

PROGRAMA DE ASIGNATURA

TOMA DE DECISIONES Y HABILIDADES GERENCIALES

Misión Facultad de Economía y Negocios

“Contribuir al desarrollo económico y social a través de la generación y difusión de conocimiento avanzado y la formación de profesionales de excelencia en el campo de la administración y la economía, que se distinguen por su capacidad emprendedora, mentalidad global, actitud innovadora y que sean capaces de transformarse en protagonistas en la generación de valor e impacto en las organizaciones.”

A. Antecedentes Generales.

1. Unidad Académica	FACULTAD DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS					
2. Carrera	INGENIERÍA COMERCIAL					
3. Código del ramo	ECA315					
4. Ubicación en la malla	III Año, I Semestre					
5. Créditos	10					
6. Tipo de asignatura	Obligatorio	X	Electivo		Optativo	
7. Duración	Bimestral		Semestral	X	Anual	
8. Módulos semanales	Clases Teóricas	2	Clases Prácticas	0	Ayudantía	
9. Horas académicas	Clases	68	Ayudantía			
10. Pre-requisito	Administración					

Perfil de Egreso del Ingeniero Comercial de la Universidad del Desarrollo

“El Ingeniero Comercial de la Universidad del Desarrollo es un profesional formado en el campo de la administración, capaz de comprender la evolución de la economía nacional y mundial, y capaz de realizar en forma exitosa funciones de gestión y creación de negocios. Se caracteriza por su capacidad emprendedora, liderazgo y trabajo en equipo, comprometido con el desarrollo del país, actuando con rectitud en su quehacer académico y profesional, y preparado para enfrentar el mundo del trabajo”

B. Intenciones del curso.

Esta asignatura tiene como propósito, ofrecer a los alumnos que se preparan a ejercer la gestión, los conocimientos, técnicas y actitudes que les ayuden a incrementar su eficacia y su eficiencia como gestores en empresas. Lo anterior se logra a través de diferentes módulos integrados, que le permitirán desempeñarse en su futura labor de dirección.

Esta asignatura pertenece al ciclo de “Licenciatura” y al área de Administración.

El aporte al perfil de egreso se traduce en que esta asignatura promueve el desarrollo de las Competencias Genéricas: “Autonomía” y “Comunicación.”

C. Competencias y Resultados de Aprendizaje que desarrolla la asignatura.

Competencias Genéricas	Resultados de Aprendizaje Generales
<i>Autonomía</i>	Conoce y aplica el método más adecuado para comunicarse, tomar decisiones y gestionar.
<i>Comunicación</i>	
Competencias Específicas	Desarrolla habilidades de negociación, manejo de audiencia y resolución de conflictos.
<i>Trabajo en Equipo</i>	
<i>Capacidad de Gestión</i>	
<i>Proactividad</i>	

D. Unidades de Contenidos y Resultados de Aprendizaje

Unidades de Contenidos	Competencia	Resultados de Aprendizaje
<p>Unidad I: CADENA DE VALOR DEL LIDERAZGO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Calidad de servicio. 2. Compromiso y motivación. 3. Jefe y las variaciones de productividad. 4. Preocupación genuina. 5. Trabajo en equipo. 6. Sentido de urgencia. 7. Rectitud moral. 8. Cumplir las promesas. 9. Propósito, objetivo y estrategia. 10. Cuadro de mando. 	<p><i>Capacidad de gestión</i></p> <p><i>Proactividad</i></p> <p><i>Trabajo en equipo</i></p> <p><i>Liderazgo</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Veremos que la calidad de servicio externa es el principal determinante de la rentabilidad de una organización. 2. Comprenderá el vínculo entre compromiso del empleado (como impulsor principal), la calidad de servicio que brinda el equipo y la rentabilidad o creación de valor de una organización. 3. Aquí el participante comprenderá que la productividad laboral y la calidad de servicio del grupo se deben principalmente a los comportamientos que los jefes tienen con su equipo y con cada uno de sus miembros individuales. 4. El estudiante aprenderá que la percepción del empleado de la preocupación genuina del jefe por cada empleado es el principal impulsor del compromiso laboral y de ser considerado un buen líder. 5. Veremos que el segundo factor más importante en la calidad de Líder es ser percibido como un Líder que trabaja en equipo. 6. Los equipos liderados por jefes que muestran un sentido de urgencia para tratar de hacer las cosas mejor y aprovechar las oportunidades en el mundo exterior tienen mejores resultados. La percepción de la velocidad en el proceso de toma de decisiones del jefe es el tercer factor más importante para ser considerado un buen líder. 7. El participante aprenderá que la percepción de honestidad, y, cumplimiento de promesas son comportamientos claves. 8. También el participante aprenderá el quinto y último factor más importante en la calidad de Líder. 9. El propósito, la visión, los objetivos claros, y una estrategia definida son herramientas mínimas básicas para liderar. 10. El alumno aprenderá la importancia de medir los principales drivers que explican la rentabilidad de una empresa o la creación de valor de una organización y podremos finalizar la Cadena de Valor del Liderazgo dándole un cierre global.

