



## Directorio

**Lic. Emilio Chuayffet Chemor**  
Secretario de Educación

**Dr. Fernando Serrano Migallón**  
Subsecretario de Educación Superior

**Mtro. Héctor Arreola Soria**  
Coordinador General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas

**Dr. Gustavo Flores Fernández**  
Coordinador de Universidades Politécnicas.

**SEP**

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



Subsistema de **Universidades  
Politécnicas**

## **PÁGINA LEGAL**

Participantes

Dra. María del Rosario López Torres - Universidad Politécnica de Tulancingo



Primera Edición: 2011

DR © 2011 Coordinación de Universidades Politécnicas.

Número de registro:

México, D.F.

ISBN-----

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
PROGRAMA DE ESTUDIOS.....	2
FICHA TÉCNICA.....	3
DESARROLLO DE LA PRÁCTICA O PROYECTO.....	6
INTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.....	11
GLOSARIO.....	23
BIBLIOGRAFÍA.....	27

ORIGINAL

## INTRODUCCIÓN

El control de la calidad se practica desde hace muchos años en Estados Unidos y en otros países, se ha convertido en un aspecto significativo en todas las organizaciones, independientemente del tamaño que estén tengan, puede ser en empresas familiares hasta grandes corporaciones, por lo que la calidad en la actualidad es vital en todo tipo de Negocios.

La gestión de la calidad consiste en planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en la satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados, esto se logra con el compromiso y la participación de todos los miembros de la empresa. La gestión de la calidad mejora los procesos productivos, optimiza los recursos de cualquier tipo de organización.

La asignatura de Gestión de la calidad faculta al alumno para identificar los elementos de las normas para el control de la calidad total, reconociendo y valorando la importancia de cada una estas. Este manual integra la evolución de la calidad, definiciones, características, tipos de procesos en la calidad, normas, diagramas de control, indicadores de medición, entre otros importantes.

En resumen en éste manual el alumno encontrará las bases para implantar un sistema de gestión de la calidad en cualquier organización, soportada por la aplicación de ejercicios que le generen las competencias requeridas en el modelo y tener éxito en su gestión laboral futura.

# PROGRAMA DE ESTUDIOS

PROGRAMA DE ESTUDIO																		
DATOS GENERALES																		
NOMBRE DEL PROGRAMA EDUCATIVO:		Licenciatura en Negocios Internacionales																
OBJETIVO DEL PROGRAMA EDUCATIVO:		Formar profesionales con capacidad de dirigir, asesorar y ejecutar estrategias gerenciales y de negociación en ámbitos de incertidumbre y de competitividad internacional; aplicando e innovando herramientas administrativas, económicas, financieras y mercadológicas.																
NOMBRE DE LA ASIGNATURA:		Seminario de Habilidades Gerenciales																
CLAVE DE LA ASIGNATURA:		SHG-CV																
OBJETIVO DE LA ASIGNATURA:		El alumno será capaz de aplicar estrategias y técnicas de dirección gerencial ante diversas situaciones administrativas, comerciales y direccionamiento de personal dentro de las organizaciones o situaciones de caso.																
TOTAL HRS. DEL CUATRIMESTRE:		75																
FECHA DE EMISIÓN:		Marzo, 2013																
UNIVERSIDADES PARTICIPANTES:		Universidad Politécnica de Tulancingo																
CONTENIDOS PARA LA FORMACIÓN			ESTRATEGIA DE APRENDIZAJE											EVALUACIÓN		OBSERVACIÓN		
UNIDADES DE APRENDIZAJE	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	EVIDENCIAS	TECNICAS SUGERIDAS		ESPACIO EDUCATIVO			MOVILIDAD FORMATIVA		MATERIALES REQUERIDOS	EQUIPOS REQUERIDOS	TOTAL DE HORAS					TÉCNICA	INSTRUMENTO
			PARA LA ENSEÑANZA (PROFESOR)	PARA EL APRENDIZAJE (ALUMNO)	AULA	LABORATORIO	OTRO	PROYECTO	PRÁCTICA			TEÓRICA		PRÁCTICA				
												Presencial	NO Presencial	Presencial	NO Presencial			
1.- LIDERAZGO	<p><b>Al completar la unidad de aprendizaje, el alumno será capaz de:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar correctamente la función del líder en las organizaciones.</li> <li>Describir las diferentes características que tienen los líderes.</li> <li>Identificar el tipo de liderazgo internacional</li> </ul>	<p>EC1: Cuestionario de conceptos, función del líder.</p> <p>ED1: Exposición de las características que tienen los líderes en las organizaciones, ventajas y desventajas.</p> <p>ED2: Investigación sobre la forma de liderazgo en diferentes países.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exposición</li> <li>Mesa redonda</li> <li>Lectura comentada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia estructurada</li> <li>Juego de papeles</li> </ul>	X	N/A	N/A	N/A	N/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diapositivas</li> <li>Personificadores</li> <li>Material Impreso</li> </ul>	Lap top y cañón.	7	3	5	0	Documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestionario sobre conceptos y función del líder.</li> <li>Guía de observación para Exposición de las características que tienen los líderes en las organizaciones, ventajas y desventajas.</li> <li>Guía de Observación de investigación de los diferentes tipos de liderazgo en otros países.</li> </ul>	
2.- Manejo de conflictos y comunicación efectiva	<p><b>Al completar la unidad de aprendizaje, el alumno será capaz de:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar diferentes estrategias para el manejo adecuado de conflictos.</li> <li>Identificar los tipos de comunicación.</li> <li>Describir la importancia de la comunicación en el manejo de conflictos en la organización.</li> </ul>	<p>ED3: Exposición sobre las diferentes alternativas para la solución de conflictos.</p> <p>ED2- Cuestionario sobre las características de la comunicación efectiva.</p> <p>ED4: Debate sobre la comunicación en las diferentes áreas de la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exposición</li> <li>Instrucción programada</li> <li>Estudio de caso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diagramas, ilustraciones y esquemas.</li> <li>Cuadro de doble entrada, cuadros sinópticos y tablas.</li> </ul>	X	N/A	N/A	N/A	N/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diapositivas</li> <li>Personificadores</li> <li>Material Impreso</li> </ul>	Lap top y Cañón.	7	4	5	0	Campo Documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guía de observación para Exposición sobre las diferentes alternativas para la solución de conflictos.</li> <li>Cuestionario sobre las características de la comunicación efectiva.</li> <li>Guía de observación sobre la comunicación en las diferentes áreas de la empresa.</li> </ul>	
3.- Toma de decisiones	<p><b>Al completar la unidad de aprendizaje, el alumno será capaz de:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar las características fundamentales de la toma de decisiones.</li> <li>Explicar los diferentes tipos de modelos de decisiones.</li> </ul>	<p>EC3: Cuestionario de conceptos referente a la toma de decisiones.</p> <p>EP1: Cuadro sinóptico sobre los diferentes modelos de decisión</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exposición</li> <li>Mesa redonda</li> <li>Lectura comentada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resolver situaciones problemáticas</li> <li>Taller y práctica mediante la acción</li> </ul>	X	N/A	X	N/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración de Balanced Score Card de una empresa o un departamento de la misma.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diapositivas</li> <li>Personificadores</li> <li>Material Impreso</li> </ul>	Lap top y cañón.	8	4	10	0	Documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestionario sobre conceptos referente a la toma de decisiones.</li> <li>Guía de observación para cuadro sinóptico sobre los diferentes modelos de decisión</li> </ul>	
4.- Negociación	<p><b>Al completar la unidad de aprendizaje, el alumno será capaz de:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar los diferentes tipos de Negociación.</li> <li>Identificar la importancia del liderazgo en un proceso de negociación.</li> <li>Ejemplificar las dinámicas de negociación.</li> </ul>	<p>EC3: Cuestionario de conceptos referente a los tipos de Negociación</p> <p>EP2: Debate sobre las técnicas a negociar en una organización.</p> <p>EP3: Proyecto de aplicación de técnicas de negociación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exposición</li> <li>Instrucción programada</li> <li>Estudio de caso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resolver situaciones problemáticas</li> <li>Taller y práctica mediante la acción</li> </ul>	X	N/A	N/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proyecto de visión modificada de una empresa existente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diapositivas</li> <li>Personificadores</li> <li>Material Impreso</li> </ul>	Lap top y cañón.	8	4	10	0	Documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestionario sobre conceptos referente a los tipos de Negociación</li> <li>Guía de observación para debate sobre las técnicas de negociación.</li> <li>Guía de observación para aplicar las técnicas de negociación</li> </ul>		

