en forma práctica como se pueden resolver los conflictos dentro de las organizaciones con la finalidad de comprendiendo su importancia y necesidad para el mejoramiento del desempeño organizacional. 2. Examinar los procesos de resolución de conflictos determinando los estilos, las técnicas y las estrategias más apropiadas para la intervención y la solución del conflicto en la organización.	- Definición: - Conceptos - Análisis de casos - Procesos de resolución: - Estilos - Estrategias - Tipos y - Técnicas.	- Exposición. - Panel. - Estudio de casos. - Talleres. - Foros.	
ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN:			
- Actividades grupales. - Resolución de problemas. - Talleres.			

UNIDAD IV		OBJETIVO TERMINAL	
PROCESOS DE NEGOCIACIÓN DE LOS CONFLICTOS ORGANIZACIONALES		ANALIZAR LOS PROCESOS DE NEGOCIACIÓN DE CONFLICTOS ORGANIZACIONALES, DEFINIÉNDOLOS COMO MECANISMOS QUE PERMITAN EL HALLAZGO DE ACUERDOS DE MUTUA SATISFACCIÓN Y QUE PERMITAN LA GENERACIÓN DE RESPETO ENTRE LAS PARTES, LA BÚSQUEDA DE GANANCIAS EN CONJUNTO Y LA PERMANENCIA DE COLABORACIÓN Y COMPROMISO EN LA ORGANIZACIÓN.	
DURACION			
16 HORAS			
EVALUACION			
25%			
OBJETIVOS ESPECIFICOS	CONTENIDO	ESTRATEGIAS DE INSTRUCCIÓN	
1. Estudiar los distintos mecanismos de negociación, sus procesos, estrategias y sus tácticas, identificando formas para el logro y conciliación de intereses en conflicto, conociendo algunos de los principales métodos de intervención para la solución de conflictos laborales.	- Negociación laboral: - Definición y - Procesos - Tipos - Estrategias y Tácticas	- Exposición. - Panel. - Estudio de casos. - Talleres. - Foros.	
ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN:			
- Actividades grupales. - Talleres. - Exposiciones. - Trabajo final de curso.			

BIBLIOGRAFIA

- Bercoff Maurice. **El Arte de la Negociación. El Método Harvard**. Ediciones Deusto S.A. Madrid. España. 2.005.
- Dasi y otros. **Técnicas de Negociación**. ESIC Editorial. 2.005.
- Fernández. C. **La Comunicación en las Organizaciones**. Editorial Trillas. México. 2.002.
- Gibson James, John Ivancevich y James Donnelly Jr. **Las Organizaciones Comportamiento – Estructura – Procesos**. Editorial Mc Graw Hill. Décima edición. Santiago. Chile. 2001.
- Guillén Carlos y Rocío Guil. **Psicología del Trabajo para las Relaciones Laborales**. Editorial Mc Graw Hill. Madrid. 2000.
- Kernberg O. **Ideología, Conflicto y Liderazgo en Grupos y Organizaciones**. Ediciones Paidós Ibérica S.A. Madrid. España. 2.003.
- Lucena Héctor. **Modernización Productiva y Negociaciones Colectivas**. ILDIS/Universidad de Carabobo. Valencia. 1999.
- Munduate y Martínez. **Conflicto y Negociación**. Ediciones Pirámide S.A. Caracas. 2.003.
- Muduate y Medina. **Gestión del Conflicto, Negociación y Mediación**. Ediciones Pirámide SA. Caracas. 2.005.
- Schermerhoran y otros. **Comportamiento Organizacional**. Editorial Limusa. México. 2.003.
- Soler. J. **La Calidad y la Eficiencia de las Negociaciones**. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas. 2.002.