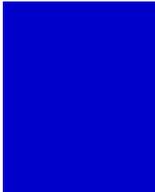


Guía de Trabajo

Negociación y Manejo de Conflictos Laborales

Christian Portugal Rojas



Guía de Trabajo *Negociación y Manejo de Conflictos Laborales*
Christian Portugal Rojas

Código: ASUC01440
Plan de Estudios 2018
Material publicado con fines de estudio

Huancayo, 2023

De esta edición

© Universidad Continental, Oficina de Gestión Curricular
Av. San Carlos 1795, Huancayo-Perú
Teléfono: (51 64) 481-430 anexo 7361
Correo electrónico: recursosucvirtual@continental.edu.pe
<http://www.continental.edu.pe/>

Corrección de textos
Roy Vega Jácome

Diseño y diagramación
Edson Quilca Romero

Cuidado de edición
Fondo Editorial y Gestión Curricular

Todos los derechos reservados.

La *Guía de Trabajo*, recurso educativo editado por la Oficina de Gestión Curricular, puede ser impresa para fines de estudio.

Contenido

Presentación	5
Primera Unidad	
La comunicación en la negociación y la naturaleza del conflicto	7
Semana 1: Sesión 1	
Desarrollo de estilos laborales de comunicación y los estilos de negociación efectiva	8
Semana 2: Sesión 2	
La naturaleza del conflicto	9
Semana 3: Sesión 3	
El conflicto en las organizaciones	11
Semana 4: Sesión 4	
Mapa del conflict mentoring	12
Segunda Unidad	
La negociación: estilos, fases y estrategias	15
Semana 5: Sesión 5	
Cómo afrontar el conflicto en la negociación	16
Semana 6: Sesión 6	
Negociación distributiva e integral	17
Semana 7: Sesión 7	
Fases de la negociación. Dilemas en la negociación	20
Semana 8: Sesión 8	
Estrategias y tácticas en la negociación	21
Tercera Unidad	
Consideraciones del régimen público y privado en materia de negociaciones	23
Semana 9: Sesión 9	
La autonomía colectiva. Instrumentos internacionales de trabajo de la OIT	24

Semana 10: Sesión 10	
Disposiciones internas aplicables al régimen laboral público y privado	25
Semana 11: Sesión 11	
Negociación colectiva. Conciliación y arbitraje	26
Semana 12: Sesión 12	
Huelga. Procedencia e ilegalidad de la huelga. Jurisprudencia aplicable	27
Cuarta Unidad	
Implementación de estrategias de negociación y manejo de conflictos para la productividad del talento	29
Semana 13: Sesión 13	
Buena fe negocial	30
Semana 14: Sesión 14	
Los conflictos y la productividad en la gestión del talento	31
Semana 15: Sesión 15	
Estrategias de gestión de conflictos para evitar la baja productividad	33
Semana 16: Sesión 16	
Estrategias de negociación para elevar la productividad	34
Referencias	35

Presentación

La presente guía de la asignatura de Negociación y Manejo de Conflictos Laborales ha sido diseñada con el propósito de establecer un nexo entre la teoría desarrollada en clase y la correspondiente práctica que se irá completando a lo largo del desarrollo de la asignatura.

Los contenidos que el curso desarrolla son los siguientes: desarrollo de estilos laborales de comunicación y los estilos de negociación efectiva; fases de una negociación; el conflicto en las organizaciones; mapa del *conflict mentoring*; cómo afrontar el conflicto; estilos personales de comunicación y negociación; negociación distributiva e integral; dilemas en la negociación; estrategias y tácticas en la negociación; la autonomía colectiva; instrumentos internacionales de trabajo de la OIT; disposiciones internas aplicables al régimen laboral público y privado; negociación colectiva: principios rectores, definición y funciones; consideraciones aplicables al régimen laboral de la actividad privada; consideraciones aplicables al régimen laboral público; huelga: naturaleza y definición, procedencia e ilegalidad de la huelga; jurisprudencia aplicable: autonomía colectiva, y buena fe negocial.