## FICHA TÉCNICA

Nombre:	Seminario de Habilidades Gerenciales
Clave:	SHG-CV
Justificación:	Proporciona al alumno la capacidad de entender los problemas que afectan a las empresas, su importancia y el papel que debe representar para el desarrollo de la organización en la toma de decisiones.
Objetivo:	El alumno será capaz de aplicar estrategias y técnicas de dirección gerencial ante diversas situaciones administrativas, comerciales y direccionamiento de personal dentro de las organizaciones o situaciones de caso.
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recopilar información.</li> <li>• Tomar decisiones.</li> <li>• Utilizar herramientas ofimáticas</li> <li>• Comunicación.</li> <li>• Habilidad numérica.</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Visión sistémica.</li> </ul>
Competencias genéricas a desarrollar:	Capacidad para análisis y síntesis; para aprender; para resolver problemas; para aplicar los conocimientos en la práctica; para adaptarse a nuevas situaciones; para cuidar la calidad; para gestionar la información; y para trabajar en forma autónoma y en equipo.

Capacidades a desarrollar en la asignatura	Competencias a las que contribuye la asignatura
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar las áreas de oportunidad de las organizaciones mediante herramientas de control administrativo para eficientar la operatividad de las mismas y mejorar la toma de decisiones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccionar estrategias de mejora mediante herramientas de control administrativo en beneficio de la operatividad de los procesos de las organizaciones.</li> <li>• Diseñar sistemas de trabajo mediante</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar las funciones administrativas y operativas de la organización mediante el levantamiento de información estructurada para identificar áreas de mejora en cada proceso.</li> <li>• Distinguir las herramientas de control administrativo de los elementos clave del diseño del sistema de trabajo, mediante el análisis de las operaciones de la empresa para un mejor desempeño de la organización.</li> <li>• Organizar los elementos del sistema de trabajo diseñadas previamente de acuerdo a las áreas de oportunidad de la empresa para lograr una ejecución apegada a lo planeado.</li> <li>• Actualizar los procedimientos internos de la empresa que se modifiquen conforme a la ley vigente en el ámbito de su especialidad para mantener su viabilidad legal en las organizaciones mediante la verificación del cumplimiento de la actualización.</li> <li>• Calendarizar la asignación de recursos materiales mediante los planes y programas anuales operativos (POA) que faciliten su seguimiento y ajuste para lograr los objetivos planeados.</li> <li>• Proveer los recursos materiales mediante la detección oportuna de necesidades, para lograr una sinergia</li> </ul>	<p>el uso de herramientas de control administrativo para el uso eficiente de los recursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar la certeza legal de las operaciones comerciales y administrativas conservando la evidencia de todo documento que ampare el apego a la ley para evidenciar la legalidad de las operaciones realizadas por la empresa.</li> <li>• Seleccionar alternativas de solución a través de distintos instrumentos contables y administrativos diseñados por la empresa para la satisfacción de necesidades empresariales.</li> <li>• Asignar los recursos de la empresa de acuerdo a las políticas y procedimientos administrativos establecidos para el logro de los objetivos planteados.</li> <li>• Evaluar variables microeconómicas de las empresas y su entorno a través de indicadores reales de la empresa derivado del comportamiento del mercado, para un mejor desempeño de la organización.</li> </ul>
---	--



