

1.- DATOS DE LA ASIGNATURA

Nombre de la Asignatura:	Destrezas Directivas
Carrera:	Ingeniería en Gestión Empresarial
Clave de la Asignatura:	CCF-1302
SATCA ¹ :	3-2-5

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 séptimo semestre, teniendo como prerrequisito la materia Administración, 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 por cinco unidades; en la primera y segunda unidad el alumno hace un recordatorio de la administración y desarrollo organizacional, así como los tipos de planeación existentes.

En la tercera unidad el alumno se introduce 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 cuatro 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 cinco, se abordan herramientas para el análisis y toma de decisiones, enfocándolas en que permitan la permanencia y mejora de la

3.- Competencias a desarrollar

<p>Competencias específicas 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>Competencias Genéricas</p> <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
--	---

4.- Historia del programa

Lugar y Fecha de Elaboración o Revisión	Participantes	Observaciones (Cambios y Justificación)
Instituto Tecnológico Superior de Múzquiz, junio del 2012	Integrantes de la Academia de Gestión Empresarial	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 (competencias específicas 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	Administración del desarrollo organizacional	1.1. Introducción: definición de administración, funciones, roles y habilidades del gerente, definición de organización. 1.2. Tipos de sociedades mercantiles. 1.3. Diseño y estructuras organizacionales. 1.4. Cambio y desarrollo organizacionales.
2	Planeación gerencial	2.1. Introducción. 2.2. Evolución de la planificación estratégica. 2.3. Análisis de las fortalezas y debilidades de las empresas. 2.4. El proceso de la planeación estratégica. 2.5. Procesos para establecer objetivos. 2.6. Programación funcional de mediano plazo.
3	Servicio al cliente	3.1 Antecedentes y definiciones 3.2 Calidad en el servicio 3.3 Modelo de Jan Carlson 3.4 Modelo de Kart Albrecht 3.5 Modelo de Earl Sasser 3.6 Medición de la calidad en el Servicio
4	Liderazgo empresarial	4.1. Modelos de liderazgo 4.2. Factores que influyen en el liderazgo 4.2.1. La humildad en el papel del director 4.2.2. La humildad en las funciones directivas 4.2.3 Otros 4.3. Desarrollo de actitudes proactivas 4.4. Análisis de casos 4.4.1. Casos de éxito 4.4.2. Casos de fracaso 4.5. Elección de un modelo de liderazgo (caso práctico)
5	Análisis y toma de decisiones	5.1 La toma de decisiones 5.2 Modelos gerenciales para la toma de decisiones 5.2.1 Modelo Occidental 5.2.2 Modelo Oriental 5.2.3 Modelo Intuitivo 5.3 El análisis de decisiones 5.4 Herramientas del análisis de decisiones 5.5 Errores en la toma de decisiones 5.6 Tipos de decisiones organizacionales 5.7 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.

9.- 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

10.- Unidades de aprendizaje

Unidad 1. (Administración del desarrollo organizacional)

Competencia específica a desarrollar	Actividades de Aprendizaje
Aplicar los conceptos básicos de diseño, estructura y cambio organizacionales en la solución de casos o problemas elementales propuestos por el profesor.	<ul style="list-style-type: none">✓ Definir, con sus propias palabras, los siguientes conceptos:<ul style="list-style-type: none">• Estructura organizacional.• Diseño organizacional.• Especialización del trabajo.• Departamentalización.• Cadena de mando.• Amplitud de control.• Centralización y descentralización.• Desarrollo organizacional.• Cambio organizacional.• Formalización.✓ Comparar los diseños organizacionales de estructura simple, estructura funcional y estructura de divisiones.✓ Explicar las estructuras de equipo, de proyecto y de matriz.✓ Analizar el diseño de las organizaciones virtuales, de red y modulares.✓ Explicar la forma en que se usa la formalización en el diseño organizacional.✓ Explicar los factores que influyen en el grado de centralización y descentralización.✓ Describir las características de una organización que aprende.✓ Investigar en la Ley de Sociedades Mercantiles las formas en que pueden constituirse las empresas en México.✓ Formular actas constitutivas de tipos de empresas sugeridas por el profesor.✓ Analizar y resolver casos de estudio de estructura, diseño y cambio organizacional propuestos por el profesor.

Unidad 2. Administración del desarrollo organizacional

Competencia específica a desarrollar	Actividades de Aprendizaje
Formular planes estratégicos elementales para los casos o problemas propuestos por el profesor.	<ul style="list-style-type: none">✓ Explicar, con sus propias palabras, los siguientes conceptos:<ul style="list-style-type: none">○ Misión. o Visión.○ Estrategia.○ Política. u Objetivo.✓ Describir el proceso para elaborar el plan estratégico de una organización.✓ Analizar el plan estratégico de una organización.✓ Elaborar el plan estratégico de una empresa hipotética indicada por el profesor
	✓

Unidad 3. 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 al cliente

Unidad 4. Liderazgo empresarial

Competencia específica a desarrollar	Actividades de aprendizaje
El alumno identificará sus cualidades y estilo de liderazgo para aplicarlos efectivamente en las organizaciones.	<p>Practicar los diferentes estilos de liderazgo.</p> <p>Identificar su estilo de liderazgo</p> <p>Analizar las actitudes proactivas existentes, así como las que el alumno acostumbra poner en práctica.</p> <p>Investigar y analizar casos de éxito y fracaso de líderes empresariales, políticos y/o sociales.</p>

Unidad 5. Análisis y toma de decisiones

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).✓ Realizar ejercicios que involucren la toma de decisiones y analizar su efecto.
---	---

11.- FUENTES DE INFORMACIÓN

- 1 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
- 2 De la Parra Paz Eric, Guía práctica para lograr calidad en el servicio, Ediciones Fiscales ISEF, 1997
- 3 Karl Albrecht, Lawrence J. Bradford, La excelencia en el servicio, 3R Editores, 2004
- 4 Leonard L. Berry, Un buen servicio ya no basta: más allá de la excelencia en el servicio, Ed. Deusto, 2004
- 5 Harvard Business Review, La toma de decisiones, Ed. Deusto, 2007 John S. Hammond, Ralph L. Keeney, Howard Raiffa, Decisiones Inteligentes, Gestión 2000, 2001
- 6 Vélez Pareja Ignacio, Decisiones empresariales bajo riesgo e incertidumbre, Ed. Norma, 2003
- 7 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.
- 8 Ley Borrás, Roberto 2001, Análisis de Incertidumbre y Riesgo para la Toma de Decisiones, *Comunidad Morelos, México*.
- 9 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.
- 10 Espindola Castro José Luis, Análisis de problemas y toma de decisiones, Pearson, 3ra Ed, 2005. Los dueños del logro
- 11 Howard Raiffa, Decision making descriptive, normative and prescriptive interactions, Cambridge.
- 12 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