

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BAJA CALIFORNIA
COORDINACIÓN DE FORMACIÓN BÁSICA
COORDINACIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y VINCULACIÓN UNIVERSITARIA
PROGRAMA DE UNIDAD DE APRENDIZAJE HOMOLOGADA

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

1. Unidad Académica (s): FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
FACULTAD DE TURISMO Y MERCADOTECNIA

2. Programa (s) de estudio: (Técnico, Licenciatura (s)) LICENCIADO EN GESTION TURISTICA

3. Vigencia del plan: 2009-2

4. Nombre de la Unidad de Aprendizaje TOMA DE DECISIONES GERENCIALES EN EMPRESAS TURISTICAS

5. Clave: 12291

6. HC: 2 HL: HT: 2 HPC: HCL: HE: 2 CR: 6

7. Ciclo Escolar: 2010-2 8. Etapa de formación a la que pertenece: Disciplinaria

9. Carácter de la Unidad de Aprendizaje: Obligatoria X Optativa

10. Requisitos para cursar la Unidad de Aprendizaje: Ninguno

UNIVERSIDAD AUTONOMA
DE BAJA CALIFORNIA



FAC. DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS
MEXICALI

UNIVERSIDAD AUTONOMA
DE BAJA CALIFORNIA
RECIBIDO
R JAN 18 2012 Q
VICERRECTORIA-CAMPUS MEXICALI
DEPARTAMENTO DE FORMACION
PROFESIONAL Y VINCULACION

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN (Continuación)

Programa (s) de estudio: (Técnico, Licenciatura (s)

LICENCIATURA EN GESTION TURISTICA

Vigencia del plan: 2009-2

Nombre de la Unidad de Aprendizaje: TOMA DE DECISIONES GERENCIALES EN EMPRESAS TURISTICAS Clave: 12291

HC:2

HL:

HT:2

HPC:

HCL:

HE:2

CR:6

Firmas Homologadas

Fecha de elaboración
15 de diciembre de 2010

Formuló:

Mtra. Edith Martín Galindo

M.A. María Ramona Valle Ascencio

Dra. Omaira Martínez Moreno

MRH. y MA. Rafael López Oñate

MAI. Lorena Vélez García

Vo. Bo Lic. María Teresa Pérez Saucedo

Cargo: Subdirector Tijuana

Vo. Bo. M.A. Ernesto Pérez Maldonado

UNIVERSIDAD AUTONOMA
DE BAJA CALIFORNIA

Cargo: Subdirector Mexicali



FAC. DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS
MEXICALI

II. PROPÓSITO GENERAL DEL CURSO

La gestión actual en las empresas, demanda desarrollar habilidades gerenciales que contribuyan a la eficiente toma de decisiones en las empresas turísticas, donde estas sean congruentes con los requerimientos administrativos en los mercados globales; considerando en la toma de decisiones la solución creativa de situaciones dadas, el trabajo en equipo, la comunicación y el liderazgo. Manteniendo un clima óptimo y estimulante que permita el desarrollo holístico de la empresa turística y del capital humano.

III. COMPETENCIA (S) DEL CURSO

Diseñar estrategias administrativas que fortalezcan la toma de decisiones en la gestión empresarial turísticas de forma eficiente, integrando soluciones creativas individuales y de grupo, donde se incluya la comunicación assertiva, y el desarrollo de habilidades de liderazgo. Con una actitud proactiva para adaptarse a las condiciones cambiantes del entorno, con respeto y responsabilidad social.

IV. EVIDENCIA (S) DE DESEMPEÑO

Elaborar un documento por escrito donde se haga evidente la aplicación de herramientas, métodos y técnicas administrativas para la toma de decisiones empresariales.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
DE BAJA CALIFORNIA



FAC. DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS
MEXICALI

V. DESARROLLO POR UNIDADES

UNIDAD I. Introducción.

Competencia.- Distinguir las funciones esenciales de la gestión ante el reto de un nuevo panorama competitivo para las empresas turísticas nacionales e internacionales, a fin de determinar los alcances en el establecimientos de las metas para el logro de los objetivos administrativos, a través de analizar el entorno y decidir con anticipación acciones efectivas y eficientes para las empresas.

Con tolerancia y honestidad

Duración: 4 Horas

Contenido

- 1.1 Administración en el nuevo panorama competitivo.
- 1.2 Evolución del administrador.
- 1.3 Gerentes y organizaciones.
- 1.4 Niveles de administración.
- 1.2 Eficacia y eficiencia en las funciones administrativas.

UNIVERSIDAD AUTONOMA
DE BAJA CALIFORNIA



FAC. DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS
MEXICALI

V. DESARROLLO POR UNIDADES

UNIDAD II. Habilidades gerenciales.

Competencia.- Identificar las habilidades de los directivos efectivos, a través de analizar las acciones realizadas que conducen a ciertos resultados, para compararlos y tomar decisiones de cambios eficientes y eficaces. Con respeto y trabajo multidisciplinario.