<p>interdepartamental de manera significativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecutar los planes y programas de la organización mediante herramientas de control administrativo establecidos para garantizar la operación de los departamentos.</li> <li>Proponer estrategias microeconómicas reduciendo costos y haciendo una planeación eficiente de la producción que maximicen la utilidad.</li> </ul>	
---	--

	Unidades de aprendizaje	HORAS TEORÍA		HORAS PRÁCTICA	
		presencial	No presencial	presencial	No Presencial
Estimación de tiempo (horas) necesario para transmitir el aprendizaje al alumno, por Unidad de Aprendizaje:	I. Liderazgo	7	3	5	0
	II. Manejo de Conflictos y Comunicación efectiva	7	4	5	0
	III. Toma de Decisiones	8	4	10	0
	IV. Negociación	8	4	10	0
Total de horas por cuatrimestre:	75				
Total de horas por semana:	5				
Créditos:	4				



## DESARROLLO DE LA PRIMERA UNIDAD DE APRENDIZAJE FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD

Nombre de la asignatura:	Gestión de la Calidad		
Nombre de la Unidad de Aprendizaje:	1. Fundamentos de la Calidad.		
Número:	1/1	Duración (horas) :	2 HRS
Resultado de aprendizaje:	Describir las diferentes técnicas a utilizar en los procesos,		
Requerimientos (Material o equipo):	Pizarra, Cuaderno, Marcadores, Bolígrafo, Proyector y Computadora		
El profesor Realizará:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesorar a los alumnos.</li> <li>• Revisar el avance,</li> <li>• Retroalimentar la exposición realizada.</li> </ul>			
El Alumno Realizará:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigar los tipos de procesos que se usan en la gestión de la calidad.</li> <li>• Realizar una exposición del concepto de procesos, características, y los diferentes procesos que se usan en la gestión de la calidad.</li> </ul>			
Evidencias a las que contribuye el desarrollo de la unidad de aprendizaje:			
<p><b>ED1:</b> Realiza la exposición en equipo sobre los tipos de procesos que se usan en la gestión de la calidad.</p>			

Nombre de la asignatura:	Gestión de la Calidad		
Nombre de la Unidad de Aprendizaje:	Diagramas de Control Para Variables y Atributos		
Número:	1/1	Duración (horas) :	2 horas
Resultado de aprendizaje:	Realizar diagramas de control de una empresa.		
Requerimientos (Material o equipo):	Pizarra, Cuaderno, Marcadores, Bolígrafo, Proyector y Computadora		
<p>El profesor Realizará:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El profesor entregara copias de problemas dentro de las organizaciones (relacionados con diagramas de control) al alumno.</li> <li>• Asesorar a los alumnos.</li> <li>• Revisar ejercicios,</li> <li>• Retroalimentar dudas sobre ejercicios.</li> </ul> <p>El Alumno Realizará:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El alumno analiza problemas dentro de las organizaciones, para realizar los diagramas de control correspondiente.</li> <li>• El alumno resolverá y entregará de manera individual los ejercicios previamente analizados (Considerar un total de 3 ejercicios)</li> </ul> <p><b>EJERCICIO1.-</b> Identificar con sus variables un problema real dentro de una organización de su municipio. Realizar e interpretar un diagrama de Ishikawa.</p> <p><b>EJERCICIO2.-</b> Identificar con sus variables un problema real dentro de una organización de su municipio. Realizar e interpretar un diagrama de Pareto.</p> <p><b>EJERCICIO3.-</b> Identificar con sus variables un problema real dentro de una organización de su municipio. Realizar e interpretar un diagrama de flujo.</p>			

