

## 1.- DATOS DE LA ASIGNATURA

Nombre de la asignatura:	<b>Taller de Destrezas Directivas</b>
Carrera:	<b>Ingeniería en Gestión Empresarial</b>
Clave de la asignatura:	<b>DNQ-1105</b>
Créditos) SATCA	<b>1 – 2 - 3</b>

## 2.- PRESENTACIÓN

### **Caracterización de la asignatura.**

Esta asignatura aporta al perfil del Ingeniero en Gestión Empresarial, la capacidad de tomar decisiones acertadas en la organización y dirección de la empresa.

Esta asignatura deberá cursarse en el octavo semestre, teniendo como prerrequisito la materia de Habilidades Directivas I y Habilidades Directivas II donde se proporcionan al alumno las bases para sustentar la importancia de fomentar habilidades directivas en el desempeño del egresado.

Considerando que las destrezas directivas son de suma importancia en el desarrollo del Ingeniero en Gestión empresarial, esta materia complementa la especialidad como un refuerzo a lo ya visto en las materias antes mencionadas y previas al desempeño laboral del alumno.

### **Intención didáctica.**

El temario está organizado en tres unidades; en la primera unidad se introduce al alumno en su papel de empresario, resaltando la importancia del servicio al cliente como el principal factor a tomar en cuenta para la apertura y desarrollo de la empresa. Cabe resaltar que la medición del servicio tendrá un gran impacto en la toma de decisiones.

En la unidad dos se trabajan con las habilidades de liderazgo, identificando modelos de liderazgo directivo que permita la conducción adecuada de la empresa.

Por último, en la unidad tres, se abordan herramientas para el análisis y toma de decisiones, enfocándolas en que permitan la permanencia y mejora de la empresa en un entorno cambiante y de riesgo.

## 2. COMPETENCIAS A DESARROLLAR

Competencias específicas	Competencias genéricas
<p>Tener la capacidad de tomar decisiones pertinentes que permitan la sostenibilidad de la empresa, considerando el servicio al cliente y el liderazgo efectivo.</p>	<p><b>Competencias instrumentales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación oral y escrita</li> <li>• Capacidad de análisis y síntesis</li> <li>• Solución de problemas</li> <li>• Toma de decisiones</li> </ul> <p><b>Competencias interpersonales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad crítica y autocrítica</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Empatía</li> <li>• Lenguaje asertivo</li> </ul> <p><b>Competencias sistémicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica.</li> <li>• Capacidad de generar nuevas ideas</li> <li>• Búsqueda del logro</li> </ul>

## 3. HISTORIA DEL PROGRAMA

Lugar y fecha de elaboración o revisión	Participantes	Observaciones
<p>Dirección de Institutos Tecnológicos Descentralizados, 15 de Julio del 2011.</p>	<p>Representantes de los Institutos Tecnológicos Superiores de: Fresnillo, Acayucan, Coacalco, Ciudad Serdán, Ciudad Acuña, Cananea, Irapuato y Puerto Vallarta.</p>	<p>Diseño Curricular de las Especialidades para la Carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial del Sistema Nacional de Educación Superior Tecnológica.</p>

## 5. OBJETIVO(S) GENERAL(ES) DEL CURSO (competencia específica a desarrollar en el curso)

Aplicar herramientas para la toma de decisiones que permitan a la empresa ser sostenible.

## 6. COMPETENCIAS PREVIAS

- Entender la cultura organizacional
- Trabajo en equipo
- Habilidades directivas

## 7.TEMARIO

UNIDAD	TEMAS	Subtemas
1	Servicio al cliente	1.1 Antecedentes y definiciones 1.2 Calidad en el servicio 1.3 Modelo de Jan Carlson 1.4 Modelo de Kart Albrecht 1.5 Modelo de Earl Sasser 1.6 Medición de la calidad en el servicio
2	Liderazgo empresarial	2.1. Modelos de liderazgo 2.2. Factores que influyen en el liderazgo 2.2.1. La humildad en el papel del director 2.2.2. La humildad en las funciones directivas 2.2.3. Otros 2.3. Desarrollo de actitudes proactivas 2.4. Análisis de casos 2.4.1. Casos de éxito 2.4.2. Casos de fracaso 2.5. Elección de un modelo de liderazgo (caso práctico)
3	Análisis y toma de decisiones	3.1 La toma de decisiones 3.2 Modelos gerenciales para la toma de decisiones 3.2.1 Modelo Occidental 3.2.2 Modelo Oriental 3.2.3 Modelo Intuitivo 3.3 El análisis de decisiones 3.4 Herramientas del análisis de decisiones 3.5 Errores en la toma de decisiones 3.6 Tipos de decisiones organizacionales 3.1 Caso práctico

## **8. SUGERENCIAS DIDÁCTICAS (Desarrollo de competencias genéricas)**

El profesor debe:

- Ser conocedor del proceso administrativo.
- Compartir experiencias obtenidas de los diferentes temas para retroalimentar la información entre los estudiantes.
- Impulsar la transferencia de competencias en diferentes contextos.
- Estimular el trabajo interdisciplinario para lograr la integración de las diferentes asignaturas del plan de estudios y la especialidad
- Crear situaciones que permitan al estudiante la integración de contenidos de la asignatura y entre distintas asignaturas, para su análisis y solución de problemas.
- Propiciar en el estudiante, el sentimiento de logro y de ser competente
- Fomentar la correcta y adecuada expresión tanto verbal como escrita en todas y cada una de las actividades asignadas dentro y fuera del aula de clase
- Poner especial énfasis en la realización de actividades o tareas que den cuenta por medio de evidencias, de que la competencia se ha desarrollado.

