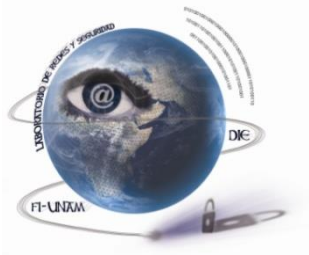




## Carátula para entrega de prácticas

Facultad de Ingeniería

Laboratorios de docencia



# Laboratorio de Redes y Seguridad

*Profesor:* Ing. Magdalena Reyes Granados

*Asignatura:* Lab. de Administración de Redes

*Grupo:* 01

*No de Práctica(s):* 08

*Integrante(s):* Gutierrez Silvestre Griselda

Sánchez Bautista Velia


*No. de Equipo de  
cómputo empleado:*

*Semestre:* 2021-1

*Fecha de entrega:* 24-11-2020

*Observaciones:*


**CALIFICACIÓN:** \_\_\_\_\_

	<b>Manual de prácticas del Laboratorio de Administración de Redes</b>	Código:	MADO-32
		Versión:	02
		Página	114/174
		Sección ISO	8.3
		Fecha de emisión	28 de julio de 2017
Facultad de Ingeniería		Área/Departamento: Laboratorio de Redes y Seguridad	
La impresión de este documento es una copia no controlada			

## Práctica 8

# Manejo de conflictos en el área de redes

**Dirección**

	<b>Manual de prácticas del Laboratorio de Administración de Redes</b>	Código:	MADO-32
		Versión:	02
		Página	115/174
		Sección ISO	8.3
		Fecha de emisión	28 de julio de 2017
Facultad de Ingeniería		Área/Departamento: Laboratorio de Redes y Seguridad	
La impresión de este documento es una copia no controlada			

### 1. *Objetivos de Aprendizaje*

- El alumno definirá el concepto de conflicto, identificando las razones que lo provocan y la forma en que las personas lo manejan. De la misma manera reconocerá técnicas para la evasión y resolución de conflictos.
- El alumno aplicará estrategias de supervisión, que minimicen el conflicto y mejoren las relaciones humanas que favorecen el buen funcionamiento del área.

### 2. *Conceptos teóricos*

En 1923 el investigador Charles E. Mayo, completó un estudio en el que se respalda la tesis que sostiene que el trabajo individual no es el que genera los mejores frutos, pues el ser humano requiere de satisfacciones en la labor que desarrolla tanto individual como grupalmente.

En el mundo tecnológico en que nos desenvolvemos las cosas deben ser administradas para obtener los objetivos propuestos.

El conflicto se inicia cuando individuos o grupos no obtienen lo que necesitan, buscando su interés propio. Los conflictos son inevitables, se desarrollan al entrar en contacto con personas, trabajos y el individuo mismo. Sin embargo, deben minimizarse y resolverse a través de estrategias.

El conflicto se considera destructivo cuando controla toda la atención, divide a las personas y reduce la cooperación, aumenta las diferencias para finalmente conducir a un comportamiento destructivo.

El conflicto se puede considerar constructivo cuando da lugar a la clarificación de problemas y controversias, generando soluciones basadas en una comunicación auténtica que permite desarrollar entendimiento y destrezas.

### 3. *Equipo y material necesario*


### 4. *Desarrollo*

#### *Modo de trabajar*

La práctica se desarrollará en parejas.

#### **4.1 Manejo de conflictos**

Analice el siguiente caso real, dentro del área de administración de redes en una organización proveedora de servicios de tecnología de información.

	<b>Manual de prácticas del Laboratorio de Administración de Redes</b>	Código:	MADO-32
		Versión:	02
		Página	116/174
		Sección ISO	8.3
		Fecha de emisión	28 de julio de 2017
Facultad de Ingeniería		Área/Departamento: Laboratorio de Redes y Seguridad	
La impresión de este documento es una copia no controlada			

*Eric Humbolt, administrador del área de redes, en una organización dedicada a proveer servicios de telecomunicaciones, dedica su tiempo intentando que su equipo de trabajo sea capaz de desenvolverse en las reuniones de trabajo, sin que la tensión alcance límites insoportables, con el objetivo de contar con un equipo conjuntado con una persona proveniente de cada división y desarrollar un plan integral, que tenga como meta, el realineamiento estratégico de la empresa, su puesta en marcha y buen funcionamiento en un lapso de 6 meses.*

