



Universidad de Jaén

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS

Gestión del conflicto

2024-2025

Grado en Relaciones laborales y recursos humanos

GRUPO



Acceso Mayores 40

Guías docentes UJA

Horarios de tutorías

Llamamientos PAU

Movilidad (Coordinador)

P.O.D.

Solicitud bilingüismo

Guía docente 2024-25 - 11512012 - Gestión del conflicto

[Volver](#)

TITULACIÓN: Grado en Relaciones laborales y recursos humanos
CENTRO: FACULTAD CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS
CURSO: 2024-25
ASIGNATURA: Gestión del conflicto

GUÍA DOCENTE

1. DATOS BÁSICOS DE LA ASIGNATURA

NOMBRE: Gestión del conflicto
CÓDIGO: 11512012 **CURSO ACADÉMICO:** 2024-25
TIPO: Obligatoria
Créditos ECTS: 6.0 **CURSO:** 3 **CUATRIMESTRE:** PC
WEB: <https://platea.ujaen.es>

2. DATOS BÁSICOS DEL PROFESORADO

NOMBRE: CONTRERAS MARTÍNEZ, LOURDES MARIA
IMPARTE: Prácticas [Profesor responsable]
DEPARTAMENTO: U126 - PSICOLOGÍA
ÁREA: 740 - PSICOLOGÍA SOCIAL
N. DESPACHO: C5 - 019 **E-MAIL:** lmcontre@ujaen.es **TLF:** 3559
TUTORÍAS: <https://uvirtual.ujaen.es/pub/es/informacionacademica/tutorias/p/34060>
URL WEB: lmcontre@ujaen.es
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4713-671X>
NOMBRE: NAVAS MARTÍNEZ, MARÍA JOSÉ
IMPARTE: Teoría
DEPARTAMENTO: U126 - PSICOLOGÍA
ÁREA: 740 - PSICOLOGÍA SOCIAL
N. DESPACHO: C5 - 017 **E-MAIL:** mjnavas@ujaen.es **TLF:** 953 211 76
TUTORÍAS: <https://uvirtual.ujaen.es/pub/es/informacionacademica/tutorias/p/148425>
URL WEB: -
ORCID: -
NOMBRE: VILLANUEVA MOYA, LAURA
IMPARTE: Teoría
DEPARTAMENTO: U126 - PSICOLOGÍA
ÁREA: 740 - PSICOLOGÍA SOCIAL
N. DESPACHO: - **E-MAIL:** - **TLF:** -
TUTORÍAS: <https://uvirtual.ujaen.es/pub/es/informacionacademica/tutorias/p/419054>
URL WEB: -
ORCID: -

3. PRERREQUISITOS, CONTEXTO Y RECOMENDACIONES

PRERREQUISITOS:

-

CONTEXTO DENTRO DE LA TITULACIÓN:

La asignatura Gestión del Conflicto contribuye a la formación integral del graduado en relaciones laborales y recursos humanos preparándole para afrontar distintos escenarios.

RECOMENDACIONES Y ADAPTACIONES CURRICULARES:

- El alumnado que presente necesidades específicas de apoyo educativo, lo ha de notificar personalmente al Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante para proceder a realizar, en su caso, la adaptación curricular correspondiente.

4. COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Código	Denominación de la competencia
--------	--------------------------------

E12	Conocimiento y aplicación de las técnicas de negociación, liderazgo y dirección de grupos humanos.
E16	Conocimientos de las causas y del tratamiento del conflicto laboral.
E26	Habilidades para la práctica de la negociación y la mediación
G11	Capacidad de trabajo en un equipo de carácter interdisciplinar.
G13	Adquirir capacidades de autocontrol, perseverancia, empatía, y flexibilidad en las relaciones personales
G18	Respeto a los principios de libertad, igualdad, cooperación y respeto entre los seres humanos
G22	Creatividad o habilidad para generar nuevas ideas
G29	la formación en cualquier actividad profesional debe contribuir al conocimiento y desarrollo de los Derechos Humanos, los principios democráticos, los principios de igualdad entre mujeres y hombres, de solidaridad, de protección medioambiental, de accesibilidad universal y diseño para todos, y de fomento de la cultura de la paz
G5	Capacidad de organización y planificación