### **1. SUGERENCIAS DE EVALUACIÓN**

La evaluación debe ser un proceso continuo, dinámico y flexible enfocado a la generación de conocimientos sobre el aprendizaje, la práctica docente y el programa en sí mismo.

Debe realizarse una evaluación diagnóstica al inicio del semestre, para partir de saberes previos, expectativas e intereses que tengan los estudiantes. Durante el desarrollo del curso debe llevarse a cabo una evaluación formativa que permita realimentar el proceso de aprendizaje y establecer las estrategias para el logro de los objetivos establecidos.

Al finalizar el curso debe realizarse una evaluación sumativa que se vincula con aquellas acciones que se orientan a dar cuenta de productos, saberes, desempeños y actitudes que se deben considerar para la calificación.

Algunos productos sugeridos para la evaluación son:

- Reporte de prácticas realizadas.
- Registros de la participación activa en la solución de estudio de casos.
- Ensayos.
- Representación de dinámicas y sociodramas.
- Aplicación de los temas en casos reales.

## 2. UNIDADES DE APRENDIZAJE

### Unidad 1: Servicio al cliente

<b>Competencia específica a desarrollar</b>	<b>Actividades de aprendizaje</b>
Comprenderá la importancia del servicio al cliente, así como los distintos modelos que existen para el correcto desarrollo de este.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar los elementos del servicio al cliente.</li><li>• Identificar los modelos que existen de calidad en el servicio</li><li>• Visitar diferentes dependencias y empresas donde puedan identificar los modelos de calidad en el servicio aplicados.</li><li>• Medir la calidad en el servicio en una empresa o institución</li><li>• Elaborar un manual de servicio al cliente</li></ul>

### Unidad 2: Liderazgo empresarial

<b>Competencia específica a desarrollar</b>	<b>Actividades de aprendizaje</b>
El alumno identificará sus cualidades y estilo de liderazgo para aplicarlos efectivamente en las organizaciones.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Practicar los diferentes estilos de liderazgo.</li><li>• Identificar su estilo de liderazgo</li><li>• Analizar las actitudes proactivas existentes, así como las que el alumno acostumbra poner en práctica.</li><li>• Investigar y analizar casos de éxito y fracaso de líderes empresariales, políticos y/o sociales.</li></ul>

### Unidad 3: Análisis y toma de decisiones

<b>Competencia específica a desarrollar</b>	<b>Actividades de aprendizaje</b>
El alumno conocerá y aplicara las herramientas para el análisis y toma de decisiones.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Investigar y diferenciar los modelos gerenciales de toma de decisiones.</li><li>• Identificar el modelo gerencial de toma de decisiones en una organización.</li><li>• Analizar casos relacionados con la toma de decisiones para la apertura de una empresa. (Éxito y fracaso).</li><li>• Realizar ejercicios que involucren la toma de decisiones y analizar su efecto.</li></ul>

## 11. Fuentes de información

- Rodríguez Estrada Mauro, Integración de Equipos, Manual Moderno
- BONTIS, Nick, "Intellectual Capital: An exploratory study the develops measures and models", Management Decision, 36/2, 1998.
- Madrigal Torres Bertha E., Habilidades Directivas, 2da. Edición, Mc Graw Hill, 2002
- De la Parra Paz Eric, Guía práctica para lograr calidad en el servicio, Ediciones Fiscales ISEF, 1997
- Karl Albrecht, Lawrence J. Bradford, La excelencia en el servicio, 3R Editores, 2004
- Leonard L. Berry, Un buen servicio ya no basta: más allá de la excelencia en el servicio, Ed. Deusto, 2004
- Harvard Business Review, La toma de decisiones, Ed. Deusto, 2007
- John S. Hammond, Ralph L. Keeney, Howard Raiffa, Decisiones Inteligentes, Gestión 2000, 2001
- Vélez Pareja Ignacio, Decisiones empresariales bajo riesgo e incertidumbre, Ed. Norma, 2003
- Clemen, Robert T. 1996, *Making Hard Decisions*, 2a. Ed., Duxbury, USA.
- Howard, Ronald A. 1995, *Decision Analysis*, Versión preliminar publicada por Stanford University, Stanford California, USA.
- Ley Borrás, Roberto 2001, *Análisis de Incertidumbre y Riesgo para la Toma de Decisiones*, Comunidad Morelos, México.
- Mcnamee, Peter Y John Celona, 2001, *Decision Analysis for the professional*, 3rd. edition, Smart Org, Menlo Park, USA.
- P. Huber Jorge, Toma de decisiones en la gerencia, Ed. Trillas
- Oren Harari, Secreto de liderazgo, Mc Graw Hill.
- Espindola Castro José Luis, Análisis de problemas y toma de decisiones, Pearson, 3ra Ed, 2005.
- Los dueños del logro
- Howard Raiffa, Decision making descriptive, normative and prescriptive interactions, Cambridge.
- Stephen R. Covey, Liderazgo centrado en principios, Ed. Paidós, 1993.
- Reig Pintado Enrique, El líder y el desafío del cambio, Grupo Patria Cultural, 2004

## 12.- Prácticas Propuestas

1. Elaboración de una matriz de toma de decisiones
2. Creación de un manual de servicio al cliente
3. Realizar un taller de personalidad
4. Realizar un taller de carácter y actitud
5. Entrar y practicar en el taller de ambiente laboral
6. Crear un documento de modelos gerenciales
7. Preparar juegos que se relacionen con la toma de decisiones