## DESARROLLO DE LA TERCERA UNIDAD DE APRENDIZAJE HABILIDAD DEL PROCESO

Nombre de la asignatura:	Gestión de la Calidad		
Nombre de la Unidad de Aprendizaje:	Habilidad del Proceso		
Número:	1/1	Duración (horas) :	2 horas
Resultado de aprendizaje:	Identificar las diferentes especificaciones que tiene un proceso para cumplir con los estándares de calidad.		
Requerimientos (Material o equipo):	Pizarra, Cuaderno, Marcadores, Bolígrafo, Proyector y Computadora		
<p>El profesor Realizará:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El profesor entregara copias de las especificaciones que debe cumplir un proceso dentro de las organizaciones al alumno.</li> <li>• Asesorar a los alumnos.</li> <li>• Revisar ejercicios,</li> <li>• Retroalimentar dudas sobre ejercicios.</li> </ul> <p>El Alumno Realizará:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El alumno analiza problemas dentro de las organizaciones, para identificar los diferentes estándares de calidad.</li> <li>• El alumno resolverá y entregará de manera individual los ejercicios previamente analizados (Considerar un total de 3 ejercicios)</li> </ul> <p><b>EJERCICIO1.-</b> Identifica y argumenta de manera específica la norma de la familia ISO 14000, que permite a Bimbo certificar su Sistema de Gestión Ambiental.</p> <p><b>EJERCICIO2.-</b> Identifica y argumenta de manera específica qué área de las normas ISO está implícita en el slogan "La marca marca la diferencia".</p> <p><b>EJERCICIO3.-</b> Identifica y argumenta de manera específica la norma ISO que está implícita cuando para una empresa de televisión de paga lo más importante es el cliente.</p>			
Evidencias a las que contribuye el desarrollo de la unidad de aprendizaje:			
<b>EP1:</b> Realiza ejercicios sobre las especificaciones que tienen los procesos.			



Subsistema de  
Universidades  
Politécnicas

## DESARROLLO DE LA CUARTA UNIDAD DE APRENDIZAJE MUESTREO DE ACEPTACIÓN

Nombre de la asignatura:	Gestión de la Calidad		
Nombre de la Unidad de Aprendizaje:	Muestreo de Aceptación		
Número:	1/1	Duración (horas) :	2 horas
Resultado de aprendizaje:	Realizar el cálculo de la muestra de una empresa a través de las diferentes técnicas para implantarla en la organización.		
Requerimientos (Material o equipo):	Pizarra, Cuaderno, Marcadores, Bolígrafo, Proyector y Computadora		
El profesor Realizará:			
<ul style="list-style-type: none"><li>• El profesor entregara copias de problemas de muestreo al alumno.</li><li>• Asesorar a los alumnos.</li><li>• Revisar ejercicios,</li><li>• Retroalimentar dudas sobre ejercicios.</li></ul>			
El Alumno Realizará:			
<ul style="list-style-type: none"><li>• El alumno resolverá y entregará de manera individual los ejercicios (Considerar un total de 3 ejercicios)</li></ul>			
<p><b>EJERCICIO1.-</b> Se desea saber si existe demanda suficiente en el mercado de la ciudad de Tulancingo, Hidalgo para lanzar un nuevo pantalón a la venta. El mercado meta se puede definir como hombres entre los 18 y 21 años de clase media. Después de buscar los datos en las fuentes comerciales generales (guías, directorios índices, entre otras), se sabe que el tamaño de este mercado potencial, es de 15,000, 000 hombres. El nivel de confianza del 95% y la probabilidad a favor es del 50%. ¿Cuál es la muestra total?</p>			
<p><b>EJERCICIO2.-</b> Se desea saber si existe demanda suficiente para lanzar donas de chocolate en la Ciudad de Puebla. El mercado meta se puede definir como personas entre los 3 y 20 años que habitan en la ciudad. Después de buscar los datos pertinentes se sabe que el tamaño de este mercado es de 925,000 personas. El intervalo de confianza es de 98 % y se sabe que sólo al 20 % no le gustan las donas. ¿Cuál es la muestra total?</p>			

**EJERCICIO3.-** Se planeó llevar a cabo una investigación para determinar la proporción de micro y pequeñas empresas que necesitan capacitación en el uso de programas de cómputo; en la ciudad de Morelia, con un intervalo de confianza de 95% y un error de estimación de 5%. La investigación se llevó a cabo en una población de 264 empresas. ¿Cuál es la muestra total?

Evidencias a las que contribuye el desarrollo de la unidad de aprendizaje:

**EP1:** Resuelve ejercicios de muestreo utilizando diferentes técnicas.

ORIGINAL



# Instrumentos de Evaluación



Subsistema de  
**Universidades  
Politécnicas**

## CUESTIONARIO DE CONCEPTOS Y FUNCIÓN DEL LÍDER UNIDAD I. EC1

*UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE*

### *DATOS GENERALES DEL PROCESO DE EVALUACIÓN*

<b>Nombre del alumno:</b>	<b>Matricula:</b>	<b>Firma del alumno(s):</b>
<b>Producto:</b> Cuestionario de conceptos y función del líder	<b>Nombre:</b> LÍDER.	<b>Fecha:</b>
<b>Asignatura:</b> Seminario de Habilidades Gerenciales		<b>Periodo cuatrimestral:</b>
<b>Nombre del Profesor:</b>		<b>Firma del Profesor:</b>

### *INSTRUCCIONES*

Estimado usuario: Lee cuidadosamente antes de contestar.

1. ¿Qué es un líder?
2. ¿Qué es un líder autocrático?
3. ¿Qué es un líder democrático?
4. ¿Qué es un líder paternalista?
5. ¿Qué es un líder participativo?
6. ¿Qué es un líder transformacional??
7. ¿Qué características debe tener un líder?
8. ¿Cuáles son las funciones del líder?



GUÍA DE OBSERVACIÓN PARA EXPOSICIÓN DE LAS  
CARACTERÍSTICAS QUE TIENEN LOS LÍDERES EN  
LAS ORGANIZACIONES, VENTAJAS Y DESVENTAJAS  
UNIDAD I. ED1.

