



## I. INFORMACIÓN GENERAL

<b>CURSO</b>	:	Coaching y Resolución de Conflictos
<b>CÓDIGO</b>	:	AH53
<b>CICLO</b>	:	201601
<b>CUERPO ACADÉMICO</b>	:	<b>Romero Alvarez, Milagros Beatriz</b> <b>Varela Cubides, Jose Luis</b> <b>Villanueva Vásquez, María Enriqueta</b>
<b>CRÉDITOS</b>	:	3
<b>SEMANAS</b>	:	16
<b>HORAS</b>	:	3 H (Teoría) Semanal
<b>ÁREA O CARRERA</b>	:	Administración y Recursos Humanos

## II. MISIÓN Y VISIÓN DE LA UPC

Misión: Formar líderes íntegros e innovadores con visión global para que transformen el Perú.

Visión: Ser líder en la educación superior por su excelencia académica y su capacidad de innovación.

## III. INTRODUCCIÓN

Coaching y Resolución de Conflictos es un curso electivo de la Facultad de Negocios dirigido a estudiantes del octavo, noveno y décimo ciclo, el cual tiene un enfoque teórico-práctico y es dictado de manera presencial. El curso busca desarrollar la competencia específica de la Facultad de Negocios, Dirección de Personas, en nivel 3.

En este curso el alumno aprenderá a implementar los principios, herramientas y técnicas básicas del coaching en el contexto laboral para contrarrestar los efectos negativos de los conflictos dentro de una organización. El coaching es un proceso de aprendizaje, mediante el cual las personas y organizaciones revisan, su modo de relacionarse y alcanzar objetivos propuestos para sí mismos y sus empresas, de manera que cuando se presente un conflicto cuenten con un mapa de posibilidades y alternativas para manejarlo.

## IV. LOGRO (S) DEL CURSO

Al finalizar el curso, el estudiante aplica las técnicas y herramientas básicas de coaching para resolver un conflicto específico en una persona en particular, plasmándolas en un plan de acción.

## V. UNIDADES DE APRENDIZAJE

### UNIDAD N°: 1 LAS COMPETENCIAS DEL COACH

#### LOGRO

Al finalizar la unidad, el estudiante define el concepto del coaching y aprendizaje transformacional desde el modelo del observador demostrando interés por la temática planteada.

## TEMARIO

- ¿Qué es el coaching?
- Aprendizaje transformacional, un nuevo enfoque de lo que es aprender. Modelo del observador.
- Competencias del coach según la International Coaching Federation (ICF)

Lecturas obligatorias:

DUHNE Carmen, Garza Leal, Ramiro y QUINTANILLA, Ana María (2007) Coaching ejecutivo: una opción práctica para lograr el desarrollo de la gente. México, D.F. : Trillas. (658.3124 DUHN)

Capítulo 1. El Coaching.

Anexos I - Entendiendo al ser humano como observador .

INTERNATIONAL COACHING FEDERATION. Competencias esenciales del ICF para Coaching Profesional. [http://www.icf-es.com/mwsicf/images/imagenes/conchi\\_secretaria/icfcompe-claves.pdf](http://www.icf-es.com/mwsicf/images/imagenes/conchi_secretaria/icfcompe-claves.pdf)

OLALLA JULIO. (2014). El mundo emotivo y el mundo del lenguaje.

## HORA(S) / SEMANA(S)

1 y 2

## UNIDAD N°: 2 EL ÁMBITO COMUNICATIVO EN EL COACHING

### LOGRO

Al finalizar la unidad, el estudiante reconoce y analiza la importancia del lenguaje verbal y no verbal para establecer un clima de confianza y respeto necesario en el desarrollo de un espacio de coaching demostrando asertividad.

### TEMARIO

- Coherencia cuerpo, emoción y lenguaje.
- Comunicación no verbal:
  - Corporalidad y emoción.
  - Escucha activa.
  - Rapport desde lo físico.
  - Proximidad y distancia como elementos para el coaching.
- Comunicación verbal:
  - La indagación como forma comunicativa clave.
  - Las declaraciones.
  - Coordinación de acciones efectiva: Pedidos, Ofertas y Promesas.
  - El manejo de las creencias: Afirmaciones y Juicios.
  - Las creencias como fundamentos para la acción.
  - Utilidad de las creencias en el proceso de supervivencia.
  - El cambio desde el plano de las creencias.

