



**DISEÑO DE PROGRAMAS DE PRÁCTICAS
ADAPTADAS AL EEES PARA MATERIAS DEL
GRADO EN RELACIONES LABORALES Y
RECURSOS HUMANOS: DESARROLLO DEL
PROYECTO DE 2011 CON NUEVAS
ASIGNATURAS**

**Proyecto acogido a la Solicitud de Ayudas de la Universidad de
Salamanca a la Innovación Docente en la Implantación de los Nuevos
Planes de Estudio en el Marco de la Nueva Ordenación de las
Enseñanzas Universitarias Oficiales**

PROYECTO ID 11/206

Convocatoria Curso 2011 – 2012

Junio de 2012



SOLICITUD DE AYUDAS DE LA UNIVERSIDAD DE SALAMANCA A LA INNOVACIÓN DOCENTE EN LA IMPLANTACIÓN DE LOS NUEVOS PLANES DE ESTUDIO EN EL MARCO DE LA NUEVA ORDENACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS UNIVERSITARIAS OFICIALES

Convocatoria curso 2011-2012

PROYECTO ID 11/206

DISEÑO DE PROGRAMAS DE PRÁCTICAS ADAPTADAS AL EEES PARA MATERIAS DEL GRADO EN RELACIONES LABORALES Y RECURSOS HUMANOS: DESARROLLO DEL PROYECTO DE 2011 CON NUEVAS ASIGNATURAS

DATOS DEL PROYECTO

Título
Diseño de programas de prácticas adaptadas al EEES para materias del Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos: desarrollo del Proyecto de 2011 con nuevas asignaturas.
Grupo de innovación docente
Prof. Joaquín de Elena y Peña. Prof. Luis González Fernández. Prof. Ángel Sánchez-Anguita Muñoz. Departamento de Psicología Social y Antropología.
Ámbito de actuación:
Titulación: Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos.
Asignaturas: • <i>Psicología del Conflicto y la Negociación.</i> 2º Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos. 1º Cuatrimestre. • <i>Desarrollo de Recursos Humanos.</i> 3º Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos. 2º Cuatrimestre.

ÍNDICE

Presentación.....	6
Objetivos del Proyecto.....	7
Actividades desarrolladas	7
Descripción de actuaciones	8
Metodología de trabajo.....	8
Organización de tareas.....	9
Calendario de ejecución.....	9
Resultados conseguidos.....	10
Mejoras logradas.....	10
Impacto sobre la docencia	11
Actividades prácticas posibles.....	12
Psicología del Conflicto y la Negociación	15
Programa de la asignatura.....	15
Prácticas de la asignatura:	
Tema 1. Conceptualización del conflicto social.....	16
• La concepción del conflicto.	
• Clasificación de definiciones de conflicto.	
• Base de datos de temas clave en psicología del conflicto y la negociación.	
• Consulta de fuentes bibliográficas especializadas.	
Tema 2. El conflicto en las organizaciones.....	26
• Conflicto frente a colaboración: juegos de interacción.	
• Debate sobre la potenciación del conflicto positivo.	
• Identificación de características, estructura y proceso de conflicto sobre casos ficticios.	
• Simulación de consultoría: análisis de un caso real de conflicto laboral.	
Tema 3. Las bases del conflicto.....	37
• Algunos condicionantes individuales del conflicto laboral: juegos interactivos.	
• Práctica de expresividad de la emoción.	
• Identificación de fuentes y tácticas de poder.	
• Autoevaluación de diferentes variables psicosociales relacionadas con el conflicto laboral.	
• Nociones y datos sobre la violencia en el trabajo.	

Tema 4. El afrontamiento del conflicto	50
• Ejercicio de caracterización e identificación de estilos de gestión del conflicto. • Autoevaluación y <i>role playing</i> para la identificación del propio estilo de gestión del conflicto. • Análisis de los estilos de afrontamiento del conflicto por equipos.	
Tema 5. La negociación de conflictos	58
• Identificación de los componentes de distintas definiciones de negociación. • Ejercicios elementales de negociación: dimensiones distributiva e integradora. • Simulación de consultoría: análisis de un caso real de negociación laboral. • Análisis de un caso histórico de conflicto – negociación laboral.	
Tema 6. Habilidades para la gestión del conflicto	71
• Las características del buen negociador. • Entrevista a profesionales implicados en negociaciones de conflictos laborales. • Análisis biográfico y técnico de autores relevantes en materia de conflicto y negociación. • Actividades de confrontación y resolución de problemas interindividuales.	
Desarrollo de Recursos Humanos	82
Programa de la asignatura.....	82
Prácticas de la asignatura:	
Tema 1. Gestión del capital humano	
• Tema introductorio teórico sin contenidos prácticos.	
Tema 2. Capacidades de gestión del capital humano	
• Tema introductorio teórico sin contenidos prácticos.	
Tema 3. Análisis del trabajo.....	84
• Análisis de un puesto de trabajo. • Rediseño de un puesto de trabajo.	
Tema 4. Planificación del capital humano	89
• Planificación de recursos humanos en Delta Electrónica. • Planificación de recursos humanos en Salatur Hoteles. • Asignación de recursos humanos en Seguridad Activa S. A.	

Tema 5. Reclutamiento y selección del capital humano..... 97

- Características de los instrumentos de gestión de recursos Humanos: fiabilidad y validez.
- Selección del Responsable de Compras en la empresa Conservas DELMAR.

Tema 6. Formación y desarrollo del capital humano 103

- Análisis de las necesidades formativas en SALATUR HOTELES.
- Diseño de un programa de formación en la agencia de viajes NATUR.
- Anclajes de carrera profesional.

Tema 7. Evaluación y gestión del desempeño..... 110

- Gestión del desempeño en los restaurantes de SALATUR HOTELES.
- Métodos de evaluación del desempeño.
- Evaluación del desempeño de los alumnos en la asignatura *Desarrollo de Recursos Humanos* a través del procedimiento *feedback 360°*.

PRESENTACIÓN

En la actualidad, y desde la implantación del nuevo modelo universitario que postula el EEES, estamos asistiendo a un cambio sustancial en la esencia, los contenidos y las formas de impartición de docencia universitaria, que supone una innovación radical en el marco de enseñanza – aprendizaje de nivel universitario. Este nuevo enfoque exige adaptar las enseñanzas universitarias a un modelo centrado en el alumnado y en su potencialidad de aprendizaje de nuevas competencias, orientado por el docente, pero sobre todo autodirigido, a través del esfuerzo individual y grupal, alejándonos del paradigma tradicional, basado en la mera transmisión de conocimientos por parte del docente y en una evaluación final de carácter generalista.

Esta nueva forma de docencia requiere acudir a procedimientos y actividades innovadoras, que impliquen al alumnado en la búsqueda independiente del conocimiento y en la construcción activa de sus propias competencias, teniendo al docente más como guía y mentor que como “*vox sapientiae*” y “*iudex sapientiae*”. Éste, el docente, dispone para ello de todo un elenco de medios y técnicas, potenciados por la disponibilidad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, que en los últimos años han demostrado ser excelentes coadyuvantes de la dinámica enseñanza – aprendizaje entre docentes y discentes: los recursos documentales de carácter electrónico, escritos, en audio y vídeo; los repositorios de información; los medios de comunicación individual y grupal en tiempo diferido y en tiempo real, etc., todos ellos agrupados bajo plataformas informatizadas de gestión de la información.

A partir del planteamiento expuesto, se presenta este proyecto, que pretende aunar las nuevas fórmulas de enseñanza – aprendizaje con las TICs, para la optimización del entrenamiento práctico del alumnado del nuevo Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos, en dos asignaturas correspondientes al Módulo de Dirección y Gestión de Recursos Humanos: “Psicología del Conflicto y la Negociación” (2º curso) y “Desarrollo de Recursos Humanos” (3º curso). Se trata del diseño, desarrollo y puesta en marcha de un pack modular de recursos, medios y guías que posibiliten la formación **práctica** de los/las estudiantes mediante la plataforma docente STVDiVM, en las dos asignaturas mencionadas, de forma coordinada.

“Psicología del Conflicto y la Negociación” se ha impartido por primera vez este curso 2011 – 12, por lo que el material se ha puesto a prueba en dicho período. “Desarrollo de Recursos Humanos” no se iniciará en Grado hasta el curso siguiente, 2012 – 2013, pero sus prácticas se han probado en los últimos cursos en la asignatura troncal “Dirección y Gestión de Personal” de 3º de la Diplomatura en Relaciones Laborales, ya que se trata de la misma materia.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

OBJETIVO GENERAL:

Diseñar y elaborar un programa de prácticas adaptado al EEES para las asignaturas “Psicología del Conflicto y la Negociación” y “Desarrollo de Recursos Humanos” del Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos de la Universidad de Salamanca.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Elaborar complementos didácticos prácticos para las dos asignaturas en el campus virtual de la Universidad.
- Crear materiales didácticos que se puedan consultar desde la plataforma STVDiVM.
- Crear actividades sincrónicas y asincrónicas como foros, chats, lecturas, visionados, etc. para implantar metodologías activas en enseñanza y aprendizaje.
- Diseñar y organizar materiales audiovisuales.
- Diseñar y organizar prácticas externas.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- Implantación de metodologías activas de enseñanza-aprendizaje.
- Desarrollo de sistemas de evaluación continua de competencias.
- Organización de actividades prácticas internas o externas.
- Elaboración de asignaturas en el campus virtual.
- Ejecución de materiales docentes.
- Diseño de actividades de coordinación vertical y transversal.

DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

- Reuniones de coordinación entre los profesores responsables de las asignaturas.
- Diseño de documentos y materiales para STVDiVM: recursos, guías y apoyos didácticos.
- Diseño y elaboración de las prácticas concretas a realizar por el alumnado mediante STVDiVM.
- Elaboración de materiales audiovisuales específicos de las asignaturas.
- Elaboración del informe final y conclusiones.

METODOLOGÍA DE TRABAJO

1. Preparación de los contenidos y material docente adecuados, en función de las competencias transversales y específicas a alcanzar por el alumnado.
2. Elaboración y puesta en marcha de un protocolo de coordinación entre profesores, con reuniones periódicas y seminarios, para la adecuación del trabajo a realizar de forma conjunta.
3. Creación de las prácticas internas y externas ligadas a las asignaturas y adaptación a la plataforma STVDiVM.
4. Preparación de una guía de prácticas internas y externas de ambas asignaturas, con vistas a integrar esta actividad en un marco más amplio, que incluya las prácticas de todas las materias que componen el módulo de Dirección y Gestión de Recursos Humanos de la titulación.
5. Reuniones para la elaboración y aplicación de protocolos de valoración del programa de prácticas.

ORGANIZACIÓN DE TAREAS

El trabajo se ha desarrollado en 4 fases:

- 1ª Fase: Reuniones de coordinación y puesta en común entre los profesores responsables de las dos asignaturas.
- 2ª Fase: Trabajo individualizado de preparación de recursos, guías y apoyos didácticos para cada una de las asignaturas.
- 3ª Fase: Preparación de las prácticas internas y externas de cada asignatura, e integración de las mismas a través de seminarios y reuniones, en el pack modular preparado a tal efecto.
- 4ª Fase: Implementación en STVDiVM del pack modular de prácticas y puesta a prueba del mismo. Confección del informe final.

CALENDARIO DE EJECUCIÓN

- 31 de mayo de 2011: comunicación de la resolución de la ayuda.
- Antes del 31 de julio de 2011: adquisición de materiales y justificación de gastos.
- Septiembre a noviembre de 2011: preparación de material docente (recursos, guías y apoyos didácticos).
- Noviembre de 2011 a enero de 2012: elaboración de las prácticas internas y externas.
- Febrero a mayo de 2012: implantación de las prácticas internas y externas en la plataforma STVDiVM.
- 30 de junio de 2012: informe final.

RESULTADOS CONSEGUIDOS

- Se dispone de asignaturas adaptadas a las nuevas metodologías de enseñanza – aprendizaje que establece el marco del EEES.
- Facilitación de la adquisición y desarrollo de las principales competencias específicas y transversales establecidas en dos de las asignaturas del módulo de Dirección y Gestión de Recursos Humanos del Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos, a través de la implantación de prácticas internas y externas.
- Mejora de la coordinación entre profesores del departamento y de la titulación en el desarrollo de asignaturas con contenidos afines.
- Creación de espacios de participación y colaboración entre estudiantes y entre estos y el profesorado.

MEJORAS LOGRADAS

- Mejor adquisición por parte del alumnado de las competencias específicas y transversales propias de dos de las asignaturas del módulo de Dirección y Gestión de Recursos Humanos del Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos.
- Fomento de la construcción del propio aprendizaje por parte del alumnado y de la autonomía en el manejo de la información y adquisición de competencias.
- Proceso enseñanza – aprendizaje más dinámico e interactivo, mediante metodologías activas que potencian tanto la reflexión como la participación, a través de trabajos individuales y en equipo.
- Mejora de los canales de comunicación e intercambio de conocimientos teórico – prácticos entre los participantes en el proceso de enseñanza – aprendizaje.

IMPACTO SOBRE LA DOCENCIA

- Cambio de un proceso de enseñanza – aprendizaje centrado en los contenidos a un proceso centrado en el alumnado.
- Potenciación de la adquisición de competencias transversales y específicas de las asignaturas del Grado a nivel profesional.
- Fomento de una docencia de calidad evaluable.
- Mejora de las vías de comunicación entre estudiantes y entre estos y el profesorado, gracias al uso de herramientas interactivas basadas en plataformas de intercambio docente.
- Creación de contenidos accesibles y adaptados para distintas capacidades, ya que STVDiVM cumple la normativa de accesibilidad y los contenidos pueden ser descargados para lectores como JAWS (Job Access With Speech) que utilizan tanto por personas con baja visión como ciegas y sordociegas.

ACTIVIDADES PRÁCTICAS POSIBLES

Las actividades y tareas a realizar en los diferentes temas de las dos asignaturas objeto del presente Proyecto se pueden clasificar en cualquiera de las categorías que aparecen listadas más abajo.

El trabajo que han de llevar a cabo los estudiantes puede ser íntegramente **presencial** de aula, o bien repartirse entre acciones **no presenciales** y presenciales.

Las tareas pueden requerir sólo esfuerzo **individual**, trabajo por **equipos**, puesta en común en **gran grupo** (toda la clase), o una combinación de varias de esas tres modalidades.

1. *Clase práctica*: esta actividad puede adoptar diferentes modalidades, consistentes todas ellas en la realización, eminentemente presencial, de tareas individuales o grupales que aporten un conocimiento aplicado de los contenidos teóricos de la materia. alguna de las tareas puede requerir cierta preparación previa no presencial, aunque mínima. Se realizan y ejecutan bajo supervisión y orientación directa del docente.

En el caso de la asignatura “Psicología del Trabajo y las Organizaciones”, tareas para realizar en clases prácticas serían:

- Realización, debate y discusión de casos prácticos de psicología del conflicto y la negociación en empresas reales o ficticias.
- Simulación de situaciones de conflicto o negociación, mediante *role playing*. Por ejemplo, ensayo de una negociación salarial entre grupos, que representen a la patronal y los sindicatos de un sector de actividad empresarial.
- Elaboración, aplicación y autoaplicación de instrumentos propios de la psicología del conflicto y la negociación, como cuestionarios, formularios, etc. Por ejemplo, aplicación grupal de un cuestionario de percepción del poder en negociación, autoaplicación individual de instrumentos de valoración de los estilos de afrontamiento del conflicto, o elaboración en equipo de un plan de acción para una negociación colectiva.

Ejemplos de acciones propias de las clases prácticas, para la asignatura “Desarrollo de Recursos Humanos” son:

- Realización, debate y discusión de casos prácticos de gestión de recursos humanos en empresas reales o ficticias.
- Simulación de situaciones de trabajo, mediante *role playing*. Por ejemplo, ensayo de entrevistas de selección de personal.
- Elaboración, aplicación y autoaplicación de instrumentos propios de la gestión de recursos humanos, como cuestionarios, formularios, etc. Por ejemplo, elaboración de un profesigramas, un formulario de solicitud de empleo o una carta de rechazo al candidato a un puesto de trabajo.

2. *Seminario*: actividad presencial de componente teórico, que parte de una exposición magistral del docente, en la que se analiza un tema concreto, extraído del programa. A continuación, se abre un turno de dudas, preguntas y discusión por parte del alumnado, en que se busque la aclaración de conceptos y las posibilidades de aplicación práctica de los contenidos abordados. En principio, no es necesario que los estudiantes realicen trabajo no presencial.

Ejemplo para la asignatura “Psicología del Conflicto y la Negociación”: seminario sobre las posibilidades de potenciar el conflicto de forma constructiva en el seno de los equipos de trabajo.

Ejemplo para la asignatura “Desarrollo de Recursos Humanos”: seminario sobre las características y aplicación de la entrevista en el proceso de selección de personal.

3. *Taller*: actividad presencial de componente más práctico que el seminario, en la que se pretende desarrollar las competencias propias de un tema concreto del programa de la asignatura. Al alumnado se le ofrece un esquema básico de acción, referente a una tarea de la dirección de recursos humanos, y ellos han de ejecutar una serie de operaciones que permitan obtener un resultado pretendido. Este tipo de práctica no suele requerir trabajo no presencial previo.

Ejemplo para la asignatura “Psicología del Conflicto y la Negociación”: el docente proporciona los resultados de la aplicación de un cuestionario de estilos de afrontamiento del conflicto a un equipo de negociadores, y los estudiantes deben elaborar un programa de mejora de las competencias de negociación de los integrantes de ese equipo.

Ejemplo para la asignatura “Desarrollo de Recursos Humanos”: el docente proporciona el perfil de varios candidatos a un puesto de trabajo, y los estudiantes deben elaborar las preguntas para hacer una entrevista conductual a cada una de esas personas.

4. *Debate*: actividad en la que se suministra información previa al alumnado en diferentes formatos (escrito, gráfico, estadístico o audiovisual), para que preparen su intervención en clase, aportando diferentes visiones y posiciones, y discutiendo sobre ellas. Ello conlleva dos partes diferenciadas. En la primera, se les puede proponer que lean un documento, analicen distintos tipos de datos, o vean una película o documental. Esta primera fase puede ser presencial o no presencial, aunque se recomienda esta última opción. A continuación, se lleva a cabo la segunda fase, que es presencial y moderada por el docente, y en la que las posibilidades son variadas.
 - Una es abrir un turno de intervenciones en que los estudiantes expongan de forma individual su postura ante el tema, de forma que se pueda discutir sobre él.
 - Otra consiste en repartir previamente posiciones opuestas a al menos dos grupos, para que en la sesión presencial discutan sobre el material trabajado previamente.

Ejemplo para la asignatura “Psicología del conflicto y la negociación”: visualizar un vídeo sobre el poder que ejerce el dinero y su intercambio en la sociedad moderna y debatir sobre su impacto en el desarrollo de conflictos sociales y empresariales, y las formas de gestionar dichos conflictos mediante la negociación eficaz.

Ejemplo para la asignatura “Desarrollo de Recursos Humanos”: visualizar un vídeo sobre entrevistas de selección de personal y debatir sobre la importancia de la conducta no verbal en estas situaciones.

5. *Exposiciones*: consiste en la presentación y defensa, de forma oral y ante el docente y los compañeros, de trabajos, tareas y actividades, de base tanto teórica como práctica, sobre materias propias de la asignatura. Puede ser una actividad a realizar de manera individual o grupal. Requiere la preparación no presencial previa de los contenidos a exponer.

Ejemplo para la asignatura “Psicología del Conflicto y la Negociación”: exposición de los resultados de la aplicación en una empresa real de un cuestionario que mida alguna variable individual o grupal de las trabajadas en la asignatura, tales como la orientación al poder, la agresividad o la emocionalidad durante la negociación, etc.

Ejemplo para la asignatura “Desarrollo de Recursos Humanos”: descripción de los resultados de una entrevista realizada al responsable de recursos humanos de una empresa, en que se le ha preguntado sobre la forma de llevar a cabo alguno de los procesos propios de dirección de personal, por ejemplo, sobre los sistemas de gestión del desempeño que se emplean habitualmente en esa organización.

A modo de resumen, se exponen en la siguiente tabla algunos aspectos de las diferentes modalidades de trabajo práctico de la asignatura.

Actividad práctica	Carácter	Presencialidad	Individual /equipo
Clase práctica	Eminentemente práctico.	Presencial. Podría requerir cierta preparación no presencial mínima.	Puede ser de trabajo individual o por equipos.
Seminario	De base teórica, deriva hacia aplicación.	Presencial. En principio, no requiere preparación no presencial.	La aportación del alumnado suele ser eminentemente individual.
Taller	De base práctica.	Presencial. En principio, no requiere preparación no presencial.	Puede ser de trabajo individual o por equipos.
Debate	De reflexión y discusión.	Preparación no presencial. Discusión presencial.	Aunque podría ser individual, conviene que la discusión se establezca por equipos.
Exposición	Tanto teórico como práctico.	Exige trabajo previo no presencial. Presentación presencial de corta duración.	Aunque podría ser individual, conviene que la elaboración y presentación de trabajos se haga por equipos.

PSICOLOGÍA DEL CONFLICTO Y LA NEGOCIACIÓN 2º GRADO EN RELACIONES LABORALES Y RECURSOS HUMANOS

PROGRAMA DE LA ASIGNATURA

PARTE I. EL CONFLICTO

Tema 1. Conceptualización del conflicto social.

1. Concepto y caracterización del conflicto.
2. Modelos teóricos en el estudio del conflicto.
3. Tipos de conflicto.

Tema 2. El conflicto en las organizaciones.

1. Los niveles de conflicto en la organización.
2. Formas de expresión del conflicto laboral.
3. Las consecuencias del conflicto.
4. Estructura del conflicto.
5. El proceso de conflicto.

Tema 3. Las bases del conflicto.

1. Variables psicológicas intervinientes en el conflicto.
2. Factores cognitivos e irracionalidad.
3. Las emociones y el conflicto.
4. El poder como base psicosocial del conflicto.
5. Agresividad en el mundo laboral.

PARTE II. LA GESTIÓN DEL CONFLICTO

Tema 4. El afrontamiento del conflicto.

1. ¿Qué es la gestión o afrontamiento del conflicto?
2. Estilos de gestión del conflicto.
3. Procedimientos más habituales de gestión del conflicto.

Tema 5. La negociación de conflictos.

1. El concepto de negociación.
2. Tipos de negociación.
3. Negociación distributiva e integrativa.
4. El proceso de negociación.
5. Técnicas de negociación.
6. El afrontamiento de los conflictos individuales.

Tema 6. Habilidades para la gestión del conflicto.

1. Las habilidades de negociación.
2. Comunicación interpersonal y persuasión.
3. Toma de decisiones en la empresa.
4. Características del buen negociador.

TEMA 1. CONCEPTUALIZACIÓN DEL CONFLICTO SOCIAL

Contenidos teóricos a impartir:

1. Concepto y caracterización del conflicto.
2. Modelos teóricos en el estudio del conflicto.
3. Tipos de conflicto.

Prácticas, tareas y actividades:

- La concepción del conflicto.
- Clasificación de definiciones de conflicto.
- Base de datos de temas clave en psicología del conflicto y la negociación.
- Consulta de fuentes bibliográficas especializadas.

Resumen de las tareas:

a. *La concepción del conflicto.*

Actividad individual y discusión posterior en gran grupo.