Resultados de aprendizaje

Resultado R1	El alumno es capaz de organizar y planificar
Resultado R2	El alumno es capaz de trabajar en un equipo de carácter interdisciplinar
Resultado R3	El alumno muestra autocontrol, perseverancia, empatía y flexibilidad en las relaciones personales
Resultado R4	El alumno respeta los principios de libertad, igualdad, cooperación y respeto entre los seres humanos
Resultado R5	El alumno es creativo y tiene habilidad para generar nuevas ideas
Resultado R6	El alumno fomenta y garantiza el respeto a los Derechos Humanos y a los principios de accesibilidad universal, igualdad, no discriminación y valores democráticos y de la cultura de la paz
Resultado R7	El alumno conoce y aplica las técnicas de negociación, liderazgo y dirección de grupos humanos
Resultado R8	El alumno conoce las causas y el tratamiento del conflicto laboral
Resultado R9	El alumno muestra habilidades para la práctica de la negociación y la mediación

5. CONTENIDOS

Naturaleza, y características del conflicto; Tipologías de conflictos; La gestión del conflicto; Naturaleza y características de la negociación; Proceso y estilos de negociación; Naturaleza y características de la mediación; Proceso y estilos de mediación.

Tema 1. El conflicto en las organizaciones.

La optimización del rendimiento mediante la estimulación del conflicto. Condiciones para la estimulación. Estimulación del conflicto.

Tema 2. Gestión del conflicto. Resolución y gestión del conflicto. Aspectos contextuales. Experiencia del conflicto. Gestión del conflicto.

Tema 3. Evaluación de la gestión del conflicto. Evaluación de los estilos y conductas de gestión del conflicto. Efectividad de los estilos y conductas de gestión del conflicto.

Tema 4. La naturaleza de la negociación. La negociación. Estudio de la negociación en las organizaciones. Proceso y resultados de la negociación. Tipos de negociación. Transacciones y disputas. Elección del medio para negociar.

Tema 5. Planificación y estrategias de negociación. Anticipación y preparación. El "pastel fijo" de la negociación. Creando valor en la negociación. Técnicas para la preparación de la negociación. Análisis de la situación de la negociación. Estrategias distributivas. Estrategias integrativas. Aspectos éticos.

Tema 6. Poder y procesos de influencia en la negociación. Poder y tácticas de influencia en la negociación. El poder social y bases de poder en los procesos de negociación. El poder en acción. Poder y grupos.

Tema 7. Características personales de los negociadores. Errores en la negociación. Personalidad. Inteligencia emocional. Género. Aspectos motivacionales.

Tema 8. Intervenciones de mediación. Contextualización. Caracterización de la mediación. Ventajas de la mediación. La estructura de la mediación. Técnicas y habilidades de mediación. La mediación en las relaciones laborales.

6. METODOLOGÍA Y ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	HORAS PRESENCIALES	HORAS TRABAJO AUTÓNOMO	TOTAL HORAS	CRÉDITOS ECTS	COMPETENCIAS (códigos)
A1 - Clases expositivas en gran grupo ▪ M-01 - Clases magistrales	30.0	60.0	90.0	3.6	<ul style="list-style-type: none"> ▪ E12 ▪ E16 ▪ E26 ▪ G11 ▪ G13 ▪ G18 ▪ G22 ▪ G29 ▪ G5
A2 - Clases en grupos de prácticas ▪ M-08 - Laboratorios	30.0	30.0	60.0	2.4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ E12 ▪ E16 ▪ E26 ▪ G11 ▪ G13 ▪ G18 ▪ G22 ▪ G29 ▪ G5
TOTALES:	60.0	90.0	150.0	6.0	

INFORMACIÓN DETALLADA:

A01. Clases expositivas en gran grupo. M1. Clases magistrales

A02. Clases en grupos de prácticas.

