

1. Datos Generales de la asignatura

Nombre de la asignatura:	Habilidades Directivas
Clave de la asignatura:	SAC-1319
SATCA¹:	2-2-4
Carrera:	Ingeniería en Sistemas Automotrices

2. Presentación

Caracterización de la asignatura

Esta asignatura aporta al perfil del Ingeniero en Sistemas Automotrices los conocimientos acerca del desarrollo y aplicación de habilidades directivas de motivación, manejo de conflictos, toma de decisiones, liderazgo, equipos de trabajo, protocolo directivo y servicio al cliente, con la finalidad de resolver situaciones reales en el sector automotriz.

La importancia de esta asignatura radica en pretender lograr que el estudiante adquiera las competencias y habilidades de manejo de grupos, identificación y control de conflictos, toma de decisiones, liderazgo y servicio al cliente para la solución de problemas y conflictos en el ámbito social y automotriz.

Esta asignatura se relaciona con la asignatura de Taller de Ética, con los siguientes temas:

Tema 3 La ética en las instituciones y organizaciones (Responsabilidad social de las Instituciones y organizaciones).

Tema 4 Ética en el ejercicio de la profesión (Dimensiones e implicaciones de la ética profesional, El profesionista y su ética en el ejercicio del liderazgo, Dilemas éticos profesionales, Códigos de ética, Contenido e implicaciones de los códigos de ética profesional y Sentido de los códigos de ética profesionales).

Intención didáctica

La asignatura de Habilidades Directivas consta de seis temas en los cuales se manejan competencias indispensables para el Ingeniero en Sistemas Automotrices tales como:

1. Motivación. En este tema el estudiante conoce los elementos para la motivación en las organizaciones del sector automotriz, aplicando técnicas de diagnóstico, jerarquía de necesidades e implementando un programa de intervención en su quehacer cotidiano en la industria.
2. Manejo del conflicto y estrés. En este tema el estudiante conoce las técnicas de manejo y resolución de conflictos, mejorando los indicadores de desempeño por la eliminación de estrés laboral y asignación adecuada de estrategias operativas.
3. Toma de decisiones y empowerment. En este tema el estudiante conoce los modelos y proceso de toma de decisiones, con la finalidad de integrar los elementos de autoridad y responsabilidad en la estructura organizacional, facultando y delegando a la plantilla

¹ Sistema de Asignación y Transferencia de Créditos Académicos

- laboral.
4. Liderazgo y Equipos de Trabajo de Alto Rendimiento (ETAR). En este tema el estudiante utiliza el poder y manejo de la persuasión del liderazgo situacional para la integración de equipos de trabajo de alto rendimiento.
 5. Protocolo directivo. En este tema el estudiante conoce los elementos de un protocolo directivo, para organizar juntas de trabajo efectivas con una comunicación oral o escrita acorde a las situaciones cotidianas, extraordinarias o urgentes que se presenten en la organización.
 6. Servicio al cliente. En este tema el estudiante identifica los elementos de la medición de la calidad del servicio al cliente en el sector automotriz y propone estrategias adecuadas.

3. Participantes en el diseño y seguimiento curricular del programa

Lugar y fecha de elaboración o revisión	Participantes	Evento
<p>Instituto Tecnológico Superior de Irapuato, del 13 al 16 de noviembre de 2012.</p>	<p>Representantes de los Institutos Tecnológicos de: Apizaco, Celaya, Matamoros, Querétaro, Reynosa, Saltillo, San Juan del Río, San Luis Potosí, Tehuacán, Tepic, Tijuana, Tláhuac, Tláhuac II, Tlalnepantla, Superior de Lerdo, Superior de Libres, Superior del Sur de Guanajuato y Superior de Irapuato.</p>	<p>Reunión Nacional de Diseño e Innovación Curricular para la Formación y Desarrollo de Competencias Profesionales de la carrera de Ingeniería en Sistemas Automotrices.</p>
<p>Desarrollo de Programas en Competencias Profesionales por los Institutos Tecnológicos del 19 de noviembre de 2012 al 1 de marzo de 2013.</p>	<p>Academias de la carrera de Ingeniería en Sistemas Automotrices de los Institutos Tecnológicos de: Superior de Irapuato y Superior de Libres.</p>	<p>Elaboración del Programa de estudio propuesto en la Reunión Nacional de Diseño Curricular de la carrera de Ingeniería en Sistemas Automotrices.</p>
<p>Instituto Tecnológico de Tláhuac, del 4 al 7 de marzo de 2013.</p>	<p>Representantes de los Institutos Tecnológicos de: Apizaco, Celaya, Matamoros, Querétaro, Reynosa, Saltillo, San Juan del Río, San Luis Potosí, Tehuacán, Tepic, Tijuana, Tláhuac, Tláhuac II, Tlalnepantla, Superior de Lerdo, Superior de Libres y Superior de Irapuato.</p>	<p>Reunión Nacional de Consolidación de los Programas en Competencias Profesionales de la carrera de Ingeniería en Sistemas Automotrices.</p>

