


<p>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA</p>  <p>UNIDAD ACADÉMICA: FACULTAD DE INGENIERÍA</p> <p>PROGRAMA ANALÍTICO DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE:</p> <p><u>INTELIGENCIA DE NEGOCIOS</u></p>	DES:	Ingeniería
	Programa académico	Ingeniería en Procesos Industriales
	Tipo de materia (Obli/Opta):	Obligatoria
	Clave de la materia:	PI801
	Semestre:	Octavo
	Área en plan de estudios:	Específica
	Total de horas por semana:	3
	<i>Teoría: Presencial o Virtual</i>	3
	<i>Laboratorio o Taller:</i>	0
	<i>Prácticas:</i>	0
	<i>Trabajo extra-clase:</i>	0
	Créditos Totales:	3
	Total de horas semestre (x sem):	48
	Fecha de actualización:	Febrero 2024
<i>Prerrequisito (s):</i>	N/A	

DESCRIPCIÓN:

El objetivo del curso es que los alumnos comprendan la importancia de la cultura empresarial, que fomente un ambiente de innovación, colaboración y creatividad, aprendan a prestar un servicio de calidad excepcional; incorporen actividades y principios comprobados que fortifiquen la lealtad a la empresa y a la marca. Así como promover valores que permitan desarrollar un presupuesto humano y una ventaja competitiva en los negocios.

COMPETENCIAS :

E2. Gestión de los Sistemas de Calidad

Desarrollar habilidades para planificar, implementar, monitorear y mejorar sistemas de gestión de la calidad en el ámbito industrial. Esta competencia es esencial para asegurar que los productos y servicios cumplan con los estándares de calidad, optimizando procesos mediante metodologías y uso de la estadística y satisfaciendo las expectativas de los clientes.

Básicas:

B5. Innovación y Emprendimiento Social

Construye de forma colaborativa con actores académicos y no académicos, proyectos innovadores de emprendimiento social considerando los avances científicos y tecnológicos para la transformación de la sociedad; mediante la habilitación de redes y comunidades de práctica que posibiliten el diálogo abierto, la pluralidad epistémica, la participación, la realimentación y, la construcción de conocimiento, con valores de solidaridad, justicia, equidad, sostenibilidad, interculturalidad, democracia y derechos humanos.

DOMINIOS (Se toman de las competencias)	OBJETOS DE ESTUDIO (Contenidos necesarios para desarrollar cada uno de los dominios)	RESULTADOS DE APRENDIZAJE (Se plantean de los dominios y contenidos)	METODOLOGÍA (Estrategias, secuencias, recursos didácticos)	EVIDENCIAS (Productos tangibles que permiten valorar los resultados de aprendizaje)
<p>B5.6 Promueve la construcción de conocimiento enfocado a fomentar una cultura libre de violencia, desde su profesión, con principios de solidaridad, justicia, equidad, sostenibilidad, la interculturalidad, democracia, los derechos humanos, entre otros.</p> <p>E2.D9 Capacitación y Desarrollo: Implementación de programas de capacitación para el personal, asegurando que todos los empleados estén conscientes de los estándares de calidad y sean capaces de contribuir a su cumplimiento.</p>	<p>I. Introducción a una cadena de excelencia empresarial</p> <p>1.1 Creatividad como ventaja competitiva</p> <p>1.2 El poder de una visión en el liderazgo</p> <p>1.3 Mantenimiento de una cultura corporativa diseñada intencionalmente</p> <p>1.4 Establecer un servicio de calidad excepcional</p> <p>1.5 Mantenimiento de la lealtad del cliente</p>	<p>Precisa la misión/visión de las organizaciones, así como el servicio de excelencia recalcando los valores del recurso humano en su planeación estratégica de competitividad</p>	<p>Exposición por parte de docente, discusión dirigida, apoyos didácticos (videos)</p>	<p>Tareas</p>
<p>E2.D10. Comunicación y Relaciones con Clientes:</p>	<p>II. Inspiración a la creatividad</p> <p>2.1 Como fomentar una</p>	<p>Valora la importancia de la innovación y</p>	<p>Exposición por parte del docente, discusión dirigida,</p>	<p>Tareas</p>