En las sesiones en gran grupo se desarrollarán los aspectos de carácter más teórico ya sean de carácter básico o aplicado.

En las sesiones en grupo mediano-pequeño se desarrollarán los aspectos de carácter más práctico y experiencial.

7. SISTEMA DE EVALUACIÓN

ASPECTO	CRITERIOS	INSTRUMENTO	PESO
Asistencia y/o participación en actividades presenciales y/o virtuales	.	.	5.0%
Conceptos teóricos de la materia	.	.	60.0%
Realización de trabajos, casos o ejercicios	.	.	35.0%
Prácticas de laboratorio/campo/uso de herramientas TIC	.	.	0.0%

El sistema de calificación se regirá por lo establecido en el RD 1125/2003 de 5 de septiembre por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en la titulaciones universitarias de carácter oficial

INFORMACIÓN DETALLADA:

Los resultados de aprendizaje de la asignatura son evaluados en su conjunto por los distintos sistemas de evaluación contemplados en esta guía, ya que dichos resultados contemplan facetas diversas que son evaluadas por los mismos.

- Conceptos teóricos de la materia.

Contenidos de la asignatura. Dominio de los conocimientos teóricos, operativos y/o prácticos de la materia. Exámenes teóricos: Pruebas objetivas de elección y/o de elaboración. Para aprobar la asignatura es imprescindible obtener al menos un 2.7 (sobre 6 puntos) en este apartado.

- Realización de trabajos, casos o ejercicios.

Realización de Actividades programadas (trabajos, informes y/o casos-problema). Entrega de actividades programadas, en el tiempo previsto para ellas, correctamente resueltas. Revisión y evaluación de los trabajos y/o actividades presentadas (orales y/o escritas); y/o realización de pruebas objetivas de elección y/o de elaboración. La nota de este apartado se guarda durante el siguiente año académico a la realización de las prácticas.

- Asistencia y participación.

Asistencia y/o participación activa en clases teóricas, actividades prácticas y/o foros de discusión (de manera presencial y/o virtual). Observación y/o registro por parte del profesorado.

- Observaciones.

Para el alumnado que **en las convocatorias extraordinarias** tengan derecho a obtener un 10 se les informa que el aspecto de los conceptos teóricos de la materia se evaluará con la misma prueba que al alumnado que estén en otra situación. La prueba de teoría puntúa sobre 6 y para superar la asignatura hay que obtener un mínimo de 2.7. Para las competencias propias de los aspectos de asistencia y participación y realización de trabajos o ejercicios la evaluación será mediante una prueba objetiva de elección y/o elaboración. Esta prueba puntúa sobre 4 y tendrá como referencia el material de las clases de prácticas, así como la bibliografía básica y complementaria de la asignatura.

* En el caso de que durante el curso se habilite la posibilidad de que los estudiantes participen en una investigación la participación en la misma será de carácter voluntario y podrán obtener una puntuación extra que se sumaría al 100% de los puntos posibles contemplados en los aspectos contemplados en esta guía docente, una vez superada la asignatura.

A los estudiantes que no participasen en la investigación se les daría la oportunidad de conseguir tal puntuación extra mediante una actividad académica relacionada con la asignatura. En cualquier caso se informaría de todo ello a los estudiantes mediante los canales oficiales; así mismo se informaría de ello a los órganos pertinentes.

8. DOCUMENTACIÓN / BIBLIOGRAFÍA [f5 WWWXYU`UVJV\]c\[fUZUUFUj fg`XY`XYgW Vf\]Xcf`XY`U6 JV\]chWUk](#)

ESPECÍFICA O BÁSICA:

