Guía Docente: Los conflictos en la organización, estrategias de intervención y solución de conflictos

DATOS GENERALES	
Facultad	Facultad de Ciencias Jurídicas y Económicas
Titulación	Máster en Dirección de Recursos Humanos
Plan de estudios	2020
Materia	Los conflictos en la organización, estrategias de intervención y solución de conflictos
Carácter	Obligatorio
Período de impartición	Tercer Trimestre
Curso	Primero
Nivel/Ciclo	Máster
Créditos ECTS	6
Lengua en la que se imparte	Castellano
Prerrequisitos	No se precisa.

DATOS DEL PROFESORADO			
Profesor Responsable	Isabel María Salces Cubero	**Correo electrónico**	isabelmaria.salces@ui1.es
Área		**Facultad**	Facultad de Ciencias Jurídicas y Económicas
Perfil Profesional 2.0	https://www.notion.so/CV-Isabel-Mar-a-Salces-Cubero-49213c99a84d453cad5650dea9ac55d9 https://www.linkedin.com/in/isabel-salces-cubero/		

CONTEXTUALIZACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LA ASIGNATURA	
Asignaturas de la materia	• Los conflictos en la organización, estrategias de intervención y solución de conflictos
Contexto y sentido de la asignatura en la titulación y perfil profesional	Esta asignatura, enmarcada en el Máster de Recursos Humanos, pretende ofrecer al alumno los conocimientos básicos sobre el cambio organizacional y las estrategias de gestión de este cambio, así como, las principales técnicas de resolución de conflictos. Su comprensión facilita tanto la adquisición de las herramientas necesarias para abordar cualquier tipo de conflicto en el ámbito profesional como el desarrollo de una capacidad crítica y reflexiva sobre la idoneidad, a nivel social y ético, de la aplicación de estas técnicas. También, se subraya en qué medida la desvinculación laboral, voluntaria o forzosa, es fuente de conflictividad. El enfoque de la asignatura trata de exponer, principalmente, cómo los diferentes tipos de cambios a nivel organizacional son fuente de una amplia variedad de conflictos, así como, qué estrategias, dentro del campo de los Recursos Humanos son más efectivas a la hora de afrontar las causas y consecuencias de estos conflictos.

COMPETENCIAS QUE ADQUIERE EL ESTUDIANTE Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE	
Competencias de la asignatura	Generales y básicas • CB7: Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio. • CB8: Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios. • CG03: Formular y desarrollar actuaciones en el desarrollo de las personas en las organizaciones. • CG05: Realizar una negociación colectiva entre las partes implicadas, impulsando la consecución de acuerdos. Específicas • CE13: Informar y decidir en materia de extinción de contratos de trabajo y de despido, en cualquiera de sus modalidades. • CE14: Gestionar de manera efectiva los conflictos interpersonales en el ámbito laboral.
Resultados de aprendizaje de la asignatura	• Establecer soluciones teórico-prácticas a los problemas identificados y plasmarlas en informes o documentos de intenciones que sirvan como alternativa para una posterior toma de decisiones. • Proponer estrategias de resolución de conflictos aplicados al ámbito laboral. • Realizar funciones de mediación en el entorno laboral.

PROGRAMACION DE CONTENIDOS	
Breve descripción de la asignatura	• El cambio organizacional • Tipos de cambio: personal, de carrera, de procesos, de sistemas, estilo de liderazgo, cultura organizacional. • Modelos de gestión del cambio • Despido • Finalización de la relación laboral • Perspectivas de futuro tras la finalización del vínculo laboral
Contenidos	**Unidad didáctica 1. El cambio organizacional** 1. Definición 2. Importancia del cambio organizacional 3. Agentes de cambio y su papel 4. Consideraciones en la implementación del cambio organizacional 4.1. Fuerza y presiones para el cambio 4.2. Fuentes para el cambio 4.3. Elementos para el cambio **Unidad didáctica 2. Cuestiones básicas para el cambio organizacional** 1. Tipos de cambio 1.1. Personal 1.2. Estructural 1.3. Tecnológico 1.4. Cultural 2. Proyectos de cambio 2.1. La participación funcional y planificada 2.2. Micro-procesos del aprendizaje organizacional 2.3. Redes de cooperación como sistemas de coproducción 2.4. Trabajar con la resistencia 3. Proceso-etapas para la implementación del cambio **Unidad didáctica 3. Técnicas para el cambio organizacional** 1. Enfoques para administrar el cambio organizacional 1.1. Modelo tres etapas de Lewin 1.2. Plan de las ocho etapas de Kotter