El resultado de aprendizaje de la asignatura busca que el estudiante sea capaz de proponer aspectos de la gestión de recursos humanos para una organización, incluyendo objetivos, funciones, organización del área, elementos y modelos de la gestión estratégica, con énfasis en la negociación y manejo de conflictos, considerando las mejores prácticas o tendencias en estos temas. Asimismo, en la unidad 1, el estudiante será competente para analizar los estilos de comunicación para la negociación y la comprensión de la naturaleza de los conflictos y cómo afrontarlos. En la segunda unidad, el estudiante será capaz de evaluar los estilos de negociación efectiva para su aplicación en la resolución de conflictos en la organización, a fin de mejorar su imagen interna. En la tercera unidad, el estudiante podrá valorar el marco jurídico y las limitaciones tanto nacionales como del ámbito de la OIT en materias de negociación individual y colectiva. Finalmente, en la cuarta unidad, el estudiante será capaz de proponer propuestas y

soluciones para la adecuada gestión del talento, considerando las mejores prácticas en negociación y manejo de conflictos.

Es recomendable que usted desarrolle una permanente lectura de estudio de los contenidos presentados y de los textos seleccionados que amplían la información. Participe activamente en clase y pregunte cuando algo no haya quedado claro. Esto será beneficioso para la sesión. Asimismo, utilice la guía para completar la clase desarrollada de manera teórica.

Organice su tiempo adecuadamente para obtener buenos resultados. La clave del éxito se halla en encontrar el equilibrio entre sus actividades personales y las actividades que asume como estudiante. El estudio requiere constancia; por ello, resulta necesario encontrar la motivación que lo impulse a mejorar cada día.

El autor

Primera **Unidad**



La comunicación en la negociación
y la naturaleza del conflicto

Desarrollo de estilos laborales de comunicación y los estilos de negociación efectiva

Sección: Fecha:/...../..... Duración: 60 minutos

Docente: Unidad: 1

Nombres y apellidos:

Instrucciones

Luego de leer detenidamente el blog, discuta con sus compañeros de equipo y analicen cuáles son los estilos de comunicación.

I. Propósito

El estudiante será capaz de comprender el tema de desarrollo de estilos laborales de comunicación y los estilos de negociación efectiva.

II. Descripción de la actividad a realizar

1. En grupos de cinco personas, lean y analicen el siguiente recurso: Equipo Editorial de Indeed. (2022, 30 de septiembre). *Cuatro estilos de comunicación*. Indeed. <https://acortar.link/Kfx00w>

2. ¿Cuáles son los estilos de comunicación?

3. ¿Cuáles son las características que diferencian al estilo asertivo de los otros estilos?

4. ¿Cuáles son las barreras que impiden una comunicación efectiva?

La naturaleza del conflicto

Sección: Fecha:/...../..... Duración: 60 minutos
Docente: Unidad: 1
Nombres y apellidos:

Instrucciones

Luego de ver el video en grupo, discuta con sus compañeros de equipo y analicen el conflicto, las causas y los factores, para luego exponer su respuesta en clase.

I. Propósito

El estudiante será capaz de definir y analizar la naturaleza del conflicto.

II. Descripción de la actividad a realizar

1. En grupos de cinco personas, vean y analicen el siguiente video: García, V. (2021, 22 de abril). *El conflicto y su naturaleza* [Video]. YouTube.



<https://acortar.link/kGMkyZ>

Ahora respondan las siguientes preguntas:

2. ¿Qué es un conflicto?

3. ¿Cuáles son las causas de los conflictos?

4. ¿Cuáles son los factores de un conflicto?

5. ¿Cuáles son las formas de solución de un conflicto?

El conflicto en las organizaciones

Sección: Fecha:/...../..... Duración: 60 minutos

Docente: Unidad: 1

Nombres y apellidos:

Instrucciones

Luego del desarrollo de la sesión de clase, elabore un *role playing* con sus compañeros de equipo y preséntenlo en clase.

I. Propósito

El estudiante será capaz de analizar el conflicto en las organizaciones.

II. Descripción de la actividad a realizar

1. En grupos de cinco personas deberán realizar lo siguiente:
 - Describir la finalidad del *role playing*.
 - Definir el conflicto en la organización que se escenificará.
 - Componer el argumento.
 - Definir los papeles y establecer las reglas de la actividad.