- Gestión del conflicto, negociación y mediación coordinadores, Lourdes Munduate Jaca, Francisco José Medina Díaz. Edición: -. Autor: Munduate Jaca, Lourdes, coord.. Editorial: Pirámide (C. Biblioteca)
- Mediación: proceso, tácticas y técnicas Raúl de Diego Vallejo, Carlos Guillén Gestoso. Edición: 2ª ̇ed.. Autor: Diego Vallejo, Raúl de.. Editorial: Pirámide (C. Biblioteca)
- Técnicas de negociación [Recurso electrónico] : cómo negociar eficaz y exitosamente Anastasio Ovejero. Edición: [Repr. digital de] 1ª ed., cop. 2004. Autor: Ovejero Bernal, Anastasio. Editorial: McGraw-Hill (C. Biblioteca)
- Salud laboral : riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral [coordinadores] Bernardo Moreno-Jiménez, Eva Garrosa Hernández. Edición: -. Autor: Moreno Jiménez, Bernardo, coord.. Editorial: Pirámide (C. Biblioteca)

GENERAL Y COMPLEMENTARIA:

- Obtenga el sí, en la práctica: guía para preparar, paso a paso, cualquier negociación Roger Fisher, Danny Ertel ; [traducción, Aida Santapau]. Edición: 2ª ed. Autor: Fisher, Roger. Editorial: Gestión 2000 (C. Biblioteca)
- Manual práctico para mediadores : el misterio de la mediación : cómo gestionar un conflicto desde sus cenizas Javier Alés Sioli, Juan Diego Mata Chacón. Edición: -. Autor: Alés Sioli, Javier 1960-. Editorial: Atelier (C. Biblioteca)

9. CRONOGRAMA (primer cuatrimestre)

Semana	A1 - Clases expositivas en gran grupo	A2 - Clases en grupos de prácticas	Trabajo autónomo	Observaciones
Nº 1 9 - 15 sept. 2024	2.0	2.0	6.0	1
Nº 2 16 - 22 sept. 2024	2.0	2.0	6.0	1
Nº 3 23 - 29 sept. 2024	2.0	2.0	6.0	2
Nº 4 30 sept. - 6 oct. 2024	2.0	2.0	6.0	2
Nº 5 7 - 13 oct. 2024	2.0	2.0	6.0	3
Nº 6 14 - 20 oct. 2024	2.0	2.0	6.0	3
Nº 7 21 - 27 oct. 2024	2.0	2.0	6.0	4
Nº 8 28 oct. - 3 nov.	2.0	2.0	6.0	4

Semana	A1 - Clases expositivas en gran grupo	A2 - Clases en grupos de prácticas	Trabajo autónomo	Observaciones
2024				
Nº 9 4 - 10 nov. 2024	2.0	2.0	6.0	5
Nº 10 11 - 17 nov. 2024	2.0	2.0	6.0	5
Nº 11 18 - 24 nov. 2024	2.0	2.0	6.0	6
Nº 12 25 nov. - 1 dic. 2024	2.0	2.0	6.0	6
Nº 13 2 - 8 dic. 2024	2.0	2.0	6.0	7
Nº 14 9 - 15 dic. 2024	2.0	2.0	6.0	7
Nº 15 16 - 22 dic. 2024	2.0	2.0	6.0	8
Total Horas	30.0	30.0	90.0	

10. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Salud y bienestar

Educación de calidad

INFORMACIÓN DETALLADA:

ODS3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades

Este objetivo es la base de todos los demás porque para alcanzar el resto de ODS es necesario que se garantice y promueva la salud y el bienestar.

4. Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida de todos

Si se quiere alcanzar el desarrollo sostenible, la educación de calidad es la base. La educación y la alfabetización proporcionan a las personas las herramientas necesarias para salir de la pobreza y tener un futuro mejor.

11. ESCENARIO MIXTO

ESCENARIO MULTIMODAL

Grupos con número de estudiantes por encima del aforo limitado en el aula.

Los grupos grandes y pequeños se subdividirán en tantos subgrupos como sea necesario según el número de estudiantes matriculados y el aforo máximo de las aulas asignadas.