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE

DATOS GENERALES DEL PROCESO DE EVALUACIÓN

Nombre(s) del alumno(s):	Matricula:	Firma del alumno(s):
Producto: Exposición	Nombre de la exposición: Características del líder	Fecha:
Asignatura: Seminario de Habilidades Gerenciales		Periodo cuatrimestral:
Nombre del Profesor:		Firma del Profesor:

INSTRUCCIONES

Revisar las actividades que se solicitan y marque en los apartados "SI" cuando la evidencia se cumple; en caso contrario marque "NO". En la columna "OBSERVACIONES" indicaciones que puedan ayudar al alumno a saber cuáles son las condiciones no cumplidas, si fuese necesario.

Valor del reactivo	Característica a cumplir (Reactivo)	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
5%	<b>Puntualidad.</b> Inicia a tiempo la exposición.			
30%	<b>Exposición.</b> Utiliza las diapositivas como apoyo considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>Organización de los integrantes del equipo</li> <li>Información necesaria.</li> <li>Colores y tamaño de letra apropiada.</li> <li>Desarrollo del tema con una secuencia estructurada</li> <li>Dominio del tema.</li> <li>Expone las características de un líder: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tipos de liderazgo.</li> <li>Habilidades</li> <li>Ventajas</li> <li>Desventajas</li> <li>Funciones</li> </ul> </li> </ul>			
10%	<b>Material.</b> El material de exposición está correctamente elaborado tanto en presentación como en contenido.			
15%	<b>Organización.</b> La exposición se desarrolla en orden, sin interrupciones por falta de previsión.			
20%	<b>Dominio del tema.</b> Se percibe la preparación y conocimiento del tema.			

10%	<b>Claridad al hablar.</b> Se expresa correctamente y se entiende la explicación.			
10%	Favorece la participación del resto del grupo			
100%		<b>CALIFICACIÓN:</b>		

ORIGINAL



Subsistema de  
Universidades  
Politécnicas

## GUÍA DE OBSERVACIÓN DE INVESTIGACIÓN SOBRE LA FORMA DE LIDERAZGO EN DIFERENTES PAÍSES ED2 UNIDAD 1

Nombre de la asignatura:	Seminario de Habilidades Gerenciales
Nombre de la Unidad de Aprendizaje:	Liderazgo
Evidencia a presentar:	Exposición sobre la forma de liderazgo en diferentes países
Resultado de aprendizaje:	Al completar la unidad de aprendizaje, el alumno será capaz de: - Identificar el tipo de liderazgo internacional
Instrucciones de aplicación de este instrumento:	Se solicitará al alumno que presente una exposición sobre los líderes en los países.

**NOMBRE DEL ALUMNO:** \_\_\_\_\_

	ASPECTO A EVALUAR	VALOR	CUMPLE	NO CUMPLE
<b>1</b>	<b>EL ALUMNO INICIO CON: (ED)</b>	<b>1.0</b>		
1	Presentación adecuada del tema, menciona el alcance del objetivo del tema respecto al impacto en la profesión	1.0		
<b>2</b>	<b>EN EL DESARROLLO DE LA EXPOSICIÓN EL ALUMNO PRESENTA: (ED)</b>	<b>6.0</b>		
1	Presenta Documentación necesaria	1.0		
2	Tipos de Documentación	1.0		
3	Muestra el liderazgo en los países	1.0		
4	Muestra las características del líder en el mundo	1.0		
5	Explica Casos Prácticos	1.0		
6	La forma de exponer fue amena, interesó al auditorio y utilizó adecuadamente el material didáctico	1.0		
<b>3</b>	<b>AL CIERRE Y CONCLUSIONES DE LA EXPOSICIÓN, EL ALUMNO: (ED)</b>	<b>1.0</b>		
1	Respondió a las preguntas generadas por el grupo con respeto al tema y concluyó con base a la competencia	1.0		
<b>4</b>	<b>EL DESEMPEÑO DEL ALUMNO DURANTE LA EXPOSICIÓN FUE: (ED)</b>	<b>1.0</b>		
1	Adecuada conforme a las reglas de una buena exposición profesional	1.0		

5	<b>MATERIAL DE APOYO UTILIZADO EN LA EXPOSICIÓN</b>	1.0		
1	Refleja el adecuado análisis de la información, es creativo, es profesional, tiene correcta ortografía	1.0		

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

CALIF: \_\_\_\_\_ RESULTADO DE APRENDIZAJE ALCANZADO: \_\_\_\_\_

ORIGINAL

GUÍA DE OBSERVACIÓN PARA EXPOSICIÓN SOBRE  
LAS DIFERENTES ALTERNATIVAS PARA LA SOLUCIÓN  
DE CONFLICTOS  
UNIDAD II. ED3.

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE

DATOS GENERALES DEL PROCESO DE EVALUACIÓN

Nombre(s) del alumno(s):	Matricula:	Firma del alumno(s):
Producto: Exposición	Nombre de la exposición: Solución de conflictos	Fecha:
Asignatura: Seminario de Habilidades Gerenciales		Periodo cuatrimestral:
Nombre del Profesor:		Firma del Profesor:

INSTRUCCIONES

Revisar las actividades que se solicitan y marque en los apartados "SI" cuando la evidencia se cumple; en caso contrario marque "NO". En la columna "OBSERVACIONES" indicaciones que puedan ayudar al alumno a saber cuáles son las condiciones no cumplidas, si fuese necesario.