<p>Tecnológico Nacional de México, del 5 al 8 de diciembre de 2017.</p>	<p>Representantes de los Institutos Tecnológicos de: Apizaco, Boca del Río, Superior de Abasolo, Superior de Lerdo, Superior de Irapuato, Superior de Libres y Superior del Oriente del Estado de Hidalgo.</p>	<p>Reunión Nacional de Seguimiento Curricular de los Programas Educativos de Ingeniería en Animación Digital y Efectos Visuales, Ingeniería en Sistemas Automotrices y Licenciatura en Turismo.</p>
---	--	---

4. Competencia(s) a desarrollar

<p>Competencia(s) específica(s) de la asignatura</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Aplica las Habilidades Directivas a los sistemas productivos que permitan la sostenibilidad de la empresa, considerando la motivación, el servicio al cliente, la toma de decisiones, y el liderazgo situacional aplicado a un protocolo directivo.

5. Competencias previas

<ul style="list-style-type: none"> • Desarrolla conciencia sobre el significado y sentido de la Ética para orientar su comportamiento en el contexto social y profesional. • Reflexiona sobre el significado de la Ética y sus implicaciones en el comportamiento para orientar su práctica en los diversos ámbitos y contextos. Relaciona la ética con el desarrollo de la ciencia y la tecnología para determinar sus implicaciones sociales. Adquiere el compromiso al proponer soluciones a problemas mediante la aplicación de la ética profesional, para contribuir a la mejora de los ámbitos del desempeño humano. • Fundamente la práctica ética del ejercicio profesional en la toma de decisiones para la solución de problemas en las instituciones y organizaciones. Aplica los elementos de la investigación documental para elaborar escritos académicos de su entorno profesional.

6. Temario

<p>No.</p>	<p>Temas</p>	<p>Subtemas</p>
<p>1</p>	<p>Motivación</p>	<p>1.1. Inteligencia emocional y jerarquía de necesidades. 1.2. Técnicas de motivación. 1.3. Elementos de un programa de motivación para los trabajadores.</p>
<p>2</p>	<p>Manejo del conflicto y estrés</p>	<p>2.1 Etapas de conflicto. 2.2 Mecanismos para la resolución de conflictos. 2.3 La negociación. 2.4 Concepto de estrés. 2.5 Elementos principales del estrés. 2.6 Consecuencias del estrés. 2.7 Técnicas para la reducción del estrés.</p>

3	Toma de decisiones y empowerment	3.1 Bases para la toma de decisiones. 3.2 Modelos y estilos gerenciales para la toma de decisiones. 3.3 Proceso de toma de decisiones. 3.4 Concepto, objetivos y beneficios del facultamiento. 3.5 Desarrollo del facultamiento. 3.6 Delegación del trabajo.
4	Liderazgo y Equipos de Trabajo de Alto Rendimiento (ETAR)	4.1 Concepto e importancia del liderazgo. 4.2 El poder y el uso inteligente de la influencia. 4.3 Modelos de liderazgo. 4.4 Elección de un modelo de liderazgo (casos de éxito y fracaso). 4.5 Clasificación de los equipos. 4.6 Afiliación a un equipo. 4.7 Formación y desarrollo de Equipos de Trabajo de Alto Rendimiento.
5	Protocolo directivo	5.1 Fijación de estrategias y objetivos de trabajo. 5.2 Administración en el manejo del tiempo. 5.3 Matriz para el manejo del tiempo. 5.4 Comunicación oral, escrita y su conducción. 5.5 Conducción de entrevista de trabajo. 5.6 Conducción de juntas de trabajo.
6	Servicio al cliente	6.1 Antecedentes y definiciones. 6.2 Calidad en el servicio. 6.3 Modelo de Jan Carlson. 6.4 Modelo de Kart Albrecht. 6.5 Modelo de Earl Sasser. 6.6 Medición de la calidad en el servicio.