*Seis de los altos directivos involucrados parecían estar decididos a dar un cambio drástico a la empresa, pero el séptimo daba la sensación de estar igualmente determinado a sabotear el proceso. Ya habían tenido lugar 3 reuniones y Eric no había conseguido que todos los participantes se pusieran de acuerdo en los asuntos tratados.*

*Randy Louderback, administrador de bases de datos, regularmente dominaba la discusión del grupo o bien pasaba de todo y empezaba a tamborilear con su pluma sobre la mesa en señal de aburrimiento. Este individuo que sometía al grupo con su personalidad y fuerte relación con el gerente general de la empresa, era capaz de retener información vital para el debate en el grupo y en otras ocasiones intervenía para denigrar fríamente las opiniones de cualquiera de los presentes. En la primera reunión realizada hacía un mes, insinuó lo que en ese momento pareció un chiste, que él no estaba hecho para trabajar en equipo con otros, a través del siguiente comentario: “los líderes, dirigen; los gregarios...bueno mejor callémonos”, mientras lo pronunciaba esbozando una sonrisa plena de encanto y el resto del grupo había reído a carcajadas por la gracia.*

*La empresa tenía problemas, no muy graves, pero sí lo bastante como para requerir por parte del área de dirección un reposicionamiento estratégico.*


*Eric preparó una estructura y directrices para los debates en grupo, las discrepancias y la toma de decisiones con la intención de proponérselas al grupo de directivos para que realizaran su aportación antes de empezar a trabajar juntos. En un principio previó ciertas discrepancias con algunos directivos, temores que resultaron infundados. A pesar de sus planificaciones, siempre hubo quien desbarató el proceso.*

*La tercera reunión, que había tenido lugar la semana anterior, terminó en un caos completo. Se había decidido presentar una serie de propuestas por cada uno de los directivos, exposición que se desarrolló sin problemas hasta que tocó el turno a Randy, nuestro integrante conflictivo.*

*Finalmente, en la cuarta reunión todo el equipo estaba dentro de la sala, excepto Randy. Después de 10 minutos de conversaciones superficiales, Eric podía observar en cada una de las caras, la frustración reflejada en todos ellos, así que decidió que el tema de esa reunión sería la conducta de Randy para tratarlo abiertamente y tomar una decisión. Sin embargo, justo en el momento en que empezaba, éste entró pausadamente en la sala sonriendo y diciendo: “Lo siento, chicos”, mientras sostenía una taza de café, como si ésta fuese la explicación suficiente para justificar su retraso. Eric, afirmó: “Randy, me alegro de que estés aquí, porque pienso que hoy debemos hablar del grupo”. Randy interrumpió e hizo un comentario sarcástico que provocó la salida de más de un integrante del equipo, la sala de juntas entonces quedó en silencio.*

### **1. Identifique la fuente del conflicto.**

El problema es la falta de empatía del administrador de Bases de Datos, Randy, con el equipo de trabajo. Su actitud además de entorpecer el trabajo, insita a sus demás compañeros a hacer lo mismo, él se sentía apoyado por su estrecha relación con el gerente general de la empresa.

	<b>Manual de prácticas del Laboratorio de Administración de Redes</b>	Código:	MADO-32
		Versión:	02
		Página	117/174
		Sección ISO	8.3
		Fecha de emisión	28 de julio de 2017
Facultad de Ingeniería		Área/Departamento: Laboratorio de Redes y Seguridad	
La impresión de este documento es una copia no controlada			

**2. Investigue las consecuencias en una organización causadas por un conflicto como el anterior.**

Las consecuencias por ende son las desiciones erroneas que se lleguen a tomar dentro del conflicto

---

**3. Enumere al menos 5 actitudes de una persona conflictiva.**

- |  |                 |
|--|-----------------|
| 1.- Egocéntrica                          | 4.- Competitiva |
| 2.- Individualista                       | 5.- Sarcástica  |
| 3.- Solo tiene críticas no constructivas |                 |
- 

Existen algunas técnicas para evadir o resolver conflictos, las cuales implican los siguientes pasos:

- Reconocimiento del conflicto.
- Establecimiento de metas.
- Establecimiento de comunicación frecuente.
- Comunicaciones de preocupaciones.
- Espíritu creativo.
- Discusión de las diferencias abiertamente.