Valor del reactivo	Característica a cumplir (Reactivo)	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
5%	<b>Puntualidad.</b> Inicia a tiempo la exposición.			
30%	<b>Exposición.</b> Utiliza las diapositivas como apoyo considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización de los integrantes del equipo</li> <li>• Información necesaria.</li> <li>• Colores y tamaño de letra apropiada.</li> <li>• Desarrollo del tema con una secuencia estructurada</li> <li>• Dominio del tema.</li> <li>• Expone los tipos de conflictos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Manejo de Conflictos</li> <li>Desventajas</li> <li>Solución de conflictos</li> </ul> </li> </ul>			
10%	<b>Material.</b> El material de exposición está correctamente elaborado tanto en presentación como en contenido.			
15%	<b>Organización.</b> La exposición se desarrolla en orden, sin interrupciones por falta de previsión.			
20%	<b>Dominio del tema.</b> Se percibe la preparación y conocimiento del tema.			

10%	<b>Claridad al hablar.</b> Se expresa correctamente y se entiende la explicación.			
10%	Favorece la participación del resto del grupo			
100%		<b>CALIFICACIÓN:</b>		

ORIGINAL



Subsistema de  
**Universidades  
Politécnicas**

**CUESTIONARIO SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN  
EFECTIVA  
UNIDAD II. EC2**

*UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE*

*DATOS GENERALES DEL PROCESO DE EVALUACIÓN*

<b>Nombre del alumno:</b>	<b>Matricula:</b>	<b>Firma del alumno(s):</b>
<b>Producto:</b> Cuestionario sobre las características de la comunicación efectiva	<b>Nombre:</b> COMUNICACIÓN EFECTIVA	<b>Fecha:</b>
<b>Asignatura:</b> Seminario de Habilidades Gerenciales		<b>Periodo cuatrimestral:</b>
<b>Nombre del Profesor:</b>		<b>Firma del Profesor:</b>

*INSTRUCCIONES*

Estimado usuario: Lee cuidadosamente antes de contestar.

1. ¿Qué es la comunicación?
2. ¿Cuáles son los tipos de comunicación?
3. ¿Qué es la comunicación efectiva?
4. ¿Qué es la comunicación eficaz?
5. ¿Cuáles son las Características de la comunicación efectiva?
6. ¿Qué es la escucha activa?
7. ¿Qué es la escucha proactiva?
8. ¿Qué es la comunicación asertiva?



Subsistema de  
**Universidades  
Politécnicas**

**GUÍA DE OBSERVACIÓN PARA DEBATE SOBRE LA  
COMUNICACIÓN EN LAS DIFERENTES ÁREAS DE LA  
EMPRESA  
UNIDAD II. ED4.**

*UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE*

*DATOS GENERALES DEL PROCESO DE EVALUACIÓN*

<b>Nombre(s) del alumno(s):</b>		<b>Matricula:</b>	<b>Firma del alumno(s):</b>
<b>Producto:</b> Debate	<b>Nombre del debate:</b> Comunicación en las empresas		<b>Fecha:</b>
<b>Asignatura:</b> Seminario de Habilidades Gerenciales			<b>Periodo cuatrimestral:</b>
<b>Nombre del Profesor:</b>			<b>Firma del Profesor:</b>

*INSTRUCCIONES*

Revisar las actividades que se solicitan y marque en los apartados "SI" cuando la evidencia se cumple; en caso contrario marque "NO". En la columna "OBSERVACIONES" indicaciones que puedan ayudar al alumno a saber cuáles son las condiciones no cumplidas, si fuese necesario.

Valor del reactivo	Característica a cumplir (Reactivo)	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
5%	<b>Puntualidad.</b> Inicia a tiempo el debate.			
30%	<b>Exposición.</b> Utiliza la comunicación adecuada como apoyo considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización de los integrantes del equipo</li> <li>• Información necesaria.</li> <li>• Desarrollo del tema con una secuencia estructurada</li> <li>• Dominio del tema.</li> <li>• Debate sobre la comunicación en las áreas de: <ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos Humanos</li> <li>Contabilidad</li> <li>Comunicación</li> <li>Mercadotecnia</li> <li>Administración</li> <li>Finanzas</li> </ul> </li> </ul>			
10%	<b>Material.</b> El material de debate está correctamente ordenado.			
15%	<b>Organización.</b> El debate se desarrolla en orden, sin interrupciones por falta de previsión.			



20%	<b>Dominio del tema.</b> Se percibe la preparación y conocimiento del tema.			
10%	<b>Claridad al hablar.</b> Se expresa correctamente y se entiende la explicación.			
10%	Favorece la participación del resto del grupo			
100%	<b>CALIFICACIÓN:</b>			

ORIGINAL



Subsistema de  
**Universidades  
Politécnicas**

**CUESTIONARIO SOBRE CONCEPTOS REFERENTE A LA TOMA DE  
DECISIONES  
UNIDAD III. EC3**

*UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE*

*DATOS GENERALES DEL PROCESO DE EVALUACIÓN*

<b>Nombre(s) del alumno(s):</b>		<b>Matricula:</b>	<b>Firma del alumno(s):</b>
<b>Producto:</b> Cuestionario de toma de decisiones	<b>Nombre:</b> Toma de Decisiones		<b>Fecha:</b>
<b>Asignatura:</b> Seminario de Habilidades gerenciales			<b>Periodo cuatrimestral:</b>
<b>Nombre del Profesor:</b>			<b>Firma del Profesor:</b>

*INSTRUCCIONES*

Estimado usuario: Lee cuidadosamente antes de contestar.