<p>Establecimiento de procesos para gestionar la retroalimentación de los clientes, asegurando una comunicación efectiva y la resolución adecuada de problemas relacionados con la calidad.</p>	<p>cultura de cooperación 2.2 Como establecer y expandir su identidad organizacional 2.3 Como maximizar sus sistemas estructurales</p>	<p>creatividad utilizando técnicas y ejercicios que fomenten la creación de ideas en el capital humano</p>	<p>tareas</p>	
	<p>III. Estrategias de liderazgo para alcanzar la excelencia organizacional 3.1 Como comunicar su visión 3.2 Como combinar la estructura y los procesos 3.3 Como lograr participación y compromiso</p> <p>IV. Prácticas de selección, capacitación y participación para una cultura empresarial de excelencia 4.1 Como comunicar un mensaje consistente 4.2 Como contratar talento apropiado 4.3 Como capacitar y brindar recursos para la gerencia de carreras</p> <p>V. Prestación consistente de un servicio de calidad 5.1 Como establecer un servicio excepcional a cliente</p>	<p>Expone una visión clara para empleados y clientes creando un fuerte sentido de propiedad iniciativa y orgullo dentro de su estructura organizacional</p> <p>Diseña procesos más eficientes para la selección de personal manteniendo un enfoque que establezca claramente en los objetivos de la organización</p> <p>Examina fórmulas de éxito de empresas de clase mundial de alta calidad evaluando las necesidades,</p>	<p>Exposición por parte del docente, discusión dirigida, tareas</p> <p>Exposición por parte del docente, discusión dirigida, tareas</p> <p>Exposición por parte del docente, discusión dirigida, tareas</p>	<p>Examen</p> <p>Tareas</p> <p>Tareas</p>

<p>5.2 Como poner un practica estándares de calidad 5.3 Como integrar el servicio de calidad perfectamente</p>	<p>expectativas, opiniones y sentimientos de sus clientes en sus estándares de calidad</p>		
<p>VI. Fortalecimiento de la marca 6.1 Como vigilar la identidad de la marca 6.2 Como construir relaciones para obtener transacciones repetidas 6.3 Como mantener una ventaja competitiva sostenible</p>	<p>Descubre la diferencia entre marca y gestión de la marca evaluando sus programas de manejo de servicio al cliente diseñados en sus manuales de atención al cliente</p>	<p>Exposición por parte del docente, discusión dirigida, tareas</p>	<p>Tareas</p>
<p>VII. Responsabilidad social 7.1 La responsabilidad social empresarial 7.2 Los elementos de la responsabilidad social empresarial 7.3 Crear una RSE en la organización exitosamente</p>	<p>Infiere la importancia del termino conociendo los puntos especificados en la reglamentación actual para la certificación como empresa socialmente responsable</p>	<p>Exposición por parte del docente, discusión dirigida, tareas</p>	<p>Tareas</p>
<p>VIII. Comunicación efectiva 8.1 Conceptos de comunicación efectiva 8.2 Elementos para una comunicación de efectiva 8.3 Proceso de la comunicación efectiva en las empresas</p>	<p>Conceptua la importancia de la comunicación para el éxito empresarial analizando los componentes de comunicación en los requerimientos que toda empresa debe de manejar para ser competitiva</p>	<p>Exposición por parte del docente, discusión dirigida, tareas</p>	<p>Tareas</p>
<p>IX. Coaching estratégico empresarial 9.1 Que es el Coaching 9.2 La importancia de Coaching en la</p>	<p>Comprende la relevancia del coaching empresarial para detonar la</p>	<p>Exposición por parte del docente, discusión dirigida, tareas</p>	<p>Tareas</p>

