

## GUÍA DOCENTE 2026-2027

### DATOS GENERALES DE LA ASIGNATURA

|                                  |                                                                                                                                                          |                                                   |  |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--|
| ASIGNATURA:                      | Técnicas de resolución de conflictos y negociación                                                                                                       |                                                   |  |
| PLAN DE ESTUDIOS:                | DE                                                                                                                                                       | Máster en Dirección y Gestión de Recursos Humanos |  |
| FACULTAD:                        | Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades                                                                                                              |                                                   |  |
| CARÁCTER DE LA ASIGNATURA:       | Obligatoria                                                                                                                                              |                                                   |  |
| ECTS:                            | 3                                                                                                                                                        |                                                   |  |
| CURSO:                           | Segundo                                                                                                                                                  |                                                   |  |
| SEMESTRE:                        | Primero                                                                                                                                                  |                                                   |  |
| IDIOMA EN QUE SE IMPARTE:        | Castellano                                                                                                                                               |                                                   |  |
| PROFESORADO:                     | Juan Luis Martín Ayala<br>Sara Moza Moringuillo                                                                                                          |                                                   |  |
| DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO: | <a href="mailto:juan.martin@uneatlantico.es">juan.martin@uneatlantico.es</a><br><a href="mailto:sara.moza@uneatlantico.es">sara.moza@uneatlantico.es</a> |                                                   |  |

### DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>REQUISITOS PREVIOS:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| No aplica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>CONTENIDOS:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p>Tema 1. Análisis de conflictos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Subtema 1.1. Definición de conflictos</li> <li>- Subtema 1.2. Formas de expresión del conflicto</li> <li>- Subtema 1.3. Fuentes o causas de los conflictos</li> <li>- Subtema 1.4. Fases o etapas de los conflictos</li> </ul> <p>Tema 2. Estrategias o métodos para resolver conflictos</p> |

- Subtema 2.1. Manejo del conflicto
- Subtema 2.2. Estrategias de negociación
- Subtema 2.3. Estrategias de mediación
- Subtema 2.4. Estrategias de arbitraje
- 

### Tema 3. Competencias y habilidades para resolver conflictos

- Subtema 3.1. Competencias emocionales
- Subtema 3.2. Competencias personales
- Subtema 3.3. Competencias sociales
- Subtema 3.4. Habilidades de los especialistas en resolución de conflictos
- 

## COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

### COMPETENCIAS GENERALES:

CG1- Que los estudiantes sean capaces de analizar y sintetizar información sobre cuestiones relacionadas con el ámbito de la dirección y gestión de recursos humanos.

CG2. Que los estudiantes sean capaces de analizar situaciones y resolver problemas en relación con aspectos relativos a la dirección y gestión de recursos humanos

CG3. Que los estudiantes sean capaces de tomar decisiones fundamentadas con respecto a la resolución de tareas del campo de la dirección y gestión de recursos humanos

CG4. Que los estudiantes sean capaces de organizar y planificar adecuadamente el trabajo derivado de tareas profesionales del ámbito de la dirección y gestión de recursos humanos

CG5. Que los estudiantes asuman una actitud propositiva respecto a la resolución de cuestiones relativas a la dirección y gestión de recursos humanos

CG6. Que los estudiantes sean capaces de cumplir con estándares óptimos de calidad, en la ejecución de tareas profesionales relacionadas con el ámbito de la dirección y gestión de recursos humanos

CG7. Que los estudiantes sean capaces de trabajar de forma individual y en grupo para la resolución de tareas profesionales del campo de la dirección y gestión de recursos humanos

CG8. Que los estudiantes sean capaces de asumir la responsabilidad y el compromiso ético en las actividades relativas al ejercicio de la profesión de dirección y gestión de recursos humanos

CG9. Que los estudiantes sean capaces de razonar críticamente sobre cuestiones relacionadas con el ámbito de la dirección y gestión de recursos humanos

CG10. Que los estudiantes sean capaces de gestionar información especializada en relación con la dirección y gestión de recursos humanos

CG11. Que los estudiantes sean capaces de utilizar y aplicar las tecnologías de la información y la comunicación en el ámbito profesional para la resolución de tareas del campo de la dirección y gestión de recursos humanos.

