

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

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE B.C.

E C I B I D O

MAR 20 2014

DATOS DE IDENTIFICACIÓN  
DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN  
PROFESIONAL Y VINCULACIÓN  
CAMPUS TURISMO

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

2. Programa (s) de estudio: Técnico, Licenciatura (s) LICENCIADO EN GESTIÓN TURÍSTICA 3. Vigencia del plan: 2009-2

4. Nombre de la Unidad de Aprendizaje DIRECCIÓN 5. Clave: 12319

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

7. Ciclo Escolar: 2013-1 8. Etapa de formación a la que pertenece: Disciplinaria

9. Carácter de la Unidad de Aprendizaje: Obligatoria Optativa

10. Requisitos para cursar la Unidad de Aprendizaje: Ninguno

Formuló:

Mtra. Edith Martín Galindo  
M.A. María Ramona Valle Ascencio  
Dra. Omaira Martínez Moreno  
M.D.O. Ario R. Estrada Gaxiola

Dr. Rafael López Oñate

19 de Septiembre de 2013



Vo. Bo Dr. Jorge Carlos Morgan Medina  
Cargo: Subdirector Facultad de Turismo y  
Mercadotecnia

Vo. Bo. Dra. Ana Cecilia Bustamante Valenzuela  
Cargo: Subdirectora Facultad de Ciencias  
Administrativas

## **II. PROPÓSITO GENERAL DEL CURSO**

Las empresas y organismos se encuentran inmersos en retos que demandan transformaciones en la Dirección de los mismos, para lo cual es necesario contar con los métodos y técnicas sobre los procedimientos, lo que implica la correcta aplicación del proceso de Dirección para enfrentar los desafíos que conlleva la globalización en el mundo de los negocios.

En el programa de Dirección se desarrollarán habilidades de análisis y selección de la información, que sean pertinentes y relevantes de acuerdo a las condiciones socioeconómicas y culturales del mercado laboral, que apoyen en la toma de decisiones y en el cambio de paradigmas en el manejo y desarrollo de las empresas, con el propósito de contribuir con la empresa u organización en la implementación de los métodos y técnicas del Dirección.

## **III. COMPETENCIA (S) DEL CURSO**

Evaluar las oportunidades que presentan las empresas y organizaciones del sector servicios, aplicando las técnicas y métodos del proceso de Dirección como herramienta administrativa, para llevar a cabo un cambio en las actividades de la Dirección con la visión de lograr la competitividad en las empresas y contribuir a enfrentar con éxito los nuevos retos que comprende el entorno global de los mercados, con sentido de responsabilidad social, al medio ambiente y de pertenencia a la empresa.

## **IV. EVIDENCIA (S) DE DESEMPEÑO**

Elaborar un documento por escrito que indique las oportunidades de mejora continua que tienen las empresas nacionales e internacionales, a través de la aplicación de los elementos y principios de la Dirección.

## V. DESARROLLO POR UNIDADES

### Competencia

Analizar desde la perspectiva del proceso de Dirección, la correlación que existe entre el estilo de dirección que aplica la empresa actual y las oportunidades que tiene de mejorar sus procesos y métodos, a través de la implementación de los elementos de Dirección administrativa y desde la perspectiva de la sistematización de sus procesos, para desarrollar propuestas integrales de mejora continua en la fase comunicación y solución de conflictos, que le permita a la empresa desarrollarse bajo el enfoque de la competitividad en el entorno global, social y cultural donde se desarrolla.

### UNIDAD I: DIRECCIÓN, IMPORTANCIA Y ELEMENTOS.

Duración 6 horas

#### 1. El papel del directivo en la Administración.

- 1.1 Identificar las principales competencias de un Director.
- 1.2 Identificar los comportamientos del director que influyen en las actitudes y en el desempeño de los empleados.
- 1.3 Analizar la necesidad de equilibrar el interés por el servicio y por las personas que realizan el trabajo.
- 1.4 Control de las emociones del director.

#### 2. Comunicación efectiva y Resolución de conflictos.

- 2.1 Importancia y principios de la comunicación empresarial.
- 2.2 Desarrollo de la comunicación asertiva en la empresa.
- 2.3 Describir el sistema de información gerencial y la diferencia entre información y datos.
- 2.4 Utilización de las Tic's en la comunicación empresarial.
- 2.5 Técnicas para reconocer y definir un conflicto.
- 2.6 Pasos para la resolución de conflictos.
- 2.7 Aprovechamiento del conflicto.
- 2.8 Propuestas de solución para minimizar el estrés.