Actividad inicial del curso, a realizar en la primera clase de la asignatura. Consiste en pedir a los estudiantes que escriban durante unos minutos todas las palabras y expresiones que se les ocurran que estén relacionadas con el término “conflicto”. Las respuestas se recogerán para hacer un estudio de la representación social del concepto, reflejando la misma en una gráfica, que se llevará a clase el siguiente día, para generar una discusión y debate con los estudiantes sobre el concepto de conflicto en general y del conflicto laboral en particular en el mundo actual.

b. *Clasificación de definiciones de conflicto.*

Seminario de participación individual.

En este seminario, el profesor mostrará distintas formas de categorizar las definiciones de conflicto, y a continuación solicitará al alumnado que clasifique una veintena de definiciones en función de las características que presentan.

c. *Base de datos de temas clave en psicología del conflicto y la negociación.*

Actividad en equipo y puesta en común en gran grupo.

Tras exponer el plan general de la asignatura, introduciendo de forma genérica los conceptos de conflicto y negociación, cada equipo elegirá, de una lista proporcionada por el profesor, un área clave en la que la psicología hace aportaciones al mundo del conflicto laboral y las formas de afrontarlo, entre ellas, la negociación. Tendrán que investigar sobre esa área, definiendo en qué consiste y cómo se aplica al terreno de las relaciones laborales.

Llevarán a clase y expondrán sus conclusiones, para luego construir una base de datos con las aportaciones de todos los equipos, que será materia de examen, y

en la cual se resumirán las aportaciones de la psicología al mundo del conflicto y la negociación en las relaciones de trabajo.

d. Consulta de fuentes bibliográficas especializadas.

Actividad por equipos y puesta en común en gran grupo.

Se trata de buscar por equipos dos textos sobre psicología del conflicto y la negociación. Uno de ellos ha de ser de un manual genérico sobre la materia o referente al conflicto y sus modos de afrontamiento (negociación, mediación, conciliación, arbitraje). El otro, un libro específico sobre estrategias y técnicas de negociación.

Los estudiantes han de analizar el índice y contenidos de ambos textos, relacionarlos con el programa de la asignatura y exponer sus conclusiones durante unos minutos ante el resto de los equipos.

TEMA 1. ACTIVIDAD A. EL CONCEPTO DE CONFLICTO

Resumen de la actividad:

Actividad inicial del curso, a realizar en la primera clase de la asignatura. Consiste en pedir a los estudiantes que escriban durante unos minutos todas las palabras y expresiones que se les ocurran que estén relacionadas con el término “conflicto”. Las respuestas se recogerán para hacer un estudio de la representación social del concepto, reflejando la misma en una gráfica, que se llevará a clase el siguiente día, para generar una discusión y debate con los estudiantes sobre el concepto de conflicto en general y del conflicto laboral en particular en el mundo actual.

Tipo de actividad:

Actividad individual y discusión posterior en gran grupo.

Objetivos de la actividad:

- Reflexionar sobre la concepción del conflicto laboral y su acercamiento desde la psicología.
- Desmontar mitos y falsas creencias sobre la generación y desarrollo de conflictos.
- Conocer las posibilidades de aplicación de la psicología al fenómeno de los conflictos en la empresa.

Competencias:

Competencias generales.

CG7: Toma de decisiones.

Competencias específicas.

CE6: Conocimiento de psicología del trabajo y técnicas de negociación.

CE33: Comprender el carácter dinámico y cambiante de las relaciones laborales en el ámbito nacional e internacional.

CE36: Capacidad para comprender la relación entre procesos sociales y la dinámica de las relaciones laborales.

Desarrollo de la actividad:

Actividad a desarrollar en dos sesiones presenciales.

Primera sesión presencial.

- Primera fase. Recogida de información. Antes del inicio de la exposición del primer tema del programa, se llevará a cabo la recogida de las respuestas de los alumnos a través de una tarea de asociación frente al estímulo “conflicto”. Ésta

consistirá en exponer ante el alumnado la palabra estímulo y pedirles que en un cuestionario preparado a tal efecto registren todas las palabras, términos y expresiones que asocien.

- Segunda fase. Discusión en grupo. Tras rellenar el cuestionario, se pedirá a los alumnos que, mediante un procedimiento de *brainstorming* expongan qué entienden por “conflicto”. A partir de esta intervención, se construye un mapa conceptual en la pizarra, que es recogido para la sesión posterior.

Segunda sesión presencial.

- Primera fase. El profesor expone y comenta los resultados del análisis de la representación social de los alumnos. Para ello, el docente habrá elaborado la información aportada mediante el cuestionario.
- Segunda fase. Discusión en grupo de la concepción de “conflicto” y su relación con el mundo del trabajo y las relaciones laborales.

TEMA 1. ACTIVIDAD B. CLASIFICACIÓN DE DEFINICIONES DE CONFLICTO

Resumen de la actividad:

En este seminario, el profesor mostrará distintas formas de categorizar las definiciones de conflicto, y a continuación solicitará al alumnado que clasifique una veintena de definiciones en función de las características que presentan.

Tipo de actividad:

Seminario de participación individual.

Objetivos de la actividad:

- Conocer las diferencias en la conceptualización del conflicto que dan lugar a corrientes teóricas divergentes en la definición del mismo.
- Aprender a identificar algunos de los componentes elementales de las situaciones de conflicto: los de tipo emocional, los cognitivos y los conductuales.
- Comprender la complejidad del fenómeno del conflicto, a través de la comparación entre las visiones que del mismo tienen distintos autores de prestigio en la materia.

Competencias:

Competencias generales.

CG6: Resolución de problemas.

CG7: Toma de decisiones.

Competencias específicas.

CE6: Conocimiento de psicología del trabajo y técnicas de negociación.

CE33: Comprender el carácter dinámico y cambiante de las relaciones laborales en el ámbito nacional e internacional.

CE36: Capacidad para comprender la relación entre procesos sociales y la dinámica de las relaciones laborales.

Desarrollo de la actividad:

La actividad consiste en un seminario presencial en su totalidad, en el que el profesor hace una presentación teórica introductoria del concepto de conflicto, y después ofrece varias definiciones del concepto aportadas por distintos autores, para que los alumnos las clasifiquen según sus características.

Sesión presencial en gran grupo.

- Primera fase. El profesor explica la clasificación de definiciones de conflicto de Pondy (1967), que las dividió en función de diferentes características: aquellas que destacan las condiciones antecedentes del conflicto, las que se basan en aspectos emocionales de los implicados, las referidas a elementos cognitivos, y las centradas en cuestiones conductuales.
- Segunda fase. El profesor suministra al alumnado varias definiciones de conflicto de distintos autores. Los estudiantes han de identificar a qué clase o categoría pertenece cada definición, los elementos que se destacan en ella, y debatir sobre las deficiencias o elementos no contemplados en cada una de esas conceptualizaciones de conflicto.
- Tercera fase. Entre los presentes se elabora una definición final de conflicto, que contemple todas las variables posibles que caracterizan cualquier situación de confrontación o enfrentamiento humano, ya sea individual o colectivo, centrándose especialmente en la aplicación de dicha definición al mundo laboral y del trabajo.

Subida de información a STVDiVM.

- Fase única. Esta definición colectiva se puede exponer en STVDiVM a disposición del alumnado, constituyendo así materia de examen.

TEMA 1. ACTIVIDAD C. BASE DE DATOS DE TEMAS CLAVE EN PSICOLOGÍA DEL CONFLICTO Y LA NEGOCIACIÓN

Resumen de la actividad:

Tras exponer el plan general de la asignatura, introduciendo de forma genérica los conceptos de conflicto y negociación, cada equipo elegirá, de una lista proporcionada por el profesor, un área clave en la que la psicología hace aportaciones al mundo del conflicto laboral y las formas de afrontarlo, entre ellas, la negociación. Tendrán que investigar sobre esa área, definiendo en qué consiste y cómo se aplica al terreno de las relaciones laborales.

Llevarán a clase y expondrán sus conclusiones, para luego construir una base de datos con las aportaciones de todos los equipos, que será materia de examen, y en la cual se resumirán las aportaciones de la psicología al mundo del conflicto y la negociación en las relaciones de trabajo.

Tipo de actividad:

Actividad en equipo y puesta en común en gran grupo.

Objetivos de la actividad:

- Conocer las áreas, teorías y tópicos de la psicología que resultan de utilidad para el ejercicio profesional en la gestión de los conflictos laborales.
- Detectar las teorías y posibilidades de aplicación – solución que hay detrás de diferentes problemas sociolaborales relacionados con el conflicto y enfrentamiento en el trabajo, y con sus vías de gestión.

Competencias:

Competencias generales.

CG8: Trabajo en equipo.

CG11: Habilidades en las relaciones interpersonales.

Competencias específicas.

CE6: Conocimiento de psicología del trabajo y técnicas de negociación.

CE33: Comprender el carácter dinámico y cambiante de las relaciones laborales en el ámbito nacional e internacional.

CE36: Capacidad para comprender la relación entre procesos sociales y la dinámica de las relaciones laborales.

Desarrollo de la actividad:

Actividad a desarrollar mediante trabajo previo en equipo del alumno, en una sesión presencial posterior y subiendo a continuación las conclusiones a STVDiVM.

Trabajo previo en equipo (no presencial).

- Primera fase. Los integrantes del grupo han de descargar las instrucciones para la realización de esta práctica de STVDiVM. En la plataforma hallarán un listado de una veintena de conceptos y teorías propias de la psicología del conflicto y la negociación, de entre los cuales, cada equipo ha de elegir uno y comunicarlo al profesor. Se trata de conceptos como: “conflicto”, “poder”, “teoría del conflicto real”, “teoría del grupo mínimo”, “enfrentamiento/gestión del conflicto”, “estilos de gestión del conflicto”, “conductas de enfrentamiento del conflicto”, “negociación”, “negociación distributiva”, “negociación integrativa”, “conciliación”, “mediación”, “arbitraje”, “resolución extrajudicial de conflictos”, etc.
- Segunda fase. Cada equipo investigará el concepto elegido, analizando los siguientes aspectos.
 - o Breve definición del concepto.
 - o Modo de aplicación de ese concepto a la gestión de conflictos laborales.
 - o Ejemplo de aplicación del concepto a un caso real.
 - o Citación de la/s fuente/s de obtención de la información.

Sesión presencial en equipo.

- Primera fase. Cada equipo presentará sus conclusiones sobre el concepto elegido durante unos minutos, utilizando los medios audiovisuales que estimen oportunos. Los compañeros atienden a las exposiciones de aquellos conceptos que no han trabajado.
- Segunda fase. Tras la presentación de todos los conceptos, se abrirá un turno de debate, para cohesionar las aportaciones realizadas por los diferentes grupos.

Subida de información a STVDiVM.

- Fase única. Cada equipo sube a STVDiVM la información que ha elaborado, mediante la herramienta “Base de Datos”, para confeccionar una base de fichas de estudio para examen, que contenga algunos de los conceptos y teorías fundamentales de la psicología del conflicto y la negociación.

TEMA 1. ACTIVIDAD D. CONSULTA DE FUENTES BIBLIOGRÁFICAS ESPECIALIZADAS

Resumen de la actividad:

Se trata de buscar por equipos dos textos sobre psicología del conflicto y la negociación. Uno de ellos ha de ser de un manual genérico sobre la materia o referente al conflicto y sus modos de afrontamiento (negociación, mediación, conciliación, arbitraje). El otro, un libro específico sobre estrategias y técnicas de negociación.

Los estudiantes han de analizar el índice y contenidos de ambos textos, relacionarlos con el programa de la asignatura y exponer sus conclusiones durante unos minutos ante el resto de los equipos.

Tipo de actividad:

Actividad por equipos y puesta en común en gran grupo.

Objetivos de la actividad:

- Conocer las principales características de las fuentes bibliográficas de la disciplina.
- Ser capaz de localizar fuentes bibliográficas en psicología del conflicto y la negociación.
- Diferenciar entre fuentes genéricas y fuentes de temas particulares.
- Identificar la estructura y contenido de ambos tipos de fuentes.
- Aprender el manejo básico de las fuentes bibliográficas en materia de psicología del conflicto y la negociación y su modo de cita y referencia.

Competencias:

Competencias generales.

CG7: Toma de decisiones.

CG8: Trabajo en equipo.

CG11: Habilidades en las relaciones interpersonales.

Competencias específicas.

CE6: Conocimiento de psicología del trabajo y técnicas de negociación.

CE33: Comprender el carácter dinámico y cambiante de las relaciones laborales en el ámbito nacional e internacional.

CE36: Capacidad para comprender la relación entre procesos sociales y la dinámica de las relaciones laborales.

Desarrollo de la actividad:

Actividad a desarrollar mediante trabajo previo en equipo del alumno y en una sesión presencial posterior.

Trabajo previo en equipo (no presencial).

- Primera fase. Los integrantes del grupo han de descargar las instrucciones para la realización de esta práctica de STVDiVM.
- Segunda fase. El grupo se ha de dirigir a cualquier biblioteca de la Universidad de Salamanca, preferiblemente la Francisco de Vitoria (FES) y procederá a buscar y localizar manuales que aborden temas relacionados con Psicología del Conflicto y la Negociación.
- Tercera fase. Una vez localizados, seleccionarán un manual genérico sobre la materia o referente al conflicto y sus modos de afrontamiento (negociación, mediación, conciliación, arbitraje), y otro específico sobre estrategias y técnicas de negociación.
- Cuarta fase. Dentro de cada uno de los dos manuales, se hará un análisis de los contenidos, para elaborar un informe escrito con la siguiente estructura:
 - Identificación de los manuales escogidos, señalando las razones de su elección.
 - Breve resumen del contenido de cada manual.
 - Estructura de los manuales y reflexión sobre su aportación al estudio de la Psicología del Conflicto y la Negociación.
- Quinta fase. Un portavoz del grupo debe subir el informe de esta práctica en formato Pdf a STVDiVM.

Sesión presencial en equipo.

- Primera fase. Todos los equipos presentarán su informe durante diez minutos, utilizando los medios audiovisuales que estimen oportunos.
- Segunda fase. Tras cada presentación se abrirá un turno de debate.
- Tercera fase. Finalizadas todas las exposiciones, se elaborará una síntesis o resumen global.

TEMA 2. EL CONFLICTO EN LAS ORGANIZACIONES

Contenidos teóricos a impartir:

1. Los niveles de conflicto en la organización.
2. Formas de expresión del conflicto laboral.
3. Las consecuencias del conflicto.
4. Estructura del conflicto.
5. El proceso de conflicto.

Prácticas, tareas y actividades:

- Conflicto frente a colaboración: juegos de interacción.
- Debate sobre la potenciación del conflicto positivo.
- Identificación de características, estructura y proceso del conflicto sobre casos ficticios.
- Simulación de consultoría: análisis de un caso real de conflicto laboral.

Resumen de las tareas:

a. Conflicto frente a colaboración: juegos de interacción.

Práctica presencial de interacción entre grupos y entre parejas de estudiantes, con puesta en común posterior en gran grupo.

Comparación de dos actividades realizadas en grupo, una competitiva y otra colaborativa. En la primera, la clase se divide en cuatro equipos, cada uno representando una empresa, que luchan por una cuota de mercado, de acuerdo con unas reglas marcadas por el docente, que siguen el paradigma del dilema del prisionero. La segunda actividad consiste en un ejercicio que exige la máxima colaboración entre compañeros reunidos por parejas. Tras la realización de los dos juegos, se han de poner en común ambas experiencias, confrontando la facilidad para entrar en conflicto con la dificultad de cooperar con otros.

b. Debate sobre potenciación del conflicto positivo.

Trabajo no presencial individual (intervención en un foro) y por equipos (documentación y análisis) y puesta en común posterior, mediante un debate.

Participación individual inicial en un foro sobre las maneras de crear conflictos productivos en el seno de un grupo. Investigación posterior por equipos sobre las condiciones bajo las que es aconsejable generar conflicto en un grupo, y las estrategias más adecuadas para ello. Se finalizará con la puesta en común de las conclusiones en clase, mediante un taller preparado a tal efecto.

c. Identificación de características, estructura y proceso del conflicto sobre casos ficticios.

Realización práctica de casos ficticios en equipo y puesta en común en clase en gran grupo.

El profesor proporcionará a los alumnos varios casos prácticos ficticios, en los que se presenta la descripción de diferentes conflictos laborales. El alumnado debe hacer un análisis de las características, de los elementos estructurales que aparecen en esas situaciones de conflicto y del proceso a través del cual se ha desarrollado, siguiendo los aspectos teóricos al respecto, previamente explicados en clase.

d. Simulación de consultoría: análisis de un caso real de conflicto laboral.

Trabajo por equipos y exposición en clase ante el gran grupo.

La tarea consiste en buscar en prensa (vía Internet o papel) un caso real de conflicto laboral, para analizarlo y exponer en clase sus características y su desarrollo, incluyendo cómo se afrontó (si existió alguna forma de gestión del conflicto), de acuerdo con los conocimientos adquiridos en la asignatura.

Esta tarea, por su complejidad y por la exigencia de ejercitar numerosas competencias, y por el dilatado tiempo de realización que puede conllevar, puede ser considerada como pieza fundamental en la evaluación del alumnado, asignándosele un peso importante en la puntuación final de la asignatura.

TEMA 2. ACTIVIDAD A. CONFLICTO FRENTE A COLABORACION: JUEGOS DE INTERACCIÓN

Resumen de la actividad:

Comparación de dos actividades realizadas en grupo, una competitiva y otra colaborativa. En la primera, la clase se divide en cuatro equipos, cada uno representando una empresa, que luchan por una cuota de mercado, de acuerdo con unas reglas marcadas por el docente, que siguen el paradigma del dilema del prisionero. La segunda actividad consiste en un ejercicio que exige la máxima colaboración entre compañeros reunidos por parejas. Tras la realización de los dos juegos, se han de poner en común ambas experiencias, confrontando la facilidad para entrar en conflicto con la dificultad de cooperar con otros.

Tipo de actividad:

Práctica presencial de interacción entre grupos y entre parejas de estudiantes, con puesta en común posterior en gran grupo.

Objetivos de la actividad:

- Comprobar de primera mano lo fácil que es entrar en conflicto, y lo difícil que resulta cooperar con otras personas y grupos.
- Entender los fundamentos básicos de las confrontaciones y conflictos entre grupos, y ser capaz de transponerlos a situaciones laborales.
- Valorar de forma crítica los factores que predisponen al conflicto y los que impiden la adecuada colaboración entre personas.

Competencias:

Competencias generales.

CG6: Resolución de problemas.

CG7: Toma de decisiones.

CG8: Trabajo en equipo.

CG11: Habilidades en las relaciones interpersonales.

Competencias específicas.

CE6: Conocimiento de psicología del trabajo y técnicas de negociación.

CE21: Capacidad para realizar funciones de representación y negociación en diferentes ámbitos de las relaciones laborales.

CE33: Comprender el carácter dinámico y cambiante de las relaciones laborales en el ámbito nacional e internacional.

CE36: Capacidad para comprender la relación entre procesos sociales y la dinámica de las relaciones laborales.

Desarrollo de la actividad:

Esta actividad se desarrolla en dos etapas sucesivas, a realizar en el transcurso de las sesiones presenciales de clase. En ellas, los estudiantes deben competir por equipos al principio. Luego, han de colaborar por parejas. Finalmente, tienen que poner en común la experiencia extraída de ambos juegos.

- Primera fase. Juego “Gane lo máximo posible”. Los asistentes a clase se deben dividir en cuatro grupos. Cada equipo representa a una empresa de ámbito nacional, dedicadas todas a la distribución mayorista de productos informáticos. En interacciones sucesivas, las cuatro empresas deben ir haciendo inversiones mes a mes, desde el momento actual hasta un año después, de acuerdo con unas reglas de mercado marcadas por el profesor. Estas reglas siguen los principios del *dilema del prisionero*, marcadas por la Teoría de Juegos. La misión encomendada a cada uno de los equipos es que “ganen lo más que puedan”, siguiendo las normas marcadas. Los estudiantes no lo saben al principio, pero la dinámica del juego se basa en la interdependencia total entre las acciones de las partes, y establece que sólo si son capaces de colaborar y aceptan ir acumulando pequeñas cantidades en cada inversión mensual, podrán obtener beneficios. Cualquier otra opción que signifique un deseo de quedar por encima del otro o de mentir al contrario, se traduce invariablemente en pérdidas y derrota para todos. Realmente, se trata de un juego para crear conflicto entre las partes intervinientes. Se les permitirá tratar de negociar cada tres meses, para intentar reconducir la situación, si es que se están produciendo pérdidas, que es lo que sucede en casi la totalidad de las ocasiones que se realiza este juego. Tras los doce meses de inversiones, se contabilizan las ganancias o pérdidas de las partes. Como se ha comentado, el juego está diseñado de tal forma que, salvo rarísimas excepciones, se generarán importantes pérdidas en todos los participantes.
- Segunda fase. Tras el juego anterior, se pedirá a los asistentes que se reúnan por parejas para hacer el juego “La casa, el perro, el árbol”. Éste consiste en que los integrantes de cada pareja tomen a la vez con su mano dominante un lapicero o bolígrafo y dibujen sin hablar y sin mirarse en la misma hoja de papel, de forma conjunta, una casa, un perro y un árbol, para terminar la obra firmando con un seudónimo artístico. El tiempo de ejecución es libre.
- Tercera fase. Tras la realización de los dos juegos, todos los estudiantes se reunirán en gran grupo y debatirán sobre las experiencias vividas. Es importante que comparen los elementos fundamentales de ambas vivencias: la de enfrentamiento y la de colaboración. Hay que profundizar en la observación de lo fácil que es combatir y luchar, frente a lo complicado que resulta cooperar con otras personas. Conviene intentar llegar a una conclusión de consenso sobre los factores que potencian el conflicto, frente a aquellos que posibilitan la colaboración.

TEMA 2. ACTIVIDAD B. DEBATE SOBRE POTENCIACIÓN DEL CONFLICTO POSITIVO

Resumen de la actividad:

Participación individual inicial en un foro sobre las maneras de crear conflictos productivos en el seno de un grupo. Investigación posterior por equipos sobre las condiciones bajo las que es aconsejable generar conflicto en un grupo, y las estrategias más adecuadas para ello. Se finalizará con la puesta en común de las conclusiones en clase, mediante un taller preparado a tal efecto.

Tipo de actividad:

Trabajo no presencial individual (intervención en un foro) y por equipos (documentación y análisis) y puesta en común posterior, mediante un debate.

Objetivos de la actividad:

- Detenerse a reflexionar sobre si hay formas positivas de conflicto, cuyas consecuencias sean productivas y funcionales para grupos y organizaciones.
- Tratar de identificar las consecuencias constructivas de los conflictos.
- Pensar en la manera más adecuada para generar conflictos positivos en las empresas, y exponer la opinión al respecto.
- Buscar en grupo información sólida y contrastada sobre las condiciones bajo las cuales se podría crear conflicto en un grupo y las estrategias para lograrlo, y defender en un taller de debate los conocimientos adquiridos.

Competencias:

Competencias generales.

CG6: Resolución de problemas.

CG7: Toma de decisiones.

CG8: Trabajo en equipo.

CG11: Habilidades en las relaciones interpersonales.

Competencias específicas.

CE6: Conocimiento de psicología del trabajo y técnicas de negociación.

CE33: Comprender el carácter dinámico y cambiante de las relaciones laborales en el ámbito nacional e internacional.

CE36: Capacidad para comprender la relación entre procesos sociales y la dinámica de las relaciones laborales.

Desarrollo de la actividad:

Esta actividad se desarrolla mediante un trabajo de intervención en un foro y de investigación en equipo, como actividades previas a una sesión presencial de debate en gran grupo.

Trabajo previo en equipo (no presencial).