1.3. La investigación de la acción

1.4. Desarrollo organizacional

2. Resistencia al cambio

2.1. Naturaleza y efectos

2.2. Razones

2.3. Tipos de resistencia

2.4. Posibles beneficios de la resistencia

2.5. Estrategias para vencer la resistencia al cambio

Unidad didáctica 4. El conflicto

1. Concepto-naturaleza del conflicto

2. Tipos y fuentes de conflicto

2.1. Niveles de conflicto

3. Etapas del conflicto

4. Estilos de confrontación y aspectos psicosociales

Unidad didáctica 5. Estrategias y competencias para el conflicto

1. Comunicación organizacional

1.2 Barreras

2. Competencias comunicativas clave en RRHH

2.1. Escucha activa

2.2. Habilidades sociales

2.3. Asertividad

2.4. Regulación emocional

3. Técnicas de resolución de conflictos

3.1. Niveles de análisis

3.2. Análisis del conflicto según los factores implicados

3.3. Estilos de manejo de un conflicto

3.4. Estrategias específicas para la resolución de conflictos

3.5. Mediación, conciliación, arbitraje y juicio.

Unidad didáctica 6. Ruptura laboral

	1. Gestión estratégica de RRHH 2. Beneficios y perjuicios de la ruptura laboral 3. Tipos de ruptura laboral 3.1. Desvinculaciones voluntarias 3.2. Desvinculaciones involuntarias 3.3. Desvinculaciones temporales 3.4. Reestructuraciones y despidos 3.5.La jubilación y la incapacidad permanente 4. La recolocación: el *outplacement* 4.1. Ventajas de la recolocación 4.2. Objetivos de RRHH 4.3. Servicios de los programas de *outplacement*

METODOLOGÍA	
Actividades formativas	Las diversas actividades que el alumno encontrará a medida que avance en las UD son las siguientes: • **Estudio de Caso:** Actividades en las que el alumno podrá llevar a cabo un aprendizaje contextualizado trabajando en el aula virtual una situación real o simulada que le permitirá realizar un primer acercamiento a los diferentes temas de estudio. La intención es que el alumno asimile y desarrolle conocimientos a través de la reflexión sobre el supuesto que se propone. • **Foros de Debate**: Actividades en las que se discutirá y argumentará acerca de diferentes temas relacionados con la unidad correspondiente y en los que se requerirá tanto una aportación como una réplica. • **Cuestionarios de autoevaluación**: Preguntas en formato tipo test que podrán ser satisfactoriamente resueltas con el material teórico de la asignatura y que tienen como objetivo demostrar que se han alcanzado unos conocimientos básicos de los contenidos y practicar el mismo sistema de evaluación que nos encontraremos en el examen (prueba final presencial). • **Trabajo colaborativo:** Actividad que deberá ser resuelta en grupos de trabajo compuestos por distintos alumnos y que versará sobre algún contenido de la asignatura. • **Infografía:** recopilación, análisis y síntesis de la información recopilada sobre los contenidos curriculares. Actividad que combina el desarrollo de competencias transversales a través de la selección y análisis del contenido curricular basado en el contenido de la UD5 y los contenidos curriculares ya trabajados. **Prueba de Evaluación de Competencias (PEC):** En el caso de optar por la opción de evaluación (PEC + examen final), el estudiante tendrá que realizar la prueba de evaluación de competencias (PEC). Esta prueba se define como una actividad integradora a través de la cual el estudiante deberá demostrar la adquisición de competencias propuestas en la asignatura, vinculadas principalmente al «saber hacer». Para ello hará entrega de un conjunto de evidencias en respuesta a los retos propuestos en esta prueba. La entrega se realizará antes de finalizar la asignatura.