Unidades de Contenidos	Competencia	Resultados de Aprendizaje
<p>Unidad II: PREPARACIÓN DEL LÍDER</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El humano es imperfecto. 2. Autoconocimiento. 3. Bienestar. 4. Prosperidad económica. 	<p><i>Autonomía</i></p> <p><i>Tolerancia</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 11. Después de la lección 11, el participante comprenderá que una fracción importante de las decisiones y comportamientos humanos no son conscientes, que nuestra racionalidad es limitada y que los seres humanos carecen de autocontrol. 12. Después de la lección 12 el alumno aprenderá y comprenderá que ser un jefe es un viaje que requiere un proceso personal de autoconciencia y cambio continuo. 13. Después de la lección 13, el asistente aprenderá y comprenderá que la prosperidad económica y el bienestar de las organizaciones humanas más complejas como son las naciones se deben principalmente a las ideas de las personas que generan progreso técnico que a su vez aumenta la productividad de los países y, de cualquier forma de organización humana. 14. Después de la lección 14, el alumno aprenderá que el bienestar humano se debe principalmente al nivel de las conexiones sociales y que una fracción abrumadora de la felicidad humana no es impulsada por el mundo externo, sino por la forma en que nuestro cerebro procesa la realidad. El participante también aprenderá que el ejercicio, la atención plena, una dieta saludable y un buen sueño son herramientas importantes para mantener el alto potencial del bienestar individual.

Unidades de Contenidos	Competencia	Resultados de Aprendizaje
<p>Unidad III: BUENAS PRÁCTICAS ORGANIZACIONALES.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Creatividad. 2. Confianza. 3. Incentivos económicos. 4. Diversidad. 	<p><i>Tolerancia</i></p> <p><i>Integridad</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 15. Después de la lección 15, el alumno podrá comprender que la creatividad solo puede florecer en un entorno donde se toleran errores honestos y no sistemáticos. El alumno comprenderá que hay muchas buenas decisiones que terminan con malos resultados. 16. Después de la lección 16 alumno comprenderá que la confianza entre las personas, más allá de la familia disminuye los costos de transacción por lo que aumenta la productividad de las organizaciones. 17. En la lección 17 el alumno comprenderá que los incentivos económicos asociados con tareas complejas destruyen el valor. 18. Después de la lección 18, el alumno podrá comprender que la diversidad afecta positivamente el rendimiento del grupo.

Unidades de Contenidos	Competencia	Resultados de Aprendizaje
<p>Unidad IV: CONCEPTOS FUNDAMENTALES DEL LIDERAZGO.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Negociación. 2. Comunicación. 3. Liderazgo Nivel 5. 	<p><i>Negociación</i></p> <p><i>Afectividad</i></p> <p><i>Comunicación</i></p> <p><i>Liderazgo</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 19. Después de esta unidad, el alumno aprenderá y comprenderá la necesidad de a) separar el problema de las personas b) centrarse en los intereses y no en las posiciones c) crear opciones mutuamente beneficiosas y d) utilizar criterios objetivos. 20. El alumno será consciente de que la comunicación nunca es suficiente. Después de la unidad 20, el participante aprenderá que la sugerencia de los empleados numero uno para convertirse en un mejor jefe es comunicar más y mejor. 21. Después de la lección 21 el alumno comprenderá que las grandes organizaciones están dirigidas por personas con gran coraje y determinación un tipo muy especial de humildad. Éstos tienen una ambición obsesiva compulsiva de servir a los demás, no a ellos mismos.

D. Estrategias de Enseñanza

La metodología de enseñanza incluirá el desarrollo de trabajos prácticos y fomentando la participación en clases. El estudiante analizará problemáticas donde podrá aplicar los conocimientos conceptuales adquiridos.