Mapa del *conflict mentoring*

Sección: Fecha:/...../..... Duración: 60 minutos

Docente: Unidad: 1

Nombres y apellidos:

Instrucciones

Luego de leer detenidamente el caso, discuta con sus compañeros y responda las preguntas planteadas.

I. Propósito

El estudiante será capaz de desarrollar el caso Xerxes y comprender el mapa del *conflict mentoring*.

II. Descripción de la actividad a realizar

1. En grupos de cinco personas, lean y analicen el caso práctico de conflicto laboral y negociación en Xerxes Corp.:

Xerxes Corp., una empresa de servicios con grandes problemas internos generados por un elevado nivel de rotación en puestos de nivel bajo y medio, decide investigar qué sucede.

El Departamento de Recursos Humanos propone a la dirección de la empresa realizar una encuesta de clima laboral para averiguar qué aspectos preocupan a los trabajadores y hacen que se marchen, para así intentar dar una solución.

Aquí es donde todo empieza, ya que los trabajadores de Recursos Humanos llevan a cabo la encuesta y convencen a los demás empleados de que participen de forma anónima, y que los resultados de esta encuesta serán enviados a la dirección de la empresa para solucionar el problema.

Y así es.

Recursos Humanos presenta este informe a la dirección. Esta se enfada al ver los resultados y le comenta al Departamento de Recursos Humanos

que no piensa cambiar nada y que al que no le guste ya sabe dónde está la puerta. Por supuesto, los resultados globales nunca se hacen públicos por expresa orden de la cúpula directiva.

El Departamento de Recursos Humanos queda desacreditado y el ambiente aún empeora entre los trabajadores, además de no mejorarse la tendencia de rotación dentro de la empresa.

- Desarrollen la determinación del problema.

2. Contesten las siguientes preguntas:

- ¿Qué falló aquí?

- ¿Tiene solución esta situación en una organización?

- ¿Cómo sería el *conflict mentoring* en este caso?

- ¿Cómo actúan los recursos humanos aquí?

- ¿Por qué la dirección no pretende cambiar nada?

Segunda **Unidad**



La negociación: estilos, fases y
estrategias

Cómo afrontar el conflicto en la negociación

Sección: Fecha:/...../..... Duración: 60 minutos

Docente: Unidad: 2

Nombres y apellidos:

Instrucciones

Luego de ver el video en grupo, discuta con sus compañeros de equipo y respondan las cuestiones respecto a cómo afrontar el conflicto en la negociación.

I. Propósito

El estudiante será capaz de afrontar el conflicto en la organización.

II. Descripción de la actividad a realizar

1. En grupos de cinco personas, analicen el siguiente video: San Mateo V. (2016, 25 de mayo). *Conflictos laborales* [Video]. YouTube.



<https://acortar.link/iff10q>

2. Identifiquen el conflicto en el video propuesto.
3. Sobre la base de lo desarrollado en la sesión, mencionen cómo se debería afrontar el conflicto en la negociación.

Negociación distributiva e integral

Sección: Fecha:/...../..... Duración: 60 minutos

Docente: Unidad: 2

Nombres y apellidos:

Instrucciones

Luego de leer detenidamente el caso, discuta con sus compañeros y responda la preguntas planteadas.

I. Propósito

El estudiante será capaz de comprender y aplicar el tema de negociación distributiva e integral.

II. Descripción de la actividad a realizar

1. En grupos de cinco personas, lean, analicen y respondan la pregunta sobre el siguiente caso:

El caso de Miguel, el Ejecutivo Batman

Transportes Nortecarril S.A. (Nortecarril) es una empresa de transportes trujillana que inició sus operaciones en 1985.

Tres amigos decidieron ingresar al mundo de los transportes. Sus operaciones se concentraban en trasladar pasajeros desde Trujillo hacia Chiclayo, Piura y Tumbes. Al poco tiempo, ya habían conquistado el 40 % del mercado de esa parte del país.

Fundamentaron su estrategia en ofrecer “realmente” un viaje placentero. Sus valores se basaban en la puntualidad, la seguridad, la hospitalidad con el viajero y la fraternidad con el empleado.