EVALUACIÓN	
Sistema evaluativo	El sistema de evaluación se basará en una selección de las pruebas de evaluación más adecuadas para el tipo de competencias que se trabajen. El sistema de calificaciones estará acorde con la legislación vigente *(Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y de validez en todo el territorio nacional)*. El sistema de evaluación de la Universidad Isabel I queda configurado de la siguiente manera: **Sistema de evaluación convocatoria ordinaria** **Opción 1. Evaluación continua** Los estudiantes que opten por esta vía de evaluación deberán realizar el **seguimiento de la evaluación continua (EC)** y podrán obtener hasta un **60 %** de la calificación final a través de las actividades que se plantean en la evaluación continua. Además, deberán realizar un **examen final presencial (EX)** que supondrá el **40 %**

restante. Esta prueba tiene una parte dedicada al control de la identidad de los estudiantes que consiste en la verificación del trabajo realizado durante la evaluación continua y otra parte en la que realizan diferentes pruebas teórico-prácticas para evaluar las competencias previstas en cada asignatura.

Para la aplicación de los porcentajes correspondientes, el estudiante debe haber obtenido una nota mínima de un 4 en cada una de las partes de las que consta el sistema de evaluación continua.

Se considerará que el estudiante supera la asignatura en la convocatoria ordinaria por el sistema de evaluación continua, siempre y cuando al aplicar los porcentajes correspondientes se alcance una calificación mínima de un 5.

Opción 2. Prueba de evaluación de competencias

Los estudiantes que opten por esta vía de evaluación deberán realizar una **prueba de evaluación de competencias (PEC)** y un **examen final presencial (EX)**.

La **PEC** se propone como una prueba que el docente plantea con el objetivo de evaluar en qué medida el estudiante adquiere las competencias definidas en su asignatura. Dicha prueba podrá ser de diversa tipología, ajustándose a las características de la asignatura y garantizando la evaluación de los resultados de aprendizaje definidos. Esta prueba supone el 50 % de la calificación final.

El **examen final presencial**, supondrá el **50 %** de la calificación final. Esta prueba tiene una parte dedicada al control de la identidad de los estudiantes que consiste en la verificación del seguimiento de las actividades formativas desarrolladas en el aula virtual y otra parte en la que realizan diferentes pruebas teórico-prácticas para evaluar las competencias previstas en cada asignatura.

Al igual que con el sistema de evaluación anterior, para la aplicación de los porcentajes correspondientes el estudiante debe haber obtenido una puntuación mínima de un 4 en cada una de las partes de las que consta la opción de prueba de evaluación de competencias.

Se considerará que el estudiante supera la asignatura en la convocatoria ordinaria por el sistema de la prueba de evaluación de competencias siempre y cuando al aplicar los porcentajes correspondientes se alcance una calificación mínima de un 5.

* Los estudiantes que realicen el máster por formación bonificada (FUNDAE) deberán acogerse a la opción 1 del sistema de evaluación, evaluación continua (EC)+ examen final (EX).

Características de los exámenes

Los exámenes constarán de 30 ítems compuestos por un enunciado y cuatro opciones de respuesta, de las cuales solo una será la correcta. Tendrán una duración de 90 minutos y la calificación resultará de otorgar 1 punto a cada respuesta correcta, descontar 0,33 puntos por cada respuesta incorrecta y no puntuar las no contestadas. Después, con el resultado total, se establece una relación de proporcionalidad en una escala de 10.

Sistema de evaluación convocatoria extraordinaria

Todos los estudiantes, independientemente de la opción seleccionada, que no superen las pruebas evaluativas en la convocatoria ordinaria tendrán derecho a una convocatoria extraordinaria.

