

CICLO LECTIVO

RV 2023

MATERIA

GESTION DE CRISIS Y CONFLICTOS

FACULTAD

CIENCIAS ECONOMICAS

CARRERA

LICENCIATURA EN RECURSOS HUMANOS

SEDE

CIUDAD DE MENDOZA

UBICACIÓN EN EL PLAN DE ESTUDIOS

PRIMER SEMESTRE – 4° AÑO

ÁREA DE FORMACIÓN

CICLO FORMACION ESPECIFICA

TURNO

NOCHE

CARGA HORARIA

HORAS TOTALES	HORAS TEORICAS	HORAS PRACTICAS
56	46	10

EQUIPO DOCENTE

PROFESOR TITULAR: Lic. Florencia Molina

PROFESORES ADJUNTOS:

ASIGNATURAS CORRELATIVAS PREVIAS

SIN CORRELATIVIDADES PREVIAS

ASIGNATURAS CORRELATIVAS POSTERIORES

SIN CORRELATIVAS POSTERIORES

FUNDAMENTOS

Toda crisis implica una pérdida de equilibrio y de control de la organización. Por ello, es fundamental la comunicación que esta emita para disminuir la percepción de riesgo y la desconfianza por parte del público que la vincula.

La conducción de una organización conlleva la participación de un grupo diverso de actores sociales que confluyen en la situación de la organización actual conformando la comunidad organizativa constituida por dueños, socios, autoridades, colaboradores, proveedores, clientes y sociedad. Cada uno de estos grupos interactúa en forma dinámica planteando sus propias necesidades, intereses y conflictos, que es menester orientar buscando articularlos a través de un proceso de cambios y de convivencia que asegure la continuidad del proyecto y de la identidad institucional conviviendo con la diversidad generacional, de valores, cultura y género.

Como espacio curricular el objetivo de esta cátedra es aportar un marco de comprensión organizativa brindando herramientas para el cumplimiento efectivo de este proceso.

Se propone que a través de actividades prácticas el alumno pueda desarrollar sus capacidades y habilidades para convertirse en un verdadero gestor de conflictos.

COMPETENCIAS

Competencias Generales

- Adquirir herramientas comunicacionales y organizativas que permitan actuar con creatividad como verdaderos agentes de cambio.
- Desarrollar habilidades emocionales que permitan gestionar los conflictos de una manera más eficiente.

Competencias Específicas Conceptuales

a- Conocer las diferentes teorías del conflicto y los distintos marcos conceptuales de referencia para poder identificar una verdadera crisis.

b- Lograr identificar los conflictos generacionales y de comunicación más comunes.

Competencias Específicas Procedimentales

a- Proporcionar conceptos y otorgar herramientas para trabajar en una verdadera gestión de crisis y una eficiente forma de resolución de conflictos.

b- Incentivar al alumno para que genere su propio criterio en la toma de decisiones ante un caso práctico y su vinculación teórica.

Competencias Específicas Actitudinales

a- Convertirse en un gestor de conflictos y un agente de cambio ante los conflictos.

CONTENIDOS

Módulo 1: El conflicto y la Crisis

Introducción al conflicto. Teorías del Conflicto: Desarrollo desde las perspectivas psicológicas, sociológicas, fisiológicas, económicas y legales. Suma Cero. Fuentes de conflicto- Tipos de Conflictos- Crisis vs. Conflicto- Concepto de Crisis. Tipos de Crisis y Manifestaciones- Emociones- Emoción y Toma de decisiones- Etapas de la Crisis-

TP 1: Zanahoria, Huevo y Café

TP 2: La Crisis del Burdel

Bibliografía:

Deutsch, M. (1973) The resolution of conflicto: Constructive and restrictive provesses. New Haven. CT: Yale University Press.

Kastina, Eduardo. (2005) "Resolver la crisis". Buenos Aires, Innovar.

Fundación IUC Barceló. (2012). Clases de crisis y tipos de crisis. Recuperado de: <http://www.slideshare.net/marianabarrancos1/crisis-salud-mental>

Lorente, F. (2008). Asistencia psicológica a víctimas. Psicología para bomberos y profesionales de las emergencias. Recuperado de: http://books.google.com.pe/books?id=TODO8oTJ-cUC&dq=intervencion+en+crisis++slaikeu&source=gbp_navlinks_s

Moreno, R. (2003). Intervención psicológica en situaciones de crisis y emergencias. Recuperado de: <http://books.google.com.pe/books?id=h4wWAMqI7WkC&printsec=frontcover&dq=crisis+en+emergencias+y+desastres&hl=es-419&sa=X&ei=mJRZUvvLNomG9gSAs>

oHQCw&ved=0CC4Q6AEwAA#v=onepage&q=crisis%20en%20emergencias%20y%20desastres&f=false

Moore, Cristopher W. (2003). El Proceso de Mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos. Madrid, Granica.