Los pasajeros de Nortecarril siempre expresaban su satisfacción por viajar con ellos. Mencionaban detalles como los siguientes: “todos siempre sonríen”, “confiamos en su promesa de puntualidad y seguridad”, “el personal siempre viste de forma impecable”, “transmiten elegancia”, “el cho-

fer es muy profesional”, “los buses están perfectos”, “muy cuidados, la comida que ofrecen es excelente”, “nada que ver con otras empresas”, “se preocupan por cada uno de nosotros”, etcétera.

A fines del 2008, Nortecarril tenía ya el 80 % del mercado, una realidad que nunca imaginaron. Si bien era cierto que la visión de negocio de Luis, Alejandra y Horacio era extraordinaria, gran parte del éxito de Nortecarril se debía a Miguel Pereyra, gerente de operaciones de dicha empresa. Miguel era el gran responsable de que todo estuviera en orden. No solo funcionaba a la perfección todo el plan de transportes, sino que ejercía gran influencia en todos los choferes de la compañía. Era, definitivamente, un líder nato y todos se alinean a sus indicaciones.

Miguel tenía un estilo muy particular: era irreverente y osado, pero a la vez cordial y paternalista. Era tremendamente confrontacional y defendía sus ideas a toda costa. Si tenía que “cortar” la cabeza de alguien, no le temblaba la mano. Exigía a su gente y luchaba por ella; además, era sumamente “gracioso”. Acababa de cumplir cincuenta y dos años.

Miguel contaba con el respaldo absoluto de los dueños de la compañía, quienes, a pesar de no estar del todo de acuerdo con su estilo, nunca le dijeron nada al respecto. Empezó a trabajar en Nortecarril a los tres meses de que iniciaran las operaciones. Había crecido con la empresa y había dejado parte de su vida para sacarla adelante.

Miguel vestía diferente a los demás: usaba siempre pantalones cortos (bermudas), medias cortas, zapatillas de diseños coloridos y camisa de manga corta, y completaba su atuendo un curioso gorro de color negro con el escudo de Batman al frente, bordado en letras rojas. Por ello, se ganó el apelativo de Ejecutivo Batman.

Diciembre del 2009

En la mañana del 10 de diciembre del 2009, se reunieron Luis, Alejandra y Horacio, los tres amigos que dieron vida a Nortecarril. Habían recibido una extraordinaria oferta de compra por parte de una de las líneas de transporte más grandes del Perú.

Luego de analizar la oferta, decidieron vender. Era tiempo de ver crecer a sus hijos.

Cuando iniciaron la empresa, los tres tenían entre veintidós y veinticuatro años. Iniciaron una aventura sin imaginar el éxito que tendrían. Se

dedicaron veinticuatro horas a sacar adelante Nortecarril. Luis se casó en el 2000, Alejandra y Horacio en el 2001. Cada uno tenía dos hijos, cuyas edades oscilaban, en el 2009, entre los ocho y los tres años. Luego de dar la noticia a todo su personal, les aseguraron que todo seguiría igual...

Enero del 2010

El 7 de enero del 2010 llegó la nueva plana directiva: Antonio Castro, de treinta y cuatro años, era el gerente general; Marco Matinni, de treinta y cinco años, el gerente administrativo, y Peter Paladino, de treinta y cinco años, el gerente de *marketing*.

Los tres tenían un perfil similar: MBA en universidades de los Estados Unidos, vestían de forma muy elegante, eran de hablar formal y daban una sensación de "cierta distancia". Era la primera vez que ocupaban cargos gerenciales.

En su primera reunión con el equipo de Nortecarril, Miguel los miró con desconfianza y desde el primer día expresó su rechazo a la nueva administración, especialmente a Antonio.

No quiso adaptarse al cambio; quería seguir con las prácticas a las que él estaba acostumbrado y que tan buenos resultados habían dado.

