Universidad Europea del Atlántico

GUÍA DOCENTE 2026-2027

DATOS GENERALES DE LA ASIGNATURA

ASIGNATURA:	Técnicas de Resolución de Conflictos y Negociación
PLAN DE ESTUDIOS:	Máster Universitario en Dirección de Marketing
FACULTAD:	Centro de Posgrado
CARÁCTER DE LA ASIGNATURA:	Obligatorio
ECTS:	4
CURSO:	Primero
SEMESTRE:	Primero
IDIOMA EN QUE SE IMPARTE:	Castellano
PROFESORADO:	Dra. Annia Almeyda
DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO:	annia.almeyda@uneatlantico.es

DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

REQUISITOS PREVIOS:
No aplica.
CONTENIDOS:
Tema 1: Análisis de conflictos • Orígen y causas de los conflictos • Clases de conflictos

- Formas de expresión de conflicto
- Fuentes o causas de los conflictos
- Fases de los conflictos
- Consecuencias de los conflictos

Tema 2: Estrategia de resolución de conflictos

- Gestión del conflicto: fases y curva de resolución
- Estrategias de resolución de conflictos
- Estrategias de negociación
- Estrategia de mediación
- Estrategia de arbitraje

Tema 3: Competencias y habilidades para resolver conflictos

- Competencias emocionales, personales y sociales para resolver conflictos
- Habilidades sociales
- Competencias relacionadas con lo comercial
- Habilidades de los especialistas en resolución de conflictos

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RESULTADOS DE APRENDIZAJE:
RAH2- Adquirir habilidades y desarrollar técnicas para la resolución de diferentes situaciones de conflictos en el ámbito empresarial.

METODOLOGÍAS DOCENTES Y ACTIVIDADES FORMATIVAS

METODOLOGÍAS DOCENTES:
En esta asignatura se ponen en práctica diferentes metodologías docentes con el objetivo de que los alumnos puedan obtener los resultados de aprendizaje definidos anteriormente: - Método expositivo. - Estudio y análisis de casos. - Resolución de ejercicios. - Aprendizaje basado en problemas. - Aprendizaje cooperativo/trabajo en grupos. - Trabajo autónomo.

ACTIVIDADES FORMATIVAS:

A partir de las metodologías docentes especificadas anteriormente, en esta asignatura, el alumno participará en las siguientes actividades formativas:

Actividades formativas		Horas
Actividades supervisadas	Actividades de foro	15
	Corrección de actividades	3
	Tutorías (individual / en grupo)	8
Actividades autónomas	Sesiones expositivas virtuales	8
	Preparación de las actividades de foro	15
	Estudio personal y lecturas	25
	Elaboración de trabajos (individual-en grupo)	20
	Realización de actividades de autoevaluación	3
Actividades de evaluación	Examen final	3

El día del inicio del período lectivo de la asignatura, el profesor proporciona información detallada al respecto para que el alumno pueda organizarse.

SISTEMA DE EVALUACIÓN

CONVOCATORIA ORDINARIA:

En la convocatoria ordinaria de esta asignatura se aplican los siguientes instrumentos de evaluación:

Actividades de evaluación		Ponderación
Evaluación continua	Participación en una actividad de debate	20 %
	Resolución de un caso práctico	40 %
Evaluación final	Resolución de un examen final	40 %

Para más información consúltese aquí

CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA:

En la convocatoria extraordinaria de esta asignatura se aplican los siguientes instrumentos de evaluación:

Actividades de evaluación	Ponderación
Calificación obtenida en la actividad de debate de la convocatoria ordinaria	20 %
Realización de un trabajo individual	40 %
Resolución de un examen final	40 %

Para más información consúltese aquí

BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS DE REFERENCIA GENERALES

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:

Las siguientes referencias son de consulta obligatoria y están ordenadas por nivel de importancia:

VV.AA (s.f.). Técnicas de resolución de conflictos y negociación. Material didáctico propio de la institución.

Ramos, A. A., Cardozo, D. A. M., Puello, I. B., & Madrigal, J. H. (2020). El liderazgo y las acciones del líder en la resolución de conflictos organizacionales. Aglala, 11(2), 233-248. https://revistas.uninunez.edu.co/index.php/aglala/article/view/1740

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:

Las siguientes referencias no se consideran de consulta obligatoria, pero su lectura es muy recomendable. Están ordenadas alfabéticamente:

Atencio, R. E., Arrias, J. C. D. J., & Pupo, A. R. (2021). Técnicas y estrategias de negociación en el procedimiento del arbitraje y mediación. Revista Universidad y Sociedad, 13(5), 92-97. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202021000500092&script=sci_arttext

Calle, D. R., Erazo, J. C., & Narváez, C. I. (2020). Estrategias de mediación y solución de conflictos para el sector industrial de pinturas. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 5(10), 514-544. https://www.redalyc.org/journal/5768/576869215019/576869215019.pdf

Castillo, C., Mejía, L. A., & García, R. A. (2022). Manual de estrategias para el manejo de conflictos organizacionales desde la gestión efectiva de las emociones aplicado a la gerencia de vigilancia y seguridad del Hospital Traumatológico DR. Ney Arias Lora durante el periodo mayo-julio 2022. https://rai.uapa.edu.do/handle/123456789/1959

Franco, C. E. (2021). La mediación como medio alternativo para la solución de conflictos entre socios de empresas familiares. https://uvadoc.uva.es/handle/10324/48455

Huapaya, C. A. A. (2022). Liderazgo en la negociación y manejo de conflictos para una organización. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(2), 4691-4715. https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2226

Ledesma, K. N. F., Díaz, R. R. G., & Contreras, E. E. L. (2020). Estrategia alternativa para la resolución de conflictos en las redes sociales digitales. CiiD Journal, 1(1), 103-113. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8528306

WEBS DE REFERENCIA:

- Base de datos EBSCO – Acceso a través del campus virtual.