- Primera fase. Antes de la explicación teórica sobre la potenciación de conflictos positivos, el profesor abrirá un foro de discusión en STVDiVM para que el alumnado, de forma individual, haga aportaciones al siguiente tema: ¿es bueno introducir conflictos de manera intencional en los grupos de trabajo?, ¿por qué? En caso de los estudiantes opinen que sí, ¿cuál es la forma de hacerlo? Si se considera que no, argumentarlo. El foro permanecerá abierto durante una semana.
- Segunda fase. Una vez cerrado el foro, el alumnado se reunirá en equipos y buscarán en grupo información sobre el tema, preferentemente en fuentes bibliográficas sólidas. El propósito es defender una posición, ya sea a favor o en contra de fomentar el conflicto en las empresas. Si éste se considera necesario, hay que hallar las condiciones bajo las que es aconsejable generarlo, y las estrategias más adecuadas para ello. Si se piensa que hay que limitar todo tipo de conflicto en la empresa, se deben buscar argumentos que lo avalen y proponer estrategias para lograrlo.

Sesión presencial en equipo.

Aproximadamente una semana más tarde, tras haber trabajado en clase los principales contenidos del tema, se llevará a cabo la puesta en común del material hallado entre todos los equipos.

- Primera fase. Los diferentes equipos definirán su posición, a favor o en contra de la potenciación moderada del conflicto en el seno de las organizaciones.
- Segunda fase. Cada equipo defenderá ante los demás la perspectiva adoptada, aportando los argumentos y elementos informativos que hayan recabado para ello. Además, deben exponer los medios oportunos, ya sea para provocar un conflicto moderado, o para prevenir que aparezca, según la aproximación que de defienda.
- Tercera fase. Los equipos tratarán de llegar a una decisión consensuada sobre el tema a debate. A la luz de la discusión, el alumnado tendrá que hacer una reflexión final sobre la conveniencia del conflicto moderado en el trabajo y sobre los medios para potenciarlo.

Subida de información a STVDiVM.

- Fase única. Dado que las conclusiones serán materia de examen, los equipos pueden reelaborar la información en función del debate realizado y subir a STVDiVM sus conclusiones mediante la herramienta “Wiki”, confeccionando así un documento colectivo de estudio al respecto.

TEMA 2. ACTIVIDAD C. IDENTIFICACIÓN DE CARACTERÍSTICAS, ESTRUCTURA Y PROCESO DEL CONFLICTO SOBRE CASOS FICTICIOS

Resumen de la actividad:

El profesor proporcionará a los alumnos varios casos prácticos ficticios, en los que se presenta la descripción de diferentes conflictos laborales. El alumnado debe hacer un análisis de las características, de los elementos estructurales que aparecen en esas situaciones de conflicto y del proceso a través del cual se ha desarrollado, siguiendo los aspectos teóricos al respecto, previamente explicados en clase.

Tipo de actividad:

Realización práctica de casos ficticios en equipo y puesta en común en clase en gran grupo.

Objetivos de la actividad:

- Manejar desde un punto de vista aplicable los conceptos teóricos trabajados en el tema.
- Ser capaces de analizar un conflicto ficticio en términos de su caracterización, su estructura y su proceso.
- Comprender la complejidad que implica trabajar para la gestión de conflictos desde el punto de vista psicosocial.

Competencias:

Competencias generales.

- CG6: Resolución de problemas.
- CG7: Toma de decisiones.
- CG8: Trabajo en equipo.
- CG11: Habilidades en las relaciones interpersonales.

Competencias específicas.

- CE6: Conocimiento de psicología del trabajo y técnicas de negociación.
- CE32: Análisis crítico de las decisiones emanadas de los agentes que participan en las relaciones laborales.
- CE33: Comprender el carácter dinámico y cambiante de las relaciones laborales en el ámbito nacional e internacional.
- CE36: Capacidad para comprender la relación entre procesos sociales y la dinámica de las relaciones laborales.

Desarrollo de la actividad:

Trabajo previo individual (no presencial).

- Fase única. Descargar de STVDiVM el documento que contiene la descripción de tres casos ficticios de conflicto laboral, y leerlos de forma individualizada antes de ir a clase, para tener una idea de la información expuesta en cada uno de ellos.

Sesión presencial en equipo.

- Primera fase. En clase, los alumnos se deben reunir por grupos para ir tomando los casos de uno en uno y, bajo supervisión del profesor, hacer un análisis de los siguientes aspectos.
 - En primer lugar, la caracterización del conflicto, que reunirá información sobre el nivel en que se produce el enfrentamiento (inter o intra, individua, grupal, organizacional), el tipo de conflicto del que se trata (según sus contenidos y sus consecuencias) y cuál es el potencial de conflicto preexistente.
 - En segundo lugar, hay que hacer una descripción de los aspectos estructurales del conflicto: cuáles son las partes en conflicto y sus características; cuáles las predisposiciones conductuales de cada una de ellas; qué presiones sociales proceden de terceras partes que no combaten en el enfrentamiento, pero que se ven afectadas por el mismo; y cuál es la estructura de los incentivos por los que luchan las partes.
 - En tercer y último lugar, tienen que identificar cómo ha sido el proceso de conflicto: las fases por las que ha pasado; en qué etapa se encuentra en el momento actual; cuál fue el desencadenante del conflicto; cómo han sido las conductas de interacción entre las partes, señalando tanto el tipo de acciones llevadas a cabo por los contendientes, como su carácter de escalada (actos hostiles) o desescalada (actos conciliadores) de la tensión conflictiva; y, por último, qué resultados y efectos se han producido en las partes intervinientes y en otras partes que no están en el conflicto, pero se pueden haber visto afectadas por el mismo.
- Segunda fase. Una vez analizados los diferentes casos de conflicto por equipos, se hará una reunión de gran grupo, para la puesta en común de la información trabajada y para la elaboración conjunta de unas conclusiones sobre la caracterización de los conflictos que se presentan en cada uno de los casos ficticios trabajados.

TEMA 2. ACTIVIDAD D. SIMULACIÓN DE CONSULTORÍA: ANÁLISIS DE UN CASO REAL DE CONFLICTO LABORAL

Resumen de la actividad:

La tarea consiste en buscar en prensa (vía Internet o papel) un caso real de conflicto laboral, para analizarlo y exponer en clase sus características y su desarrollo, incluyendo cómo se afrontó (si existió alguna forma de gestión del conflicto), de acuerdo con los conocimientos adquiridos en la asignatura.

Esta tarea, por su complejidad y por la exigencia de ejercitar numerosas competencias, y por el dilatado tiempo de realización que puede conllevar, puede ser considerada como pieza fundamental en la evaluación del alumnado, asignándosele un peso importante en la puntuación final de la asignatura.

Tipo de actividad:

Trabajo por equipos y exposición en clase ante el gran grupo.

Objetivos de la actividad:

- Localizar en prensa escrita (ya sea en papel o digital), toda la información disponible sobre un conflicto laboral que se haya producido en los últimos años en cualquier país, aunque sería preferible que se tratase de una situación reciente ocurrida en una organización española.
- Analizar de forma pormenorizada la situación de conflicto y la gestión que se hizo del mismo, desde los conocimientos obtenidos en esta asignatura, tanto a través de la asistencia a clase, como mediante la lectura de materiales relacionados con la misma.
- Construir una narración de los hechos, un análisis psicosocial de los mismos y una reflexión posterior a modo de resumen, basada en las competencias adquiridas en esta asignatura, para exponerla ante los compañeros.

Competencias:

Competencias generales.

CG8: Trabajo en equipo.

CG11: Habilidades en las relaciones interpersonales.

Competencias específicas.

CE6: Conocimiento de psicología del trabajo y técnicas de negociación.

CE22: Asesoramiento a organizaciones sindicales y empresariales y a sus afiliados.

CE32: Análisis crítico de las decisiones emanadas de los agentes que participan en las relaciones laborales.

CE33: Comprender el carácter dinámico y cambiante de las relaciones laborales en el ámbito nacional e internacional.

CE36: Capacidad para comprender la relación entre procesos sociales y la dinámica de las relaciones laborales.

Desarrollo de la actividad:

Esta práctica se ha de desarrollar mediante una actividad intensiva de trabajo previo en equipo, que permita documentarse sobre un caso real de conflicto laboral, analizarlo y prepararlo, para después elaborar un informe escrito, que será entregado al profesor y expuesto ante el gran grupo en clase.

Trabajo previo en equipo (no presencial).

- Primera fase. El equipo hará un sondeo inicial mediante Internet, en bibliotecas o en hemerotecas, en busca de información general previa sobre diversos conflictos laborales reales, para decidir cuál de ellos será objeto del trabajo. Se pueden elegir conflictos de empresas españolas o de otros países, que sean actuales o lejanos en el tiempo. Aunque siempre será más fácil obtener los datos necesarios para la realización del trabajo si se trata de organizaciones próximas, geográficamente y en el tiempo.
- Segunda fase. Una vez elegido el caso concreto a trabajar, hay que documentarse a fondo sobre el mismo, obteniendo cuanta información sea posible, ya sea en la red, o en fondos bibliográficos o de hemerotecas. El equipo tendrá que recabar todos los datos posibles, examinarlos y contrastarlos a la luz de los contenidos impartidos en las clases teóricas sobre el concepto, características, teorías, etc. del conflicto laboral.
- Tercera fase. Los integrantes del equipo realizarán un breve escrito, que contenga un resumen de las acciones realizadas hasta el momento y un diseño de los pasos que quedan por dar, con especial referencia a los aspectos que se revisarán en la presentación final del trabajo. Este escrito será presentado por el equipo al profesor en una sesión de tutoría. El profesor supervisará el plan y aclarará cuantas dudas tengan los estudiantes al respecto.
- Cuarta fase. Análisis en profundidad de los principales elementos definitorios y características del conflicto laboral elegido. Construcción de un informe en el que se han de hacer constar los siguientes aspectos:
 - En primer lugar, caracterización del conflicto, que reunirá información sobre el nivel en que se produce el enfrentamiento (inter o intra, individua, grupal, organizacional), el tipo de conflicto del que se trata (según sus contenidos y sus consecuencias) y cuál es el potencial de conflicto preexistente.
 - En segundo lugar, hay que hacer una descripción de los aspectos estructurales del conflicto: cuáles son las partes en conflicto y sus características; intereses en conflicto u objetivo perseguido por las partes (metas, principios, necesidades o valores contrapuestos, escasez de

recursos, etc.); cuáles las predisposiciones conductuales de cada una de ellas (posibles problemas previos de fondo que existiesen entre las partes en conflicto: de carácter estructural, personal, de comunicación); qué presiones sociales proceden de terceras partes que no combaten en el enfrentamiento, pero que se ven afectadas por el mismo; y cuál es la estructura de los incentivos por los que luchan las partes.

- En tercer y último lugar, tienen que presentar el conflicto en términos de proceso: cuáles fueron las fases a través de las cuales tuvo lugar; en qué etapa se encuentra en el momento actual; cuál fue el desencadenante del conflicto; cómo han sido las conductas de interacción entre las partes, señalando tanto el tipo de acciones llevadas a cabo por los contendientes, como su carácter de escalada (actos hostiles) o desescalada (actos conciliadores) de la tensión conflictiva; y, por último, qué resultados y efectos se han producido en las partes intervinientes y en otras partes que no están en el conflicto, pero se pueden haber visto afectadas por el mismo.
- Quinta fase. El trabajo se hará llegar al profesor, que puede hacer las indicaciones que considere convenientes para su mejora o corrección, ya sea por escrito o mediante tutoría con el equipo.

Sesión presencial en equipo.

- Fase única. Presentación del trabajo realizado ante los compañeros, por espacio de no más de quince minutos. Se pueden emplear los medios audiovisuales que se consideren convenientes. Tras la exposición, los estudiantes asistentes pueden hacer preguntas y aclarar dudas al respecto. A elección del profesor, y en vista del tiempo disponible, se puede abrir un turno de discusión y debate entre el equipo que ha realizado el trabajo y los compañeros que han asistido a la presentación del trabajo.

Subida de información a STVDiVM.

- Fase única. El trabajo puede ser expuesto en STVDiVM, a disposición de los compañeros, si el profesor y el equipo que lo ha realizado, lo consideran conveniente.

TEMA 3. LAS BASES DEL CONFLICTO

Contenidos teóricos a impartir:

1. Variables psicológicas intervinientes en el conflicto.
2. Factores cognitivos e irracionalidad.
3. Las emociones y el conflicto.
4. El poder como base psicosocial del conflicto.
5. Agresividad en el mundo laboral.

Prácticas, tareas y actividades:

- Algunos condicionantes individuales del conflicto laboral: juegos interactivos.
- Práctica de expresividad de la emoción.
- Identificación de fuentes y tácticas de poder.
- Autoevaluación de diferentes variables psicosociales relacionadas con el conflicto laboral.
- Nociones y datos sobre la violencia en el trabajo.

Resumen de las tareas:

a. Algunos condicionantes individuales del conflicto laboral: juegos interactivos.

Actividad individual a desarrollar en clase de forma práctica e interactiva, tras la explicación teórica.

En esta actividad, después de la exposición por parte del profesor de los conceptos básicos sobre las variables individuales que condicionan el surgimiento y desarrollo de conflictos en el trabajo (percepción, memoria, actitudes, aptitudes, racionalidad frente a irracionalidad, emociones, etc.), se presentarán varios juegos en los que los estudiantes, de forma individual, deben responder a distintas instrucciones proporcionadas a tal efecto. Por último, se mantendrá un debate sobre las características del desencadenamiento de conflictos en el seno de las relaciones de trabajo.

b. Práctica de expresividad de la emoción.

Ejercicios presenciales de autoconocimiento individual de la expresividad de la emoción y puesta a prueba de dicha autoevaluación mediante la confrontación con otros compañeros.

Combinación de ejercicios, desarrollada en parte a partir de Munduate y Medina (2005), consistente en que los alumnos autoevalúen individualmente mediante un cuestionario su propia expresividad de las emociones. A continuación, se les pedirá que, en pequeños grupos, valoren las muestras emocionales de los personajes de un caso práctico. Por último, mediante una charla informal, deben analizar mutuamente, entre ellos mismos, la capacidad para manifestar emociones. El propósito final es que sean conscientes de cómo aprecian la exteriorización de emociones en sí mismos, en personas desconocidas, o entre ellos, en una interacción social común, y cuál es el impacto que puede tener el elemento emocional en situaciones de conflicto y negociación.

c. Identificación de fuentes y tácticas de poder.

Seminario de participación por equipos pequeños, para la realización de casos prácticos y juegos de roles breves.

El profesor proporcionará a los alumnos varios ejemplos y casos breves ficticios, mediante los que los estudiantes deben poner a prueba los conocimientos adquiridos, referidos al poder y su uso en el seno de las organizaciones, como base de los conflictos laborales. El alumnado debe detectar las fuentes de poder presentes en los casos prácticos, ha de poner ejemplos de técnicas y tácticas de uso del poder, y debe interpretar situaciones simuladas, en las que una persona o grupo ejerce el poder sobre otros.

d. Autoevaluación de diferentes variables psicosociales relacionadas con el conflicto laboral.

Actividad individual y clase práctica posterior de puesta en común y autoevaluación.

Autoaplicación de cuestionarios suministrados a tal efecto, con el propósito de medir los propios niveles de orientación al poder, autopercepción de las fuentes de poder más empleadas por ellos, y manifestación de la agresividad, para debatir a continuación las implicaciones que variables como el poder y la agresividad tienen en la generación y evolución de los conflictos sociales y laborales.

e. Nociones y datos sobre la violencia en el trabajo.

Investigación por equipos y envío al profesor de una ficha que reúna la información solicitada, con respecto al tema bajo estudio en esta tarea.

Búsqueda de información sobre el concepto y las características de la violencia en el trabajo, tal como la entienden diferentes autores y organizaciones laborales nacionales y/o internacionales, para responder a una ficha disponible en STVDiVM a tal efecto.

TEMA 3. ACTIVIDAD A. ALGUNOS CONDICIONANTES INDIVIDUALES DEL CONFLICTO LABORAL: JUEGOS INTERACTIVOS

Resumen de la actividad:

En esta actividad, después de la exposición por parte del profesor de los conceptos básicos sobre las variables individuales que condicionan el surgimiento y desarrollo de conflictos en el trabajo (percepción, memoria, actitudes, aptitudes, racionalidad frente a irracionalidad, emociones, etc.), se presentarán varios juegos en los que los estudiantes, de forma individual, deben responder a distintas instrucciones proporcionadas a tal efecto. Por último, se mantendrá un debate sobre las características del desencadenamiento de conflictos en el seno de las relaciones de trabajo.

Tipo de actividad:

Actividad individual a desarrollar en clase de forma práctica e interactiva, tras la explicación teórica.

Objetivos de la actividad:

- Conocer algunos de los mecanismos y de las variables psicológicas individuales que están detrás del desencadenamiento y desarrollo de los conflictos entre personas, en especial los relacionados con la percepción, actitudes, memoria, emoción, o racionalidad e irracionalidad.
- Experimentar en primera persona el funcionamiento de las mencionadas variables.
- Debatar sobre el peso que tienen ciertos procesos psicológicos individuales en el desencadenamiento de conflictos, y sobre la forma de mantener bajo control aquellos parámetros que permitan regular o aminorar los mismos.

Competencias:

Competencias generales.

CG6: Resolución de problemas.

CG7: Toma de decisiones.

CG8: Trabajo en equipo.

CG11: Habilidades en las relaciones interpersonales.

Competencias específicas.

CE6: Conocimiento de psicología del trabajo y técnicas de negociación.

CE32: Análisis crítico de las decisiones emanadas de los agentes que participan en las relaciones laborales.

CE33: Comprender el carácter dinámico y cambiante de las relaciones laborales en el ámbito nacional e internacional.

CE36: Capacidad para comprender la relación entre procesos sociales y la dinámica de las relaciones laborales.

Desarrollo de la actividad:

Actividad a desarrollar en su totalidad en clase, a veces de forma individual, en ocasiones de manera participativa, a través de la interacción con otros compañeros y con el profesor.

Sesión presencial en equipo.

- Primera fase. Según se va haciendo la explicación teórica de las variables psicológicas de carácter individual que intervienen en la generación y mantenimiento de los conflictos y enfrentamientos, el profesor irá proponiendo diferentes juegos y actividades en los que los estudiantes tendrán que participar, ya sea de forma individual, o bien en parejas o en grupo. Para la explicación del peso de la percepción en la interpretación errónea de la realidad y en el desarrollo de estereotipos, de la influencia de las actitudes en la aparición de prejuicios, de los problemas de memoria o el impacto de la irracionalidad en las relaciones cotidianas (todo lo cual conduce con frecuencia a enfrentamientos y disputas), se puede recurrir a alguna de las siguientes actividades, dependiendo del tiempo disponible:
 - Fallos perceptivos e interpretación errónea de la realidad. El profesor expone con ejemplos, y auxiliado por medios audiovisuales (proyección de ilusiones ópticas), los principales errores perceptivos que se pueden cometer en la valoración de otras personas, tales como el efecto de halo, efecto de contraste, parcialidad constante, tendencia a la media, primacía y recencia, Pigmalión o profecía autocumplida, estereotipos y atribución. A continuación, expondrá ejemplos en los que los alumnos deben identificar y comentar cada uno de los errores y cómo estos podrían desencadenar enfrentamientos entre personas y/o grupos.
 - Prejuicio y discriminación. Tras la exposición sobre las actitudes y la forma en que se generan los prejuicios, el docente mostrará diferentes ejemplos en los que el alumnado debe identificar la clase concreta de prejuicio que subyace, comentando cómo pueden influir en el desencadenamiento de conflictos y enfrentamientos.
 - Ejercicio de aptitud memorística cotidiana. A través de preguntas sobre el recuerdo de elementos y hechos habituales que los estudiantes afrontan a diario, ya sea en su vida cotidiana, o en el ámbito académico, se demuestra la fragilidad de la memoria y cómo ésta puede conducir a graves errores de interpretación de la realidad, que a la postre pueden inducir, bajo determinadas circunstancias, disensiones y desacuerdos entre las personas. Esto puede llevar fácilmente al desencadenamiento de disputas y conflictos.

- o Subasta de un billete de 20 euros y escalada del compromiso. Se trata de reproducir en clase el experimento clásico de Shubik (1971), en el que el profesor subasta entre los estudiantes que lo deseen un billete de 20 euros, bajo unas condiciones especiales de juego. Estas reglas establecen un contexto en el que, cuanto más se empeñen los participantes en pujar, se ven cada vez más comprometidos a seguirlo haciendo, llegando los dos últimos (en la mayoría de las ocasiones) a ofrecer por el billete una cantidad superior al valor real del mismo. A través de esta actividad se ejemplifica uno de los mecanismos de irracionalidad humana comunes en las situaciones de conflicto de intereses y negociación: la intensificación o escalada del compromiso.
- o Aplicación de heurísticos cognitivos e irracionalidad. Para mostrar la facilidad con que las personas pueden llegar a situaciones irracionales, que potencien la aparición de desavenencias individuales o en grupo, se pueden emplear algunos de los muchos juegos que diferentes autores han diseñado a tal efecto (Tversky y Kahneman, 1974). Mediante la respuesta a los mismos, se irá ejemplificando la influencia de las normas de representatividad, de disponibilidad y de anclaje y ajuste, y su relevancia para la toma de decisiones en situaciones de conflicto y negociación.
- Segunda fase. Tras los diferentes ejercicios, se puede abrir un turno de discusión y debate en que el alumnado trate de llegar a una conclusión final sobre la relevancia, componentes y complejidad de las variables psicológicas que influyen en el desencadenamiento de conflictos.

TEMA 3. ACTIVIDAD B. PRÁCTICA DE EXPRESIVIDAD DE LA EMOCIÓN

Resumen de la actividad:

Combinación de ejercicios, desarrollada en parte a partir de Munduate y Medina (2005), consistente en que los alumnos autoevalúen individualmente mediante un cuestionario su propia expresividad de las emociones. A continuación, se les pedirá que, en pequeños grupos, valoren las muestras emocionales de los personajes de un caso práctico. Por último, mediante una charla informal, deben analizar mutuamente, entre ellos mismos, la capacidad para manifestar emociones. El propósito final es que sean conscientes de cómo aprecian la exteriorización de emociones en sí mismos, en personas desconocidas, o entre ellos, en una interacción social común, y cuál es el impacto que puede tener el elemento emocional en situaciones de conflicto y negociación.

Tipo de actividad:

Ejercicios presenciales de autoconocimiento individual de la expresividad de la emoción y puesta a prueba de dicha autoevaluación mediante la confrontación con otros compañeros.

Objetivos de la actividad:

- Conocer cómo influyen las emociones en la conducta de los individuos.
- Aprender cuál puede ser el peso de las emociones en el desarrollo y control de los conflictos interpersonales.
- Experimentar personalmente con el autoconocimiento de la expresión de las propias emociones, y su impacto en posibles situaciones conflictivas.
- Confrontar con otros compañeros la propia expresión de las emociones, para comprobar si es percibida por ellos tal como uno mismo la aprecia, habilidad ésta importante para el control de situaciones conflictivas.

Competencias:

Competencias generales.

CG8: Trabajo en equipo.

CG11: Habilidades en las relaciones interpersonales.

Competencias específicas.

CE6: Conocimiento de psicología del trabajo y técnicas de negociación.

CE21: Capacidad para realizar funciones de representación y negociación en diferentes ámbitos de las relaciones laborales.

CE33: Comprender el carácter dinámico y cambiante de las relaciones laborales en el ámbito nacional e internacional.

CE36: Capacidad para comprender la relación entre procesos sociales y la dinámica de las relaciones laborales.

