



**Nombre de alumnos: Rodríguez López  
Layza**

**Nombre del profesor: Lic. Darely Eunice  
Santizo**

**Nombre del trabajo: Actividad II  
negociación y toma de decisiones**

**Materia: Toma de decisiones**

**Grado: 8**

**Grupo: A**

Frontera Comalapa, Chiapas a 3 de abril del 2022

# Manejo de conflictos

## Definición

Contraposición y confrontación de posiciones, intereses, necesidades, percibidas como incompatibles que involucra a dos o más actores dentro de su interacción social.

## Características

- Es algo natural.
- Involucra un problema de poder.
- Siempre es visible.
- Es de causa múltiple.
- la contraposición es de interés.

## Causas

### Comunicación

Una de las causas más frecuentes en el desarrollo de un conflicto.

Una interpretación inadecuada del mensaje pueden provocar un conflicto.

### Otras causas

- Problemas de relación.
- Problemas de información.
- Por preferencias, valores y creencias.
- Conflictos de asimetría de poder.

## Efectos

### Conflictos mal gestionados

- Se estimula la idea de que la solución al conflicto es es una cuestión de fuerza.
- La comunicación se reduce.
- Se producen juicios erróneos

### conflictos bien gestionados

- Ayuda a realizar cambios necesarios.
- Fomenta la identidad.
- Establece canales y estilos de comunicación eficaces.
- Fomenta la confianza entre las partes

# Negociación

## Concepto

Según Fisher y Ury (1994)

Comunicación de ida y vuelta que aspira alcanzar un acuerdo cuando diferentes partes tienen intereses contrapuestos y otros parcialmente compartidos.

## Objetivo

Lograr un acuerdo que resulte satisfactorio para las partes involucradas.

## Ganar - ganar

Ambas partes terminan como mínimo dentro de sus rangos de objetivos

Esto podría ser simplemente llegar a un punto medio justo del que se benefician ambas partes.

## Perder - ganar

Ambas partes han intentado ganar sin tener en cuenta el resultado de otra parte.

factores que influyen

- La coerción
- La información asimétrica.

La parte perdedora no sabe cual es su mejor alternativa para alcanzar un resultado en la negociación o cuando sigue negociando en contra de sus propios intereses

# Herramientas de toma de decisiones

## Lluvia de ideas

Concepto

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

### Se utilizan cuando

Hay necesidad de

- Liberar la creatividad de los equipos.
- Generar un número extenso de ideas.
- Involucrar a todas las personas en los procesos.
- Identificar oportunidades de mejora.

## Diafragma de causa y efecto de Ishikawa

Es una herramienta de análisis que nos permite obtener un cuadro, detallado y de fácil visualización, de las diversas causas que pueden originar un determinado efecto o problema

Suele aplicarse

Suele aplicarse a la investigación de las causas de un problema, mediante la incorporación de opiniones de un grupo de personas directa o indirectamente relacionadas con el mismo.

## Diagrama de Pareto.

Es una representación gráfica de los datos obtenidos sobre un problema que ayuda a identificar cuáles son los aspectos prioritarios que hay que tratar

## Árbol de decisiones

Nos permite plantear claramente el problema de tal manera que todas las opciones sean analizadas, hacer un análisis rápido de todas las consecuencias de las posibles decisiones.

