

1.- DATOS DE LA ASIGNATURA

Nombre de la asignatura:	Taller de Destrezas Directivas
Carrera:	Ingeniería en Gestión Empresarial
Clave de la asignatura: Créditos)	CYH-1604
SATCA	1-3-4

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.

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 aspectos de liderazgo directivo que permita la conducción adecuada de la empresa.

2. COMPETENCIAS A DESARROLLAR

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

3. HISTORIA DEL PROGRAMA

Lugar y fecha de elaboración o revisión	Participantes	Observaciones
Dirección de Institutos Tecnológicos Descentralizados, 15 de Julio del 2011. Uriangato Gto, Noviembre 2015	Representantes de los Institutos Tecnológicos Superiores de: Fresnillo, Acayucan, Coacalco, Ciudad Serdán, Ciudad Acuña, Cananea, Irapuato y Puerto Vallarta.	Diseño Curricular de las Especialidades para la Carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial del Sistema Nacional de Educación Superior Tecnológica.

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

Aplicar herramientas para la toma de decisiones, negociación, liderazgo y servicio a cliente que permitan a la empresa agregar valor y ser sostenible.

6. COMPETENCIAS PREVIAS

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

7.TEMARIO

UNIDAD	TEMAS	Subtemas
1	Servicio al cliente	1.1. Antecedentes y definiciones 1.2.Servicio a cliente 1.3. Calidad en el servicio 1.4. Modelo de Jan Carlson 1.5. Modelo de Kart Albrecht 1.6. Modelo de Earl Sasser 1.7. El control de los procesos de servicio al cliente 1.8. Estrategia de mercadotecnia 1.9. Técnicas de organización y planificación de la venta 1.11. Medición de la calidad en el servicio
2	Liderazgo empresarial	2.1. El liderazgo 2.1.1. Papel del líder y Formación para líderes. 2.1.2. El liderazgo en el trabajo y en la vida 2.2. Aspectos claves en la dirección de personas 2.2.1. Habilidades: Iniciativa, proactividad, Innovación y creatividad. 2.2.2. Función directiva y de mando 2.2.3. Los estilos de dirección 2.2.4. Gerencia y Liderazgo, La delegación y el control 2.2.5. Errores básicos en la dirección 2.3. Liderazgo y trabajo en equipo 2.3.1. La estrategia de movilización de equipos 2.3.2. Lo que los jefes esperan de sus colaboradores y lo que los colaboradores esperan de su jefe

"2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón"

<p>3</p>	<p>Análisis y toma de decisiones</p>	<p>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 3.3.3. Modelo Intuitivo 3.3. El análisis de decisiones 3.4. Herramientas de análisis de decisiones 3.5. Errores en la toma de decisiones 3.6. Tipos de decisiones organizacionales 3.7. Casos prácticos con métodos cuantitativos</p>
<p>4</p>	<p>Técnicas de Negociación en compras y adquisiciones</p>	<p>4.1. Las negociaciones 4.1.1. Concepto de negociación. 4.1.2. Estudio del producto pedido. 4.1.3. Factores de negociación. 4.1.4. El precio. 4.1.5. La entrega. 4.1.6. La calidad. 4.2. Métodos de negociación 4.2.1. Enfoque de regateo. 4.2.2. Enfoque de solución conjunta. 4.2.3. Enfoque de posiciones. 4.2.4. Enfoque de principios. 4.3. Preparación de una negociación 4.3.1. Definición de los asuntos a tratar. 4.3.2. Como listar todos los asuntos. 4.3.3. Como agrupar los asuntos. 4.3.4. Como relacionar con las relaciones generales.</p>

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

Competencia específica a desarrollar	Actividades de aprendizaje
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"> • Identificar los elementos del servicio al cliente. • Identificar los modelos que existen de calidad en el servicio • Visitar diferentes dependencias y empresas donde puedan identificar los modelos de calidad en el servicio aplicados. • Medir la calidad en el servicio en una empresa o institución • Elaborar un manual de servicio

Unidad 2: Liderazgo empresarial

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

Unidad 3: Análisis y toma de decisiones

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

Unidad 4: Técnicas de Negociación en compras y adquisiciones

Competencia específica a desarrollar	Actividades de aprendizaje
El alumno identificará lo que es una negociación, los métodos para hacer una negociación y las etapas para ejecutarla.	<ul style="list-style-type: none">• Definir lo que es negociación• Investigar los factores de negociación• Elaborar un análisis comparativo de los enfoques de negociación• Practicar los diferentes pasos de una negociación• Elaborar un video de ejemplo de negociación en la empresa

11. Proyecto integrador (Para fortalecer las competencias de la asignatura con otras asignaturas)

Se sugiere el diseño e implementación de la estrategia para disminución de resistencia al cambio que presentan los trabajadores y/o directivos de las empresas cuando se realizan ajustes en sus métodos de trabajo, los ajustes antes mencionados derivados de los resultados de los proyectos realizados en proyectos de otras materias del módulo de especialidad (Normatividad de los sistemas de calidad, Procesos de mejora continua, etc.)

El proyecto integrador se realizará aplicando las competencias previas y realizando un vínculo con las competencias de las materias del módulo de especialidad.

El proyecto integrador debe considerar las siguientes fases

1. Determinación de los estilos de trabajo de la empresa.
2. Diseño de la estrategia para disminución de resistencia al cambio
3. Se debe de presentar el marco teórico que sustente la opción elegida.
4. El proyecto debe de darse a conocer a las personas que toman decisiones dentro de las empresas para su consideración.
5. El proyecto debe contener un mecanismo de difusión de resultados

“2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón”

12. 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
- Albrecht, Karl. Servicio al cliente interno. Cómo solucionar la crisis de liderazgo en la gerencia intermedia. ISBN: 9788475097497.
- 22. Koontz y Weihrich, Administración, Una perspectiva global. Ed. McGraw Hill, Capítulo 1 y 8.

“2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón”

13.- 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