1. ¿Qué es una decisión?
2. ¿Qué es una decisión determinística?
3. ¿Qué es la toma de decisiones bajo certidumbre?
4. ¿Cuáles son las decisiones de riesgo?
5. ¿Cuáles son las decisiones estratégicas?
6. ¿Qué proceso usted seguirá para la toma de decisión en una situación tan crítica?
7. ¿En qué situaciones usted buscaría ayuda para la toma de decisiones?

8. ¿Qué proceso usted seguirá para la toma de decisión en una situación crítica?

9. ¿Usted tomaría decisiones sin la ayuda de otras personas?

10. ¿En qué situaciones usted busca otra ayuda para la toma de una decisión?

ORIGINAL



Subsistema de  
Universidades  
Politécnicas

GUÍA DE OBSERVACIÓN PARA CUADRO SINÓPTICO  
SOBRE LOS DIFERENTES MODELOS DE DECISIÓN  
UNIDAD III. EP1.

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE

DATOS GENERALES DEL PROCESO DE EVALUACIÓN

Nombre(s) del alumno(s):		Matricula:	Firma del alumno(s):
Producto: Cuadro Sinóptico	Nombre del debate: Cuadro Sinóptico sobre los diferentes modelos de decisión		Fecha:
Asignatura: Seminario de Habilidades Gerenciales			Periodo cuatrimestral:
Nombre del Profesor:			Firma del Profesor:

INSTRUCCIONES

Revisar las actividades que se solicitan y marque en los apartados "SI" cuando la evidencia se cumple; en caso contrario marque "NO". En la columna "OBSERVACIONES" indicaciones que puedan ayudar al alumno a saber cuáles son las condiciones no cumplidas, si fuese necesario.

Valor del reactivo	Característica a cumplir (Reactivo)	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
5%	Puntualidad. Entrega cuadro sinóptico.			
40%	Cuadro Sinóptico. Realiza el cuadro sinóptico considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza</li> <li>• Desarrollo del tema con una secuencia estructurada</li> <li>• Clasificación de los modelos de decisión.</li> </ul>			
15%	Organización. El cuadro se desarrolla en orden			
20%	Dominio del tema. Se percibe la preparación y conocimiento del tema.			
10%	Temas. Los temas tienen breve explicación			
10%	Favorece la participación del resto del grupo			
100%	<b>CALIFICACIÓN:</b>			



Subsistema de  
**Universidades  
Politécnicas**

**CUESTIONARIO SOBRE CONCEPTOS REFERENTE A LOS TIPOS DE  
NEGOCIACIÓN  
UNIDAD IV. EC4**

*UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE*

**DATOS GENERALES DEL PROCESO DE EVALUACIÓN**

<b>Nombre(s) del alumno(s):</b>	<b>Matricula:</b>	<b>Firma del alumno(s):</b>
<b>Producto:</b> Cuestionario de tipos de Negociación	<b>Nombre:</b> Negociación	<b>Fecha:</b>
<b>Asignatura:</b> Seminario de Habilidades gerenciales		<b>Periodo cuatrimestral:</b>
<b>Nombre del Profesor:</b>		<b>Firma del Profesor:</b>

**INSTRUCCIONES**

Estimado usuario: Lee cuidadosamente antes de contestar.

1. ¿Qué es una negociación?
2. ¿Cuántos tipos de negociación existen?
3. ¿Cuáles son las Negociaciones directas?
4. ¿Cuáles son las negociaciones indirectas?
5. ¿Qué aspectos se deben considerar en una negociación?
6. ¿Qué es un Negociador?
7. ¿Cuáles son las características que debe tener un negociador?
8. ¿Cuáles son las negociaciones libres?

9. ¿Cuáles son las negociaciones forzadas?

10. ¿En qué se basa una negociación efectiva?

ORIGINAL



Subsistema de  
**Universidades  
Politécnicas**

**GUÍA DE OBSERVACIÓN PARA DEBATE SOBRE LAS  
TÉCNICAS A NEGOCIAR EN UNA ORGANIZACIÓN  
UNIDAD IV. EP2**

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE**

**DATOS GENERALES DEL PROCESO DE EVALUACIÓN**

<b>Nombre(s) del alumno(s):</b>		<b>Matricula:</b>	<b>Firma del alumno(s):</b>
<b>Producto:</b> Debate	<b>Nombre del debate:</b> Técnicas a Negociar en una Organización		<b>Fecha:</b>
<b>Asignatura:</b> Seminario de Habilidades Gerenciales			<b>Periodo cuatrimestral:</b>
<b>Nombre del Profesor:</b>			<b>Firma del Profesor:</b>

**INSTRUCCIONES**

Revisar las actividades que se solicitan y marque en los apartados "SI" cuando la evidencia se cumple; en caso contrario marque "NO". En la columna "OBSERVACIONES" indicaciones que puedan ayudar al alumno a saber cuáles son las condiciones no cumplidas, si fuese necesario.