Antonio tuvo un par de conversaciones con él y le pidió en concreto dos cosas: que procurara vestir de acuerdo con el cargo que ocupaba y, segundo, que no expresara sus opiniones de forma tan agresiva, casi llevando las discusiones a una especie de circo romano. Le dijo: "Miguel, me parece muy bien que expreses tus puntos de vista, pero ¿por qué atacar de esa manera?, ¿por qué pedir la cabeza de las personas de otras áreas que tú crees que no apoyan la operación?, ¿por qué promover la rebeldía de tu gente? Confío en un estilo de dirección abierto, pero estoy en total desacuerdo con tu estilo particular. Por favor, corrige estos puntos".

Miguel no hizo el menor esfuerzo en seguir el consejo de Antonio. Es más, comentaba a todos que, si querían botarlo, que lo botaran.

Ante esta situación, Antonio se preguntaba qué debía hacer.

2. Imagine que usted es Antonio. Utilizando el pensamiento estratégico, analice la situación e indique qué decisión tomaría.

Fases de la negociación. Dilemas en la negociación

Sección: Fecha:/...../..... Duración: 60 minutos

Docente: Unidad: 2

Nombres y apellidos:

Instrucciones

Luego de ver el video en grupo, discuta con sus compañeros de equipo y resuelvan las preguntas propuestas.

I. Propósito

El estudiante será capaz de identificar y comprender las fases de la negociación y los dilemas en la negociación.

II. Descripción de la actividad a realizar

1. En grupos de cinco personas, lean y analicen el siguiente video: *Negociación: la metáfora de la naranja*. Tomado del canal de YT Space For Experience (8 de junio de 2015).



<https://acortar.link/dEag23>

2. ¿Cuál fue el conflicto?

3. ¿Por qué las partes no llegaron a un acuerdo rápido?

Semana 8: Sesión 8

Estrategias y tácticas en la negociación

Sección: Fecha:/...../..... Duración: 60 minutos

Docente: Unidad: 2

Nombres y apellidos:

Instrucciones

Luego del desarrollo de la sesión 8, agrúpese con su equipo de trabajo y elaboren un organizador de conocimientos del tema tratado.

I. Propósito

El estudiante será capaz de analizar las estrategias y tácticas empleadas en la negociación.

II. Descripción de la actividad a realizar

1. En grupos de cinco personas, elaboren un mapa conceptual sobre el tema abordado en la clase “Estrategias y tácticas en la negociación”.
2. Recuerden que pueden emplear herramientas o aplicaciones tales como:
 - Canva
 - SmartDraw
 - MindMeister
 - Mindomo
 - Creately
 - GoConqr
 - Xmind

Tercera **Unidad**



Consideraciones del régimen
público y privado en materia de
negociaciones

La autonomía colectiva. Instrumentos internacionales de trabajo de la OIT

Sección: Fecha:/...../..... Duración: 60 minutos

Docente: Unidad: 3

Nombres y apellidos:

Instrucciones

Luego del desarrollo de la sesión 9, agrúpese con su equipo de trabajo y elaboren un organizador de conocimientos del tema tratado.

I. Propósito

El estudiante será capaz de comprender, organizar y explicar la información del tema “La autonomía colectiva. Instrumentos internacionales de trabajo de la OIT”.

II. Descripción de la actividad a realizar

1. En grupos de cinco personas, elaboren un mapa mental sobre el tema tratado en clase y expónganlo en la sesión.
2. Recuerden que pueden emplear herramientas o aplicaciones tales como:
 - Miro
 - Canva
 - Lucidspark
 - Mindly
 - MindNode
 - MindJet
 - XMind
 - MindBoard Classic
3. Cada equipo de trabajo dispondrá de diez minutos para la exposición de la actividad realizada.

Disposiciones internas aplicables al régimen laboral público y privado

Sección: Fecha:/...../..... Duración: 60 minutos
Docente: Unidad: 3
Nombres y apellidos:

Instrucciones

Luego del desarrollo de la presente sesión, elabore un cuadro comparativo sobre los regímenes laborales del sector público y privado.

I. Propósito

El estudiante será capaz de aplicar los conocimientos adquiridos mediante la construcción y comparación de los regímenes laborales públicos y privados.

II. Descripción de la actividad a realizar

1. En grupos de cinco personas:

- Identifiquen los elementos que se desea comparar.
- Señalen los parámetros a comparar.
- Identifiquen las características de cada régimen.