Desarrollo de la actividad:

Esta actividad se desarrolla en varias etapas, todas presenciales en clase, en las que los alumnos deben trabajar primero individualmente, para después interactuar en pequeños grupos, de no más de cuatro personas.

Trabajo individual presencial previo (en clase).

- Fase única. En primer lugar, los estudiantes se autoadministrarán el cuestionario de Gross y John (1995), para valorar su propia expresividad emocional. El profesor les dará la clave de corrección, para que calculen su puntuación y comprueben qué percepción tienen de sí mismos a la hora de valorar su nivel de expresión de las emociones.

Trabajo presencial en pequeños grupos (unas cuatro personas).

- Primera fase. Tras presentar un caso práctico por escrito, en el que se narra una escena común entre dos personas, en que una de ellas se ve sometida a una sucesión de estímulos emocionales fuertes, el alumnado debe reunirse en pequeños grupos para identificar las emociones que han aparecido en dicho caso. De esta forma, se pone a prueba la capacidad para identificar emociones en otros individuos.
- Segunda fase. A continuación, dentro de cada pequeño grupo, hablarán durante unos minutos sobre experiencias y vivencias propias de contenido emocional. Tras esto, cada estudiante valorará la capacidad de expresión emocional que sus compañeros han mostrado durante la charla. Por último, pondrán en común dentro del pequeño grupo, su propia autoevaluación (hecha mediante el cuestionario) y la forma en que los demás les han valorado, para comprobar si hay coincidencia entre el “cómo me veo” y “cómo me ven los demás”, en cuanto a destreza para mostrar emociones.

Puesta en común en gran grupo.

- Fase única. Por último, se pondrán en común los resultados obtenidos, tanto en la identificación de las emociones en el caso práctico, como en la charla sobre emociones propias, con el objetivo de llevar a cabo un debate de conclusión sobre la influencia de las emociones en el conflicto y la negociación.

TEMA 3. ACTIVIDAD C. IDENTIFICACIÓN DE FUENTES Y TÁCTICAS DE PODER

Resumen de la actividad:

El profesor proporcionará a los alumnos varios ejemplos y casos breves ficticios, mediante los que los estudiantes deben poner a prueba los conocimientos adquiridos, referidos al poder y su uso en el seno de las organizaciones, como base de los conflictos laborales. El alumnado debe detectar las fuentes de poder presentes en los casos prácticos, ha de poner ejemplos de técnicas y tácticas de uso del poder, y debe interpretar situaciones simuladas, en las que una persona o grupo ejerce el poder sobre otros.

Tipo de actividad:

Seminario de participación por equipos pequeños, para la realización de casos prácticos y juegos de roles breves.

Objetivos de la actividad:

- Comprender que el poder es una de las bases fundamentales del desarrollo de los conflictos.
- Conocer las fuentes de las que emana el poder, en cualquier situación en general, y específicamente en las relaciones laborales.
- Ser capaces de detectar la táctica de poder empleada en diferentes situaciones laborales.

Competencias:

Competencias generales.

CG6: Resolución de problemas.

CG7: Toma de decisiones.

CG8: Trabajo en equipo.

CG11: Habilidades en las relaciones interpersonales.

Competencias específicas.

CE6: Conocimiento de psicología del trabajo y técnicas de negociación.

CE32: Análisis crítico de las decisiones emanadas de los agentes que participan en las relaciones laborales.

CE33: Comprender el carácter dinámico y cambiante de las relaciones laborales en el ámbito nacional e internacional.

CE36: Capacidad para comprender la relación entre procesos sociales y la dinámica de las relaciones laborales.

Desarrollo de la actividad:

Sesión presencial realizada en pequeños equipos.

Aproximadamente una semana más tarde, tras haber trabajado en clase los principales contenidos del tema, se llevará a cabo la puesta en común del material hallado entre todos los equipos.

- Primera fase. Tras la explicación del profesor del concepto y características del poder, de sus fuentes y tácticas, y de su importancia en el desencadenamiento y evolución de conflictos de trabajo, se proporcionará a los estudiantes varios ejemplos ficticios, en los que se presenta la descripción de situaciones laborales en las que se utilizan diferentes fuentes de poder. El alumnado debe detectar qué fuentes concretas se utilizan en cada caso.
- Segunda fase. A continuación, se pedirá a los alumnos varios ejemplos ficticios, en los que se muestre el uso adecuado de las tácticas de poder, tanto en situaciones de relación interpersonal general, como en casos de empresa.
- Tercera fase. Como ampliación del ejercicio, se puede pedir a los estudiantes que por equipos y durante unos minutos, generen breves juegos de roles dialogados, en los que al menos dos personas se vean implicadas en una situación laboral en la que se observe claramente el uso de una táctica de poder concreta. Se solicitará a los miembros del equipo que interpreten la escena ante los compañeros, que deben analizar cuál es la táctica implícita en la representación que acaban de presenciar.

TEMA 3. ACTIVIDAD D. AUTOEVALUACIÓN DE DIFERENTES VARIABLES PSICOSOCIALES RELACIONADAS CON EL CONFLICTO LABORAL

Resumen de la actividad:

Autoaplicación de cuestionarios suministrados a tal efecto, con el propósito de medir los propios niveles de orientación al poder, autopercepción de las fuentes de poder más empleadas por ellos, y manifestación de la agresividad, para debatir a continuación las implicaciones que variables como el poder y la agresividad tienen en la generación y evolución de los conflictos sociales y laborales.

Tipo de actividad:

Actividad individual y clase práctica posterior de puesta en común y autoevaluación.

Objetivos de la actividad:

- Lograr un conocimiento aceptable de dos de las variables psicosociales que determinan la aparición y desarrollo de conflictos entre personas y grupos: poder y agresividad.
- Conocer algunas técnicas y medios de evaluación del poder y la agresividad, como bases del conflicto.
- Apreciar de forma básica los propios niveles de orientación al poder y de agresividad, reflexionando sobre la mejor forma de mantener sus efectos bajo control en situaciones de conflicto.

Competencias:

Competencias generales.

CG6: Resolución de problemas.

CG11: Habilidades en las relaciones interpersonales.

Competencias específicas.

CE6: Conocimiento de psicología del trabajo y técnicas de negociación.

CE33: Comprender el carácter dinámico y cambiante de las relaciones laborales en el ámbito nacional e internacional.

CE36: Capacidad para comprender la relación entre procesos sociales y la dinámica de las relaciones laborales.

Desarrollo de la actividad:

Actividad a desarrollar mediante el trabajo individual no presencial de los estudiantes, en que se autoaplicarán los cuestionarios y remitirán sus resultados al

profesor. Éste reunirá y resumirá los datos disponibles y los presentará ante el gran grupo para su debate y discusión.

Trabajo previo individual (no presencial).

- Primera fase. Unos días antes de la sesión presencial, y dentro de un plazo de días establecido por el profesor, el alumnado responderá de forma individual a los siguientes cuestionarios disponibles en STVDiVM, tanto en formato electrónico como en Pdf.
 - Escala de Orientación al Poder de Christie y Geis (1970), que refleja los niveles de maquiavelismo de las personas que lo responden.
 - Perfil de Percepción de Poder de Hersey y Natemeyer (1979), mediante el cual se analizan las fuentes de poder que utilizan habitualmente las personas.
 - *Aggressivity Questionnaire* de Buss y Perry (1992), que refleja las formas en que las personas manifiestan habitualmente sus tendencias agresivas.
- Segunda fase. El profesor reunirá los datos logrados mediante los cuestionarios electrónicos de STVDiVM, hará los cálculos oportunos y obtendrá los resultados grupales conseguidos por los estudiantes para cada uno de ellos.
- Se pedirá que el día de la puesta en común en clase, los estudiantes lleven cada uno sus cuestionarios respondidos en papel, sobre los documentos Pdf suministrados mediante la plataforma.

Sesión presencial en gran grupo.

Días después, tras haber trabajado en clase los principales contenidos del tema, se llevará a cabo la puesta en común de los resultados hallados entre los integrantes de la clase.

- Primera fase. El profesor presentará de palabra y gráficamente los resultados colectivos de la aplicación de los cuestionarios.
- Segunda fase. Además, se suministra a los estudiantes la clave para que, sobre la marcha y en ese momento, hallen las propias puntuaciones de los cuestionarios que han respondido y han llevado a clase en papel.
- Tercera fase. Se abre un turno de debate sobre si las puntuaciones representan realmente la autopercepción que tienen los alumnos sobre su propia orientación al poder, sobre las fuentes de poder que emplean habitualmente y sobre la expresividad de su agresividad.

TEMA 3. ACTIVIDAD E. NOCIONES Y DATOS SOBRE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Resumen de la actividad:

Búsqueda de información sobre el concepto y las características de la violencia en el trabajo, tal como la entienden diferentes autores y organizaciones laborales nacionales y/o internacionales, para responder a una ficha disponible en STVDiVM a tal efecto.

Tipo de actividad:

Investigación por equipos y envío al profesor de una ficha que reúna la información solicitada, con respecto al tema bajo estudio en esta tarea.

Objetivos de la actividad:

- Buscar en grupo información contrastada sobre el concepto y tipología de la violencia en el lugar de trabajo.
- Descubrir mediante estadísticas reales la incidencia de la violencia en el entorno laboral.
- Conocer algunas de las formas mediante las que las empresas tratan de prevenir e intervenir en los casos de violencia en el trabajo.
- Reflexionar en equipo sobre el tema propuesto y plasmar los resultados por escrito de forma coherente y escueta.

Competencias:

Competencias generales.

CG6: Resolución de problemas.

CG7: Toma de decisiones.

CG8: Trabajo en equipo.

CG11: Habilidades en las relaciones interpersonales.

Competencias específicas.

CE6: Conocimiento de psicología del trabajo y técnicas de negociación.

CE32: Análisis crítico de las decisiones emanadas de los agentes que participan en las relaciones laborales.

CE33: Comprender el carácter dinámico y cambiante de las relaciones laborales en el ámbito nacional e internacional.

CE36: Capacidad para comprender la relación entre procesos sociales y la dinámica de las relaciones laborales.

Desarrollo de la actividad:

Trabajo por equipos (no presencial).

- Primera fase. Descargar de STVDiVM la ficha en la que aparecen las cuestiones que se deben investigar y responder, referidas a la violencia en el trabajo. Éstas son las siguientes:
 - Definición de violencia en el trabajo. Ésta ha de ser de un autor o institución de prestigio reconocido.
 - Epidemiología de la violencia en el trabajo: algunos datos estadísticos de violencia laboral en España y Europa. Las fuentes deben ser fiables y conocidas.
 - Tipología de la violencia en el trabajo. Enumerar y describir brevemente los diferentes tipos y clases de violencia laboral que haya identificado algún experto en la materia, o alguna institución de prestigio.
 - Algunos actos violentos en el trabajo. Exponer ejemplos de conductas violentas que suelen llevar a cabo miembros de empresas y organizaciones.
 - Prevención e intervención en violencia en el trabajo. Detallar algunas medidas para evitar las acciones violentas en el entorno laboral, o para corregir sus efectos, una vez se han producido. Las fuentes han de ser autores expertos en la materia, instituciones de relevancia o empresas que hayan aplicado esas medidas en la realidad diaria.
 - Comentario de equipo sobre la relación entre la violencia en el trabajo y el conflicto laboral. Se trata de hacer una reflexión conjunta entre los integrantes del equipo y escribir un breve ensayo que relacione la violencia laboral con el conflicto, desde los conocimientos obtenidos a lo largo del tema y de la asignatura.
 - Todos los datos deben ser de fuentes fiables y deben estar referenciados bibliográficamente de manera adecuada.
- Segunda fase. Los miembros del equipo deben investigar, recurriendo a fuentes fiables, tanto de Internet, como en bibliografía especializada, para lograr la información requerida.
- Tercera fase. Una vez hallados, analizados y debatidos los datos que se solicitan, se cumplimentará la ficha, que deberá ser remitida al profesor mediante STVDiVM para su valoración.

TEMA 4. EL AFRONTAMIENTO DEL CONFLICTO

Contenidos teóricos a impartir:

1. ¿Qué es la gestión o afrontamiento del conflicto?
2. Estilos de gestión del conflicto.
3. Procedimientos más habituales de gestión del conflicto.

Prácticas, tareas y actividades:

- Ejercicio de caracterización e identificación de estilos de gestión del conflicto.
- Autoevaluación y *role playing* para la identificación del propio estilo de gestión del conflicto.
- Análisis de los estilos de afrontamiento del conflicto por equipos.

Resumen de las tareas:

- a. *Ejercicio de caracterización e identificación de estilos de gestión del conflicto.*

Trabajo previo no presencial e individualizado por parte del alumnado, seguido de realización de casos prácticos breves en equipo.

En esta actividad, los estudiantes deben buscar por su cuenta información sobre la definición y caracterización de cada uno de los estilos de afrontamiento del conflicto definidos por las teorías clásicas (dominación, colaboración, evitación, acomodación y compromiso), así sobre en qué momentos y situaciones es más conveniente emplear uno u otro estilo. A continuación, pondrán la información hallada en común y la aplicarán mediante la resolución de casos breves al respecto aportados por el profesor.

- b. *Autoevaluación y role playing para la identificación del propio estilo de gestión del conflicto.*

Autoaplicación de un cuestionario de análisis de estilos de gestión del conflicto y puesta a prueba de esos estilos en juegos de *role playing*.

Los estudiantes responderán un cuestionario de evaluación de los propios estilos de afrontamiento del conflicto para, a continuación, realizar juegos interactivos de desempeño de papeles, en los que se verán implicados en un conflicto laboral simulado. El propósito de la actividad es que observen por sí mismos y con ayuda de sus compañeros, qué clase de orientación de afrontamiento emplean durante el *role playing*, y si éste coincide con los resultados ofrecidos por el cuestionario.

- c. *Análisis de los estilos de afrontamiento del conflicto por equipos.*

Autoanálisis por equipos sobre la supuesta capacidad del grupo para gestionar conflictos.

Autoaplicación de una escala de evaluación de la gestión del conflicto, para después reflejar los resultados en una gráfica y hacer un análisis de la capacidad de los integrantes del equipo para afrontar situaciones conflictivas.

TEMA 4. ACTIVIDAD A. EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE ESTILOS DE GESTIÓN DEL CONFLICTO

Resumen de la actividad:

En esta actividad, los estudiantes deben buscar por su cuenta información sobre la definición y caracterización de cada uno de los estilos de afrontamiento del conflicto definidos por las teorías clásicas (dominación, colaboración, evitación, acomodación y compromiso), así sobre en qué momentos y situaciones es más conveniente emplear uno u otro estilo. A continuación, pondrán la información hallada en común y la aplicarán mediante la resolución de casos breves al respecto aportados por el profesor.

Tipo de actividad:

Trabajo previo no presencial e individualizado por parte del alumnado, seguido de realización de casos prácticos breves en equipo.

Objetivos de la actividad:

- Conocer con detalle las características y momentos de aplicación de cada uno de los estilos de gestión del conflicto definidos por las teorías clásicas al respecto.
- Ser capaces de identificar en qué situaciones de conflicto es más recomendable emplear unas estrategias u otras de afrontamiento.
- Acostumbrarse a la búsqueda de información compleja sobre la materia de estudio, recurriendo para ello a fuentes diversas y contrastadas.

Competencias:

Competencias generales.

- CG6: Resolución de problemas.
- CG7: Toma de decisiones.
- CG8: Trabajo en equipo.
- CG11: Habilidades en las relaciones interpersonales.

Competencias específicas.

- CE6: Conocimiento de psicología del trabajo y técnicas de negociación.
- CE21: Capacidad para realizar funciones de representación y negociación en diferentes ámbitos de las relaciones laborales.
- CE32: Análisis crítico de las decisiones emanadas de los agentes que participan en las relaciones laborales.
- CE33: Comprender el carácter dinámico y cambiante de las relaciones laborales en el ámbito nacional e internacional.

CE36: Capacidad para comprender la relación entre procesos sociales y la dinámica de las relaciones laborales.

Desarrollo de la actividad:

Esta actividad se desarrolla en dos etapas, la primera individual no presencial, de preparación para la segunda, que consiste en la realización de casos por equipos en clase.

Trabajo previo individual (no presencial).

- Primera fase. Tras la enumeración y una breve descripción por parte del profesor de los distintos estilos de gestión del conflicto (dominio, colaboración, evitación, acomodación y compromiso), y con una orientación superficial sobre algunas fuentes documentales de información, el alumnado tomará una ficha de STVDiVM que le irá guiando sobre los datos que se debe recabar para cumplimentarla. En ella se pide la definición, características, usos más comunes y ejemplos de cada uno de los estilos u orientaciones de afrontamiento del conflicto.
- Segunda fase. Los estudiantes deben consultar por su cuenta las fuentes señaladas y otras similares, para responder las preguntas realizadas. Ese material ha de estar disponible para examen. Uno de los propósitos de esta actividad es que el alumnado se acostumbre a la búsqueda constructiva de información de manera autónoma.

Sesión presencial en equipo.

Aproximadamente una semana más tarde, tras haber cumplimentado la ficha de forma individual, se llevará a cabo la puesta en común del material hallado entre todos.

- Primera fase. Bajo la supervisión del profesor, y en gran grupo, los estudiantes pondrán en común la información reunida previamente de manera individual.
- Segunda fase. El profesor proporcionará a los alumnos varios ejemplos ficticios, en los que se presenta la descripción de situaciones de conflicto en las que sus protagonistas emplean diferentes estilos de afrontamiento. El alumnado debe detectar qué estilos concretos se utilizan en cada caso, debatir sobre ello.

Subida de información a STVDiVM.

- Fase única. Como último paso, se puede potenciar que los propios estudiantes construyan unos apuntes de forma colaborativa mediante la herramienta “Wiki” de STVDiVM. En ellos, pueden reflejar una definición y caracterización consensuada de cada uno de los estilos de gestión del conflicto, para tener esa información disponible para su estudio de cara al examen.

TEMA 4. ACTIVIDAD B. AUTOEVALUACIÓN Y ROLE PLAYING PARA LA IDENTIFICACIÓN DEL PROPIO ESTILO DE GESTIÓN DEL CONFLICTO

Resumen de la actividad:

Los estudiantes responderán un cuestionario de evaluación de los propios estilos de afrontamiento del conflicto para, a continuación, realizar juegos interactivos de desempeño de papeles, en los que se verán implicados en un conflicto laboral simulado. El propósito de la actividad es que observen por sí mismos y con ayuda de sus compañeros, qué clase de orientación de afrontamiento emplean durante el *role playing*, y si éste coincide con los resultados ofrecidos por el cuestionario.

Tipo de actividad:

Autoaplicación de un cuestionario de análisis de estilos de gestión del conflicto y puesta a prueba de esos estilos en juegos de *role playing*.

Objetivos de la actividad:

- Anclar el conocimiento de las características de los diferentes estilos de afrontamiento del conflicto, aprendidos mediante las explicaciones en clase, las lecturas pertinentes y el “Ejercicio de caracterización e identificación de estilos de gestión del conflicto” anteriormente realizado.
- Someterse a un autoanálisis de las formas de gestión del conflicto que cada alumno adopta en su vida diaria.
- Experimentar en primera persona la influencia de las formas aprendidas para enfrentarse a los conflictos.

Competencias:

Competencias generales.

CG6: Resolución de problemas.

CG7: Toma de decisiones.

CG11: Habilidades en las relaciones interpersonales.

Competencias específicas.

CE6: Conocimiento de psicología del trabajo y técnicas de negociación.

CE21: Capacidad para realizar funciones de representación y negociación en diferentes ámbitos de las relaciones laborales.

CE22: Asesoramiento a organizaciones sindicales y empresariales y a sus afiliados.

- CE32: Análisis crítico de las decisiones emanadas de los agentes que participan en las relaciones laborales.
- CE33: Comprender el carácter dinámico y cambiante de las relaciones laborales en el ámbito nacional e internacional.
- CE36: Capacidad para comprender la relación entre procesos sociales y la dinámica de las relaciones laborales.

Desarrollo de la actividad:

Esta actividad se desarrolla en dos etapas, la primera individual no presencial, y la segunda de *role playing* en clase, en pequeños grupos.

Trabajo previo individual (no presencial).

- Primera fase. Los alumnos deben obtener de STVDiVM el cuestionario ROCI II, o *Rahim Organizational Conflict Inventory* (Rahim, 1985), que el profesor habrá dispuesto a tal efecto.
- Segunda fase. Los estudiantes responderán individualmente y por su cuenta dicho cuestionario, que evalúa la orientación principal y secundaria de las personas a la hora de enfrentarse a situaciones conflictivas. Es decir, ofrece resultados sobre el estilo hacia el que más tiende el respondiente, de entre el dominante, el colaborador, el evitativo, el acomodaticio o el de compromiso. Los alumnos no dispondrán en ese momento de la clave de corrección del cuestionario, ya que éste no se debe corregir hasta el final de la siguiente parte del ejercicio. Simplemente, deben llevar el instrumento debidamente cumplimentado a clase, para continuar con la práctica.

Sesión presencial en pequeños grupos.

- Primera fase. El profesor presentará el inicio de un caso en el que dos personas mantienen una discusión de trabajo. El caso se titula “La asignación de trabajo mensual en el equipo de auditores”, y ha sido extraído y modificado a partir de uno clásico de Kreitner y Kinicki (1996).
- Segunda fase. El alumnado se reunirá por parejas y, durante no más de diez minutos, representará la escena, actuando tal y como ellos concluirían la disputa. No es necesario que la discusión se reduzca a dos personas interactuando. Se pueden hacer modificaciones en las que, en vez de tratarse de un mando y un empleado, sean varios los jefes y/o los trabajadores. También se pueden emplear observadores, que simplemente asisten a la interacción, y toman nota de los estilos que aprecian que muestran las personas que adoptan los papeles del *role playing*.
- Tercera fase. Tras terminar la interpretación, los estudiantes reflexionarán sobre el estilo de gestión de conflicto que ha adoptado cada uno. Pueden hacerlo entre las dos (o más personas) que han asumido los papeles o, si había observadores, con ayuda de estos.

- Cuarta fase. El paso siguiente será corregir el cuestionario previamente respondido de forma individual. El profesor suministrará la clave de corrección, de forma que cada persona pueda obtener sus propias puntuaciones, y así comprobar si el estilo principal de cada sujeto (de acuerdo con la escala) coincide con el que ha mostrado durante el enfrentamiento simulado mediante el *role playing*.
- Quinta fase. Por último, los resultados, reflexiones y conclusiones de cada pareja o pequeño equipo se pueden debatir en gran grupo entre toda la clase.

TEMA 4. ACTIVIDAD C. ANÁLISIS DE LOS ESTILOS DE AFRONTAMIENTO DEL CONFLICTO POR EQUIPOS

Resumen de la actividad:

Autoaplicación de una escala de evaluación de la gestión del conflicto, para después reflejar los resultados en una gráfica y hacer un análisis de la capacidad de los integrantes del equipo para afrontar situaciones conflictivas.

Tipo de actividad:

Autoanálisis por equipos sobre la supuesta capacidad del grupo para gestionar conflictos.

Objetivos de la actividad:

- Aprender a hacer un análisis superficial de los estilos de afrontamiento del conflicto mediante la aplicación de cuestionarios.
- Valorar la propia aptitud como equipo para afrontar situaciones conflictivas.
- Reflexionar en equipo sobre el tema propuesto y plasmar los resultados por escrito de forma coherente y escueta.

Competencias:

Competencias generales.

- CG6: Resolución de problemas.
- CG7: Toma de decisiones.
- CG8: Trabajo en equipo.
- CG11: Habilidades en las relaciones interpersonales.

Competencias específicas.