Oliveira, H. (2007) La Inteligencia Emocional y la Gestión de Conocimiento como capacidades de las organizaciones inteligentes. Trabajo Especial de Grado para optar al título de Magister en Información y Comunicación para el desarrollo. Universidad Central de Venezuela.

Palacios, N. (2001). Una mirada al conflicto. Temas de mediación, sección de fundamentos conceptuales. Recuperado: 6 enero 2017 Disponible en <http://www.mediazion.fr.st/>

Redorta, Josep. (2002) Aprender a resolver conflictos. Barcelona, Paidós.

Touzard, H. (1981). La mediación y la solución de los conflictos. Estudio psicológico. Barcelona, Herder.

Vinyamata, E. (1999). Manual de prevención y resolución de conflictos. Conciliación, mediación, negociación. Barcelona, Ariel.

MARCHESAN, Alejandro (2005)– “Comunicación Productiva en la era de las relaciones”, Gran Aldea Editores.

ECHEVERRÍA, Rafael –(1995) “Ontología del lenguaje”, Dolmen, Santiago de Chile.

Módulo 2: Conflicto en las Organizaciones

Métodos de Resolución Alternativa de Conflictos: Adversarial y No adversarial. Negociaciones- Mediación- Conciliación – Stakeholders: concepto y participación en la empresa. Conflictos con empleados: Sindicatos. Variables de Información- Tiempo y Poder y su relación con el conflicto.

Bibliografía:

Fuentes, R.; Olivares, M. (2004) Conflicto y Negociaciones. SD

De Caro, Julio. (2008). La otra Cara de la Negociación, Bogotá, Mc Graw Hill

Serrano, Y. (2002). Conflicto y negociación política: algunos aspectos teóricos. Área psicología social ABA Colombia (Asociación colombiana para el avance de

las ciencias del comportamiento). Recuperado: 22 diciembre 2018. Disponible en: <http://www.abacolombia.org/areas/politica/artpol5.htm>

TOMADA, Carlos: "Negociación colectiva ante el Siglo XXI. Aportes para la acción sindical". Fundación Ebert Stiftung
http://www.laboralis.com.ar/huelga_conciliacion_obligatoria_previa.html)

Módulo 3: Comunicación en Crisis

Comunicación: Diferentes contextos: situacional, semántico, pragmático.
Percepción- Perspectiva- Canales de la comunicación: Formal- Informal- Clima Laboral: Bienestar Laboral- Crisis en las organizaciones- Personas difíciles-

TP 3: Contextos comunicacionales

TP 4: Caso del mes

Bibliografía:

Alles, Martha. (2008) Comportamiento Organizacional, Buenos Aires, Granica.

Eldin Francois, (1998) El Managment de la Comunicación, Edicial S.A, Argentina.

Granadino, Vicente. (2018) Una buena relación con los stakeholders para prevenir conflictos. Disponible en <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2018/11/27/una-buena-relacion-con-l-os-stakeholders-para-prevenir-conflictos/> visitado el 24 de marzo 2020

Habilidades de la Comunicación: Técnicas para una comunicación eficaz. Disponible en línea en http://www.psicologia-online.com/monografias/5/comunicacion_eficaz.shtml visitado el 10 de junio 2017

Lopez Aparicio, Tito Antonio. Gestión de Conflictos. (2008) Centro de Formación Social de la UCB, Santa Cruz de la Sierra, Fascículo IV.

Prieto Castillo Daniel (1999). La Comunicación en la Educación, Ediciones Ciccus La Crujía, Argentina,

Módulo 4: Identificación de Conflictos

Conflictos generacionales: tradicionalistas, babyboomers, generación x, y y z.
Conflictos de género en el área laboral S XXI. Nociones Techo de Cristal. Valores
Desarrollo Plan de Crisis.

TP 5: Exposición Generaciones

TP 6: Película Pasante de Moda

TP 7: Caso Accidente

TP 8: Plan de Crisis

Bibliografía:

Sólo consultores en Cambio (Marzo, 2015) El choque generacional en las organizaciones: problemas y oportunidades. Catalunya, Fundació Factor Humà

Coral del Río y Alonso-Villar, Olga. (2007) Diferencias entre mujeres y hombres en el mercado de trabajo: desempleo y salarios, Madrid, Universidade de Vigo.