Actividades Formativas	Formato (presencial/online)*	Metodología docente Descripción

Clase expositiva en gran grupo	Presencial hasta el 50%	Clases presenciales de una hora de duración, que se impartirán a cada uno de los subgrupos de teoría, que rotarán periódicamente. Durante las clases se podrán utilizar herramientas virtuales, síncronas o asíncronas, siempre que las condiciones de infraestructura lo permitan.
Clase expositiva en pequeño grupo	Presencial hasta el 50%	Clases presenciales de dos horas de duración, que se impartirán a cada uno de los subgrupos de prácticas, que rotarán periódicamente. Durante las clases se podrán utilizar herramientas virtuales, síncronas o asíncronas, siempre que las condiciones de infraestructura lo permitan.
Tutorías	Presencial + <i>Online</i>	Algunas sesiones de tutorías se realizarán de forma presencial y otras <i>online</i> (síncrona y asíncrona)

Convocatorias ordinaria y extraordinaria

Prueba de evaluación	Formato (presencial/online síncrono o asíncrono)	Descripción	Porcentaje
Examen final teoría	Presencial/online (síncrono)	Prueba objetiva de los contenidos teóricos de los temas.	60%
Entrega y/o exposición de contenidos prácticos	Presencial/Online síncrono	Evaluación de la calidad de los trabajos y/o exposición de los contenidos.	35%
Participación	Presencial/ Online asíncrono	Foros y recursos similares para evaluar la participación en la asignatura	5%

Convocatoria extraordinaria, para el alumnado que solicite examinarse del 100% de la asignatura

Prueba de evaluación	Formato (presencial/online síncrono o asíncrono)	Descripción	Porcentaje
Examen final teoría	Presencial/online (síncrono)	Prueba objetiva de los contenidos teóricos de los temas.	60%
Examen final prácticas	Presencial/online (síncrono)	Prueba objetiva de los contenidos prácticos.	40%

Recursos

Los recursos incluyen los medios técnicos que facilite la Universidad como:

- . Aulas con los recursos humanos y técnicos necesarios para retransmitir de manera síncrona
- . Plataforma PLATEA, Google Hangouts, Google Meet
- . Recursos bibliográficos electrónicos de la UJA

En el escenario multimodal y/o no presencial, cuando proceda, el personal docente implicado en la impartición de la docencia se reserva el derecho de no dar el consentimiento para la captación,

publicación, retransmisión o reproducción de su discurso, imagen, voz y explicaciones de cátedra, en el ejercicio de sus funciones docentes, en el ámbito de la Universidad de Jaén.

12. ESCENARIO NO PRESENCIAL

ESCENARIO NO PRESENCIAL

Docencia on-line.

Actividades Formativas	Formato (presencial/online)*	Metodología docente Descripción
Clase expositiva en gran grupo	No presencial	Clases virtuales síncronas de una hora de duración, con posibilidad de uso adicional de herramientas y contenidos asíncronos.
Clase expositiva en pequeño grupo	No presencial	Clases virtuales síncronas de dos horas de duración, con posibilidad de uso adicional de herramientas y contenidos asíncronos.
Tutorías	No presencial	Todas las sesiones de tutorías se realizarán de forma virtual (síncrona y asíncrona)

Convocatorias ordinaria y extraordinaria

Prueba de evaluación	Formato (presencial/online síncrono o asíncrono)	Descripción	Porcentaje
Examen final	Online síncrono	Prueba objetiva de los contenidos teóricos de los temas.	60%
Entrega y/o exposición de contenidos prácticos	Online síncrono	Evaluación de la calidad de los trabajos y/o exposición de los contenidos.	35%
Participación	Online asíncrono	foros y recursos similares para evaluar la participación en la asignatura	5%

Convocatoria extraordinaria, para los alumnos que soliciten examinarse del 100% de la asignatura

Prueba de evaluación	Formato (presencial/online síncrono o asíncrono)	Descripción	Porcentaje
Examen final	Online síncrono	Prueba objetiva de los contenidos teóricos de los temas.	60%
Examen final	Online síncrono	Prueba objetiva de los contenidos prácticos.	40%