Lecturas obligatorias:

Semana 3, 4 y 5:

MEJÍA LONDOÑO, LUCILA ROSA (2014) Emociones: Básicas ¿ Atrapadas, en la Cultura y en el Coaching

RALPH G. NICHOLS Y LEONARD A. STEVENS. (2000) Harvard Business Review: Comunicación Eficaz. Deusto.

## ESCUCHEMOS PROVECHOSAMENTE A NUESTROS INTERLOCUTORES

Semana 6, 7, 8, 9, 10:

DUHNE Carmen, Garza Leal, Ramiro y QUINTANILLA, Ana María (2007) Coaching ejecutivo: una opción práctica para lograr el desarrollo de la gente. México, D.F.: Trillas. (658.3124 DUHN)

Anexos: II ¿ Distinciones en Procesos Humanos

ECHEVARRIA, Rafael (2002) Ontología del lenguaje. 2002. España. Océano (121.68 ECHE)

Capítulo 3: Los actos lingüísticos básicos.

Capítulo 4: Los Juicios.

### **HORA(S) / SEMANA(S)**

3, 4, 5, 6, 7, 9 y 10

## UNIDAD N°: 3 EL MANEJO DE CONFLICTOS Y PLANES DE ACCIÓN

### **LOGRO**

Al finalizar la unidad, el estudiante compara los niveles de conflicto en una situación dada, aprende a formular planes de acción y utiliza técnicas de coaching para brindar feedback orientado a la mejora del desempeño demostrando asertividad y responsabilidad.

### **TEMARIO**

- La naturaleza del conflicto:

Concepto, origen y elementos de un conflicto en el entorno organizacional.

Estilos y estrategias para afrontar un conflicto.

Pasos para resolver conflictos

- Diálogos de desempeño: El feedback desde el coaching. Feedforward.

La estructura de una sesión de coaching.

- Planteamiento de la visión.

- Formulación de objetivos y planes de acción.

Lecturas obligatorias:

Semana 11:

BARRERA SANTOS, Russed Yesid, 2004. ¿Negociación y Transformación de Conflictos¿

Capitulo. El conflicto organizacional.

Semanas 12 y 13:

WHITMORE John. Coaching. El método para mejorar el rendimiento de las personas

Capítulo 17: Feedback y evaluación.

DUHNE Carmen, Garza Leal, Ramiro y QUINTANILLA, Ana María (2007) Coaching ejecutivo: una opción práctica para lograr el desarrollo de la gente. México, D.F. : Trillas. (658.3124 DUHN)

Capítulo 2. Metodología del Coaching.

Semanas 14 y 15:

WHITMORE John. Coaching. El método para mejorar el rendimiento de las personas. (658.3124 WHIT)

Capítulo 6: La secuencia de la preguntas.

Capítulo 7: Establecer la meta.

### **HORA(S) / SEMANA(S)**

## VI. METODOLOGÍA

El curso se desarrolla de manera presencial utilizándose la metodología de participación activa. El docente sirve de guía y asesor, fomenta el diálogo, los espacios para la reflexión y el mejoramiento a nivel personal en un ambiente de confianza y respeto.

La base teórica se evalúa a través de cuatro controles de lectura y una evaluación parcial. El aspecto práctico se examina en las participaciones que el alumno realice en clase y a través de un trabajo aplicativo individual, con su respectiva sustentación final, en donde el estudiante elabora un plan de acción para resolver un conflicto específico en una persona, utilizando las técnicas del coaching.

Sobre la probidad académica:

La investigación y producción intelectual es altamente valorada por la UPC. Por ello, se considera fundamental la creación original del alumno en todo tipo de trabajo académico. En este sentido, el Reglamento de Disciplina de la UPC sanciona aquellas situaciones que atentan contra la honestidad académica: copiar un trabajo académico o cualquier tipo de evaluación, presentar el trabajo de otro alumno como si fuera propio, no incluir la debida cita al utilizar una fuente bibliográfica, falsear la información, entre otros casos.