7. Actividades de aprendizaje de los temas

Tema 1. Motivación.	
Competencias	Actividades de aprendizaje
Específica: <ul style="list-style-type: none"> • Conoce e integra los elementos de la motivación en las organizaciones del sector automotriz para mantener armonía y un clima laboral adecuado para el trabajo. Genéricas: <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para el desarrollo de empatía. 	<ul style="list-style-type: none"> • Indagar en diversas fuentes confiables de información las características de la inteligencia emocional. • Proporcionar la estudiante una lectura sobre la inteligencia emocional y solicitar que elaboración un reporte de lectura. • Reflexión individual y grupal sobre la inteligencia emocional.

<ul style="list-style-type: none"> Habilidad para comunicarse de forma oral y escrita. Capacidad de motivar y dirigir grupos de trabajo. Compromiso ético. Liderazgo. Habilidad para el desarrollo del auto aprendizaje. 	<ul style="list-style-type: none"> Investigación de las técnicas de motivación existentes. Discusión en grupo sobre las características de la motivación y sus técnicas para caracterizarlas. Formulación de conclusiones sobre las técnicas de motivación. Elaborar en equipo un programa de motivación para trabajadores de una empresa. Compartir con el grupo la propuesta del programa de motivación y generar conclusiones sobre el mismo.
---	---

Tema 2. Manejo del conflicto y estrés

Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aprecia y valora las alternativas de soluciones de conflictos en las diferentes áreas de trabajo organizacional. <p>Genéricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Capacidad para el desarrollo de empatía. Habilidad para comunicarse de forma oral y escrita. Capacidad de motivar y dirigir grupos de trabajo. Compromiso ético. Liderazgo. Habilidad para el desarrollo del auto aprendizaje. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar un debate para diferenciar los conceptos de conflicto y problema, generar conclusiones. Búsqueda eficiente de información en diversas fuentes confiables sobre el concepto de estrés y sus consecuencias para el ámbito laboral. Analizar casos reales de conflictos y problemas y sus consecuencias a fin de estructurar los estilos y comportamientos en las negociaciones en el ámbito laboral, provocados por el estrés.

Tema 3. Toma de decisiones y empowerment

Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Conoce las bases y modelos de toma de decisiones, su facultamiento y delegación del trabajo en las diferentes jerarquías del sector automotriz. <p>Genéricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Capacidad para el desarrollo de empatía. Habilidad para comunicarse de forma oral y escrita. Capacidad de motivar y dirigir grupos 	<ul style="list-style-type: none"> Investigar, analizar e interpretar información de diversas fuentes. Relacionar los conocimientos obtenidos con casos reales dentro de una organización. Aplicar estrategias que ayuden a la correcta toma de decisión que favorezca las relaciones laborales. Obtener conclusiones de forma grupal sobre la importancia y ventajas de una buena toma de decisión en el ámbito

<p>de trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso ético. • Liderazgo. • Habilidad para el desarrollo del auto aprendizaje. 	<p>laboral.</p>
<p>Tema 4. Liderazgo y Equipos de Trabajo de Alto Rendimiento (ETAR)</p>	
<p>Competencias</p>	<p>Actividades de aprendizaje</p>
<p>Específica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utiliza los diferentes estilos de liderar en la forma: observar y hacer que las cosas sucedan en el tiempo y momento oportuno. <p>Genéricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para el desarrollo de empatía. • Habilidad para comunicarse de forma oral y escrita. • Capacidad de motivar y dirigir grupos de trabajo. • Compromiso ético. • Liderazgo. • Habilidad para el desarrollo del auto aprendizaje. 	<ul style="list-style-type: none"> • Investigar el concepto de líder y de Equipos de Trabajo de Alto Rendimiento. • Compartir y discutir con el grupo lo investigado para construir un concepto de lo que es un buen Líder. • Conocer el concepto de liderazgo a través del análisis de casos y acciones de líderes reconocidos. • En equipos de trabajo poner en práctica diferentes estrategias de líder para la solución de situaciones conflictivas relacionadas con el contexto laboral. • Crear conclusiones a partir de las experiencias obtenidas y compartir con el grupo los conocimientos y competencias logradas.
<p>Tema 5. Protocolo directivo</p>	
<p>Específica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conoce las formas de comunicación directiva en el sector automotriz para aplicar las habilidades de dirección, conducción y control de grupos de trabajo. <p>Genéricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para el desarrollo de empatía. • Habilidad para comunicarse de forma oral y escrita. • Capacidad de motivar y dirigir grupos de trabajo. • Compromiso ético. • Liderazgo. • Habilidad para el desarrollo del auto aprendizaje. • Habilidad para mejorar las relaciones laborales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reflexión individual o grupal sobre la importancia de la comunicación oral y escrita. • De manera individual o en equipos simular la formación de una empresa o grupo de trabajo y fijar objetivos de trabajo, e identificar y proponer estrategias para el logro de los mismos, relacionándolos con un ejemplo de la vida laboral. • Elaborar un escrito de manera individual donde se exprese la importancia de la comunicación en las actividades directivas. • Presentar al grupo el escrito para recibir opiniones de los compañeros y docente. • Realizar una escenificación en la que pongan en práctica sus habilidades de conducción grupal, así como las de comportamiento en entrevistas de

	trabajo <ul style="list-style-type: none"> • Formular conclusiones de manera grupal y reflexionar en cuanto a la importancia de las habilidades directivas y la influencia que tiene la buena conducción y comunicación entre los grupos de trabajo dentro de la empresa.
Tema 6. Servicio al cliente	
<p>Específica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifica y cuida los elementos principales del servicio de calidad al cliente, así como el modelo de calidad aplicable a la organización, para medir la satisfacción del cliente y proponer estrategias para mejorarla. • Aplica las normas de calidad de servicio al cliente, para la mejora y retroalimentación a la productividad. <p>Genéricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para el desarrollo de empatía. • Habilidad para comunicarse de forma oral y escrita. • Capacidad de motivar y dirigir grupos de trabajo. • Compromiso ético. • Liderazgo. • Habilidad para el desarrollo del auto aprendizaje. • Habilidad para vincularse con en el sector empresarial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Investigar el concepto de calidad en fuentes de información confiables para identificar los elementos que en ella influyen. • Elaborar diagramas como mapas conceptuales y/o mentales sobre la información obtenida. • Exposición grupal para realizar lluvia de ideas y aportar opiniones. • Realizar ensayos de los temas vistos para verificar la apropiación de los conocimientos respectivos. • Realizar visitas a diversas empresas u organizaciones para conocer sus procedimientos y políticas de calidad para visualizar la aplicación de la teoría en la práctica. • Analizar y reflexionar en cuanto a la importancia y el papel que juega la calidad para el éxito de la organización. • Realizar vínculos con empresas externas para que los estudiantes conozcan más a fondo los procesos que ahí se realizan y su sistema de calidad implementado.

8. Práctica(s)

<ul style="list-style-type: none"> • Organizar un evento aplicando los conocimientos de motivación, manejo del conflicto, facultamiento, formación de equipos de trabajo, comunicación efectiva y toma de decisiones. • Desarrollar un programa de motivación para los trabajadores de una empresa. • Identificar un conflicto real en una empresa de su entorno y proponer alternativas de solución. • Realizar socio-dramas para ejercitar las diferentes habilidades directivas. • Visitar diferentes dependencias y empresas donde puedan identificar los modelos de calidad en el servicio al cliente. • Simulacro de solución de conflictos en una empresa propuesta.

- Simulacro servicio al cliente en una empresa propuesta.

9. Proyecto de asignatura

El objetivo del proyecto que planteé el docente que imparta esta asignatura, es demostrar el desarrollo y alcance de la(s) competencia(s) de la asignatura, considerando las siguientes fases:

- **Fundamentación:** marco referencial (teórico, conceptual, contextual, legal) en el cual se fundamenta el proyecto de acuerdo con un diagnóstico realizado, mismo que permite a los estudiantes lograr la comprensión de la realidad o situación objeto de estudio para definir un proceso de intervención o hacer el diseño de un modelo.
- **Planeación:** con base en el diagnóstico en esta fase se realiza el diseño del proyecto por parte de los estudiantes con asesoría del docente; implica planificar un proceso: de intervención empresarial, social o comunitario, el diseño de un modelo, entre otros, según el tipo de proyecto, las actividades a realizar los recursos requeridos y el cronograma de trabajo.
- **Ejecución:** consiste en el desarrollo de la planeación del proyecto realizada por parte de los estudiantes con asesoría del docente, es decir en la intervención (social, empresarial), o construcción del modelo propuesto según el tipo de proyecto, es la fase de mayor duración que implica el desempeño de las competencias genéricas y específicas a desarrollar.
- **Evaluación:** es la fase final que aplica un juicio de valor en el contexto laboral-profesión, social e investigativo, ésta se debe realizar a través del reconocimiento de logros y aspectos a mejorar se estará promoviendo el concepto de “evaluación para la mejora continua”, la metacognición, el desarrollo del pensamiento crítico y reflexivo en los estudiantes.

10. Evaluación por competencias

Instrumentos y herramientas sugeridas para evaluar las actividades de aprendizaje:

La evaluación se realiza con el propósito de evidenciar el desarrollo de las competencias específicas y genéricas de manera integral, creando las condiciones en distintos espacios de aprendizaje y desempeño profesional.

En el contexto de la evaluación por competencias, dentro de las evidencias de desempeño, se sugieren las siguientes:

- Mapas
- Diagramas
- Tabla comparativa
- Ensayos
- Evaluación
- Cuadro sinóptico
- Foros de discusión
- Videos
- Reportes
- Bitácora
- Resumen

- Presentaciones

Y los instrumentos de evaluación del desarrollo de competencias específicas y genéricas, pueden ser:

- Guía de observación
- Matriz de valoración
- Lista de cotejo
- Guía de proyectos
- Rúbricas

11. Fuentes de información

1. Andrew, J. (2008). *Relaciones Humanas*. México: Pearson.
2. Begoña, L. (2009, 12 de diciembre). Hablemos Psicología. Historia de los Grupos Operativos, Recuperado de <http://www.hablemospsicologia.com/grupos/historia-de-los-grupos-operativos/>
3. Campoy, D. (2006). *Gestión Emprendedora. Estrategias y Habilidades para el Emprendedor Actual*. (1a Ed.) España: Ideas propias Editorial
4. Carocelli, M. (2002). *Sea un líder actual*. España: McGrawHill.
5. Carpintero, E. y Vainer A. (2009, septiembre), Enrique Pichón Riviére y la Experiencia Rosario, Topia Un sitio de psicoanálisis, sociedad y cultura, Recuperado de <http://www.topia.com.ar/articulos/enrique-pich%C3%B3n-rivi%C3%A8re-y-la-experiencia-rosario>
6. Casares, D. (1994). *Liderazgo, capacidades para dirigir*, México: CFE.
7. Covey, S. (2010). *El liderazgo centrado en principios*, México: Paidós.
8. Díaz-Carrera, C. (2008). *Documental Liderazgo Creativo*, Revista: IDEC/TVE-2. Madrid.
9. Díaz-Carrera, C. (1944). *Un nuevo modelo de dirección y acción para la formación creativa de líderes*. Revista Capital Humano. Núm. 68. Madrid.
10. *Dinamización de metodologías y procesos para la democracia participativa*. (2004, 9 de diciembre), Universidad del País Vasco, Recuperado de www.partehartuz.org/MARIJEtXostena.pdf
11. Fessard J. (1995). *El tiempo del servicio, el reto del tiempo en las actividades del servicio*. España: Marcombo.
12. Gonzalez, J., Monrroy, A. & Kupferman, E. (1999). *Dinámica de Grupos: Técnicas y Tácticas*. México: Editorial Pax.
13. Lechuga, E. (2011). *El perfil del alto directivo*. México: Grupo edit. ISEF
14. *Programa de intervención grupal para la detección y resolución de conflictos*, Facultad de Medicina de la UNAM, Recuperado de www.facmed.unam.mx/sem/presentaciones/AB02/PAPE6.pdf
15. Urbano, C. y Yuni, J. (2006). *El trabajo grupal en las instituciones educativas: herramientas para su análisis*. Argentina: Editorial Brujas.
16. Veciana, J. (2002). *Fundación directiva*. México: Alfaomega.
17. Porta, Sepp/Zagler, Gunter, (2005) *Administrar el Stress*, Ed. Urano
18. Fernandez del Ganzo, Carlos, Sida, Stress, Depresión, Tratamiento Psicoanalítico (2000), Ed. Grupo Cero
19. AA.VV, (2016), *No Stress una forma de meditación*, Ed. NGV