- CE6: Conocimiento de psicología del trabajo y técnicas de negociación.
- CE21: Capacidad para realizar funciones de representación y negociación en diferentes ámbitos de las relaciones laborales.
- CE22: Asesoramiento a organizaciones sindicales y empresariales y a sus afiliados.
- CE33: Comprender el carácter dinámico y cambiante de las relaciones laborales en el ámbito nacional e internacional.
- CE36: Capacidad para comprender la relación entre procesos sociales y la dinámica de las relaciones laborales.

Desarrollo de la actividad:

Trabajo por equipos (no presencial).

- Primera fase. Descargar de STVDiVM el cuestionario ROCI II, o *Rahim Organizational Conflict Inventory* (Rahim, 1985), que el profesor habrá dispuesto a tal efecto.
- Segunda fase. Todos los alumnos del equipo responderán el cuestionario y aplicarán la clave de corrección (que estará disponible en la plataforma), para hallar los resultados individuales de cada uno.
- Tercera fase. Descargar de STVDiVM la ficha en la que aparecen las cuestiones que se deben investigar y responder, referidas a la aplicación del ROCI II. No hay que identificar a las personas concretas. Se utilizarán los apelativos “Sujeto 1”, “Sujeto 2”, “Sujeto 3”, etc. Las cuestiones a contestar son las siguientes:
 - Media y desviación típica obtenidas por cada sujeto en cada subescala del cuestionario.
 - Gráficas realizadas con Excel, en las que se representen los resultados de los integrantes del equipo, tanto la media de los mismos como la comparativa entre ellos, uno a uno. Es decir, en ellas se tienen que apreciar las diferencias entre los sujetos.
 - Un comentario a modo de ensayo breve sobre la capacidad del equipo, ya sea colectivamente, individuo a individuo, o de las dos formas, para manejarse en situaciones conflictivas. Se trata de reflexionar sobre cuáles son los estilos más elevados presentes en el equipo y cuáles no aparecen; si los miembros del grupo coinciden en estilos principales, o bien, entre todos los sujetos cubren todos los estilos; y sobre las situaciones de conflicto en las que este equipo podría ser más eficaz y en cuáles menos.
- Cuarta fase. Una vez respondidas las preguntas que figuran en la ficha, hay que enviarla al profesor mediante STVDiVM para su valoración.

TEMA 5. LA NEGOCIACIÓN DE CONFLICTOS

Contenidos teóricos a impartir:

1. El concepto de negociación.
2. Tipos de negociación.
3. Negociación distributiva e integrativa.
4. El proceso de negociación.
5. Técnicas de negociación.
6. El afrontamiento de los conflictos individuales.

Prácticas, tareas y actividades:

- Identificación de los componentes de distintas definiciones de negociación.
- Ejercicios elementales de negociación: dimensiones distributiva e integradora.
- Simulación de consultoría: análisis de un caso real de negociación laboral.
- Análisis de un caso histórico de conflicto – negociación laboral.

Resumen de las tareas:

- a. *Identificación de los componentes de distintas definiciones de negociación.*

Seminario de participación individual.

En este seminario, el profesor mostrará distintas características que aparecen en las definiciones de negociación, y a continuación solicitará al alumnado que clasifique una veintena de definiciones en función de las características que presentan.

- b. *Ejercicios elementales de negociación: dimensiones distributiva e integradora.*

Juegos de interacción negociadora por parejas y por grupos.

Tras la explicación por parte del profesor de las diferencias entre los conceptos y mecánica de la negociación distributiva e integradora, los estudiantes deben enfrentarse entre sí, en unos juegos por parejas, y en otros por grupos, para negociar distintos elementos, bienes y productos. El propósito de esta actividad es que el alumnado detecte primero, y aprenda a utilizar después, las principales características de los métodos de negociación distributivos e integradores, diferenciando con toda claridad entre unos y otros.

- c. *Simulación de consultoría: análisis de un caso real de negociación laboral.*

Trabajo por equipos y exposición en clase ante el gran grupo.

La tarea consiste en buscar en prensa (vía Internet o papel) un caso real de negociación en el ámbito laboral, ya se trate de la dirigida a resolver un conflicto concreto, o una para el logro de un propósito en el que no hay un enfrentamiento previo claro, como sería el caso de la negociación de un convenio colectivo. El propósito de esta actividad es analizar al detalle el proceso negociador y exponer en clase sus características y su desarrollo, de acuerdo con los conocimientos adquiridos en la asignatura.

Esta tarea, por su complejidad y por la exigencia de ejercitar numerosas competencias, y por el dilatado tiempo de realización que puede conllevar, puede ser considerada como pieza fundamental en la evaluación del alumnado, asignándosele un peso importante en la puntuación final de la asignatura.

d. Análisis de un caso histórico de conflicto – negociación laboral.

Trabajo por equipos y exposición en clase ante el gran grupo.

En esta actividad se pide a los alumnos que investiguen situaciones de conflicto y negociación referidas al ámbito del trabajo, que se hayan producido en el pasado histórico reciente o lejano, para exponer ante los compañeros cuáles fueron sus desencadenantes, sus características y su desarrollo, así como el medio que emplearon los implicados para darle una salida, y cuáles fueron las consecuencias finales de toda esa interacción. Dado que se trata de hechos que sucedieron en una sociedad y momento históricos concretos, la contextualización socioeconómica y política de la época son fundamentales.

Esta tarea, por su complejidad y por la exigencia de ejercitar numerosas competencias, y por el dilatado tiempo de realización que puede conllevar, puede ser considerada como pieza fundamental en la evaluación del alumnado, asignándosele un peso importante en la puntuación final de la asignatura.

TEMA 5. ACTIVIDAD A. IDENTIFICACIÓN DE LOS COMPONENTES DE DISTINTAS DEFINICIONES DE NEGOCIACIÓN

Resumen de la actividad:

En este seminario, el profesor mostrará distintas características que aparecen en las definiciones de negociación, y a continuación solicitará al alumnado que clasifique una veintena de definiciones en función de las características que presentan.

Tipo de actividad:

Seminario de participación individual.

Objetivos de la actividad:

- Conocer las diferencias en la conceptualización de la negociación, que dan lugar a corrientes teóricas divergentes en la definición de la misma.
- Aprender a identificar algunas de las características fundamentales de las situaciones de negociación.
- Comprender la complejidad de las estrategias y tácticas de negociación, mediante la comparación entre las visiones que de éstas tienen distintos autores de prestigio en la materia.

Competencias:

Competencias generales.

CG6: Resolución de problemas.

CG7: Toma de decisiones.

Competencias específicas.

CE6: Conocimiento de psicología del trabajo y técnicas de negociación.

CE33: Comprender el carácter dinámico y cambiante de las relaciones laborales en el ámbito nacional e internacional.

CE36: Capacidad para comprender la relación entre procesos sociales y la dinámica de las relaciones laborales.

Desarrollo de la actividad:

La actividad consiste en un seminario presencial en su totalidad, en el que el profesor hace una presentación teórica introductoria del concepto de negociación, y después ofrece varias definiciones del concepto aportadas por distintos autores, para que los alumnos identifiquen sus características.

Sesión presencial en gran grupo.

- Primera fase. El profesor explica las características y componentes más habitualmente presentes en las definiciones de negociación, de García y Domínguez (2003). A saber: su funcionalidad para la resolución de conflictos, la presencia de fenómenos de intercomunicación e intercambio, la necesidad de acción conjunta y el deseo de acuerdo de las partes implicadas.
- Segunda fase. El profesor suministra al alumnado varias definiciones de negociación de distintos autores. Los estudiantes han de identificar, de entre los componentes mencionados, cuáles aparecen en cada definición, qué otros elementos que se destacan en ella, y debatir sobre las deficiencias o elementos no contemplados en cada una de esas conceptualizaciones de negociación.
- Tercera fase. Entre los presentes se elabora una definición final de negociación, que contemple todas las variables posibles que caracterizan cualquier situación de interacción humana para llegar a un acuerdo, ya sea individual o colectivo, centrándose especialmente en la aplicación de dicha definición al mundo laboral y del trabajo.

Subida de información a STVDiVM.

- Fase única. Esta definición colectiva se puede exponer en STVDiVM a disposición del alumnado, constituyendo así materia de examen.

TEMA 5. ACTIVIDAD B. EJERCICIOS ELEMENTALES DE NEGOCIACIÓN: DIMENSIONES DISTRIBUTIVA E INTEGRATIVA

Resumen de la actividad:

Tras la explicación por parte del profesor de las diferencias entre los conceptos y mecánica de la negociación distributiva e integradora, los estudiantes deben enfrentarse entre sí en unos juegos por parejas, y en otros por grupos, para negociar distintos elementos, bienes y productos. El propósito de esta actividad es que el alumnado detecte primero, y aprenda a utilizar después, las principales características de los métodos de negociación distributivos e integradores, diferenciando con toda claridad entre unos y otros.

Tipo de actividad:

Juegos de interacción negociadora por parejas y por grupos.

Objetivos de la actividad:

- Aprender la diferencia entre los conceptos y mecánica de la negociación distributiva (ganar – perder) y la negociación integradora o colaborativa (ganar – ganar).
- Practicar de forma elemental los rudimentos de la negociación en las dos modalidades mencionadas: distributiva e integradora.

Competencias:

Competencias generales.

- CG6: Resolución de problemas.
- CG7: Toma de decisiones.
- CG8: Trabajo en equipo.
- CG9: Trabajo en un equipo de carácter interdisciplinar.
- CG11: Habilidades en las relaciones interpersonales.

Competencias específicas.

- CE6: Conocimiento de psicología del trabajo y técnicas de negociación.
- CE21: Capacidad para realizar funciones de representación y negociación en diferentes ámbitos de las relaciones laborales.
- CE22: Asesoramiento a organizaciones sindicales y empresariales y a sus afiliados.

- CE32: Análisis crítico de las decisiones emanadas de los agentes que participan en las relaciones laborales.
- CE33: Comprender el carácter dinámico y cambiante de las relaciones laborales en el ámbito nacional e internacional.
- CE36: Capacidad para comprender la relación entre procesos sociales y la dinámica de las relaciones laborales.

Desarrollo de la actividad:

Esta actividad se desarrolla íntegramente en clase, a través de la interacción que enfrenta a dos personas o dos pequeños grupos, en juegos negociadores.

Práctica presencial en clase, por parejas y por grupos.

- Primera fase. Para la comprensión del concepto de negociación distributiva, el profesor propone a los alumnos que debatan por parejas, ejecutando uno el papel de empresa y otro el de representante de los empleados, cómo distribuir unas cantidades de dinero que suponen un incremento salarial para el año siguiente. El docente habrá suministrado una tabla que marca las normas bajo las cuales hay que conducir la negociación, de forma que no sea posible evolucionar hacia fórmulas colaborativas.
- Segunda fase. La actividad que permite captar las características de la negociación integrativa o colaboradora consiste en debatir, en el seno de las mismas parejas del ejercicio anterior, el reparto de un incremento salarial y una serie de beneficios sociales, como el aumento de días de vacaciones o el pago por la empresa de una prima de seguro sanitario. Nuevamente, el docente entregará a los alumnos una tabla que marca las normas de la negociación, de forma que ésta conduce hacia posiciones cooperativas. Es conveniente que para esta parte de la actividad, los estudiantes cambien sus papeles con respecto al ejercicio anterior: quien antes fue empleado, ahora es directivo, y viceversa.
- Tercera fase. Puesta en común de las dos experiencias anteriores, en la que los estudiantes comentan y debaten el transcurso de las negociaciones, y tratan de concluir con ayuda del docente las principales diferencias entre ambos modelos de negociación, la distributiva y la integradora.
- Cuarta fase. Los estudiantes se reúnen ahora en pequeños grupos, que se enfrentarán a otro equipo, en una interacción negociadora mediante la que se pretende la compraventa de un artículo o producto. Por ejemplo, pueden simular ser dos familias, una de las cuales vende a la otra un coche o una vivienda. Después de la exposición de la mecánica de la negociación distributiva por parte del profesor, incluyendo la explicación de los principales parámetros de la misma (punto ideal, oferta inicial, punto de ruptura, bandas de negociación, zona de acuerdo posible o imposible, Mejor Alternativa a la Negociación), se permitirá que cada equipo prepare su estrategia de negociación por separado, antes de pasar a la interacción directa, en la que se producirá la compraventa.

- Quinta fase. Después de la exposición sobre las condiciones, características y fases de la negociación integradora o colaborativa, los mismos grupos antes formados se enfrentarán a problemas que se puedan resolver mediante una interacción cooperadora. Se les puede proponer que discutan sobre el destino al que podrían ir todos juntos en un hipotético viaje de fin de curso; o cómo resolverían una disensión entre dos departamentos de una misma empresa, que tienen una visión diferente de cómo responder al pedido de un cliente, que ambos están interesados en satisfacer, pero de forma distinta.
- Sexta fase. Realizados los juegos de negociación, todos los estudiantes se reunirán en gran grupo para poner en común sus experiencias y explicar cómo afrontaron los objetivos de cada uno de los retos propuestos: si se orientaron adecuadamente dentro de los parámetros del tipo de negociación que correspondía en cada momento, si planificaron de forma correcta la interacción negociadora, si fueron capaces de lograr sus propósitos, qué dificultades encontraron, etc.
- Séptima fase, opcional. Una vez ensayada la mecánica de negociación mediante ejemplos elementales de intercambio comercial o de resolución de problemas laborales básicos, se pueden practicar ejercicios más complejos, en los que las partes representen una a la empresa y otra a los trabajadores, debatiendo, ya sea de forma distributiva o integradora, sobre problemas y conflictos laborales más complejos, referidos a aspectos salariales, condiciones físicas o sociales de trabajo, etc.

TEMA 5. ACTIVIDAD C. SIMULACIÓN DE CONSULTORÍA: ANÁLISIS DE UN CASO REAL DE NEGOCIACIÓN LABORAL

Resumen de la actividad:

La tarea consiste en buscar en prensa (vía Internet o papel) un caso real de negociación en el ámbito laboral, ya se trate de la dirigida a resolver un conflicto concreto, o una para el logro de un propósito en el que no hay un enfrentamiento previo claro, como sería el caso de la negociación de un convenio colectivo. El propósito de esta actividad es analizar al detalle el proceso negociador y exponer en clase sus características y su desarrollo, de acuerdo con los conocimientos adquiridos en la asignatura.

Esta tarea, por su complejidad y por la exigencia de ejercitar numerosas competencias, y por el dilatado tiempo de realización que puede conllevar, puede ser considerada como pieza fundamental en la evaluación del alumnado, asignándosele un peso importante en la puntuación final de la asignatura.

Tipo de actividad:

Trabajo por equipos y exposición en clase ante el gran grupo.

Objetivos de la actividad:

- Buscar en la prensa escrita (ya sea en papel o digital), o bien trabajar mediante entrevista con alguna persona implicada, un caso real de negociación laboral, que puede responder o no a una situación conflictiva manifiesta previa.
- Analizar desde la perspectiva de la asignatura, y desde las competencias y conocimientos adquiridos, un proceso de negociación laboral que se haya producido en los últimos años en España o en cualquier otro país.
- Construir una narración de los hechos, un análisis psicosocial de los mismos y una reflexión posterior a modo de resumen, para exponerla ante los compañeros.

Competencias:

Competencias generales.

CG6: Resolución de problemas.

CG7: Toma de decisiones.

CG8: Trabajo en equipo.

CG9: Trabajo en un equipo de carácter interdisciplinar.

CG11: Habilidades en las relaciones interpersonales.

Competencias específicas.

CE6: Conocimiento de psicología del trabajo y técnicas de negociación.

- CE21: Capacidad para realizar funciones de representación y negociación en diferentes ámbitos de las relaciones laborales.
- CE22: Asesoramiento a organizaciones sindicales y empresariales y a sus afiliados.
- CE32: Análisis crítico de las decisiones emanadas de los agentes que participan en las relaciones laborales.
- CE33: Comprender el carácter dinámico y cambiante de las relaciones laborales en el ámbito nacional e internacional.
- CE36: Capacidad para comprender la relación entre procesos sociales y la dinámica de las relaciones laborales.

Desarrollo de la actividad:

Esta práctica se ha de desarrollar mediante una actividad intensiva de trabajo previo en equipo, que permita documentarse sobre un caso real de negociación laboral, analizarlo y prepararlo, para después elaborar un informe escrito, que será entregado al profesor y expuesto ante el gran grupo en clase.

Trabajo previo en equipo (no presencial).

- Primera fase. El equipo hará un sondeo inicial mediante Internet, en bibliotecas o en hemerotecas, en busca de información general previa sobre diversos casos de negociación laboral reales, para decidir cuál de ellos será objeto del trabajo. También se puede recurrir a personas que intervengan de forma habitual en interacciones negociadoras, como parte implicada o como negociadores: directivos de empresa o patronal, representantes sindicales, miembros de las autoridades laborales, locales, etc. El objetivo del trabajo es analizar un proceso de negociación laboral, responda a una situación conflictiva previa o no, que se haya producido en los últimos años en cualquier país, aunque sería preferible que se tratase de una situación reciente ocurrida en una organización española. A modo de ejemplo, podría tratarse de una negociación llevada a cabo para establecer las condiciones de un convenio colectivo, para acordar una mejora de condiciones laborales en una empresa cualquiera (de tipo salarial, de vacaciones, horarios de trabajo, condiciones físicas, etc.), o para resolver un conflicto planteado por los representantes de los empleados.
- Segunda fase. Una vez elegido el caso concreto a trabajar, hay que documentarse a fondo sobre el mismo, obteniendo cuanta información sea posible, ya sea en la red, en fondos bibliográficos o de hemerotecas, o solicitándola de los protagonistas directos que lo vivieron. El equipo tendrá que recabar todos los datos posibles, examinarlos y contrastarlos a la luz de los contenidos impartidos en las clases teóricas sobre el concepto, características, desarrollo en fases, estrategias y tácticas de negociación.
- Tercera fase. Los integrantes del equipo realizarán un breve escrito, que contenga un resumen de las acciones realizadas hasta el momento y un diseño de los pasos que quedan por dar, con especial referencia a los aspectos que se revisarán en la presentación final del trabajo. Este escrito será presentado por el

equipo al profesor en una sesión de tutoría. El profesor supervisará el plan y aclarará cuantas dudas tengan los estudiantes al respecto.

- Cuarta fase. Análisis en profundidad de los principales elementos definitorios y características de la negociación elegida. Construcción de un informe en el que se han de hacer constar los siguientes aspectos:
 - o Descripción de las partes en negociación, de sus características y condicionantes.
 - o Mención a si intervinieron terceras partes: quiénes eran y cuál fue su papel en el proceso negociador.
 - oCuál era el objeto de la negociación: descripción detallada del conflicto o problema que dio lugar a la negociación.
 - o Qué estilo o estilos de gestión del conflicto se eligieron y qué tipo de negociación se llevó a cabo.
 - o Cuáles y cómo fueron las fases del proceso de negociación.
 - o Qué técnicas y tácticas de negociación se utilizaron.
 - o Cuáles fueron los resultados y consecuencias de la negociación.
 - o Qué mecanismos se establecieron para asegurar el cumplimiento de lo pactado.
- Quinta fase. El trabajo se hará llegar al profesor, que puede hacer las indicaciones que considere convenientes para su mejora o corrección, ya sea por escrito o mediante tutoría con el equipo.

Sesión presencial en equipo.

- Fase única. Presentación del trabajo realizado ante los compañeros, por espacio de no más de quince minutos. Se pueden emplear los medios audiovisuales que se consideren convenientes. Tras la exposición, los estudiantes asistentes pueden hacer preguntas y aclarar dudas al respecto. A elección del profesor, y en vista del tiempo disponible, se puede abrir un turno de discusión y debate entre el equipo que ha realizado el trabajo y los compañeros que han asistido a la presentación del trabajo.

Subida de información a STVDiVM.

- Fase única. El trabajo puede ser expuesto en STVDiVM, a disposición de los compañeros, si el profesor y el equipo que lo ha realizado, lo consideran conveniente.

TEMA 5. ACTIVIDAD D. ANÁLISIS DE UN CASO HISTÓRICO DE CONFLICTO –NEGOCIACIÓN LABORAL

Resumen de la actividad:

En esta actividad se pide a los alumnos que investiguen situaciones de conflicto y negociación referidas al ámbito del trabajo, que se hayan producido en el pasado histórico reciente o lejano, para exponer ante los compañeros cuáles fueron sus desencadenantes, sus características y su desarrollo, así como el medio que emplearon los implicados para darle una salida, y cuáles fueron las consecuencias finales de toda esa interacción. Dado que se trata de hechos que sucedieron en una sociedad y momento históricos concretos, la contextualización socioeconómica y política de la época son fundamentales.

Esta tarea, por su complejidad y por la exigencia de ejercitar numerosas competencias, y por el dilatado tiempo de realización que puede conllevar, puede ser considerada como pieza fundamental en la evaluación del alumnado, asignándosele un peso importante en la puntuación final de la asignatura.

Tipo de actividad:

Trabajo por equipos y exposición en clase ante el gran grupo.

Objetivos de la actividad:

- Refrescar los conceptos adquiridos hasta el momento en la asignatura, sobre el conflicto y la negociación en el ámbito de trabajo.
- Comprender que en toda época histórica han existido enfrentamientos de base laboral y medios para reconducirlos, aunque las fórmulas de conflicto y negociación difieren considerablemente de unos tiempos a otros, dependiendo del reparto del poder.
- Aprender a hacer un análisis pormenorizado de las situaciones de conflicto y negociación laboral por medio de fuentes documentales, independientemente del momento histórico en que sucediesen.

Competencias:

Competencias generales.

CG8: Trabajo en equipo.

CG9: Trabajo en un equipo de carácter interdisciplinar.

CG11: Habilidades en las relaciones interpersonales.

Competencias específicas.

CE6: Conocimiento de psicología del trabajo y técnicas de negociación.

- CE32: Análisis crítico de las decisiones emanadas de los agentes que participan en las relaciones laborales.
- CE33: Comprender el carácter dinámico y cambiante de las relaciones laborales en el ámbito nacional e internacional.
- CE36: Capacidad para comprender la relación entre procesos sociales y la dinámica de las relaciones laborales.

Desarrollo de la actividad:

Esta tarea se lleva a cabo mediante una actividad intensiva de trabajo previo en equipo, que permita documentarse sobre un caso real de conflicto y negociación, relacionado con el mundo del trabajo, que haya tenido lugar en la historia reciente o lejana de la Humanidad, analizarlo y prepararlo, para después elaborar un informe escrito, que será entregado al profesor y expuesto ante el gran grupo en clase.

Trabajo previo en equipo (no presencial).

- Primera fase. El equipo hará una investigación inicial mediante Internet o en fuentes bibliográficas especializadas, en busca de información general previa sobre situaciones de la historia en que aparezcan conflictos de trabajo y medios de afrontamiento de los mismos a través de la negociación o de otros medios, para decidir cuál de ellos será objeto del trabajo.

Por ejemplo, se pueden tomar casos como el que tuvo lugar en Set Maat (Deir El – Medina) en Egipto, en el siglo XII a. C.; los orígenes del cargo de Tribuno de la Plebe en Roma, hacia el año 480 a. C., como respuesta a revueltas populares de base en parte laboral; el conflicto Ludita de primeros del siglo XIX; o el que tuvo lugar en la fábrica *Triangle Shirtwaist* de Nueva York en 1911, y que ha dado lugar a uno de los referentes históricos de la celebración del Día Internacional de la Mujer. También se pueden investigar conflictos más recientes, como las revueltas mineras británicas de 1984 a 1985; o alguna de las complejas situaciones vividas en la Reconversión Industrial española de los años 80, en los sectores siderometalúrgico, minero o naval, que son el germen del actual sistema de relaciones laborales español. No obstante, se puede elegir cualquier otro caso.