La convocatoria extraordinaria completa consistirá en la realización de una **prueba de**

	evaluación de competencias que supondrá el **50 %** de la calificación final y un **examen final presencial** cuya calificación será el **50 %** de la calificación final. Para la aplicación de los porcentajes correspondientes, el estudiante debe haber obtenido una nota mínima de un 4 en cada una de las partes de las que consta el sistema de evaluación de la convocatoria extraordinaria. Los estudiantes que hayan suspendido todas las pruebas evaluativas en convocatoria ordinaria (evaluación continua o prueba de evaluación de competencias y examen final) o no se hayan presentado deberán realizar la convocatoria extraordinaria completa, como se recoge en el párrafo anterior. En caso de que hayan alcanzado una puntuación mínima de un 4 en alguna de las pruebas evaluativas de la convocatoria ordinaria (evaluación continua o prueba de evaluación de competencias y examen final), se considerará su calificación para la convocatoria extraordinaria, debiendo el estudiante presentarse a la prueba que no haya alcanzado dicha puntuación o que no haya realizado. En el caso de que el alumno obtenga una puntuación que oscile entre el 4 y el 4,9 en las dos partes de que se compone la convocatoria ordinaria (EC o PEC y examen), solo se considerará para la convocatoria extraordinaria la nota obtenida en la evaluación continua o prueba de evaluación de competencias ordinaria (en función del sistema de evaluación elegido), debiendo el alumno realizar el examen extraordinario para poder superar la asignatura. Al igual que en la convocatoria ordinaria, se entenderá que el alumno ha superado la materia en convocatoria extraordinaria si, aplicando los porcentajes correspondientes, se alcanza una calificación mínima de un 5.

BIBLIOGRAFÍA Y OTROS RECURSOS	
Bibliografía básica	Dolan, S. L., Cabrera, R. V., y Cabrales, Á. L. (2014). *La gestión de personas y del talento: la gestión de los recursos humanos en el siglo XXI*. España: McGraw-Hill, Interamericana de España. Este libro ofrece una visión moderna de la gestión de los recursos humanos, debido a la gran transformación de los factores que intervienen en la actualidad en ella (tecnología, globalización, etc) y a nuevos elementos que pueden tener un efecto mediador como es la gestión de la diversidad, entre otros. Es un libro pensado en los estudiantes que deseen trabajar en un futuro como directivos de la gestión de personas, así como en los estudiantes de administración y dirección de empresas. Robbins, S.P., y Judge, T.A. (2013). *Comportamiento organizacional* (traducción: Leticia Esther Pineda Ayala). México, DF.: Pearson/Educación. Este libro proporciona una visión global sobre el comportamiento organizacional donde se recogen las investigaciones más recientes y eventos empresariales dentro del campo del comportamiento organizacional en todo el mundo.
BibliografÍa complementaria	Calle-Durán, M.C., y Ortiz de Urbina-Criado, M. (2018). *Fundamentos de Recursos Humanos.* España: Pearson Educación. Gómez-Mejía, L. R., Balkin, D. B., y Cardy, R. (2016). *Gestión de recursos humanos*. España: Pearson. González-Consuegra, Y. (2010). El conflicto organizacional:" una solución constructiva". *Pensando psicología, 6*(11), 11-27. León Garrido, C. A. (2016). *La gestión del conflicto en las organizaciones complejas* (Doctoral dissertation, Universidad Internacional de Andalucía). Murillo Vargas, G., Hernán González Campo, C., y García Solarte, M. (2011). *Cambio institucional y organizacional: perspectivas teóricas para el análisis*. Colombia: Programa Editorial UNIVALLE. Newstrom, J.W., Brito, M.P.G., Carrión, M.A.S., y Quiñones, A. D. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. Ciudad de México: McGraw-Hill. Parra, M., Visbal, O., Durán, S. E., y Badde, G. (2019). Calidad de la comunicación y actitud de los empleados ante procesos de cambio organizacional. *Interdisciplinaria: Revista de Psicología y Ciencias Afines, 1,* 155-170. Villa, J.P. (2016). *Manual de negociación y resolución de conflictos. Define objetivos, resuelve incidencias y obtén resultados*. España: Profit Editorial.