## V. DESARROLLO POR UNIDADES

### Competencia

Contrastar desde el enfoque del proceso de Dirección, los programas de capacitación y el perfil del líder manejado en la empresa, y los estudios científicos que se han llevado a cabo, considerando las posibilidades que tiene la empresa de mejorar sus procesos a través de la implementación sistemática de los elementos de la Dirección en la administración, para desarrollar propuestas integrales, que le permita a la empresa fortalecer la Dirección con visión competitiva en lo económico, social y cultural.

### UNIDAD II: LA CAPACITACIÓN Y HABILIDADES DE LIDERAZGO.

Duración 6 horas

#### 3. Administración de recursos humanos.

- 3.1 El reclutamiento y selección de personal.
- 3.2 Proceso de inducción.
- 3.3 Capacitación y desarrollo de los recursos humanos.
  - 3.3.1 Sistemas de compensación a los colaboradores.
  - 3.3.2 Relaciones laborales en las organizaciones.

#### 4. Habilidades, estilos y cualidades del líder.

- 4.1 Describir las habilidades esenciales del liderazgo.
- 4.2 Estilos de liderazgo.
- 4.3 De acuerdo a los estilos de liderazgo, explicar los beneficios de un método participativo.
- 4.4 Explicar los factores que debe considerar un líder al elegir un estilo de liderazgo adecuado considerando las situaciones.
- 4.5 Un líder, ¿Cómo ayuda a los demás a convertirse en líderes?

## V. DESARROLLO POR UNIDADES

### Competencia

Discutir la importancia que tiene una conducta positiva y proactiva del empleado, ya que estos impactan de manera integral en la eficiencia organizacional, identificando como las condiciones de trabajo y el ambiente organizacional inciden en el cambio de las conductas de los trabajadores, considerando la importancia que tiene comprender aquello que influye sobre el rendimiento de los individuos en el trabajo, dentro de un marco de valores humanísticos universales.

### UNIDAD III: MOTIVACIÓN Y TRABAJO DE GRUPOS.

Duración 6 horas

#### 5. Motivación en el trabajo.

- 5.1 ¿Cómo entender y motivar a las personas en el trabajo?
- 5.2 ¿Cuáles son las necesidades más poderosas de los empleados?
- 5.3 ¿Cómo se relacionan necesidades y metas?
- 5.4 ¿Qué motivaciones tienen normalmente los empleados?
- 5.5 Motivación y recompensa.

#### 6. Formación de equipos de trabajo.

- 6.1 Técnicas de dinámicas de grupos.
- 6.2 Fenómenos grupales.
- 6.3 Etapas de formación y desarrollo de los equipos.
- 6.4 Equipos de alto desempeño.

## V. DESARROLLO POR UNIDADES

### Competencia

Revisar los procedimientos sobre la medición de los servicios y los estándares de calidad que ofrece la empresa en estudio, en relación con las publicaciones científicas que establecen las bases metodológicas, para su implementación en la gestión de la empresa a través de la figura del director, considerando los valores que intervienen en la misma.

### UNIDAD IV: TÉCNICAS Y MÉTODOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Duración 6 horas

#### 7. Estímulo a la prestación del servicio y la calidad.

- 7.1 Métodos para la medición y mejoramiento del servicio.
- 7.2 Las tecnologías como instrumento para la mejora del servicio.
- 7.3 Aplicación de los procesos de la reingeniería.
- 7.4 Técnicas para el aseguramiento y/o mejoramiento de la calidad.

#### 8. ¿Cómo lograr el éxito personal como directivo.

- 8.1 Administración del tiempo en el trabajo.
- 8.2 Manejo del estrés.
- 8.3 Desarrollo de la creatividad personal.
- 8.4 Conviértase en mentor y coach.
- 8.5 Nuevas técnicas para eficientar la dirección empresarial.