- Segunda fase. Una vez elegido el caso concreto a trabajar, hay que documentarse a fondo sobre el mismo, obteniendo cuanta información sea posible, ya sea en la red o en fondos bibliográficos especializados. El equipo tendrá que obtener todos los datos posibles, analizarlos y relacionarlos con los conocimientos adquiridos en las clases teóricas sobre conflicto y negociación.
- Tercera fase. Los integrantes del equipo realizarán un breve escrito, que contenga un resumen de las acciones realizadas hasta el momento y un diseño de los pasos que quedan por dar, con especial referencia a los aspectos que se revisarán en la presentación final del trabajo. Este escrito será presentado por el equipo al profesor en una sesión de tutoría. El profesor supervisará el plan y aclarará cuantas dudas tengan los estudiantes al respecto.

- Cuarta fase. Análisis en profundidad de los principales aspectos relacionados con conflicto y negociación de la situación histórica escogida. Construcción de un informe en el que se han de hacer constar los siguientes aspectos:
 - Narración inicial detallada del hecho histórico elegido, relacionado con una situación de conflicto laboral y afrontamiento del mismo.
 - Contextualización histórica de los hechos: breve referencia a la situación política, social, económica, etc. de la época.
 - Descripción partes en conflicto y de sus características fundamentales.
 - Referencia al nivel y tipo de conflicto.
 - Objetivos perseguidos por las partes.
 - Análisis de reparto de poder entre los contendientes, con especial referencia fuentes en que basaban su poder y tácticas empleadas durante el enfrentamiento y la negociación.
 - Aspectos estructurales del conflicto y proceso, o fases que se sucedieron a lo largo del mismo, incluyendo una referencia al desencadenante, las formas de expresión que adoptó en cada una de las partes; las posibles escaladas y desescaladas, y las consecuencias del mismo
 - Exposición sobre cómo se afrontó el conflicto: cuáles fueron las estrategias de gestión empleadas y las tácticas seguidas.
 - Si se trató de una negociación, y no de una imposición del más fuerte, hay que detallar qué tipo de negociación era, quiénes fueron los representantes en la misma, en qué fases se desarrolló, qué medios y técnicas se utilizaron y cuáles fueron sus consecuencias.
- Quinta fase. El trabajo se hará llegar al profesor, que puede hacer las indicaciones que considere convenientes para su mejora o corrección, ya sea por escrito o mediante tutoría con el equipo.

Sesión presencial en equipo.

- Fase única. Presentación del trabajo realizado ante los compañeros, por espacio de no más de quince minutos. Se pueden emplear los medios audiovisuales que se consideren convenientes. Tras la exposición, los estudiantes asistentes pueden hacer preguntas y aclarar dudas al respecto. A elección del profesor, y en vista del tiempo disponible, se puede abrir un turno de discusión y debate entre el equipo que ha realizado el trabajo y los compañeros que han asistido a la presentación del trabajo.

Subida de información a STVDiVM.

- Fase única. El trabajo puede ser expuesto en STVDiVM, a disposición de los compañeros, si el profesor y el equipo que lo ha realizado, lo consideran conveniente.

TEMA 6. HABILIDADES PARA LA GESTIÓN DEL CONFLICTO

Contenidos teóricos a impartir:

1. Las habilidades de negociación.
2. Comunicación interpersonal y persuasión.
3. Toma de decisiones en la empresa.
4. Características del buen negociador.

Prácticas, tareas y actividades:

- Las características del buen negociador.
- Entrevista a profesionales implicados en negociaciones de conflictos laborales.
- Análisis biográfico y técnico de autores relevantes en materia de conflicto y negociación.
- Actividades de confrontación y resolución de problemas interindividuales.

Resumen de las tareas:

a. *Las características del buen negociador.*

Investigación por equipos y envío al profesor de una ficha que reúna la información solicitada, con respecto al tema bajo estudio en esta tarea.

Búsqueda de información sobre las características, destrezas y habilidades que debe reunir una persona para ser un buen negociador, tanto disposicionales como aprendidas y entrenadas, para responder a una ficha disponible en STVDiVM a tal efecto.

b. *Entrevista a profesionales implicados en negociaciones de conflictos laborales.*

Trabajo por equipos y puesta en común en gran grupo.

Cada equipo debe entrevistar a una persona que tenga experiencia en la realización de negociaciones en el ámbito laboral, ya sea desde la perspectiva de la empresa o de los empleados. En ese encuentro, se debe indagar sobre todo tipo de cuestiones relacionadas con el conflicto y negociación en el trabajo. Es de especial interés todo lo relacionado con las cualidades, características, formación y entrenamiento de negociadores eficaces. También obtener información sobre ejemplos concretos de negociación en los que la persona entrevistada haya participado de forma activa. A continuación, los diferentes equipos pondrán en común los resultados obtenidos, para llevar a cabo un debate al respecto.

c. *Análisis biográfico y técnico de autores relevantes en materia de conflicto y negociación.*

Trabajo por equipos y puesta en común en gran grupo.

En este trabajo hay que elegir algún autor o experto de reconocido prestigio en el estudio, investigación y/o aplicación práctica al mundo del conflicto laboral y su afrontamiento (ya sea a través de la negociación o la mediación) y realizar un

estudio pormenorizado y con ejemplos de su aportación al conocimiento psicosocial de la gestión del conflicto y la negociación.

d. Actividades de confrontación y resolución de problemas interindividuales.

Juegos de interacción negociadora por parejas y por grupos.

Tras la explicación por parte del profesor de algunos de los principios básicos para el afrontamiento y solución de conflictos interindividuales, se propondrá a los estudiantes que realicen juegos interactivos de desempeño de papeles, en los que se verán implicados en un conflicto laboral simulado. El propósito de la actividad es que pongan en práctica las habilidades sociales fundamentales para la gestión adecuada de disputas y enfrentamientos en el entorno de trabajo.

TEMA 6. ACTIVIDAD A. LAS CARACTERÍSTICAS DEL BUEN NEGOCIADOR

Resumen de la actividad:

Búsqueda de información sobre las características, destrezas y habilidades que debe reunir una persona para ser un buen negociador, tanto disposicionales como aprendidas y entrenadas, para responder a una ficha disponible en STVDiVM a tal efecto.

Tipo de actividad:

Investigación por equipos y envío al profesor de una ficha que reúna la información solicitada, con respecto al tema bajo estudio en esta tarea.

Objetivos de la actividad:

- Buscar en grupo información contrastada sobre las cualidades y características, destrezas y habilidades necesarias para actuar como negociador.
- Conocer algunas de cualidades que, si se entrenan adecuadamente, pueden ayudar a actuar con éxito en negociaciones laborales.
- Reflexionar en equipo sobre el tema propuesto y plasmar los resultados por escrito de forma coherente y escueta.

Competencias:

Competencias generales.

CG6: Resolución de problemas.

CG7: Toma de decisiones.

CG8: Trabajo en equipo.

CG11: Habilidades en las relaciones interpersonales.

Competencias específicas.

CE6: Conocimiento de psicología del trabajo y técnicas de negociación.

CE32: Análisis crítico de las decisiones emanadas de los agentes que participan en las relaciones laborales.

CE33: Comprender el carácter dinámico y cambiante de las relaciones laborales en el ámbito nacional e internacional.

CE36: Capacidad para comprender la relación entre procesos sociales y la dinámica de las relaciones laborales.

Desarrollo de la actividad:

Trabajo por equipos (no presencial).

- Primera fase. Descargar de STVDiVM la ficha en la que aparecen las cuestiones que se deben investigar y responder, referidas a las características y competencias de un buen negociador. Éstas son las siguientes:
 - o Criterios de definición de lo que se entiende por un negociador eficaz.
 - o Cualidades y características disposicionales o personales necesarias para convertirse en un buen negociador.
 - o Características aprendidas del buen negociador: habilidades y destrezas.
 - o El entrenamiento del negociador eficiente: qué aspectos es necesario aprender y entrenar.
 - o Sistemas de entrenamiento y formación de negociadores: referencia a cursos, métodos y procedimientos para la preparación de buenos negociadores.
 - o La selección de negociadores expertos.
 - o Todos los datos deben ser de fuentes fiables y deben estar referenciados bibliográficamente de manera adecuada.
- Segunda fase. Los miembros del equipo deben investigar, recurriendo a fuentes fiables, tanto de Internet, como en bibliografía especializada, para lograr la información requerida.
- Tercera fase. Una vez hallados, analizados y debatidos los datos que se solicitan, se cumplimentará la ficha, que deberá ser remitida al profesor mediante STVDiVM para su valoración.

TEMA 6. ACTIVIDAD B. ENTREVISTA A PROFESIONALES IMPLICADOS EN NEGOCIACIONES DE CONFLICTOS LABORALES

Resumen de la actividad:

Cada equipo debe entrevistar a una persona que tenga experiencia en la realización de negociaciones en el ámbito laboral, ya sea desde la perspectiva de la empresa o de los empleados. En ese encuentro, se debe indagar sobre todo tipo de cuestiones relacionadas con el conflicto y negociación en el trabajo. Es de especial interés todo lo relacionado con las cualidades, características, formación y entrenamiento de negociadores eficaces. También obtener información sobre ejemplos concretos de negociación en los que la persona entrevistada haya participado de forma activa. A continuación, los diferentes equipos pondrán en común los resultados obtenidos, para llevar a cabo un debate al respecto.

Tipo de actividad:

Trabajo por equipos y puesta en común en gran grupo.

Objetivos de la actividad:

- Conocer de primera mano, a partir de los propios agentes objeto de estudio (directivos y representantes sindicales de diferentes organizaciones), la imagen que tienen de lo que es un buen negociador.
- Lograr información de primera mano, con ejemplos auténticos, sobre la actividad de las personas que se dedican a negociar en empresas reales.

Competencias:

Competencias generales.

- CG6: Resolución de problemas.
- CG7: Toma de decisiones.
- CG8: Trabajo en equipo.
- CG9: Trabajo en un equipo de carácter interdisciplinar.
- CG11: Habilidades en las relaciones interpersonales.

Competencias específicas.

- CE6: Conocimiento de psicología del trabajo y técnicas de negociación.
- CE21: Capacidad para realizar funciones de representación y negociación en diferentes ámbitos de las relaciones laborales.
- CE22: Asesoramiento a organizaciones sindicales y empresariales y a sus afiliados.

- CE32: Análisis crítico de las decisiones emanadas de los agentes que participan en las relaciones laborales.
- CE33: Comprender el carácter dinámico y cambiante de las relaciones laborales en el ámbito nacional e internacional.
- CE36: Capacidad para comprender la relación entre procesos sociales y la dinámica de las relaciones laborales.

Desarrollo de la actividad:

Actividad a desarrollar en una reunión corta previa entre los diferentes equipos de estudiantes, una fase posterior de planificación y aplicación de entrevistas a negociadores de empresa y sindicatos, y una fase final de puesta en común en gran grupo.

Trabajo preliminar (presencial).

- Fase única. Reunión de los equipos para distribuirse el tipo de profesional que van a entrevistar. Unos tendrán que asumir la entrevista a un mando de gran empresa, otros de media, otros de pequeña organización, otros a expertos sindicales. En todos los casos, han de tener experiencia en el afrontamiento de negociaciones laborales. Hay que buscar tanto hombres como mujeres. También que sean de diferentes niveles de la empresa, desde altos mandos hasta jefes de nivel básico. O bien que sean de organizaciones privadas y públicas, dedicadas al sector industrial, de servicios, etc. En esa reunión también se ha de decidir el formato y contenidos aproximados a tratar en la entrevista, para que todos los equipos sondeen aspectos similares en su interacción con las personas entrevistadas. No es necesario que las entrevistas sean idénticas, pero sí que haya cierta homogeneidad en los temas tratados en las mismas.

Trabajo previo en equipo (no presencial).

- Primera fase. Cada equipo ha de localizar la persona que cubra el perfil de negociador que se le ha asignado, de acuerdo con los parámetros decididos en la reunión anterior, y pedir una cita con él o ella, para mantener la entrevista.
- Segunda fase. Se prepara el formato de entrevista, con las preguntas y temas a tratar durante la misma. Algunos aspectos clave a preguntar pueden ser los siguientes: cómo entienden y definen los entrevistados el conflicto laboral; ejemplos y anécdotas de conflictos en los que hayan participado; investigar si entienden como conflicto sólo el interorganizacional (por ejemplo, enfrentamiento patronal – trabajadores), o si también los de carácter interpersonal dentro de los equipos de trabajo, por ejemplo, entre compañeros; preguntar si se han formado de manera específica para negociar, afrontar conflictos y cómo: ya sea mediante algún sistema estandarizado, o si han aprendido sólo mediante la experiencia; qué opinión tienen sobre la posibilidad de potenciar el conflicto positivo en el seno de los equipos (en caso de que estén a favor de ello, bajo qué condiciones y de qué manera creen que se puede potenciar el conflicto); qué estilo de gestión o afrontamiento de conflicto les parece más apropiado; en qué tipo de negociaciones han participado o participan

habitualmente, poniendo ejemplos: cómo planifican las negociaciones, cómo las llevan a cabo, qué estrategias y tácticas emplean de manera más habitual; que pongan ejemplos de los resultados y consecuencias de algún proceso de negociación concreto; que comenten qué mecanismos de cumplimiento de los pactos suelen emplear.

- Tercera fase. Los miembros del grupo, o bien una o dos personas del equipo en representación del resto de los compañeros, llevan a cabo la entrevista en la fecha convenida, de acuerdo con el guión preparado a tal efecto.
- Cuarta fase. Se elabora un informe con las conclusiones obtenidas tras la entrevista a la persona elegida.

Sesión presencial en equipo.

- Fase única. Cada equipo expone ante el resto de compañeros durante unos minutos las conclusiones de su entrevista. A la luz de los conocimientos teóricos sobre la materia, se debate y discute en grupo las posibles diferencias en la información ofrecida por las personas entrevistadas, teniendo en cuenta si son directivos o representantes sindicales, el tipo y tamaño de empresa para la que trabajan, el nivel que ocupan, su género y rol masculino o femenino, etc.

TEMA 6. ACTIVIDAD C. ANÁLISIS BIOGRÁFICO Y TÉCNICO DE AUTORES RELEVANTES EN MATERIA DE CONFLICTO Y NEGOCIACIÓN

Resumen de la actividad:

En este trabajo hay que elegir algún autor o experto de reconocido prestigio en el estudio, investigación y/o aplicación práctica al mundo del conflicto laboral y su afrontamiento (ya sea a través de la negociación o la mediación) y realizar un estudio pormenorizado y con ejemplos de su aportación al conocimiento psicosocial de la gestión del conflicto y la negociación.

Tipo de actividad:

Trabajo por equipos y puesta en común en gran grupo.

Objetivos de la actividad:

- Conocer la aportación de autores, investigadores y expertos de renombre en materia de conflicto y negociación.
- Aprender a buscar información pormenorizada en aspectos muy concretos y específicos referidos al conflicto y la negociación.

Competencias:

Competencias generales.

CG8: Trabajo en equipo.

CG11: Habilidades en las relaciones interpersonales.

Competencias específicas.

CE6: Conocimiento de psicología del trabajo y técnicas de negociación.

CE33: Comprender el carácter dinámico y cambiante de las relaciones laborales en el ámbito nacional e internacional.

CE36: Capacidad para comprender la relación entre procesos sociales y la dinámica de las relaciones laborales.

Desarrollo de la actividad:

Trabajo previo en equipo (no presencial).

- Primera fase. Cada equipo tendrá que investigar y sondear en bibliografía especializada y también en Internet, para escoger un autor o experto de reconocido prestigio, que haya trabajado desde la teoría o en la práctica empresarial, en cuestiones relacionadas con el conflicto y la negociación.

Podrían ser autores como el activista Saúl Alinsky, la experta en negociación integrativa Mary Parker Follet, el prestigioso investigador Morton Deutsch, algún sociólogo de la Escuela de Frankfurt, como Theodor Adorno o Max Horkheimer, etc. O cualquiera otro que cada equipo desee elegir, siempre que se trate de personalidades que hayan hecho una importante contribución al conocimiento del conflicto laboral y/o la negociación desde el punto de vista psicosocial.

- Segunda fase. Los aspectos a analizar de la persona elegida pueden incluir los siguientes: razones por las que se ha elegido al autor en cuestión; breve semblanza biográfica de la persona elegida (haciendo especial mención a su formación, su actividad profesional, sus investigaciones, publicaciones); contextualización de su obra en el momento histórico y área geográfica en que vivió; principales contribuciones al conocimiento del conflicto laboral y/o la negociación (aportaciones teóricas, investigadoras, profesionales, intervención en casos reales, etc.); puede ser especialmente interesante buscar ejemplos, anécdotas y casos de la vida real de empresas, organizaciones, sindicatos, en que se hayan aplicado los principios de ese autor; también casos de otros personajes de reconocido prestigio que admitan haber seguido o utilizado los postulados del autor elegido para este trabajo.
- Tercera fase. Realizada la recolección y revisión del material, hay que construir un informe con las conclusiones obtenidas. El trabajo se hará llegar al profesor, que puede hacer las indicaciones que considere convenientes para su mejora o corrección, ya sea por escrito o mediante tutoría con el equipo.

Sesión presencial en equipo.

- Fase única. Presentación del trabajo realizado ante los compañeros, por espacio de no más de quince minutos. Se pueden emplear los medios audiovisuales que se consideren convenientes. Tras la exposición, los estudiantes asistentes pueden hacer preguntas y aclarar dudas al respecto. A elección del profesor, y en vista del tiempo disponible, se puede abrir un turno de discusión y debate entre el equipo que ha realizado el trabajo y los compañeros que han asistido a la presentación del trabajo.

Subida de información a STVDiVM.

- Fase única. El trabajo puede ser expuesto en STVDiVM, a disposición de los compañeros, si el profesor y el equipo que lo ha realizado, lo consideran conveniente.

TEMA 6. ACTIVIDAD D. ACTIVIDADES DE CONFRONTACIÓN Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS INTERINDIVIDUALES

Resumen de la actividad:

Tras la explicación por parte del profesor de algunos de los principios básicos para el afrontamiento y solución de conflictos interindividuales, se propondrá a los estudiantes que realicen juegos interactivos de desempeño de papeles, en los que se verán implicados en un conflicto laboral simulado. El propósito de la actividad es que pongan en práctica las habilidades sociales fundamentales para la gestión adecuada de disputas y enfrentamientos en el entorno de trabajo.

Tipo de actividad:

Juegos de interacción negociadora por parejas y por grupos.

Objetivos de la actividad:

- Aprender los conceptos básicos relacionados con la gestión y solución de conflictos y enfrentamientos interindividuales, como contenido relacionado la asignatura “Habilidades de Negociación en la Empresa”, optativa a cursar el siguiente año académico.
- Practicar de forma elemental los rudimentos de la negociación de conflictos y enfrentamientos individuales.

Competencias:

Competencias generales.

CG6: Resolución de problemas.

CG7: Toma de decisiones.

CG8: Trabajo en equipo.

CG11: Habilidades en las relaciones interpersonales.

Competencias específicas.

CE6: Conocimiento de psicología del trabajo y técnicas de negociación.

CE21: Capacidad para realizar funciones de representación y negociación en diferentes ámbitos de las relaciones laborales.

CE33: Comprender el carácter dinámico y cambiante de las relaciones laborales en el ámbito nacional e internacional.

CE36: Capacidad para comprender la relación entre procesos sociales y la dinámica de las relaciones laborales.

Desarrollo de la actividad:

Esta actividad se desarrolla íntegramente en clase, a través de la interacción que enfrenta a dos personas en juegos negociadores de resolución de conflictos interindividuales.

Práctica presencial en clase, por parejas.

- Primera fase. Tras la explicación de los fundamentos de la negociación de conflictos interpersonales, el profesor expone ante el alumnado el principio de varias situaciones que representan enfrentamientos entre compañeros de trabajo, o entre mandos y empleados. El alumnado se reunirá por parejas y, durante no más de diez minutos, representará la escena, actuando tal y como ellos concluirían la disputa. No es necesario que la discusión se reduzca a dos personas interactuando. Se pueden hacer modificaciones en las que, en vez de tratarse de dos personas, pueden ser discusiones entre tres personas o entre pequeños grupos. También se pueden emplear observadores, que simplemente asisten a la interacción, y toman nota de las conductas de las personas que adoptan los papeles del *role playing*.
- Segunda fase. Tras terminar la interpretación, los estudiantes reflexionarán sobre el estilo de gestión de conflicto que ha adoptado cada uno. Pueden hacerlo entre las dos (o más personas) que han asumido los papeles o, si había observadores, con ayuda de estos.
- Tercera fase. Por último, los resultados, reflexiones y conclusiones de cada pareja o pequeño equipo se pueden debatir en gran grupo entre toda la clase.

DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS

3º GRADO EN RELACIONES LABORALES Y RECURSOS HUMANOS

PROGRAMA DE LA ASIGNATURA

Tema 1. Gestión del capital humano.

1. Concepto y componentes del capital humano.
2. Capital humano stock.
3. Capital humano flujo.

Tema 2. Capacidades de gestión del capital humano.

1. Capacidades de gestión del capital humano.
2. Estructura de la dirección de recursos humanos.
3. El sistema de información sobre recursos humanos.

Tema 3. Análisis del trabajo.

1. Naturaleza y dimensiones del análisis del trabajo (*Job Analysis*).
2. Resultados del análisis del trabajo.
3. Métodos de análisis del trabajo.

Tema 4. Planificación del capital humano.

1. Delimitación conceptual de la planificación de recursos humanos.
2. El proceso de planificación de recursos humanos.
3. Estudio de la estructura de recursos humanos de una organización.
4. Previsión de las necesidades de recursos humanos.
5. Previsión de la oferta de recursos humanos.

Tema 5. Reclutamiento y selección del capital humano.

1. El proceso de reclutamiento.
2. Fuentes de reclutamiento.
3. Métodos de reclutamiento. Sistemas de captación de candidatos.
4. La selección de recursos humanos en el contexto organizacional.
5. Diseño y desarrollo de un programa de selección de recursos humanos.
6. Métodos de selección de recursos humanos.

Tema 6. Formación y desarrollo del capital humano.

1. La formación de recursos humanos en la empresa.
2. Diseño de un programa de formación de recursos humanos.
3. Análisis de las necesidades de formación de recursos humanos.
4. Métodos de formación de recursos humanos.
5. Evaluación de los programas de formación de recursos humanos.
6. Desarrollo de recursos humanos.
7. Planificación de la carrera profesional.

Tema 7. Evaluación y gestión del desempeño.

1. Qué es la evaluación y gestión del desempeño.
2. Criterios para la valoración del desempeño.
3. Elaboración de un programa de evaluación del desempeño.
4. Métodos de evaluación del desempeño.
5. Errores en la valoración del desempeño.

TEMA 3. ANÁLISIS DEL TRABAJO

Contenidos teóricos a impartir:

1. Naturaleza y dimensiones del análisis del trabajo (*Job Analysis*).
2. Resultados del análisis del trabajo.
3. Métodos de análisis del trabajo.

Prácticas, tareas y actividades:

- Análisis de un puesto de trabajo.
- Rediseño de un puesto de trabajo.

Resumen de las tareas:

a. *Análisis de un puesto de trabajo.*

Trabajo por equipos y puesta en común en gran grupo.

La práctica se consiste en el análisis de un puesto de trabajo real por parte de los equipos de prácticas obteniendo unos de los resultados primarios: descripción o especificación del puesto de trabajo.

b. *Rediseño de un puesto de trabajo.*

Trabajo por equipos y puesta en común en gran grupo.