Valor del reactivo	Característica a cumplir (Reactivo)	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
5%	<b>Puntualidad.</b> Inicia a tiempo el debate.			
30%	<b>Exposición.</b> Utiliza la comunicación adecuada como apoyo considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización de los integrantes del equipo</li> <li>• Información necesaria.</li> <li>• Desarrollo del tema con una secuencia estructurada</li> <li>• Dominio del tema.</li> <li>• Debate sobre las Técnicas a Negociar</li> </ul>			
10%	<b>Material.</b> El material de debate está correctamente ordenado.			
15%	<b>Organización.</b> El debate se desarrolla en orden, sin interrupciones por falta de previsión.			
20%	<b>Dominio del tema.</b> Se percibe la preparación y conocimiento del tema.			
10%	<b>Claridad al hablar.</b> Se expresa correctamente y se entiende la explicación.			
10%	Favorece la participación del resto del grupo			
100%	<b>CALIFICACIÓN:</b>			



Subsistema de  
Universidades  
Politécnicas

GUÍA DE OBSERVACIÓN PARA APLICAR TÉCNICAS  
DE NEGOCIACIÓN  
UNIDAD IV. EP3

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE

DATOS GENERALES DEL PROCESO DE EVALUACIÓN

Nombre(s) del alumno(s):		Matricula:	Firma del alumno(s):
Producto: Debate	Nombre del debate: Técnicas de Negociación		Fecha:
Asignatura: Seminario de Habilidades Gerenciales			Periodo cuatrimestral:
Nombre del Profesor:			Firma del Profesor:

INSTRUCCIONES

Revisar las actividades que se solicitan y marque en los apartados "SI" cuando la evidencia se cumple; en caso contrario marque "NO". Escribir en la columna de "OBSERVACIONES" notas que puedan ayudar al alumno a saber cuáles son las condiciones no cumplidas si fuese necesario.

Valor del reactivo	Característica a cumplir (Reactivo)	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
5%	<b>Presentación</b> El trabajo cumple con los requisitos de: a. Portada: Escuela (logotipo), carrera, asignatura, título del resumen, nombre del profesor, nombre del alumno, matrícula, grupo, y fecha de entrega.			
10%	b. Cero faltas de ortografía.			
5%	c. Formato: Letra arial 12, títulos con negritas, texto justificado, espacio 1.5.			
5%	d. Calidad y limpieza del documento.			
5%	e. Manejo del lenguaje técnico apropiado.			
10%	<b>Introducción:</b> Presenta una idea clara del contenido del trabajo, delimitando el tema de investigación.			
15%	<b>Desarrollo:</b> a. Orden y estructura de los temas.			
15%	b. Suficiencia y detalle de cada aspecto investigado.			
20%	<b>Síntesis:</b> Reduce la información en sus propias palabras.			



5%	<b>Referencias:</b> Se citan al menos tres fuentes documentales formales que soporten el contenido del proyecto.			
5%	<b>Responsabilidad:</b> Entrega el documento en la fecha y hora señalada.			
100%	<b>CALIFICACIÓN:</b>			

ORIGINAL

## GLOSARIO

### C

**Conflicto:** Es una situación en que dos o más individuos con intereses contrapuestos entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de neutralizar, dañar o eliminar a la parte rival, incluso cuando tal confrontación sea verbal, para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación.

### D

**Decisión:** Es una determinación o resolución que se toma sobre una determinada cosa. Por lo general la decisión supone un comienzo o poner fin a una situación; es decir, impone un cambio de estado.

### E

**Empresas.** Unidades económicas de producción. Realizan la función de invertir en la economía, o sea adquieren bienes de producción e insumos para producir nuevos bienes.

### G

.

### H

Habilidad:

I

L

**Literal.** Letra o símbolo que se emplea en expresiones matemáticas para representar un número.

M

N

Negociación:

P

R

T

**Táctica:** planes de acción mediante los cuales se ponen en práctica las estrategias.

U

V

## BIBLIOGRAFÍA

### Básica:

TÍTULO: HERRAMIENTAS PARA LA TOMA DE DECISIONES CON  
AUTOR: MARIANO RODRIGUEZ  
AÑO: 2008  
EDITORIAL O REFERENCIA: OMICRON  
LUGAR Y AÑO DE LA EDICIÓN España  
ISBN O REGISTRO: 9789871046485

TÍTULO: TECNICAS DE NEGOCIACION Y RESOLUCION DE CONFLICTOS  
AUTOR: BARBARA A. BUDJAC CORVETTE  
AÑO: 2011  
EDITORIAL O REFERENCIA: PEARSON  
LUGAR Y AÑO DE LA EDICIÓN 2011  
ISBN O REGISTRO: 9786073205931

TÍTULO: LIDERAZGO Y MOTIVACION DE EQUIPOS DE TRABAJO  
AUTOR: MARIA TERESA PALOMO VADILLO  
AÑO: 2012  
EDITORIAL O REFERENCIA: ALFAOMEGA GRUPO EDITOR  
LUGAR Y AÑO DE LA EDICIÓN 2012  
ISBN O REGISTRO: 9786077074151

## COMPLEMENTARIA

TÍTULO: LIDERAZGO EN LAS ORGANIZACIONES  
AUTOR: GARY YUKL  
AÑO: 2008  
EDITORIAL O REFERENCIA: PEARSON  
LUGAR Y AÑO DE LA EDICIÓN 2008  
ISBN O REGISTRO: 9788483223444

TÍTULO: FUNDAMENTOS DE NEGOCIACION  
AUTOR: ROY J. LEWICKI  
AÑO: 2012  
EDITORIAL O REFERENCIA: MCGRAW HILL HIGHER EDUCATI  
LUGAR Y AÑO DE LA EDICIÓN MÉXICO, 2012  
ISBN O REGISTRO: 9786071507532

TÍTULO: El gerente efectivo: Los fundamentos de la administración, el trabajo en equipo y el liderazgo  
AUTOR: REZA, J.  
AÑO: 2010  
EDITORIAL O REFERENCIA: Panorama Editorial  
LUGAR Y AÑO DE LA EDICIÓN México, 2010  
ISBN O REGISTRO: 9786074521092