Entre algunos puntos claves que deben considerarse a la hora de resolver conflictos encontramos:

- Se debe negociar antes de cerrar el trato.
- No se debe ser intransigente: ser justo, ofrecer más respeto por la parte opositora que por lo que se está negociando.
- No negociar en estado de ira.
- Nunca pensar que una negociación es insignificante.
- La técnica de la negociación debe llevar a un acuerdo inteligente, no a la confrontación.
- Una negociación efectiva no debe dejar resentimientos.
- Debe ser perdurable.
- En la negociación se debe privilegiar el bien común, dejando de lado el ego.


**4. Investigue al menos 3 razones que den lugar a los conflictos.**

- Falta de comunicación acertiva entre el equipo
  - Diferencias entre religión, costumbres, valores, preferencias
  - No tener objetivos en común
- 

**5. ¿Por qué no funciona este equipo de trabajo? Analice su respuesta y discuta en grupos de 3 personas, las coincidencias y diferencias.**

Por la actitud de un integrante del equipo, que no tiene objetivos en común, ademas de la fuerte relación que tiene con un alto directivo lo que hace diferente el trato

---

	<b>Manual de prácticas del Laboratorio de Administración de Redes</b>	Código:	MADO-32
		Versión:	02
		Página	118/174
		Sección ISO	8.3
		Fecha de emisión	28 de julio de 2017
Facultad de Ingeniería		Área/Departamento: Laboratorio de Redes y Seguridad	
La impresión de este documento es una copia no controlada			

## 4.2 Casos prácticos de liderazgo

El objetivo de este punto es analizar los tipos de liderazgos empleados por 2 personajes de la industria informática.

Examine los siguientes casos reales de dos personajes que han dado lugar a dos fuertes empresas informáticas: Apple y Microsoft. Posteriormente responda las preguntas.

Dos hombres han dirigido la revolución de las computadoras personales. Sin embargo, la forma en que cada uno de estos hombres enfrentó su propia búsqueda ha sido distinta. Steve Jobs y Bill Gates han cambiado la forma en la que el mundo hace negocios, pero la historia de sus liderazgos requiere ser estudiada.

### 4.2.1 Bill Gates

*Bill Gates empezó a desarrollar sus habilidades relativas a las computadoras con su amigo de la infancia, Paul Allen, en Lakeside School, Seattle. A los 14 años, los dos constituyeron su primera compañía de computadoras. Al terminar la preparatoria Allen y Gates partieron hacia Boston.*

*Gates fue aceptado en Harvard y Allen empezó a trabajar en Honeywell. Después de pasar solamente dos años en Harvard, Gates y Allen abandonaron Boston, para desarrollar en Albuquerque un lenguaje de computadora que sirviera a la nueva computadora personal Altair 8080. Este lenguaje se convertiría en BASIC, cimiento de Microsoft, la cual fue creada como una sociedad en 1975.*

*Después de 5 años en Nuevo México, Microsoft fue trasladada a Bellevue, Washington, en 1980, con BASIC y otros dos lenguajes de programación (COBOL y FORTRAN) en su arsenal. Posteriormente en ese mismo año IBM empezó a desarrollar su primera PC y tuvo necesidad de un sistema operativo. Microsoft desarrolló el MS-DOS (Microsoft Disk Operating System) para IBM, mientras otras compañías creaban sistemas que competirían con Microsoft. La determinación y persuasión de Gates, en relación con el desarrollo de programas para MS-DOS, hizo de este sistema operativo la plataforma estándar de IBM.*


*Conforme Microsoft se volvió más exitoso Gates se dio cuenta de que necesitaba ayuda para su administración. Su entusiasmo, visión y trabajo arduo fueron la fuerza motriz detrás del crecimiento de la compañía, pero él reconoció la necesidad de una administración profesional. Gates introdujo a otro de sus amigos de Harvard, Steve Ballmer, quien había trabajado para Procter & Gamble después de graduarse de Harvard y en ese entonces cursaba la maestría de Administración de Empresas en Standford. La persuasión de Gates logró que Ballmer abandonara la escuela y se uniera a Microsoft. A lo largo de los años Ballmer se convirtió en un activo indispensable tanto para Gates como para Microsoft.*

*En 1983 Gates siguió mostrando su inteligencia, al contratar a Jon Shriley, quien ordenó y modernizó la estructura de la organización, mientras Ballmer servía como consejero y portavoz de Gates. Microsoft continuó creciendo y prosperando en los 90, convirtiendo a Gates en el hombre más rico del mundo.*

*Microsoft domina tanto el mercado del sistema operativo, con su aplicación Windows, como el mercado del software de oficina, Microsoft Office.*