## VI. ESTRUCTURA DE LAS PRÁCTICAS

No. de Práctica	Competencia(s)	Descripción	Material de Apoyo	Duración
No.1	Analizar la correlación que existe entre el estilo de dirección que aplica la empresa actual, detectando las oportunidades que tiene de mejorar sus procesos y métodos, a través de la implementación de los elementos de Dirección administrativa bajo el enfoque de la competitividad en el entorno global, social y cultural donde se desarrolla.	Mesa redonda de discusión en grupo.  Planeación y desarrollo de conferencia con empresarios turísticos.	Salón, casos escritos de empresas reales.  Salón de usos múltiples.	6 horas
No.2	Contrastar desde el enfoque del proceso de Dirección, los programas de capacitación y el perfil del líder manejado en la empresa, y los estudios científicos que se han llevado a cabo, considerando las posibilidades que tiene la empresa de mejorar sus procesos a través de la implementación sistemática de los elementos de la Dirección en la administración, para desarrollar propuestas integrales, que le permita a la empresa fortalecer la Dirección con visión competitiva en lo económico, social y cultural.	Investigación y análisis de casos reales del proceso de dirección aplicado en las empresas turísticas y presentar propuestas de mejora integral al mismo en forma grupal.	Salón, cañón, Laptop, hojas con las propuestas de mejora.	6 horas
No.3	Discutir la importancia que tiene una conducta positiva y proactiva del empleado, ya que estos impactan de manera integral en la eficiencia organizacional, identificando como las condiciones de trabajo y el ambiente organizacional inciden en el cambio de las conductas de los trabajadores, considerando la importancia que tiene comprender aquello que influye sobre el rendimiento de los individuos en el trabajo, dentro de un marco de valores humanísticos universales.	Panel de discusión grupal sobre casos específicos de diferentes empresas turísticas donde se incluya el ambiente organizacional de las mismas.	Salón audiovisual, hojas de ejercicios prácticos, cañón, Laptop, Internet, rotafolio.	6 horas
No.4	Revisar los procedimientos sobre la medición de los servicios y los estándares de calidad que ofrece la empresa en estudio, en relación con las publicaciones científicas que establecen las bases metodológicas, para su implementación en la gestión de la empresa a través de la figura del director, considerando los valores que intervienen en la misma.	Presentar en micro grupos y en plenaria los estándares de calidad con que se manejan las empresas turísticas.	Salón audiovisual, hojas de ejercicios prácticos, cañón, Laptop, Internet, rotafolio.	6 horas

## **VII. METODOLOGÍA DE TRABAJO**

Se realizarán investigaciones de campo y bibliográficas para detectar las oportunidades de las empresas de servicios y organismos públicos. En equipos de 3 o 4 estudiantes (según el tamaño del grupo) y se realizarán exposiciones apoyados en medios audiovisuales relacionando lo teórico con lo práctico, siempre bajo la asesoría del docente. El trabajo final se presentará en plenaria ante el grupo, con la intención de comentar los resultados entre los estudiantes.

## VIII. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- |   |            |
|---|------------|
| 1. Investigación de campo y bibliográfica.  | 25%        |
| 2. Exposición de temas de la Unidad de Aprendizaje por equipo.<br>(Correlacionando la teoría con lo práctico de la empresa en estudio).                 | 40%        |
| 3. Lectura y ejercicio de un caso relacionado a los temas expuestos.  | 10%        |
| 4. Entrega del trabajo en papel y CD de la presentación en PowerPoint.<br>de los temas expuestos de Dirección. (incluyendo las propuestas de solución). | <u>25%</u> |
|   | 100%       |

## IX. BIBLIOGRAFÍA

<b>Básica</b>	<b>Complementaria</b>
<p>Newstrom, John W. (2007). <i>Dirección. Gestión para lograr resultados.</i> India. Ed. McGraw-Hill. Novena edición.</p> <p>Sherman, Bohlander y Snell .(2007) Administración de Recursos Humanos .Thomson Editores ,</p> <p>Daft Richard L. (2007) Teoría y diseño Organizacional Thompson Editores, México.</p> <p>Czinkota, M. R., Ronjsinrn, I. A., (2007). <i>Negocios Internacionales.</i> Cengage Learning Editores. ISBN: 970-6866-10-8, 978-97068-6610-3</p> <p>Daniels, John D. (2010). <i>Negocios internacionales: ambientes y operaciones.</i> Editorial Prentice Hall. ISBN: 978-6074-4238-77</p> <p>Daniels, J.D.M., Radenbaugh, L.H. Sullivan, D.P. (2004). <i>International Business.</i> Pearson Educación. ISBN: 970-2605-27X, 978-9702-6052-70</p> <p>Hill, Ch. W. L. (2011). <i>Negocios internacionales: competencia en el mercado global.</i> Editorial McGraw-Hill. ISBN: 978-6071-5058-35</p> <p>Ireland, R.D., Hoskisson, R.E. (2004). <i>Administración estratégica: competitividad y conceptos de globalización.</i> ISBN: 970-6862-88-9, 978-9706-8628-84</p>	Páginas Web de consulta.

## X. PERFIL DEL DOCENTE

Licenciatura: Turismo / Gestión Turística / Administración de Empresas / o áreas afines.

Maestría: Empresas turísticas o Administración de Empresas.

Años de experiencia docente: 3 años.

Años de experiencia laboral: 5 años.

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