La práctica se consiste en el rediseño de un puesto de trabajo real por parte de los equipos de práctica.

TEMA 3. ACTIVIDAD A. ANÁLISIS DE UN PUESTO DE TRABAJO

Resumen de la actividad:

La práctica se consiste en el análisis de un puesto de trabajo real por parte de los equipos de prácticas obteniendo unos de los resultados primarios: descripción o especificación del puesto de trabajo.

Tipo de actividad:

Trabajo por equipos y puesta en común en gran grupo.

Objetivos de la actividad:

- Diferenciar la descripción y especificación de puestos de trabajo.
- Ser capaz realizar una descripción de un puesto de trabajo.
- Ser capaz realizar una especificación de un puesto de trabajo.
- Conocer los métodos de análisis del trabajo.
- Ser capaz de interpretar los resultado del PAQ y JAS.

Competencias:

Competencias generales.

- CG1: Capacidad de análisis y síntesis.
- CG2: Capacidad de organización y planificación.
- CG7: Toma de decisiones.
- CG8: Trabajo en equipo.

Competencias específicas.

- CE4: Conocimiento de dirección y gestión de recursos humanos.
- CE19: Capacidad para aplicar técnicas y tomar decisiones en materia de gestión de recursos humanos (política retributiva, de selección.).
- CE35: Aplicar los conocimientos a la práctica.

Desarrollo de la actividad:

Trabajo previo en equipo (no presencial).

- Primera fase. Análisis del trabajo. Cada equipo de prácticas deberá realizar el análisis del trabajo de un puesto real. Para ello seguirá el procedimiento que

hemos estudiado, tomando las decisiones que considere oportunas en cada una de las fases:

- o Fase I: Objetivos del análisis del trabajo.
- o Fase II: Diseño del proceso de análisis del trabajo.
- o Fase III: Realización del análisis del trabajo.
- o Fase IV: Distribución del producto del análisis del trabajo.

De entre estas decisiones, destacan:

- o ¿Qué resultado o producto se pretende obtener?
- o ¿Qué métodos o fuentes se van a utilizar?

Debe obtener al menos uno de los productos primarios del análisis del trabajo: descripción o especificación. En cuanto a las fuentes y métodos deberán utilizarse como mínimo dos fuentes y dos métodos diferentes. Si el equipo decide utilizar algún cuestionario estándar -como el PAQ o el F-JAS- pueden obtener una copia a través de la aplicación STVDiVM.

- Segunda fase. Elaboración del *informe* de análisis del trabajo. Este informe debe de estar estructurado en tres partes. En la primera se expondrán las decisiones tomadas en las distintas fases del proceso de análisis del trabajo y las razones en que se apoyan. En la segunda se presentarán los resultados obtenidos con su correspondiente formato. Por último, en un apéndice se incluirán los instrumentos utilizados para el análisis del trabajo.

Subida de información a STVDiVM.

- Fase única. Un responsable de cada equipo de prácticas subirá el informe con el análisis del trabajo del puesto de trabajo a STVDiVM.

Sesión presencial en equipo.

- Fase única. Cada equipo de prácticas expondrá ante el resto de compañeros durante unos minutos los resultados de su análisis de puestos de trabajo. Se procederá finalmente a un debate.

TEMA 3. ACTIVIDAD B. REDISEÑO DE UN PUESTO DE TRABAJO

Resumen de la actividad:

La práctica se consiste en el rediseño de un puesto de trabajo real por parte de los equipos de prácticas de acuerdo con el procedimiento propuesto por Hackman y Oldham (1980).

Tipo de actividad:

Trabajo por equipos y puesta en común en gran grupo.

Objetivos de la actividad:

- Conocer y manejar como marco conceptual del rediseño de puestos de trabajo la teoría de las características de los puestos de trabajo.
- Ser capaz de interpretar los resultados del JDS.
- Analizar las dimensiones esenciales de un puesto de trabajo.
- Conocer los procesos de rediseño de puesto de trabajo.
- Ser capaz de rediseñar un puesto de trabajo.

Competencias:

Competencias generales.

- CG1: Capacidad de análisis y síntesis.
- CG2: Capacidad de organización y planificación.
- CG7: Toma de decisiones.
- CG8: Trabajo en equipo.

Competencias específicas.

- CE4: Conocimiento de dirección y gestión de recursos humanos.
- CE19: Capacidad para aplicar técnicas y tomar decisiones en materia de gestión de recursos humanos (política retributiva, de selección.).
- CE35: Aplicar los conocimientos a la práctica.

Desarrollo de la actividad:

Trabajo previo en equipo (no presencial).

- Primera fase. Cada equipo de prácticas deberá rediseñar un puesto real. Deberán seguir el procedimiento y metodología desarrollada por Hackman y Oldham

(1980). En este sentido, en la aplicación STVDiVM puede obtenerse una copia de las secciones I y II del JDS.

- Segunda fase. El resultado del rediseño se plasmará en un *informe* que debe incluir las propuestas de rediseño del puesto de trabajo que han analizado. En un anexo se aportarán el cuestionario JDS con las repuestas obtenidas.
- Fase única. Un responsable de cada equipo de prácticas subirá el *informe* con el rediseño del puesto de trabajo a STVDiVM.

Sesión presencial en equipo.

- Fase única. Cada equipo de prácticas expondrá ante el resto de compañeros durante unos minutos los resultados de su rediseño de puestos de trabajo. Se procederá finalmente a un debate.

TEMA 4. PLANIFICACIÓN DEL CAPITAL HUMANO

Contenidos teóricos a impartir:

1. Delimitación conceptual de la planificación de recursos humanos.
2. El proceso de planificación de recursos humanos.
3. Estudio de la estructura de recursos humanos de una organización.
4. Previsión de las necesidades de recursos humanos.
5. Previsión de la oferta de recursos humanos.

Prácticas, tareas y actividades:

- Planificación de recursos humanos en Delta Electrónica.
- Planificación de recursos humanos en Salatur Hoteles.
- Asignación de recursos humanos en Seguridad Activa S. A.

Resumen de las tareas:

a. *Planificación de recursos humanos en Delta Electrónica.*

Trabajo por equipos y puesta en común en gran grupo.

La tarea consiste en la resolución de un caso sobre planificación de recursos humanos por parte de los equipos de prácticas. Específicamente el caso plantea la actividad de estimación de necesidades a corto plazo. Cada equipo de prácticas deberá realizar la planificación de recursos humanos que se plantea en cada caso justificando las decisiones que se toman.

Una vez resueltos los casos cada equipo elaborará un *informe* en el que expondrá los resultados obtenidos y el procedimiento seguido para la resolución del caso. Se valorará el empleo de los procedimientos adecuados así como los resultados obtenidos y la justificación de las decisiones tomadas.

b. *Planificación de recursos humanos en Salatur Hoteles.*

Trabajo por equipos y puesta en común en gran grupo.

La tarea consiste en la resolución de un caso sobre planificación de recursos humanos por parte de los equipos de prácticas. El caso plantea la actividad de estimación de necesidades a medio plazo. Cada equipo de prácticas deberá realizar la planificación de recursos humanos que se plantea en cada caso justificando las decisiones que se toman.

Una vez resueltos los casos cada equipo elaborará un *informe* en el que expondrá los resultados obtenidos y el procedimiento seguido para la resolución del caso. Se valorará el empleo de los procedimientos adecuados así como los resultados obtenidos y la justificación de las decisiones tomadas.

c. *Asignación de recursos humanos en Seguridad Activa, S. A.*

Trabajo por equipos y puesta en común en gran grupo.

La tarea consiste en la resolución de un caso sobre planificación de recursos humanos por parte de los equipos de prácticas. En concreto el caso se centra en la actividad de estimación de la oferta de recursos humanos. Cada equipo de prácticas deberá realizar la planificación de recursos humanos que se plantea en cada caso justificando las decisiones que se toman.

Una vez resueltos los casos cada equipo elaborará un *informe* en el que expondrá los resultados obtenidos y el procedimiento seguido para la resolución del caso. Se valorará el empleo de los procedimientos adecuados así como los resultados obtenidos y la justificación de las decisiones tomadas.

TEMA 4. ACTIVIDAD A. PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN DELTA ELECTRÓNICA

Resumen de la actividad:

La tarea consiste en la resolución de un caso sobre planificación de recursos humanos por parte de los equipos de práctica. Específicamente el caso aborda la planificación de recursos humanos a corto plazo por medio de la técnica de planificación a partir de programas productivos. La empresa Delta Electrónica le pide a la dirección de recursos humanos que estime las necesidades de capital humano en los diferentes puestos implicados en la fabricación de un componente electrónico que se precisarán para producir un determinado número de componentes en un periodo de tiempo concreto.

Cada equipo de prácticas deberá realizar la planificación de recursos humanos que se plantea en cada caso justificando las decisiones que se toman. Para ello deberá determinar que tipo de planificación debe llevarse a cabo y que técnica debe emplearse.

Tipo de actividad:

Trabajo por equipos y puesta en común en gran grupo.

Objetivos de la actividad:

- Conocer las características de la planificación de recursos humanos.
- Describir las fases y decisiones del proceso de planificación de recursos humanos.
- Diferenciar uso de las distintas técnicas en función del tipo de planificación de recursos humanos a corto, medio o largo plazo.
- Ser capaz de estimar las necesidades de capital humano en función de un programa productivo o de servicio.

Competencias:

Competencias generales.

CG1: Capacidad de análisis y síntesis.

CG2: Capacidad de organización y planificación.

CG7: Toma de decisiones.

CG8: Trabajo en equipo.

Competencias específicas.

CE4: Conocimiento de dirección y gestión de recursos humanos.

CE19: Capacidad para aplicar técnicas y tomar decisiones en materia de gestión de recursos humanos (política retributiva, de selección.).

CE35: Aplicar los conocimientos a la práctica.

Desarrollo de la actividad:

Trabajo previo en equipo (no presencial).

- Primera fase. Cada equipo deberá bajar el caso desde la plataforma STVDiVM.
- Segunda fase. Cada equipo desarrollará una solución al caso que se plantea, elaborando un *informe* en el que expondrá los resultados obtenidos y el procedimiento seguido para la resolución del caso.

Subida de información a STVDiVM.

- Fase única. Un responsable de cada equipo subirá el informe elaborado a la plataforma STVDiVM.

Sesión presencial en equipo.

- Primera fase. Cada equipo presentará en clase su resolución del caso y los resultados obtenidos.
- Segunda fase. Una vez finalizada las presentaciones se llevará a cabo una discusión sobre la resolución del caso y una síntesis final.

TEMA 4. ACTIVIDAD B. PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN SALATUR HOTELES

Resumen de la actividad:

La tarea consiste en la resolución de un caso sobre planificación de recursos humanos por parte de los equipos de práctica. El caso plantea la actividad de estimación de necesidades a medio plazo en la empresa Salatur Hoteles. Se trata de una empresa del sector de hostelería que, dentro de una estrategia de diversificación relacional, va a llevar a cabo la apertura de un hotel para dentro de dos años. Dentro de esta estrategia se pide al director de recursos humanos que lleve a cabo una planificación del capital humano que generará la nueva instalación. Dentro de esta planificación del capital humano deben estimarse las necesidades del personal en el servicio de habitaciones en tres escenarios de cumplimiento de los objetivos establecidos: alto, medio y bajo. La resolución del caso aborda la estimación de necesidades a medio plazo por medio de la técnica de la regresión múltiple.

Cada equipo de prácticas deberá realizar la planificación de recursos humanos que se plantea en cada caso justificando las decisiones que se toman.

Una vez resueltos el caso cada equipo elaborará un *informe* en el que expondrá los resultados obtenidos y el procedimiento seguido para la resolución del caso. Se valorará el empleo de los procedimientos adecuados así como los resultados obtenidos y la justificación de las decisiones tomadas.

Tipo de actividad:

Trabajo por equipos y puesta en común en gran grupo.

Objetivos de la actividad:

- Conocer las características de la planificación de recursos humanos.
- Describir las fases y decisiones del proceso de planificación de recursos humanos.
- Diferenciar uso de las distintas técnicas en función del tipo de planificación de recursos humanos a corto, medio o largo plazo.
- Explicar los fundamentos de los métodos estimación de necesidades de recursos humanos a medio plazo.
- Ser capaz de interpretar los resultados de la planificación de recursos basada en el método de regresión múltiple.

Competencias:

Competencias generales.

CG1: Capacidad de análisis y síntesis.

CG2: Capacidad de organización y planificación.

CG7: Toma de decisiones.

CG8: Trabajo en equipo.

Competencias específicas.

CE4: Conocimiento de dirección y gestión de recursos humanos.

CE18: Capacidad para participar en la elaboración y diseño de estrategias organizativas, desarrollando la estrategia de recursos humanos de la organización.

CE19: Capacidad para aplicar técnicas y tomar decisiones en materia de gestión de recursos humanos (política retributiva, de selección.).

CE35: Aplicar los conocimientos a la práctica.

Desarrollo de la actividad:

Trabajo previo en equipo (no presencial).

- Primera fase. Cada equipo deberá bajar el caso desde la plataforma STVDiVM.
- Segunda fase. Cada equipo desarrollará una solución al caso que se plantea, elaborando un *informe* en el que expondrá los resultados obtenidos y el procedimiento seguido para la resolución del caso.

Subida de información a STVDiVM.

- Fase única. Un responsable de cada equipo subirá el informe elaborado a la plataforma STVDiVM.

Sesión presencial en equipo.

- Primera fase. Cada equipo presentará en clase su resolución del caso y los resultados obtenidos.
- Segunda fase. Una vez finalizada las presentaciones se llevará a cabo una discusión sobre la resolución del caso y una síntesis final.

TEMA 4. ACTIVIDAD C. ASIGNACIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN SEGURIDAD ACTIVA S. A.

Resumen de la actividad:

La tarea consiste en la resolución de un caso sobre planificación de recursos humanos por parte de los equipos de práctica. El caso aborda la estimación de la oferta de recursos humanos de la empresa Seguridad Activa S. A. Más concretamente se plantea la asignación de empleados al puesto de trabajo de coordinador de equipos de seguridad por medio de la técnica de los perfiles. Cada equipo de prácticas deberá realizar la planificación de recursos humanos que se plantea en cada caso justificando las decisiones que se toman.

Una vez resueltos el caso cada equipo elaborará un *informe* en el que expondrá los resultados obtenidos y el procedimiento seguido para la resolución del caso. Se valorará el empleo de los procedimientos adecuados así como los resultados obtenidos y la justificación de las decisiones tomadas

Tipo de actividad:

Trabajo por equipos y puesta en común en gran grupo.

Objetivos de la actividad:

- Conocer las características de la planificación de recursos humanos.
- Describir las fases y decisiones del proceso de planificación de recursos humanos.
- Diferenciar uso de las distintas técnicas en función del tipo de planificación de recursos humanos a corto, medio o largo plazo.
- Conocer los procedimientos de estimación de la oferta de recursos humanos.
- Ser capaces de elaborar y tomar decisiones a partir un perfil de asignación a un puesto de trabajo.
- Conocer y ser capaces de utilizar los límites críticos.
- Ser capaz realizar una asignación de recursos humanos mediante la técnica de los perfiles.

Competencias:

Competencias generales.

CG1: Capacidad de análisis y síntesis.

CG2: Capacidad de organización y planificación.

CG7: Toma de decisiones.

CG8: Trabajo en equipo.

Competencias específicas.

CE4: Conocimiento de dirección y gestión de recursos humanos.

CE19: Capacidad para aplicar técnicas y tomar decisiones en materia de gestión de recursos humanos (política retributiva, de selección.).

CE35: Aplicar los conocimientos a la práctica.

Desarrollo de la actividad:

Trabajo previo en equipo (no presencial).

- Primera fase. Cada equipo deberá bajar el caso desde la plataforma STVDiVM.
- Segunda fase. Cada equipo desarrollará una solución al caso que se plantea, elaborando un *informe* en el que expondrá los resultados obtenidos y el procedimiento seguido para la resolución del caso.

Subida de información a STVDiVM.

- Fase única. Un responsable de cada equipo subirá el informe elaborado a la plataforma STVDiVM.

Sesión presencial en equipo.

- Primera fase. Cada equipo presentará en clase su resolución del caso y los resultados obtenidos.
- Segunda fase. Una vez finalizada las presentaciones se llevará a cabo una discusión sobre la resolución del caso y una síntesis final.

TEMA 5. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL CAPITAL HUMANO

Contenidos teóricos a impartir:

1. El proceso de reclutamiento.
2. Fuentes de reclutamiento.
3. Métodos de reclutamiento. Sistemas de captación de candidatos.
4. La selección de recursos humanos en el contexto organizacional.
5. Diseño y desarrollo de un programa de selección de recursos humanos.
6. Métodos de selección de recursos humanos.

Prácticas, tareas y actividades:

- Características de los instrumentos de gestión de recursos humanos: fiabilidad y validez.
- Selección del *Responsable de Compras* en la empresa Conservas DELMAR.

Resumen de las tareas:

- a. *Características de los instrumentos de gestión de recursos humanos: fiabilidad y validez.*

Trabajo individual, por equipos y puesta en común en gran grupo.

A través de esta práctica el alumno llevará a cabo todas las actividades relacionadas con el proceso de medida en gestión de recursos humanos a través de la administración de cuestionarios, obtención y análisis sus principales características como fiabilidad y validez. Como hemos señalado, por medio de la práctica pretendemos que el alumno se familiarice con el proceso de medida y análisis de los instrumentos de evaluación en gestión de recursos humanos y, específicamente, en los procesos de selección de recursos humanos. Cada alumno evaluará la resistencia al cambio y el *engagement* en el trabajo de 3 empleados. Con la muestra formada por las respuestas de todos los alumnos los equipos de prácticas deberán analizar la fiabilidad y validez de los instrumentos utilizados.

Una vez analizada la fiabilidad y validez, cada equipo elaborará un *informe* en el que expondrá los resultados obtenidos y el procedimiento seguido en su análisis. Se valorará el empleo de los procedimientos adecuados así como los resultados obtenidos.

- b. *Selección de Responsable de Compras en la empresa Conservas DELMAR.*

Trabajo por equipos y puesta en común en gran grupo.

La práctica consiste la resolución de un caso en el que se plantea la necesidad de cubrir el puesto de *Responsable de Compras* de la empresa de Conservas DELMAR.

TEMA 5. ACTIVIDAD A. CARACTERÍSTICAS DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS: FIABILIDAD Y VALIDEZ

Resumen de la actividad:

A través de esta práctica el alumno llevará a cabo todas las actividades relacionadas con el proceso de medida en gestión de recursos humanos a través de la administración de cuestionarios, obtención y análisis sus principales características como fiabilidad y validez. La práctica consta de dos partes. En la primera cada alumno aplicará instrumentos de gestión del factor humano: la escala de resistencia al cambio -*Resistance to Change Scale* (RTC) de Oreg (2003)- y el cuestionario de *engagement* en el trabajo -*Utrecht Work Engagement Scale* (UWES) de Schaufeli et al. (2002)- a una serie de empleados. Además de la aplicación, procesará los datos a través de la aplicación SPSS. En la segunda parte, los equipos de prácticas llevarán a cabo un análisis de la fiabilidad y validez de los instrumentos con la muestra obtenida por todos los alumnos.

Una vez analizada la fiabilidad y validez, cada equipo elaborará un informe en el que expondrá los resultados obtenidos y el procedimiento seguido en su análisis. Se valorará el empleo de los procedimientos adecuados así como los resultados obtenidos.

Tipo de actividad:

En esta práctica se realiza tanto un individual de cada alumno, como un trabajo por equipos y una puesta en común en gran grupo.

Objetivos de la actividad:

- Conocer los componentes esenciales del capital humano.
- Ser capaz de utilizar un instrumento de gestión del capital humano.
- Conocer los procedimientos y técnicas para analizar la fiabilidad y validez de un instrumento de gestión del capital humano.
- Ser capaz de analizar la fiabilidad y validez de los instrumentos de gestión del capital humano.

Competencias:

Competencias generales.

CG1: Capacidad de análisis y síntesis.

CG2: Capacidad de organización y planificación.

CG8: Trabajo en equipo.

Competencias específicas.

CE4: Conocimiento de dirección y gestión de recursos humanos.

CE19: Capacidad para aplicar técnicas y tomar decisiones en materia de gestión de recursos humanos (política retributiva, de selección.).

CE35: Aplicar los conocimientos a la práctica.

Desarrollo de la actividad:

Trabajo previo en equipo (no presencial).

- Primera fase. En esta fase se obtendrá una muestra a partir de la aplicación de los cuestionarios por los alumnos. Cada alumno deberá realizar las siguientes actividades:
 - En primer lugar el alumno bajará de STVDiVM los cuestionarios de resistencia al cambio y de *engagement* en el trabajo.
 - A continuación cada alumno aplicará los cuestionarios a una muestra de empleados. Estos empleados pueden pertenecer a cualquier tipo de empresa, puesto de trabajo, etc. En cada alumno se obtendrá las respuestas de cuatro empleados.
 - Una vez recogidas las respuestas se procesarán y almacenarán en un archivo SPSS denominado “Datos RTC-UWES.sav” que bajarán de “STVDiVM”. Para ello utilizarán la aplicación SPSS disponible en cualquier aula informática de la Universidad de Salamanca. Deben grabar el archivo en un soporte externo (por ejemplo, memoria etc.).
 - Después de procesadas las respuestas, el portavoz del grupo subirá el archivo SPSS a STVDiVM. Todos los archivos se fusionarán obteniendo una muestra global. Esta es la muestra que se utilizará para analizar el capital humano.
- Segunda fase. Transcurrido el plazo de entrega de las muestras cada equipo de prácticas deberá bajar de STVDiVM el archivo “RTC-UWESI.sav”, resultado de reunir las respuestas obtenidas por todos los alumnos. Con esta muestra es con la que deberán realizar la práctica.
- Tercera fase. Cada equipo llevará a cabo un análisis de la fiabilidad y validez de la escala.
- Cuarta fase. Cada equipo elaborará un informe en el que expondrá los resultados obtenidos, el procedimiento seguido y las técnicas utilizadas en el análisis de la fiabilidad y validez.

Subida de información a STVDiVM.

- Fase única. Un responsable de cada equipo subirá el informe elaborado a la plataforma STVDiVM.

Sesión presencial en equipo.

- Primera fase. Cada equipo presentará el informe con los resultados obtenidos.

- Segunda fase. Una vez finalizada las presentaciones se llevará a cabo una discusión sobre la resolución del caso y una síntesis final.

TEMA 5. ACTIVIDAD B. SELECCIÓN *DEL RESPONSABLE DE COMPRAS* EN LA EMPRESA CONSERVAS DELMAR

Resumen de la actividad:

La práctica consiste la resolución de un caso en el que se plantea la necesidad de cubrir el puesto de Responsable de Compras de la empresa de Conservas DELMAR. Los equipos de prácticas deberán obtener, en primer lugar, el perfil del puesto de trabajo a partir de los datos facilitados en el caso. A continuación deberán diseñar un reclutamiento tomando las decisiones necesarias y eligiendo las fuentes y métodos de reclutamiento a utilizar. Finalmente, diseñarán el proceso de selección de recursos humanos decidiendo la estructura y predictores a utilizar.

Tipo de actividad:

Trabajo por equipos y puesta en común en gran grupo.

Objetivos de la actividad:

- Conocer las características del reclutamiento de recursos humanos.
- Describir las fases y decisiones del proceso de reclutamiento.
- Diferenciar las fuentes y métodos de reclutamiento.
- Ser capaz de diseñar un anuncio de empleo.
- Ser capaz de diseñar un proceso de selección de recursos humanos.
- Conocer los instrumentos de selección de recursos humanos.