*Gates reconoció que su papel era ser el visionario de la compañía y que necesitaba administradores profesionales para dirigirla. Gates combinó su determinación y pasión inexorables con un equipo administrativo bien estructurado para hacer de Microsoft el gigante que el día de hoy es.*



	<b>Manual de prácticas del Laboratorio de Administración de Redes</b>	Código:	MADO-32
		Versión:	02
		Página	119/174
		Sección ISO	8.3
		Fecha de emisión	28 de julio de 2017
Facultad de Ingeniería		Área/Departamento: Laboratorio de Redes y Seguridad	
La impresión de este documento es una copia no controlada			

*Microsoft adquirió Hotmail en 1998 y a pesar de ser visto como algo pasado de moda por los usuarios más jóvenes, fue el servicio de correo electrónico gratuito más popular del mundo hasta 2012, cuando fue superado por Gmail.*

*En mayo de 2011 Microsoft realizó la compra de Skype, un firma que en el 2003 creara en Luxemburgo, un software que permite hacer llamadas de voz y video, entre usuarios de Internet, para sustituir a Windows Live Messenger, el cual dejó de funcionar en 2013.*

*De lo que nadie duda es que hoy Microsoft no sólo es una de las empresas más valiosas en bolsa sino que tiene muchos negocios y productos. Participa en la MSNBC, el tercer canal de televisión por cable de EE UU, que además tiene una web del mismo nombre. Y, por si fuera poco, ha lanzado productos de entretenimiento, como la XBOX; programas para móviles y palms, como el Windows Mobile, y promete seguir pensando en el futuro.*

#### **4.2.2 Steve Jobs**

*El otro visionario, Steve Jobs y su amigo Steve Wosniak iniciaron en 1976 Apple Computer, en el garage de Jobs, en Los Altos, California. En contraste con Bill Gates, Jobs y Wosniak eran expertos en hardware e iniciaron una visión para una computadora personal que fuera económica y fácil de utilizar.*

*Cuando Microsoft ofreció BASIC a Apple, Jobs inmediatamente descartó la idea afirmando que él y Wosniak crearían su propia versión de BASIC en un fin de semana. Éste era el perfil típico de Jobs: firme y casi maníaco, en ocasiones.*

*Finalmente Jobs aceptó BASIC de Microsoft, mientras trataba de consolidar su propia visión, es decir, el desarrollo de una interfaz más amigable y fácil de utilizar para una PC.*


*Muchos ven a Jobs como el anti-Gates. Jobs es un precursor y creador, en contraste con Gates, quien es más un individuo con el potencial de consolidar parámetros industriales.*

*El objetivo de Jobs era cambiar al mundo con sus computadoras. Por otra parte era muy exigente con sus empleados. Jobs era distinto a Gates, Allen y Wosniak. No era un programador de computadoras dotado sino la persona que vendía la idea de la computadora personal al público. Jobs tomó la decisión de cambiar la dirección de Apple para desarrollar Macintosh utilizando una GUI (Interfaz Gráfica de Usuario - Graphic Interface User) que introdujo al mundo el ratón y los iconos en pantalla. Jobs forzó a la gente a escoger entre el sistema operativo Microsoft-IBM Dos y su GUI Macintosh OS.*

*En un principio Jobs fue el visionario que cambió el mundo de las computadoras y Apple empujó a Microsoft. Con todo este éxito, había un problema mayor gestándose en Apple: Steve Jobs tenía una confianza excesiva y no vio que Gates y Microsoft constituían una seria amenaza para Apple.*

*Poco tiempo después de la aparición de la computadora Macintosh, Jobs pidió a Microsoft desarrollar un software para el sistema operativo Mac. Gates así lo hizo y procedió a lanzar un proyecto que copiara y mejorara la interfaz del usuario Apple. El resultado de esta empresa fue la aplicación Windows de Microsoft.*

*La actitud arrogante de Jobs, así como su carencia de habilidades administrativas, lo convirtió en una amenaza para el éxito de Apple. Nunca se preocupó por desarrollar presupuestos y se ha criticado su relación con los empleados. Wosniak abandonó Apple después de la aparición de Macintosh debido a las diferencias con Jobs.*

	<b>Manual de prácticas del Laboratorio de Administración de Redes</b>	Código:	MADO-32
		Versión:	02
		Página	120/174
		Sección ISO	8.3
		Fecha de emisión	28 de julio de 2017
Facultad de Ingeniería		Área/Departamento: Laboratorio de Redes y Seguridad	
La impresión de este documento es una copia no controlada			