CG12. Que los estudiantes sean capaces de aplicar de forma crítica y reflexiva los conocimientos que se van adquiriendo a lo largo de los estudios del máster en la resolución práctica de las tareas profesionales que se proponen en relación con el ámbito de la dirección y gestión de recursos humanos.

#### **COMPETENCIAS ESPECÍFICAS:**

Que los estudiantes sean capaces de:

CE16. Seleccionar la mejor estrategia de resolución de conflicto y negociación para problemas del ámbito de la dirección y gestión de recursos humanos

#### **RESULTADOS DE APRENDIZAJE:**

En esta asignatura se espera que los alumnos alcancen los siguientes resultados de aprendizaje:

- Elegir técnicas de resolución de conflictos con base en un diagnóstico de la situación problemática
- Utilizar técnicas de negociación adecuadas en contextos y entramados complejos

## 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 caso  
Resolución de ejercicios  
Aprendizaje basado en problemas  
Aprendizaje cooperativo/trabajo en equipos  
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 |
|----------------------------------|-----------------------------------------------|-------|
| <b>Actividades supervisadas</b>  | Actividades de foro                           | 11    |
|                                  | Corrección de actividades                     | 2     |
|                                  | Tutorías (individual / en grupo)              | 6     |
| <b>Actividades autónomas</b>     | Sesiones expositivas virtuales                | 6     |
|                                  | Preparación de actividades de foro            | 11    |
|                                  | Estudio personal y lecturas                   | 19    |
|                                  | Elaboración de trabajos (individual-en grupo) | 15    |
|                                  | Realización de actividades de autoevaluación  | 2     |
| <b>Actividades de evaluación</b> | Examen                                        | 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 |
|-----------------------------|-------------|
| Actividad de debate         | 20%         |
| Resolución de caso práctico | 40%         |

|              |     |
|--------------|-----|
| Examen final | 40% |
|--------------|-----|

Para más información consúltase [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%         |
| Trabajo individual                                                           | 40%         |
| Examen final                                                                 | 40%         |

Para más información consúltase [aquí](#)

## BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS DE REFERENCIA GENERALES

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p>Las siguientes referencias son de consulta obligatoria y están ordenadas por nivel de importancia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gracia, S. (s. f.). <i>Técnicas de resolución de conflictos y negociación</i>. Material didáctico propio elaborado para el máster.</li> <li>- Gorjón Gómez, F. J., &amp; Ramón Monje, L. M. (2021). <i>Mediación para la reducción de los conflictos interpersonales en el contexto organizacional</i>. <i>Justicia</i>, 26(39), 4690. <a href="https://doi.org/10.17081/just.26.39.4690">https://doi.org/10.17081/just.26.39.4690</a></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p>Las siguientes referencias no se consideran de consulta obligatoria, pero su lectura es muy recomendable.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- González García, E., &amp; Rezera, D. R. N. (2023). <i>La educación emocional como herramienta para la resolución de conflictos</i>. En <i>La escuela promotora de derechos, buen trato y participación</i> (pp. 374–382). <a href="https://hdl.handle.net/11162/261116">https://hdl.handle.net/11162/261116</a></li> <li>- Gallego-Domínguez, C., Pérez Lorenzo, J. F., &amp; Píñner Rosa, A. (2020). <i>La gestión de conflictos: estrategias de intervención y búsqueda de soluciones</i>. <i>Cabas. Revista Internacional Sobre Patrimonio Histórico-Educativo</i>, (24), 66–93. <a href="https://doi.org/10.35072/CABAS.2020.94.71.00">https://doi.org/10.35072/CABAS.2020.94.71.00</a></li> </ul> |

- Medina López, J. (2024). *Mediación laboral: una guía completa para resolver conflictos laborales*. ASNALA. Recuperado de <https://www.asnala.com/system/files/2024-07/Mediacio%CC%81n%20labo%20gui%CC%81a-Resolver-conf-Llab.pdf>

#### **OTRAS FUENTES DE CONSULTA:**

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