Características	Regímenes laborales públicos	Regímenes laborales privados

2. Cada equipo de trabajo dispondrá de diez minutos para la exposición de la actividad realizada.

Negociación colectiva. Conciliación y arbitraje

Sección: Fecha:/...../..... Duración: 60 minutos

Docente: Unidad: 3

Nombres y apellidos:

Instrucciones

Luego del desarrollo de la sesión de clases, elabore un *role playing* con sus compañeros de equipo y preséntelo en clase.

I. Propósito

El estudiante será capaz de analizar la negociación colectiva, la conciliación y el arbitraje.

II. Descripción de la actividad a realizar

1. En grupos de cinco personas, deberán:
 - Describir la finalidad del *role playing*.
 - Definir el tipo de negociación colectiva, conciliación y arbitraje que se escenificará.
 - Componer el argumento.
 - Definir los papeles y establecer las reglas de la actividad.

Huelga. Procedencia e ilegalidad de la huelga. Jurisprudencia aplicable

Sección: Fecha:/...../..... Duración: 60 minutos
Docente: Unidad: 3
Nombres y apellidos:

Instrucciones

Luego de ver el video en grupo, analícnlo y respondan las preguntas planteadas.

I. Propósito

El estudiante será capaz de comprender y analizar los temas de la sesión “Huelga. Procedencia e ilegalidad de la huelga. Jurisprudencia aplicable”.

II. Descripción de la actividad a realizar

1. En grupos de cinco personas, lean y analicen el siguiente video: *El derecho a la huelga* | Willman Meléndez. Tomado de IUS 360(2018, 27 de noviembre).



<https://acortar.link/JmQU9s>

2. ¿En qué consiste el derecho a huelga?

3. ¿Cuáles son los requisitos y el procedimiento para declararla?

4. Mencionen los puntos más importantes del video.

Cuarta Unidad



Implementación de estrategias de negociación y manejo de conflictos para la productividad del talento

Semana 13: Sesión 13

Buena fe negocial

Sección: Fecha:/...../..... Duración: 60 minutos

Docente: Unidad: 4

Nombres y apellidos:

Instrucciones

Luego del desarrollo de la sesión 13, agrúpese con su equipo de trabajo y elaboren un *storyboard* sobre la buena fe negocial.

I. Propósito

El estudiante será capaz de comprender y organizar el tema de la buena fe negocial.

II. Descripción de la actividad a realizar

1. En grupos de cinco personas, elaboren un *storyboard* recreando un caso sobre la buena fe negocial.
2. Recuerden que pueden emplear herramientas o aplicaciones tales como:
 - Shotbox
 - Storyboard Generator
 - StoryboardThat
 - Canva
 - Genially
3. Cada equipo de trabajo dispondrá de diez minutos para la presentación de su *storyboard*.

Los conflictos y la productividad en la gestión del talento

Sección: Fecha:/...../..... Duración: 60 minutos

Docente: Unidad: 4

Nombres y apellidos:

Instrucciones

Luego del desarrollo de la sesión, reúnanse con su equipo de trabajo y construyan un diagrama de Ishikawa.

I. Propósito

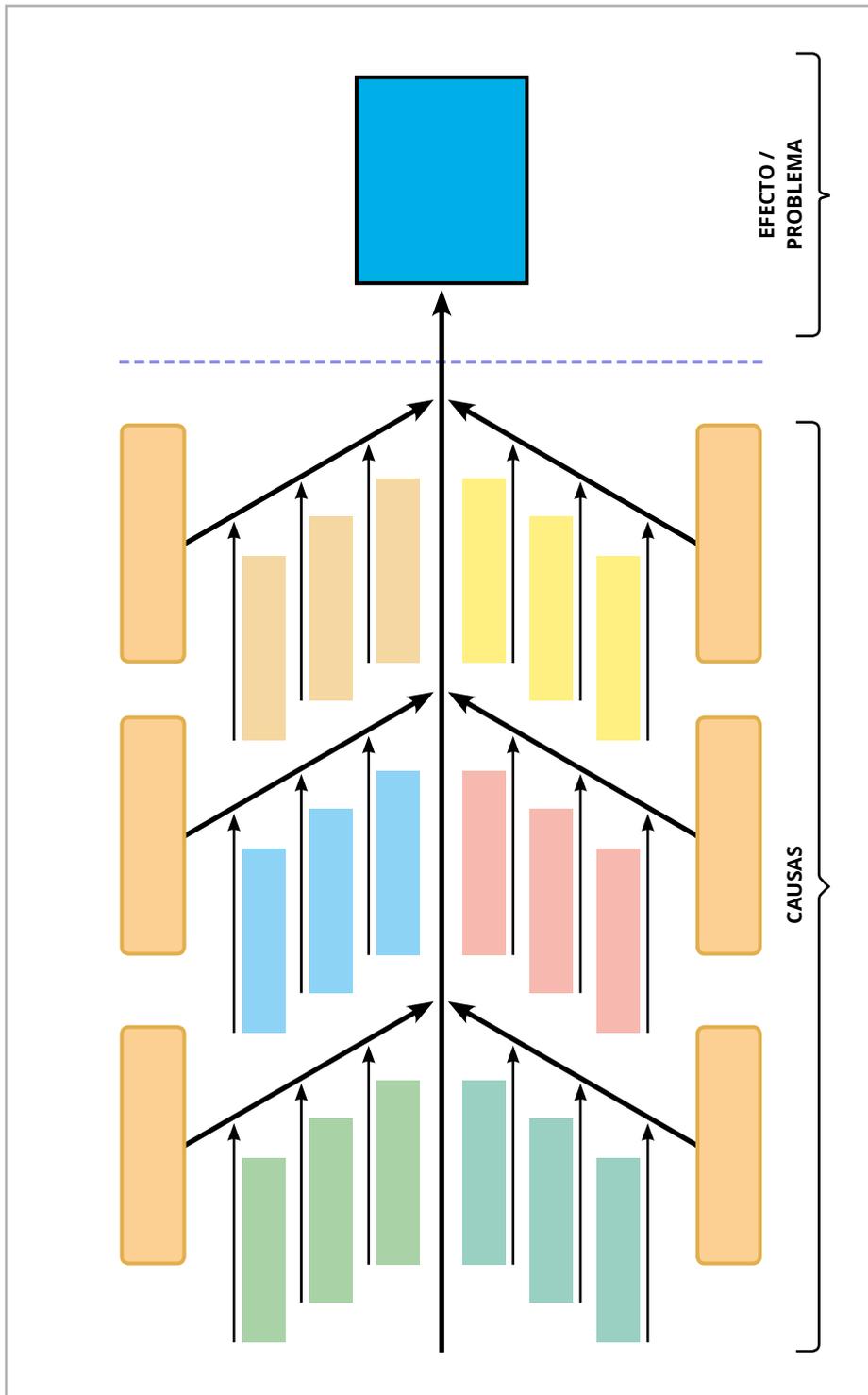
El estudiante será capaz de construir un diagrama de causa y efecto sobre la relación entre los conflictos y la productividad.

II. Descripción de la actividad a realizar

1. En grupos de cinco personas, construyan un diagrama de Ishikawa sobre el problema del “impacto negativo de los conflictos en la productividad”.
2. Para ello, deberán:
 - Escribir el problema, situación o evento que se desea analizar.
 - Realizar una lluvia de ideas de causas probables de lo escrito en la cabeza del diagrama.
 - Analizar el problema desde cada una de las espinas mayores.
 - Analizar el problema desde el segundo nivel de causas.
 - Continuar profundizando en las causas, según sea necesario.
 - Completar las otras causas probables.
 - Si el grupo se queda sin ideas, centrar la atención en aquellas espinas donde las ideas son pocas.
 - Finalizado el diagrama, analizar las causas obtenidas y determinar en cuáles se podría actuar.

Ver Figura 1(Diagrama causa efecto / Diagrama de Ishikawa), en la siguiente página.

Figura 1. Diagrama causa efecto / Diagrama de Ishikawa, por J. Montaño, 2019.