*En 1985, John Scully, director general de Pepsi Cola sustituyó a Steve Jobs como presidente y director general de Apple Computer.*

*La década de los 90 vio a Microsoft y Apple tomar muy distintas direcciones. Microsoft se convirtió en una de las compañías más lucrativas del mundo. Jobs fundó NEXT, una empresa fabricante de computadoras y PIXAR, la empresa de animación que ha producido Toy Story y A Bug's Life.*

*Jobs cambió el modelo de negocio de la industria musical: aprobó el lanzamiento del iPod en 2001 y en 2003 iTunes, que en siete años vendió más de 10 000 millones de canciones y dominó completamente el negocio de música en línea. En 2009 acaparó el 25 por ciento de la venta de música en los Estados Unidos y es la mayor tienda musical por volumen de ventas de la historia. Según el registro de patentes de los Estados Unidos, 317 patentes de Jobs figuran a nombre de Apple. Otra de sus aportaciones fue el iPhone, el cual se puso a la venta en el mercado estadounidense el 29 de junio de 2007.*

*En el año de su muerte, su fortuna se valoraba en 8300 millones de dólares y ocupaba el puesto 110 en la lista de grandes fortunas de la revista Forbes.*

#### **4.2.3 Microsoft y Apple, al final del siglo**

*Apple tomó una dirección opuesta, el anticuado sistema operativo y la caída en la participación del mercado condujeron a una disminución del desarrollo para el software en Mac. En 1998 Jobs regresó a Apple, como director general interino. Su visión, una vez más resultó en la innovadora iMac. El diseño era clásico de Jobs. Desarrolló una computadora simple, elegante y compatible con Internet para agregar algo de emoción al mercado de las computadoras. Jobs también cambió como administrador y líder. Maduró y solicitó a su grupo de asesores profesionales consejos e ideas. Aunque fue el director general interino, Jobs vendió todas menos una de sus acciones. Larry Ellison, director general de Oracle y miembro de la junta directiva de Apple, atribuye a Jobs, en cuanto a la dirección de Apple, el siguiente hecho:*


*“Si bien posee sólo una acción de Apple, Jobs claramente es dueño del producto y la idea de la compañía. Mac es una expresión de su creatividad y Apple, como un todo, es una expresión de Steve. Ésta es la razón por la que a pesar de la palabra interino en su título, permanecerá en Apple durante largo tiempo.”*

*El 24 de agosto de 2011 Jobs presentó su renuncia como CEO de Apple, y fue sustituido por Tim Cook. A partir de esta fecha y hasta su muerte, fue el presidente de la Junta Directiva de Apple. Jobs presentó públicamente el iPad 2, sin embargo, desde su residencia seguiría ocupándose de las decisiones más relevantes de la compañía. Tras su muerte, el Apple Watch, el primer smartwatch creado por Apple, fue presentado el 9 de septiembre de 2014 por Tim Cook.*

*Con el éxito del sistema operativo Windows, la serie de aplicaciones Office y el software Internet Explorer, Microsoft se ha convertido en una palabra familiar. Bill Gates ha sido aclamado como genio de los negocios.*

*Seguido del lanzamiento de los teléfonos inteligentes con sistema operativo Windows, Microsoft se enfocó en un cambio de imagen de sus productos desde el 2011 al 2012; el logo de la compañía, productos, servicios y el sitio web de Microsoft adoptaron el concepto del diseño Metro. En junio de 2011 en la conferencia anual de Taiwán Computex Microsoft mostró al público su nueva versión de Windows, un sistema operativo diseñado para computadores de escritorio, portátiles y tabletas. Una versión para desarrolladores (Developer Preview) fue lanzada en septiembre 13 del mismo año y el 31 de mayo de 2012 fue lanzada la versión de prueba.*



	<b>Manual de prácticas del Laboratorio de Administración de Redes</b>	Código:	MADO-32
		Versión:	02
		Página	121/174
		Sección ISO	8.3
		Fecha de emisión	28 de julio de 2017
Facultad de Ingeniería		Área/Departamento: Laboratorio de Redes y Seguridad	
La impresión de este documento es una copia no controlada			

*En este año Microsoft, con ayuda de usuarios avanzados llamados Insiders, lanzaron la última versión de su línea de sistemas operativos. Esta versión se llama Windows 10, que según Microsoft es la mejor versión desarrollada.*

*El hecho de que los competidores de Microsoft, la prensa y el Departamento de Justicia de Estados Unidos hayan llamado a Microsoft un monopolio, refuerza la determinación de éxito en Gates.*

**6. ¿Cómo difieren Bill Gates y Steve Jobs en su estilo de liderazgo?**

Bill Gates supo cómo trabajar en equipo, solicitó ayuda administrativa y creativa de expertos cuando lo creyó necesario, supo enfocar el potencial de cada integrante de su equipo para el logro de objetivos. Por otra parte Steve Jobs con su actitud individualista no mostró empatía con su equipo de trabajo lo que le ocasionó conflictos.