Duración : 6 Horas

Contenido

- 2.1 Que hacen los gerentes.
- 2.2 Capacidades administrativas.
- 2.3 Importancia del rol gerencial
- 2.4 Habilidades gerenciales y directivas.
 - 2.4.1 Habilidades personales.
 - 2.4.2 Habilidades interpersonales.
 - 2.4.3 Habilidades de grupo.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
DE BAJA CALIFORNIA



FAC. DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS
MEXICALI

V. DESARROLLO POR UNIDADES

UNIDAD III. Estilos de liderazgo.

Competencia.- Comparar las teorías del liderazgo, considerando los estilos de liderazgo que posee el personal de la empresa turística para la toma de decisiones gerenciales, que le permitan entender el desarrollo de la empresa y su papel dentro de la sociedad, considerando un alto sentido ético.

Duración : 5 Horas

Contenido

- 3.1 Liderazgo y administración.
- 3.2 El liderazgo eficaz.
- 3.3 Estilos de liderazgo.
 - 3.3.1 Teoría de los rasgos.
 - 3.3.2 Teoría del comportamiento.
 - 3.3.3. Teorías contingentes.
- 3.4 Últimas aportaciones sobre liderazgo.
- 3.5 El liderazgo del siglo XXI.

UNIVERSIDAD AUTONOMA
DE BAJA CALIFORNIA



FAC. DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS
MEXICALI

V. DESARROLLO POR UNIDADES

UNIDAD IV. Generalidades de toma de decisiones.

Competencia.- Utilizar los principios para resolver problemas gerenciales, identificando los objetivos, las variables controlables, las variables no controlables y comprender la relación entre estos tres componentes, en beneficio de la empresa turística, para desarrollar la habilidad del gerente en la resolución de conflictos. Con equilibrio y respeto.

Duración : 6 Horas

Contenido

- 4.1 Resolución de problemas.
- 4.2 Disolución de problemas.
- 4.3 Dos tipos de problemas.
- 4.4 El arte de resolver problemas.
- 4.5 Componentes de un problema.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
DE BAJA CALIFORNIA



FAC. DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS
MEXICALI

V. DESARROLLO POR UNIDADES

UNIDAD V. Proceso de toma de decisiones.

Competencia.- Evaluar y delimitar la dimensión de los problemas considerando la participación de los integrantes de la empresa turística involucrados, identificando las etapas de la toma de decisiones para lograr una resolución creativa que permita la eficiencia administrativa, observando la participación y el respeto.

Duración : 7 Horas

Contenido

5.1 Introducción a la toma de decisiones.

La ciencia de la toma de decisiones.

Dimensión para el encuadramiento de los problemas.

 5.1.1 Naturaleza.

 5.1.2 Gestión.

 5.1.3 Información.

 5.1.4 Participación.

 5.1.5 Poder.

5.2 Etapas de la toma de decisiones.

5.3 Técnicas para la toma de decisiones.

 5.3.1 Métodos cuantitativos.

 5.3.2 Método cualitativos.

5.4 Toma de decisiones en grupo.

5.5 Modelos para la toma de decisiones.

5.5.1 Investigación operacional (IO), Ciencia de la Administración (CA).

5.5.2 Necesidades históricas.

5.5.3 Naturaleza y significado de la IO/CA.

5.5.4 Metodología.

5.5.5 Aplicaciones.

5.5.6 Flexibilidad y variedad de carreras en IO/CA.

5.5.7 IO/CA Como ciencias de sistemas.

5.5.8 IO/CA Como sistemas de información de gestión.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
DE BAJA CALIFORNIA



FAC. DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS
MEXICALI

V. DESARROLLO POR UNIDADES

UNIDAD VI. Comunicación.

Competencia.- Utilizar los principios de la comunicación para reforzar las relaciones interpersonales, a través de diferenciar técnicas que permitan la solución de problemas creativos, para el desarrollo de la organización turística y mejorar las relaciones de los equipos de trabajo, observando en todo momento la responsabilidad.

Contenido

Duración : 5 Horas

- 6.1 Comunicación efectiva.
- 6.2 Consideraciones de los gerentes en la comunicación de la solución.
- 6.3 Barreras que los gerentes deben enfrentar.
- 6.4 Retroalimentación de 360 grados (integral).

UNIVERSIDAD AUTONOMA
DE BAJA CALIFORNIA



FAC. DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS
MEXICALI

VI. ESTRUCTURA DE LAS PRÁCTICAS

No. de Práctica	Competencia(s)	Descripción	Material de Apoyo	Duración
1	Distinguir las funciones esenciales de la gestión ante el reto de un nuevo panorama competitivo para las empresas turísticas nacionales e internacionales, a fin de determinar los alcances en el establecimiento de las metas para el logro de los objetivos administrativos, a través de analizar el entorno y decidir con anticipación acciones efectivas y eficientes para las empresas. Con tolerancia y honestidad.	Debate grupal relacionado con la evolución del administrador y la función gerencial.	Salón audiovisual mesas, sillas material didáctico requerido (pizarrón, hojas, lápices, etc).	6 hrs
2	Identificar las habilidades de los directivos efectivos, a través de analizar las acciones realizadas que conducen a ciertos resultados, para compararlos y tomar decisiones de cambios eficientes y eficaces. Con respeto y trabajo multidisciplinario.	Analisis de casos prácticos en equipo relacionado con las habilidades gerenciales	Salón audiovisual Equipo de cómputo Mesas, sillas Material didáctico requerido (Caso práctico, hojas, lápices, etc)	7 hrs
3	Comparar las teorías del liderazgo, considerando los estilos de liderazgo que posee el personal de la empresa turística para la toma de decisiones gerenciales, que le permitan entender el desarrollo de la empresa y su papel dentro de la sociedad, con un alto sentido ético.	Planeación y desarrollo de ciclo de conferencias con la participación de empresarios locales.	Sala audiovisual capacidad mínima 150 personas Equipo de cómputo Mesas sillas Material didáctico requerido.	4 hrs
4	Utilizar los principios para resolver problemas gerenciales, identificando los objetivos, las variables controlables, las variables no controlables y comprender la relación entre estos tres componentes, en beneficio de la empresa turística, para desarrollar la habilidad del gerente en la resolución de conflictos. Con equilibrio y respeto.	Lecturas y análisis de casos prácticos relacionado con la toma de decisiones gerenciales.	Salón audiovisual Equipo de cómputo Mesas, sillas Material didáctico requerido (Caso práctico, hojas, lápices, etc)	5 hrs
5	Evaluar y delimitar la dimensión de los problemas considerando la participación de los integrantes de la empresa turística involucrados, identificando las etapas de la toma de decisiones para lograr una resolución creativa que permita la eficiencia administrativa. Con participación y respeto.	Presentación de proyectos de toma de decisiones en una empresa de la localidad.	Salón audiovisual equipo de cómputo mesas, sillas material didáctico requerido (Caso	6 hrs



6	<p>Utilizar los principios de la comunicación para reforzar las relaciones interpersonales, a través de diferenciar técnicas que permitan la solución de problemas creativos, para el desarrollo de la organización turística y mejorar las relaciones de los equipos de trabajo. Con responsabilidad.</p>	<p>En microgrupos realizar entrevistas a Gerentes de la localidad, sobre el manejo de las relaciones interpersonales en las empresas turísticas.</p>	<p>práctico, hojas, lápices, etc)</p> <p>Salón audiovisual Equipo de cómputo cañón mesas, sillas, cámara de video, material didáctico requerido (hojas, lápices, etc)</p>	4 hrs.
---	--	--	---	--------

VII. METODOLOGÍA DE TRABAJO

- Participación del docente como facilitador del conocimiento.
- Organización de ciclo de conferencias y paneles de expertos, alumnos y docente.
- Exposición por parte de los alumnos del diseño de sus estrategias.
- Investigación temática por los estudiantes.
- Lecturas y análisis de casos en grupo.
- Mesas de discusión para la solución de casos en microgrupos.
- Elaboración y entrega del trabajo final.

VIII. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Exámenes parciales	20%
Reportes de conferencias y visitas	25%
Resolución de casos en aula	20%
Tareas	10%
Trabajo final	25%

UNIVERSIDAD AUTONOMA
DE BAJA CALIFORNIA



FAC. DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS
MEXICALI

IX. BIBLIOGRAFIA

Básica	Complementaria
Ackoff Russell L., EL ARTE DE RESOLVER PROBLEMAS, Ed. Noriega, México. 2004.	
Bateman Thomas S., Scott A. Snell. ADMINISTRACIÓN, UNA VENTAJA COMPETITIVA. Ed. Mc Graw Hill. 2009.	Araiza Montes, José Antonio. DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN INTEGRADA DE PERSONAS Mc Graw Hill, México D.F. 2004.
Gary Yukl. LIDERAZGO EN LAS ORGANIZACIONES. Ed. Prentice Hall. 2008	Bateman, Thomas S., Scott A. Snell ADMINISTRACIÓN Mc Graw Hill. México. 2009.
Madrigal Torres, Berta E. HABILIDADES DIRECTIVAS McGraw Hill. México. 2009.	Stephen P. Robbins, Mary Coulter. ADMINISTRACIÓN. Ed. Prentice Hall. 2005.
Mercado, Salvador. ADMINISTRACIÓN APLICADA, Ed. Noriega, México. 2003.	Whetteh, David A., Cameron, Kim S. DESARROLLO DE HABILIDADES DIRECTIVAS Pearson. México 2005.
Newstrom John W. DIRECCIÓN Mc Graw Hill. México. 2007.	

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
DE BAJA CALIFORNIA



FAC. DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS
MEXICALI

X. PERFIL DEL DOCENTE

Licenciatura: Administración de empresas o áreas afines

Maestría: Administración general o área afín

Años de experiencia docente : 2 años

Años de experiencia laboral: 4 años

Áreas de experiencia: Dirección, Recursos Humanos, Administración y Ciencias Sociales.

UNIVERSIDAD AUTONOMA
DE BAJA CALIFORNIA



FAC. DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS
MEXICALI