Estrategias de gestión de conflictos para evitar la baja productividad

Sección: Fecha:/...../..... Duración: 60 minutos

Docente: Unidad: 4

Nombres y apellidos:

Instrucciones

Luego del desarrollo de la sesión, agrúpese con su equipo de trabajo y lean la noticia e identifiquen cuáles son las estrategias de gestión de conflictos para evitar la baja productividad.

I. Propósito

El estudiante será capaz de identificar las estrategias de gestión de conflictos para evitar la baja productividad.

II. Descripción de la actividad a realizar

1. En grupos de cinco personas, lean y analicen la siguiente noticia: Redacción Gestión. (2012, 5 de julio). Los conflictos en el trabajo elevarían la productividad. *Gestión*. <https://acortar.link/ilqZeL>
2. ¿Cuál es la importancia de emplear estrategias de gestión de conflictos en una organización?
3. Mencionen y brinden ejemplos de las tres formas para sentirse más cómodo con los conflictos grupales.
4. De lo revisado en la sesión de clase, mencionen y expliquen cuáles son las estrategias de gestión de conflictos para evitar baja productividad.

Estrategias de negociación para elevar la productividad

Sección: Fecha:/...../..... Duración: 60 minutos

Docente: Unidad: 4

Nombres y apellidos:

Instrucciones

Luego del desarrollo de la sesión 16, agrúpese con su equipo de trabajo y elaboren un organizador de conocimientos del tema tratado.

I. Propósito

El estudiante será capaz de resumir y construir un mapa conceptual sobre las estrategias de negociación para elevar la productividad.

II. Descripción de la actividad a realizar

1. En grupos de cinco personas, elaboren un mapa conceptual sobre el tema abordado en la clase “Estrategias de negociación para elevar la productividad”.
2. Recuerden que pueden emplear herramientas o aplicaciones tales como:
 - Canva
 - SmartDraw
 - MindMeister
 - Mindomo
 - Creately
 - GoConqr
 - Xmind
3. Cada equipo de trabajo dispondrá de diez minutos para la exposición de la actividad realizada.

Referencias

- BLGroup. (2021, 26 de agosto). Estilos y habilidades para la gestión de conflictos. BLGroup. <https://acortar.link/n5U2jr>
- Conexión ESAN. (2021, 27 de noviembre). Manejo y resolución de conflictos: el papel del líder. ESAN. <https://acortar.link/gnh4u1>
- Equipo Editorial de Indeed. (2022, 30 de septiembre). *Cuatro estilos de comunicación*. Indeed. <https://acortar.link/Kfx00w>
- Factorial España. (2020, 22 de diciembre). Cómo manejar los conflictos laborales con Factorial [Video]. YouTube. <https://acortar.link/DSClgc>
- Factorial HR. (2023, 3 de agosto). Conflictos laborales: tipos y causas que los originan. Factorial. <https://acortar.link/MoQdGy>
- García, V. (2021, 22 de abril). *El conflicto y su naturaleza* [Video]. YouTube. <https://acortar.link/kGMkyZ>
- Gestionar fácil. *Manejo de conflicto laboral para mejorar día a día* [video]. YouTube. <https://acortar.link/ETGGMB>
- IUS 360. (2018, 27 de noviembre). *El derecho a la huelga | Willman Meléndez* [Video]. YouTube. <https://acortar.link/JmQU9s>
- Montaño, J. (2019, 8 de junio). *Diagrama causa efecto / Diagrama de Ishikawa*. Slideshare.
- Películas Mel S. A. / MELFLIX. (2014, 5 de febrero). Cómo manejar los conflictos [Video]. YouTube. <https://acortar.link/ZOL3h6>
- Portugal, C. (2023.). Caso: El caso de Miguel, el Ejecutivo Batman. Guía de Trabajo Negociación y Manejo de Conflictos Laborales. Universidad Continental.
- Redacción Gestión. (2012, 5 de julio). Los conflictos en el trabajo elevarían la productividad. *Gestión*. <https://acortar.link/ilqZel>
- San Mateo V. (2016, 25 de mayo). *Conflictos laborales* [Video]. YouTube. <https://acortar.link/iff10q>
- YT Space For Experience. (2015, 18 de junio). *Negociación: la metáfora de la naranja* [Video]. YouTube. <https://acortar.link/dEag23>

