

Licenciatura en administración de empresas

Alumna: Abdeleni Chun Ortiz

Profesora; Darely Eunice Santizo

Actividad: mapa conceptual

Materia: Toma de decisiones

Grado: 8° Cuatrimestre/LAE

Grupo: “A”

Frontera Comalapa Chiapas a 3 de abril del año 2022

MANEJO DE CONFLICTOS

CONFLICTO

Se da cuando 2 o más personas tienen intereses u opiniones que no pueden desarrollarse al mismo tiempo

Se dividen

Causas

- Falta o falla en la comunicación
- Discordancia de interés
- Discordancia de valores
- Desigualdad

Elementos

- Actores
- Problemas
- Procesos

Tipos de conflictos

Pueden clasificarse

Conflicto según

La cantidad de personas

Tipos

- Conflictos intrapersonales
- Conflictos interpersonales
- Conflictos de grupos

Conflicto individual

Según sus características

Tipos

- Conflictos ideológicos
- Conflictos religiosos
- Conflictos políticos
- Conflictos filosóficos

Efectos

Se corre el riesgo de que si no se le hace un buen trámite del conflicto o de la situación problemática tenga efectos adversos

Como los siguientes

- La comunicación se reduce y se hace más insegura
- Se forma una actitud hostil y sospechosa
- Reducción de las alternativas percibidas
- Polarización del pensamiento
- Incrementa la actitud defensiva

NEGOCIACION

NEGOCIACION

Es un proceso de intercambio de información y compromisos en el cual 2 o más partes que tienen intereses comunes y otros divergentes intentan llegar a un acuerdo

Se dividen en

Etapas

Preparación
Antagonismo
Aceptación del marco común
Presentación de alternativas
Cierre

Elementos

Separar a las personas de los problemas
Centrar la atención en los intereses
Generar soluciones creativas

Técnicas

Son los medios o estrategias utilizadas en un proceso de negociación, con el propósito de obtener los mejores resultados para las partes involucradas

Se dividen en

Tipos

Negociación acomodativa
Negociación competitiva
Negociación colaborativa
Negociación evitativa

Características

Ayudan a resolver problemas
Encontrar las mejores soluciones que favorezcan los intereses
Determinan el éxito o el fracaso

CARACTERISTICAS BASICAS

La negociación independientemente del contexto en el que se realice tiene las siguientes características

Existen 2 o más interesados en negociar
Las negociadoras están interrelacionadas
Existe un proceso dinámico en donde las partes se comunican
Si la negociación es exitosa se llegara a un acuerdo formal

TOMA DE DECISIONES

ENFOQUE

Enfoque basado en hechos en la gestión de una organización

Este enfoque conlleva

Tomar decisiones y actuar según el análisis objetivo

Analizar la información y los datos con la metodología adecuada

Garantizar que los datos y la información son fiables y precisos

HERRAMIENTAS

Para reducir el margen de error y tomar decisiones basadas en datos en esencial contar con alguna solución que simplifique la toma de decisiones

Consta de 8 herramientas

Análisis de FODA

Árbol de decisión

Análisis de Pareto

El diagrama de causa y efecto

Tabla comparativa

La técnica de los 5 porque

Workflows

Análisis de PEST

LLUVIA DE IDEAS

De Brainstorming

Es una técnica de grupos para generar ideas originales en un ambiente relajado

¿Cómo se utiliza?

No estructurado (flujo libre)

Estructurado (en círculo)

Silenciosa (lluvia de ideas escritas)

¿Cuándo se utiliza?

Libera la creatividad de los equipos

Genera un número extenso de ideas

Involucra a todos en el proceso