## VII. EVALUACIÓN

### FÓRMULA

$7.5\% (CL1) + 7.5\% (CL2) + 15\% (PA1) + 20\% (EA1) + 7.5\% (CL3) + 7.5\% (CL4) + 15\% (PA2) + 20\% (TF1)$

TIPO DE NOTA	PESO %
CL - CONTROL DE LECTURA	7.50
CL - CONTROL DE LECTURA	7.50
PA - PARTICIPACIÓN	15
EA - EVALUACIÓN PARCIAL	20
CL - CONTROL DE LECTURA	7.50
CL - CONTROL DE LECTURA	7.50
PA - PARTICIPACIÓN	15
TF - TRABAJO FINAL	20

### VIII. CRONOGRAMA

TIPO DE PRUEBA	DESCRIPCIÓN NOTA	NÚM. DE PRUEBA	FECHA	OBSERVACIÓN	RECUPERABLE
CL	CONTROL DE LECTURA	1	Semana 3	EVALUACIÓN INDIVIDUAL. Duhne, Carmen (2007) Coaching ejecutivo: Una opción práctica para lograr el desarrollo de la gente. Capítulo 1. El Coaching Anexos: I- Entendiendo al ser humano como observador	NO
CL	CONTROL DE LECTURA	2	Semana 5	EVALUACIÓN INDIVIDUAL. Echevarria, Rafael (2002) Ontología del lenguaje. 2002. Afirmaciones, Juicios y ciclo de coordinación de acciones (pedidos, ofertas y promesas)	NO
PA	PARTICIPACIÓN	1	Semana 7	EVALUACIÓN INDIVIDUAL Y GRUPAL De la semana 1 a 7.	NO
EA	EVALUACIÓN PARCIAL	1	Semana 8	Conceptos teóricos desarrollados desde la semana 1 a la 7.	SÍ
CL	CONTROL DE LECTURA	3	Semana 10	EVALUACIÓN INDIVIDUAL. Barrera, Russed Yesid, 2004. Negociación y Transformación de Conflictos Capitulo. El conflicto organizacional	NO
CL	CONTROL DE LECTURA	4	Semana 12	EVALUACIÓN GRUPAL Duhne, Carmen (2007) Coaching ejecutivo: una opción práctica para lograr el desarrollo de la gente. Capítulo 2. Metodología del Coaching	NO
PA	PARTICIPACIÓN	2	Semana 15	EVALUACIÓN INDIVIDUAL Y GRUPAL. De la semana 9 a la 15.	NO
TF	TRABAJO FINAL	1	Semana 16	EVALUACIÓN INDIVIDUAL. Entrega de trabajo aplicativo y sustentación final.	NO

### IX. BIBLIOGRAFÍA DEL CURSO

#### BÁSICA

DUHNE Carmen Garza Leal, Ramiro y QUINTANILLA, Ana María (2007) Coaching ejecutivo : una opción práctica para lograr el desarrollo de la gente. México, D.F. : Trillas.

(658.3124 DUHN)

ECHEVERRÍA, Rafael (2005) Ontología del lenguaje. Buenos Aires : J. C. Sáez Granica.

(121.68 ECHE)

WHITMORE, John (2011) Coaching : el método para mejorar el rendimiento de las personas : los principios y la práctica del coaching y del liderazgo. Barcelona : Paidós.  
(658.3124 WHIT)

**RECOMENDADA**

**(No necesariamente disponible en el Centro de Información)**

BARRERA SANTOS, Russed Yesid (2004) Negociación y Transformación de Conflictos: Reto entre Escasez y Bienestar. Segunda. Guatemala. Serviprensa:

CARDON,, A. (2003) Coaching de equipos.. 2003. Barcelona.

MEJÍA LONDOÑO, Lucila Rosa (2014) Emociones: Básicas - Atrapadas, en la Cultura y en el Coaching. 03 de marzo de 2016.

NICHOLS, Ralph G. y STEVENS, Leonard A. (2000) Comunicación Eficaz. Harvard Business Review. EEUU. Deusto: