



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SINALOA**  
**SECRETARÍA ACADÉMICA UNIVERSITARIA**  
*Coordinación General de Evaluación, Innovación y Calidad Educativa*  
**UNIDAD ACADÉMICA PSICOLOGÍA MAZATLÁN**  
**LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA**



**PROGRAMA DE ESTUDIOS**

<b>1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN</b>			
<b>UNIDAD DE APRENDIZAJE O MÓDULO</b>	<b>MANEJO DE CONFLICTOS</b>		
<b>Clave:</b>	4769		
<b>Horas y créditos:</b>	<b>Teóricas: 50</b>	<b>Prácticas: 30</b>	<b>Estudio Independiente: 16</b>
	<b>Total de horas: 96</b>	<b>Créditos: 6</b>	
<b>Competencia (s) del perfil de egreso a las que aporta.</b>	AO1. Diagnostica procesos de comportamiento organizacional para identificar las necesidades de desarrollo de las personas y la organización, utilizando protocolos de diagnóstico organizacional. 1.5 Desarrolla y evalúa estrategias para la resolución de conflictos con apoyo de los modelos y técnicas de mediación psicológica.		
<b>Ubicación</b>	SÉPTIMO SEMESTRE – OPTATIVA - FASE DE ACENTUACIÓN ORGANIZACIONAL		
<b>Unidades de aprendizaje relacionadas</b>	Modelos Organizacionales Entorno Empresarial Integración del Talento Humano Estilos de Dirección Organizacional Comportamiento Humano en el Trabajo		
<b>Responsables de elaborar y/o actualizar el programa:</b>	Rafael Castro Pérez Felipe Gastélum Navarrete.		
<b>Fecha de:</b>	<b>Elaboración:</b> Febrero 2011	<b>Actualización:</b> 2016	
<b>2. PROPÓSITO</b>			
El estudiante analiza y selecciona las estrategias para la resolución de conflictos para guiar de manera idónea las problemáticas en las organizaciones.			
<b>COMPONENTES DE LA COMPETENCIA</b>			
<b>Teóricos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica modelos teóricos sobre conflicto y mediación.</li> <li>• Identifica tipos y fases del conflicto.</li> <li>• Identifica los tipos de mediación y las fases de mediación.</li> <li>• Comprende los efectos psicológicos del conflicto.</li> </ul>		
<b>Prácticos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elabora ensayo sobre el conflicto y la mediación.</li> <li>• Diseña propuestas de mediación.</li> <li>• Implementa estrategias de mediación.</li> </ul>		
<b>Actitudinales:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeta reglamento de trabajo de la facultad de Psicología.</li> <li>• Asiste con puntualidad y cumple las actividades de la materia.</li> <li>• Aborda con ética programas de mediación y resolución de conflictos.</li> </ul>		

#### 4. CONTENIDOS

##### I. Enfoque organizacional e interpersonal del conflicto

- I.1. Inicios y desarrollo
- I.2. Conceptos y definiciones

##### II. El proceso del conflicto

- II.1. factores organizacionales del conflicto
- II.2. factores intrapersonales del conflicto.
- II.3. factores interpersonales e intergrupales del conflicto.

##### III. Habilidades de mediación

- III.1. Definición y proceso de mediación
- III.2. Estrategias de mediación
- III.3. Recursos de mediación

##### IV. Administración de la negociación

- IV.1. Efectos de la negociación
- IV.2. Seguimiento de lo negociado

##### V. Prevención de conflictos

- V.1. Clima intrapersonal
- V.2. Clima interpersonal y grupal
- V.3. Ciudadanía organizacional

#### 5. ACCIONES ESTRATÉGICAS PARA DESARROLLAR LAS COMPETENCIAS

##### **Acciones del docente:**

Expone y acuerda agenda de trabajo.  
Asesora y orienta proceso de ensayo y diseño de mediación.  
Aprueba, asesora y supervisa práctica de mediación.

##### **Acciones de los estudiantes:**

Analiza y redacta controles de lectura.  
Integra ensayo académico.  
Organiza propuesta de mediación protocolizada.  
Diseña e implementa programa de mediación.  
Expone resultados finales para acreditar la unidad de aprendizaje.

#### 6. EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

6.1. Evidencias de aprendizaje	6.2. Criterios de desempeño	6.3. Calificación y acreditación
Ensayo académico Estudio de casos Diseño de mediación de un de conflicto	Intervención en mediación y resolución de un conflicto.	Ensayo académico 20%. Estudio de casos 10%. Diseño de mediación de un conflicto 20%. Asistencia 10 %. Intervención en mediación y resolución de conflicto 40%. Para acreditar la unidad de aprendizaje se requiere obtener como

	mínimo 80 puntos.
--	-------------------

**Medios de registro:**

**7. FUENTES DE INFORMACIÓN**

Chiavenato, I. "**Comportamiento Organizacional**", Edit. Mc Graw Hill, 1ª edic. México

2009. p.p 337 a 407

Rodríguez, Mauro, "**Manejo de Conflictos**". 2º edición; Manual Moderno. México, 8va. Reimpresión 2000.

Muldoom, Brian. **El corazón del conflicto**. edit. Paidos, Barcelona, España 1998.

Grover Duffy, Karen; Grosch, Jame.W, Olcsak, Paul V. "**La mediación y sus contextos de aplicación**". edit. Paidos, Barcelona, España 1996

Robbins, Stephan P. "Comportamiento organizacional", Editorial: Prentice Hall, México, 1999. P.p 432 a 463

**8. PERFIL DEL PROFESOR:**

Posgrado y/o especialidad en psicología con experiencia en docencia, generación y aplicación de conocimientos en organizaciones laborales.