Recursos

Los recursos incluyen los medios técnicos que facilite la Universidad como:

. Aulas con los recursos humanos y técnicos necesarios para retransmitir de manera síncrona

- . Plataforma PLATEA, Google Hangouts, Google Meet
- . Recursos bibliográficos electrónicos de la UJA

En el escenario multimodal y/o no presencial, cuando proceda, el personal docente implicado en la impartición de la docencia se reserva el derecho de no dar el consentimiento para la captación, publicación, retransmisión o reproducción de su discurso, imagen, voz y explicaciones de cátedra, en el ejercicio de sus funciones docentes, en el ámbito de la Universidad de Jaén.

CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS (evaluación on-line)

Responsable del tratamiento: Universidad de Jaén, Campus Las Lagunillas, s/n, 23071 Jaén

Delegado de Protección de Datos: dpo@ujaen.es

Finalidad: Conforme a la Ley de Universidades y demás legislación estatal y autonómica vigente, realizar los exámenes correspondientes a las asignaturas en las que el alumno o alumna se encuentre matriculado. Con el fin de evitar fraudes en la realización del mismo, el examen se realizará en la modalidad de video llamada, pudiendo el personal de la Universidad de Jaén contrastar la imagen de la persona que está realizando la prueba de evaluación con los archivos fotográficos del alumno en el momento de la matrícula. Igualmente, con la finalidad de dotar a la prueba de evaluación de contenido probatorio de cara a revisiones o impugnaciones de la misma, de acuerdo con la normativa vigente, la prueba de evaluación será grabada.

Legitimación: cumplimiento de obligaciones legales (Ley de Universidades) y demás normativa estatal y autonómica vigente.

Destinatarios: prestadores de servicios titulares de las plataformas en las que se realicen las pruebas con los que la Universidad de Jaén tiene suscritos los correspondientes contratos de acceso a datos.

Plazos de conservación: los establecidos en la normativa aplicable. En el supuesto en concreto de las grabaciones de los exámenes, mientras no estén cerradas las actas definitivas y la prueba de evaluación pueda ser revisada o impugnada.

Derechos: puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, supresión, limitación y portabilidad remitiendo un escrito a la dirección postal o electrónica indicada anteriormente. En el supuesto que considere que sus derechos han sido vulnerados, puede presentar una reclamación ante el Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía www.ctpdandalucia.es

Cláusula grabación de clases PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Responsable del tratamiento: Universidad de Jaén, Paraje Las Lagunillas, s/n; Tel.953 212121; www.ujaen.es

Delegado de Protección de Datos (DPO): TELEFÓNICA, S.A.U. ; Email: dpo@ujaen.es

Finalidad del tratamiento: Gestionar la adecuada grabación de las sesiones docentes con el objetivo de hacer posible la enseñanza en un escenario de docencia multimodal y/o no presencial.

Plazo de conservación: Las imágenes serán conservadas durante los plazos legalmente previstos en la normativa vigente.

Legitimación: Los datos son tratados en base al cumplimiento de obligaciones legales (Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades) y el consentimiento otorgado mediante la marcación de la casilla habilitada a tal efecto.

Destinatarios de los datos (cesiones o transferencias): Toda aquella persona que vaya a acceder a las diferentes modalidades de enseñanza.

Derechos: Ud. podrá ejercitar los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Portabilidad, Limitación del tratamiento, Supresión o, en su caso, Oposición. Para ejercitar los derechos deberá presentar un escrito en la dirección arriba señalada dirigido al Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica de la Universidad de Jaén, o bien, mediante correo electrónico a la dirección de correo electrónico. Deberá especificar cuál de estos derechos solicita sea satisfecho y, a su vez, deberá acompañarse de la fotocopia del DNI o documento identificativo equivalente. En caso de que actuara mediante representante, legal o voluntario, deberá aportar también documento que acredite la representación y documento identificativo del mismo. Asimismo, en caso de considerar vulnerado su derecho a la protección de datos personales, podrá interponer una reclamación ante el Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía www.ctpdandalucia.es