El curso se estructura en base a diversas metodologías, que incluye:

- Clases expositivas del profesor.
- Lectura de material Bibliográfico.
- Trabajo expositivo de los alumnos.
- Ejercicios prácticos participativos en clase

E. Estrategias de Evaluación

El porcentaje de la nota de presentación al Examen se compondrá de un conjunto de evaluaciones; entre las cuales se pueden destacar:

<i>Evaluaciones Formativas</i>
<i>a) Participación: 30%</i>
<i>b) Controles: 20%</i>
<i>c) Certamen 1: 10%</i>
<i>d) Certamen 2: 10%</i>
<i>e) Examen: 30%</i>

E. Recursos de Aprendizaje

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA:

- Putting the service profit chain to work. hbr 2008. James I. Heskett, Thomas O. Jones, Gary W. Loveman, W. Earl Sasser Jr., Leonard A. Schlesinger
- The relationship between engagement at work and organizational outcomes. 2016, meta-analysis, 263 research, 193 organizations in 34 countries. (Harter, Schmidt, & Hayes).
- Employees satisfaction drives customer satisfaction Andrew Chamberlain and Daniel Zhao August 2019 HBR: <https://hbr.org/2019/08/the-key-to-happy-customers-happy-employees>
- The value of bosses by Edward P. Lazear, Kathryn I. Shaw, Christopher T. Stanton
- What makes a great leader? Management theorist Simon Sinek TED talk: [\(17\) Why good leaders make you feel safe | Simon Sinek - YouTube](#)
- Ways to build collaborative Teams
- Teamwork on the fly HBR
- Sense of urgency book, John Kotter HBR (resumen en español)
- Integrity: without it nothing works by Michael C. Jensen (Inglés y español)
- How great leaders inspire to action. Simon Sinek TED talk: [\(17\) How great leaders inspire action | Simon Sinek - YouTube](#)
- From purpose to impact by Nick Craig and Scott A. Snook HBR.
- Economics of Purpose" with HBS Online Professor Rebecca Henderson: [\(17\) "Economics of Purpose" with HBS Online Professor Rebecca Henderson - YouTube](#)
- The balanced scorecard—measures that drive performance by Robert S. Kaplan and David P. Norton.
- Are we in control of our decisions? | Dan Ariely | by TED: [\(17\) Are we in control of our decisions? | Dan Ariely - YouTube](#)
- Leaders as decisions architects.
- What self-awareness really is? HBR. Tasha Eurich, January 4, 2018. <https://hbr.org/2018/01/what-self-awareness-really-is-and-how-to-cultivate-it>
- Why the unskilled are unaware
- A 75 year study of adult development. Robert Waldinger TED talk: [\(17\) The Good Life | Robert Waldinger | TEDxBeaconStreet - YouTube](#)
- Paul M. Romer, Nobel laureate: lecture in Economic Sciences 2018: [\(17\) Prize lecture: Paul M. Romer, Prize in Economic Sciences 2018 - YouTube](#)
- Richard Farson & Ralph Keyes. Harvard Business Review. August 2002 issue. The failure tolerant leader.
- Does rejection hurt? An fMRI study of social exclusion, Eisenberger, Lieberman MD, Williams 2003.
- Everything begins with trust by Frances X. Frei and Anne Morriss HBR.
- The puzzle of motivation | Dan Pink TED talk: [\(17\) The puzzle of motivation | Dan Pink - YouTube](#)
- McKinsey & Company. Diversity Jan 2020 (Solo hasta página 9)
- Harvard negotiation program. Getting to Yes R. Fisher & W. Ury: [Resumen de libro "Sí, de acuerdo. Cómo negociar sin ceder" | Teorías del Conflicto | Abogacía UNC | Filad](#)
- Scott Three elements of great communication, according to Harvard. Harvard Business Review. (3 páginas)
- Level 5 leadership: the triumph of humility and fierce resolve by Jim Collins HBR (12 páginas) - Jim Collins Level 5: [\(17\) From Good to Great: What Defines a Level V Leader? - YouTube](#)

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:

- Zero defections: quality comes to services by Frederick f. Reichheld and w. Earl Sasser, jr.
- Customer Loyalty drives performance Rob Markey. January 2020 HBR.
- Trust: the social virtues and the creation of prosperity by francis fukuyama