Ribas Bonet, María Antonia (2003) DESIGUALDADES DE GÉNERO EN EL MERCADO LABORAL:UN PROBLEMA ACTUAL. Departament d'Economia Aplicada, Universitat de les Illes Balears

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2017) Empresas por la Igualdad de Género. Disponible en <http://www.undp.org/content/undp/es/home/blog/2016/11/18/Empresas-por-la-igualdad-de-g-nero.html> accesado el 15 de marzo 2018

Chirinos, Nilda. (2009) Observatorio Laboral Revista Venezolana: "Características generacionales y los valores. Su impacto en lo laboral". Universidad de Carabobo ISSN: 1856-9099 Vol. 2, N° 4, julio-diciembre: p 133-153

Cuadro, Isabel; Morales, J. Francisco. (2007) Algunas claves sobre el techo de cristal en las organizaciones. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. vol. 23, núm. 2, Madrid, España pp. 183-202.

Molero, F. (2009). Mujer y liderazgo en el siglo XXI. Una aproximación psicosocial a los factores que dificultan el acceso de la mujer a los puestos de alta responsabilidad. Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades, Proyecto 22/05.

Tobar Estrada Anneliza (coord.) (2019) El Techo de Cristal Barreras Patriarcales a la Participación Política de las Mujeres en Guatemala. Instituto Holandés para la Democracia Multipartidaria Fondos Canadá para Iniciativas Locales, Guatemala.

El Plan de Crisis. Disponible en
<https://talentosreunidos.com/2011/09/02/el-plan-de-crisis-1/> visitado el 24 de marzo 2023

TRABAJOS ÁULICOS SOBRE EJES TEMÁTICOS ESPECIALES

Unidad	Contenido Básico	Nombre del Tema	Recurso didáctico	Cantidad de horas	Ámbito	Tipo de evaluación	Fecha estimada
1							
1							
1							
2							
3							
3							
3							
3							
3							
4							
4							

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Ley	Defensa	del	Consumidor	24.240	Disponible	en
http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/texact.htm						
OCLO	(2017)			Disponible		en
http://www.gobierno.mendoza.gov.ar/oficina-de-conciliacion-laboral/						
Mendoza	tendrá	un	sistema	de	Conciliación	Laboral
					Obligatoria	(2017)
Disponible						en
http://www.prensa.mendoza.gov.ar/mendoza-tendra-un-sistema-de-conciliacion-laboral-obligatoria/						
Las 5 claves de la ley de conciliación laboral de Cornejo (2017) Disponible en						
https://www.mdzol.com/nota/746464-las-5-claves-de-la-ley-de-conciliacion-laboral-de-cornejo/						

Mazzini, Victoria. Cómo manejar el conflicto en la toma de decisiones.

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

CLASES TEÓRICAS: Clases expositivas en las que se promoverá la participación de los alumnos. Cada tema se concluirá siempre con el análisis y el debate de los alumnos en donde su opinión aporta a armar una conclusión general.

CLASES PRACTICAS: Varias clases están preparadas para aplicar los conceptos de teoría en actividades prácticas, así como CASOS en donde se espera la reflexión del alumno hacia el tema trabajado. También se procederá a la exposición de trabajo grupal sobre tema designado en donde se calificará no sólo el contenido si no también la creatividad en la presentación.

RECURSOS TÉCNICOS: En la medida de las posibilidades se utilizarán proyector multimedia, acceso a internet y casos prácticos.

REGULARIDAD

La regularidad se obtendrá mediante la asistencia al 70% de las clases teóricas y la asistencia y aprobación del 100% de las clases prácticas y la aprobación de las dos evaluaciones parciales con un puntaje superior al 60%. Solamente un parcial podrá tener recuperación.

EVALUACIÓN Y PROMOCIÓN

La evaluación del alumno se aplicará mediante dos evaluaciones parciales una oral con exposición asignada previamente y otra escrita donde se desarrollarán conceptos prácticos. Los estudiantes tendrán la opción de recuperar un solo parcial.

De aprobar los dos parciales con más de 80% y mediante entrega de Plan de Crisis el alumno será PROMOCIONADO.

De no ser promocionado y en caso de alcanzar la regularidad deberá presentarse en mesa de examen final.

CRONOGRAMA DE EVALUACIONES

Primer parcial (exposición oral punto de Unidad 3)	
Segundo parcial (teoría)	
Trabajo Integrador Grupal	

RECUPERATORIOS

Único Recuperatorio primer o segundo parcial	
---	--

Lic. Florencia Molina
PROFESORA TITULAR