**7. Compare y contraste las prácticas administrativas de Gates y Jobs.**

Mientras Gates solicitó oportunamente la ayuda de sus amigos expertos en administración, lo que hizo que su compañía creciera, Steve Jobs tenía como objetivo vender ideas en el mercado, acaparándolo. Además de no tener la capacidad de administración.

**8. ¿Cuál es su opinión sobre el futuro de Microsoft y Apple Computers?**

Las dos seguirán siendo "grandes empresas", pero en cuanto al futuro, Microsoft es una empresa que se preocupa por las necesidades del consumidor, el precio accesible a la mayor población posible.

**9. Para usted, ¿cuál es la esencia del liderazgo?**

Su esencia es poder influir en los integrantes del equipo para lograr objetivos establecidos

**10. Si usted fuera elegido para ser líder de grupo en un proyecto de clase, ¿qué conducta adoptaría con aquellos elementos conflictivos del grupo? ¿por qué?**


Yo adoptaría una conducta neutra entre los implicados del conflicto para que ambas partes estén en un lugar equitativo, y dependiendo de los cargos definir responsabilidades

**11. Haga una interpretación del siguiente párrafo y dé un ejemplo práctico de su aplicación:**

*"En una organización no se puede gobernar a los hombres, sino dirigir hacia unos objetivos a hombres que se gobiernan a sí mismos."*

Stephan Cambien

Esto hace referencia a que ninguna persona puede mandar sobre las personas; únicamente influir y persuadirlos para lograr un objetivo en común

	<b>Manual de prácticas del Laboratorio de Administración de Redes</b>	Código:	MADO-32
		Versión:	02
		Página	122/174
		Sección ISO	8.3
		Fecha de emisión	28 de julio de 2017
Facultad de Ingeniería		Área/Departamento: Laboratorio de Redes y Seguridad	
La impresión de este documento es una copia no controlada			

**4.2.4** *El profesor realizará diversas actividades para que en equipos identifiquen los conflictos que se presentan en ciertas situaciones y la mejor forma de solucionarlos. Cada equipo deberá anexar a esta práctica las hojas con sus resoluciones.*

### **5. Conclusiones**


Revise los objetivos de la práctica y las actividades realizadas y emita sus conclusiones.

Gutierrez Silvestre Griselda: Con la realización de la práctica se comprobo que la administración de redes es compleja y al ser tantas personas dentro de una organización los conflictos por diferencias en como se piensa deben dar lugar a una comunicación constante. Donde los intereses personales no afecten el fin de la organización.

También con el ejercicio de la comunicación por VoIP se logro implementar vlans que permitan mantener una comunicación separada del resto de la red.

Sánchez Bautista Velia: En cuanto a la práctica 8 pudimos observar los diferentes conflictos, actitudes, consecuencias de una mala comunicación entre el equipo, en lo que respecta al anexo de la práctica 6 configuramos en packet tracer una VLAN para mantener aislada una comunicación.

## **PRÁCTICA 8**

	<b>Manual de prácticas del Laboratorio de Administración de Redes</b>	Código:	MADO-32
		Versión:	02
		Página	123/174
		Sección ISO	8.3
		Fecha de emisión	28 de julio de 2017
Facultad de Ingeniería		Área/Departamento: Laboratorio de Redes y Seguridad	
La impresión de este documento es una copia no controlada			

**Manejo de conflictos en el área de redes**  
***Cuestionario Previo***

1. ¿Qué es un proceso administrativo?
2. ¿Cuáles son las cinco etapas del proceso administrativo?
3. ¿Cuáles son las habilidades directivas del administrador de redes?
4. Defina el concepto de conflicto e investigue al menos 5 tipos de conflictos en el ámbito laboral.
5. Defina el conflicto funcional
6. Defina el conflicto disfuncional