Competencias:

Competencias generales.

CG1: Capacidad de análisis y síntesis.

CG7: Toma de decisiones.

CG8: Trabajo en equipo.

Competencias específicas.

CE4: Conocimiento de dirección y gestión de recursos humanos.

CE18: Capacidad para participar en la elaboración y diseño de estrategias organizativas, desarrollando la estrategia de recursos humanos de la organización.

CE19: Capacidad para aplicar técnicas y tomar decisiones en materia de gestión de recursos humanos (política retributiva, de selección.).

CE35: Aplicar los conocimientos a la práctica.

Desarrollo de la actividad:

Trabajo previo en equipo (no presencial).

- Primera fase. Cada equipo deberá bajar el caso desde la plataforma STVDiVM.
- Segunda fase. Cada equipo desarrollará una solución al caso que se plantea, elaborando un *informe* en el que expondrá los resultados obtenidos y el procedimiento seguido para la resolución del caso.

Subida de información a STVDiVM.

- Fase única. Un responsable de cada equipo subirá el informe elaborado a la plataforma STVDiVM.

Sesión presencial en equipo.

- Primera fase. Cada equipo presentará en clase su resolución del caso y los resultados obtenidos.
- Segunda fase. Una vez finalizada las presentaciones se llevará a cabo una discusión sobre la resolución del caso y una síntesis final.

TEMA 6. FORMACIÓN Y DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO

Contenidos teóricos a impartir:

1. La formación de recursos humanos en la empresa.
2. Diseño de un programa de formación de recursos humanos.
3. Análisis de las necesidades de formación de recursos humanos.
4. Métodos de formación de recursos humanos.
5. Evaluación de los programas de formación de recursos humanos.
6. Desarrollo de recursos humanos.
7. Planificación de la carrera profesional.

Prácticas, tareas y actividades:

- Análisis de las necesidades formativas en SALATUR HOTELES.
- Diseño de un programa de formación en la agencia de viajes NATUR.
- Anclajes de carrera profesional.

Resumen de las tareas:

- a. *Análisis de las necesidades formativas en SALATUR HOTELES.*

Trabajo por equipos y puesta en común en gran grupo.

Resolución de un caso de la empresa SALATUR HOTELES, consistente en la determinación de las necesidades formativas. Los equipos de prácticas analizarán el caso y establecerán los procedimientos para evaluar las necesidades formativas.

- b. *Diseño de un programa de formación en la agencia de viajes NATUR.*

Trabajo por equipos y puesta en común en gran grupo.

La tarea consiste en el análisis y solución de un caso en el que se plantea la necesidad de diseñar un programa de formación en la AGENCIA DE VIAJES NATUR en relación con la implantación de un nuevo sistema informático para la gestión de las reservas a través de Internet. Los equipos de prácticas analizarán el caso y diseñarán un programa de formación.

- c. *Anclajes de carrera profesional.*

Trabajo individual.

Esta es una práctica en la que se pondrá un énfasis en el trabajo individual de cada alumno y a que persigue un doble objetivo. Por un lado, tiene un objetivo de formación centrado en las capacidades de gestión del capital humano relacionadas con la planificación y gestión de la carrera profesional. Por otro lado, también tiene un objetivo individual relacionado con el asesoramiento al alumno en el desarrollo de su propia carrera profesional. El alumno deberá llevar a cabo una planificación de su carrera profesional. El eje de esta planificación se sitúa sobre la evaluación de los anclajes de carrera profesional que cada alumno se autoevaluara.

TEMA 6. ACTIVIDAD A. ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES FORMATIVAS EN SALATUR HOTELES

Resumen de la actividad:

Resolución de un caso de la empresa SALATUR HOTELES, consistente en la determinación de las necesidades formativas en esta empresa del sector de hostelería con restaurantes, hoteles, casas rurales y camping. Los equipos de prácticas analizarán el caso y establecerán los procedimientos para evaluar las necesidades formativas, tanto las procedentes de la organización –estrategia, cultura, etc.-, como las procedentes de la mejora de la eficiencia en el desempeño de las tareas de los puestos o las relacionadas con las características de los empleados.

Una vez resueltos el caso cada equipo elaborará un *informe* en el que expondrá los resultados obtenidos y el procedimiento seguido para la resolución del caso. Se valorará el empleo de los procedimientos adecuados así como los resultados obtenidos y la justificación de las decisiones tomadas

Tipo de actividad:

Trabajo por equipos y puesta en común en gran grupo.

Objetivos de la actividad:

- Conocer los distintos orígenes de las necesidades formativas del capital humano en la empresa.
- Conocer y ser capaz de aplicar los distintos métodos de análisis de las necesidades de formación en la empresa.
- Ser capaz de diseñar un sistema de evaluación de necesidades formativas.
- Elaborar un programa de evaluación de necesidades formativas a partir del análisis de las tareas, de los KAS's y de mediante el modelo integrado de análisis de tareas y KAS's.

Competencias:

Competencias generales.

CG1: Capacidad de análisis y síntesis.

CG2: Capacidad de organización y planificación.

CG8: Trabajo en equipo.

Competencias específicas.

CE4: Conocimiento de dirección y gestión de recursos humanos.

CE18: Capacidad para participar en la elaboración y diseño de estrategias organizativas, desarrollando la estrategia de recursos humanos de la organización.

CE19: Capacidad para aplicar técnicas y tomar decisiones en materia de gestión de recursos humanos (política retributiva, de selección.).

CE35: Aplicar los conocimientos a la práctica.

Desarrollo de la actividad:

Trabajo previo en equipo (no presencial).

- Primera fase. Cada equipo deberá bajar el caso desde la plataforma STVDiVM.
- Segunda fase. Cada equipo desarrollará una solución al caso que se plantea, elaborando un *informe* en el que expondrá los resultados obtenidos en relación con la evaluación de las necesidades formativas en SALATUR HOTELES y el procedimiento seguido para la resolución del caso.

Subida de información a STVDiVM.

- Fase única. Un responsable de cada equipo subirá el informe elaborado a la plataforma STVDiVM.

Sesión presencial en equipo.

- Primera fase. Cada equipo presentará en clase su resolución del caso y los resultados obtenidos.
- Segunda fase. Una vez finalizada las presentaciones se llevará a cabo una discusión sobre la resolución del caso y una síntesis final.

TEMA 6. ACTIVIDAD B. DISEÑO DE UN PROGRAMA DE FORMACIÓN EN LA AGENCIA DE VIAJES NATUR

Resumen de la actividad:

La tarea consiste en el análisis y solución de un caso en el que se plantea la necesidad de diseñar un programa de formación en la AGENCIA DE VIAJES NATUR en relación con la implantación de un nuevo sistema informático para la gestión de las reservas a través de Internet. Los equipos de prácticas analizarán el caso y diseñarán un programa de formación. En el diseño deberá seguirse todas las fases del procedimiento de la formación de capital humano en la empresa justificando las decisiones que se toman. Específicamente deberá prestar especial atención al diseño del programa de formación y a los métodos de formación seleccionados.

Una vez resueltos el caso cada equipo elaborará un *informe* en el que expondrá los resultados obtenidos y el procedimiento seguido para la resolución del caso. Se valorará el empleo de los procedimientos adecuados así como los resultados obtenidos y la justificación de las decisiones tomadas.

Tipo de actividad:

Trabajo por equipos y puesta en común en gran grupo.

Objetivos de la actividad:

- Conocer las fases y decisiones del proceso formación de capital humano.
- Ser capaz de diseñar un plan de formación.
- Conocer distintos métodos de formación.

Competencias:

Competencias generales.

CG1: Capacidad de análisis y síntesis.

CG7: Toma de decisiones.

CG8: Trabajo en equipo.

Competencias específicas.

CE4: Conocimiento de dirección y gestión de recursos humanos.

CE19: Capacidad para aplicar técnicas y tomar decisiones en materia de gestión de recursos humanos (política retributiva, de selección.).

CE33: Capacidad para interrelacionar las distintas disciplinas que configuran las relaciones laborales.

CE35: Aplicar los conocimientos a la práctica.

Desarrollo de la actividad:

Trabajo previo en equipo (no presencial).

- Primera fase. Cada equipo deberá bajar el caso desde la plataforma STVDiVM.
- Segunda fase. Cada equipo desarrollará una solución al caso que se plantea, elaborando un *informe* que incluirá las decisiones tomadas para el diseño del programa de formación, el plan formativo con todos sus elementos y los métodos de formación seleccionados en la agencia de viajes NATUR. Se presentará el procedimiento seguido para la resolución del caso.

Subida de información a STVDiVM.

- Fase única. Un responsable de cada equipo subirá el informe elaborado a la plataforma STVDiVM.

Sesión presencial en equipo.

- Primera fase. Cada equipo presentará en clase su resolución del caso y los resultados obtenidos.
- Segunda fase. Una vez finalizada las presentaciones se llevará a cabo una discusión sobre la resolución del caso y una síntesis final.

TEMA 6. ACTIVIDAD C. ANCLAJES DE CARRERA PROFESIONAL

Resumen de la actividad:

Esta es una práctica en la que se pondrá un énfasis en el trabajo individual de cada alumno y a que persigue un doble objetivo. Por un lado, tiene un objetivo de formación centrado en las capacidades de gestión del capital humano relacionadas con la planificación y gestión de la carrera profesional. Por otro lado, también tiene un objetivo individual relacionado con el asesoramiento al alumno en el desarrollo de su propia carrera profesional. El alumno deberá llevar a cabo una planificación de su carrera profesional. El eje de esta planificación se sitúa sobre la evaluación de los anclajes de carrera profesional que cada alumno se autoevalúa.

Una vez realizada la planificación de la propia carrera profesional el alumno elaborará un *informe* en el que expondrá todos los elementos de su desarrollo profesional y, especialmente, el perfil de anclajes de carrera profesional. Este informe es de carácter personal y, por lo tanto, no deberá subirse a STVDiVM. Solamente se subirá la parte del informe correspondiente al procedimiento de evaluación de los anclajes profesionales.

Aquellos alumnos que lo soliciten podrán tener una tutoría especializada centrada en el asesoramiento en el desarrollo de la propia carrera profesional. En esta tutoría se analizará conjuntamente la planificación de carrera profesional llevada a cabo por el alumno.

Tipo de actividad:

Trabajo individual.

Objetivos de la actividad:

- Conocer el proceso de planificación de carrera profesional.
- Diferenciar los distintos anclajes de carrera profesional.
- Ser capaz evaluar e interpretar los resultados obtenidos por medio del *Career Orientation Inventory*.
- Llevar a cabo una planificación la propia carrera profesional.

Competencias:

Competencias generales.

CG1: Capacidad de análisis y síntesis.

CG7: Toma de decisiones.

CG18: Liderazgo.

Competencias específicas.

- CE4: Conocimiento de dirección y gestión de recursos humanos.
- CE19: Capacidad para aplicar técnicas y tomar decisiones en materia de gestión de recursos humanos (política retributiva, de selección.).
- CE35: Aplicar los conocimientos a la práctica.

Desarrollo de la actividad:

Trabajo individual (no presencial).

- Primera fase. Cada alumno deberá bajar de la plataforma STVDiVM el cuestionario instrumento *Career Orientation Inventory* (COI) de Shein (1993) en la versión de DeLong (1982). En STVDiVM encontrará dos versiones del cuestionario, una en formato clásico de papel, y otra en formato electrónico mediante una aplicación Excel. Así mismo, el alumno deberá bajar también el documento guía para la autoevaluación y planificación de la propia carrera profesional.
- Segunda fase. Cada alumno cumplimentará el cuestionario COI, analizará e interpretará los resultados obteniendo un perfil de anclajes de carrera profesional señalando los anclajes primarios y secundarios, el número de anclajes, así como las dimensiones a las que pertenecen.
- Tercera fase. En función del análisis de los anclajes profesionales y de la autoevaluación el alumno realizará una planificación de su carrera profesional.

Subida de información a STVDiVM.

- Fase única. Cada alumno subirá a la plataforma un *informe* en el que incluirá exclusivamente el proceso y resultados de la evaluación de los anclajes de carrera profesional.

Sesión presencial en equipo.

- Fase única. Una vez realizada la práctica se llevará a cabo un debate genérico sobre las ventajas de la planificación de la carrera profesional.

Tutoría individualizada de asesoramiento.

- Fase única. Aquellos alumnos que de manera voluntaria deseen un asesoramiento personalizado sobre la base de su propia planificación de carrera profesional podrán solicitar una tutoría individual.

TEMA 7. EVALUACIÓN Y GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

Contenidos teóricos a impartir:

1. Qué es la evaluación y gestión del desempeño.
2. Criterios para la valoración del desempeño.
3. Elaboración de un programa de evaluación del desempeño.
4. Métodos de evaluación del desempeño.
5. Errores en la valoración del desempeño.

Prácticas, tareas y actividades:

- Gestión del desempeño en los restaurantes de SALATUR HOTELES.
- Métodos de evaluación del desempeño.
- Evaluación del desempeño de los alumnos en la asignatura *Desarrollo de Recursos Humanos* a través el procedimiento *feedback 360°*.

Resumen de las tareas:

- a. *Gestión del desempeño en los restaurantes de SALATUR HOTELES.*

Trabajo por equipos y puesta en común en gran grupo.

Esta práctica consiste en la resolución de un caso relacionado con la gestión del desempeño en los restaurantes de SALATUR HOTELES. A lo largo del curso se han presentado varios casos de esta empresa que está integrada por hoteles, restaurantes, casas rurales y camping. El caso que se plantea en esta ocasión se centra en la gestión del desempeño de los empleados de los restaurantes de todos los restaurantes de la empresa. Los equipos de prácticas deben definir los criterios de evaluación del rendimiento dentro del programa de gestión de desempeño.

- b. *Métodos de evaluación del desempeño.*

Trabajo por equipos y puesta en común en gran grupo.

La tarea consiste en el diseño de instrumentos de evaluación del desempeño por parte de los equipos de prácticas. Cada equipo de prácticas tendrá que diseñar dos instrumentos de evaluación del desempeño, integrados cada uno de ellos por al menos cuatro ítems. Los instrumentos deben pertenecer a método distintos de las categorías: jerárquicos, de categoría y conductuales.

- c. *Evaluación del desempeño de los alumnos en la asignatura Desarrollo de Recursos Humanos a través el procedimiento feedback 360°.*

Trabajo por equipos y puesta en común en gran grupo.

La tarea consiste en diseñar por parte de los equipos de prácticas un sistema que permita evaluar el desempeño de los alumnos en la realización de los trabajos prácticos de la asignatura Desarrollo de Recursos Humanos a través del procedimiento *feedback 360°*. En concreto el sistema tiene que incluir la evaluación de los compañeros del equipo, la evaluación del superior –profesor-

del rendimiento en la presentación de las prácticas, y la autoevaluación de cada alumno. Asimismo, deben definir los criterios, máximo cuatro, y la ponderación, tanto de los evaluadores, como de los criterios. Finalmente, debe definirse los métodos a utilizar.

TEMA 7. ACTIVIDAD A. GESTIÓN DEL DESEMPEÑO EN LOS RESTAURANTES DE SALATUR HOTELES

Resumen de la actividad:

Esta práctica consiste en la resolución de un caso relacionado con la gestión del desempeño en los restaurantes de SALATUR HOTELES. A lo largo de curso, se han presentado varios casos de esta empresa que está integrada por hoteles, restaurantes, casas rurales y camping. El caso que se plantea en esta ocasión se centra en la gestión del desempeño de los empleados de los restaurantes de todos los restaurantes de la empresa, más concretamente en los camareros/as. Los equipos de prácticas deben definir los criterios de evaluación del rendimiento dentro del programa de gestión de desempeño.

Una vez resueltos el caso cada equipo elaborará un informe en el que expondrá criterios definidos para la evaluación del rendimiento dentro del programa de gestión del desempeño de los empleados de los restaurantes de la empresa y el procedimiento seguido para la resolución del caso. Se valorará el empleo de los procedimientos adecuados así como los resultados obtenidos y la justificación de las decisiones tomadas.

Tipo de actividad:

Trabajo por equipos y puesta en común en gran grupo.

Objetivos de la actividad:

- Conocer la gestión del desempeño del capital humano.
- Diferenciar las fases y decisiones del proceso evaluación del desempeño.
- Ser capaz definir objetivos para la evaluación del desempeño.
- Ser capaz de integrar los objetivos de los programas de evaluación del rendimiento dentro de la gestión del desempeño.

Competencias:

Competencias generales.

CG1: Capacidad de análisis y síntesis.

CG7: Toma de decisiones.

CG8: Trabajo en equipo.

Competencias específicas.

CE4: Conocimiento de dirección y gestión de recursos humanos.

CE18: Capacidad para participar en la elaboración y diseño de estrategias organizativas, desarrollando la estrategia de recursos humanos de la organización.

CE19: Capacidad para aplicar técnicas y tomar decisiones en materia de gestión de recursos humanos (política retributiva, de selección.).

CE35: Aplicar los conocimientos a la práctica.

Desarrollo de la actividad:

Trabajo previo en equipo (no presencial).

- Primera fase. Cada equipo deberá bajar el caso desde la plataforma STVDiVM.
- Segunda fase. Cada equipo desarrollará una solución al caso que se plantea, elaborando un *informe* que incluirá las decisiones en relación con la definición de criterios para la evaluación del rendimiento del personal de los restaurantes de la empresa SALATUR HOTELES. Se presentará el procedimiento seguido para la resolución del caso.

Subida de información a STVDiVM.

- Fase única. Un responsable de cada equipo subirá el informe elaborado a la plataforma STVDiVM.

Sesión presencial en equipo.

- Primera fase. Cada equipo presentará en clase su resolución del caso y su propuesta de criterios de evaluación del rendimiento.
- Segunda fase. Una vez finalizada las presentaciones se llevará a cabo una discusión sobre la resolución del caso y una síntesis final.

TEMA 7. ACTIVIDAD B. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Resumen de la actividad:

La tarea consiste en el diseño de instrumentos de evaluación del desempeño por parte de los equipos de prácticas. Cada equipo de prácticas tendrá que diseñar dos instrumentos de evaluación del desempeño integrados cada uno de ellos por al menos cuatro ítems. Los instrumentos deben pertenecer a método distintos de las categorías: jerárquicos, de categoría y conductuales. Una vez seleccionado los métodos por parte de los equipos de prácticas, informarán al profesor a través de la plataforma, para su confirmación y permitir una distribución y representación de todos los métodos. Cada equipo debe definir los criterios y, posteriormente, desarrollar los ejemplos de los instrumentos.

Una vez resueltos el caso cada equipo elaborará un *informe* en el que expondrán los instrumentos diseñados y el procedimiento seguido para la resolución del caso. Se valorará el empleo de los procedimientos adecuados así como los resultados obtenidos y la justificación de las decisiones tomadas

Tipo de actividad:

Trabajo por equipos y puesta en común en gran grupo.

Objetivos de la actividad:

- Conocer los métodos de evaluación del desempeño.
- Diferenciar métodos basados en escalas gráficas, escalas de categorías de comportamientos (BARS) y escalas de observación de conducta (BOS).
- Ser capaz de diseñar instrumentos de evaluación de desempeño basados en métodos jerárquicos
- Ser capaz de diseñar instrumentos de evaluación de desempeño basados en métodos de categorías.
- Ser capaz de diseñar instrumentos de evaluación de desempeño basados en métodos conductuales.

Competencias:

Competencias generales.

CG1: Capacidad de análisis y síntesis.

CG8: Trabajo en equipo.

Competencias específicas.

CE4: Conocimiento de dirección y gestión de recursos humanos.

CE19: Capacidad para aplicar técnicas y tomar decisiones en materia de gestión de recursos humanos (política retributiva, de selección.).

CE35: Aplicar los conocimientos a la práctica.

Desarrollo de la actividad:

Trabajo previo en equipo (no presencial).

- Primera fase. Cada equipo deberá bajar las instrucciones de la práctica desde la plataforma STVDiVM.
- Segunda fase. Cada equipo diseñará los instrumentos de evaluación del desempeño de acuerdo con lo planteado en la práctica, elaborando un *informe* que incluirá las decisiones en relación con la construcción de los instrumentos. Se presentará el procedimiento seguido para la resolución de la práctica.

Subida de información a STVDiVM.

- Fase única. Un responsable de cada equipo subirá el informe elaborado a la plataforma STVDiVM.

Sesión presencial en equipo.

- Primera fase. Cada equipo presentará en clase su resolución de la práctica y los instrumentos diseñados para evaluar el desempeño.
- Segunda fase. Una vez finalizada las presentaciones se llevará a cabo una discusión sobre la resolución del caso y una síntesis final.

TEMA 7. ACTIVIDAD C. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS ALUMNOS EN LA ASIGNATURA DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS A TRAVÉS DEL PROCEDIMIENTO FEEDBACK 360º

Resumen de la actividad:

La tarea consiste en diseñar por parte de los equipos de prácticas un sistema que permita evaluar en desempeño de los alumnos en la realización de los trabajos prácticos de la asignatura Desarrollo de Recursos Humanos a través del procedimiento feedback 360º. En concreto el sistema tiene que incluir la evaluación de los compañeros del equipo, la evaluación del superior –profesor- del rendimiento en la presentación de las prácticas, y la autoevaluación de cada alumno. Asimismo, deben definir los criterios, máximo cuatro, y la ponderación tanto de los evaluadores, como de los criterios. Finalmente, debe definirse los métodos a utilizar.

Una vez diseñado el sistema de evaluación del rendimiento cada equipo elaborará un *informe* en el que expondrá las características del sistema: evaluadores, criterios y métodos. Se valorará el empleo de los procedimientos adecuados así como los resultados obtenidos y la justificación de las decisiones tomadas

Tipo de actividad:

Trabajo por equipos y puesta en común en gran grupo.

Objetivos de la actividad:

- Conocer la estructura de un sistema de evaluación del rendimiento basado en la técnica *feedback 360º*.
- Ser capaz de diseñar un sistema *feedback 360º*.

Competencias:

Competencias generales.

- CG1: Capacidad de análisis y síntesis.
- CG2: Capacidad de organización y planificación.
- CG7: Toma de decisiones.
- CG8: Trabajo en equipo.

Competencias específicas.

- CE4: Conocimiento de dirección y gestión de recursos humanos.
- CE18: Capacidad para participar en la elaboración y diseño de estrategias organizativas, desarrollando la estrategia de recursos humanos de la organización.

CE19: Capacidad para aplicar técnicas y tomar decisiones en materia de gestión de recursos humanos (política retributiva, de selección.).

CE35: Aplicar los conocimientos a la práctica.

Desarrollo de la actividad:

Trabajo previo en equipo (no presencial).

- Primera fase. Cada equipo deberá bajar las instrucciones de la práctica desde la plataforma STVDiVM.
- Segunda fase. Cada equipo diseñará el sistema de evaluación del rendimiento del alumno en la asignatura por medio de la técnica *feedback 360°* de acuerdo con lo planteado en la práctica, elaborando un *informe* que incluirá las decisiones en relación con el diseño del sistema. Se presentará el procedimiento seguido para la resolución de la práctica.

Subida de información a STVDiVM.

- Fase única. Un responsable de cada equipo subirá el informe elaborado a la plataforma STVDiVM.

Sesión presencial en equipo.

- Primera fase. Cada equipo presentará en clase su resolución de la práctica y el sistema diseñado para evaluar el rendimiento de los alumnos.
- Segunda fase. Una vez finalizada las presentaciones se llevará a cabo una discusión sobre la resolución del caso y una síntesis final.