

1. Datos Generales de la asignatura

Nombre de la asignatura:	Dirección de Establecimientos de Alimentos y Bebidas
Clave de la asignatura:	GSC-1010
SATCA1:	2- 2 - 4
Carrera:	Gastronomía

2. Presentación

Caracterización de la asignatura
<p>La presente materia es una pieza fundamental para la definición del perfil del estudiante de Gastronomía ya que aporta tanto las aptitudes y actitudes que todo profesionista de esta índole debe poseer. Es por ello, que se incluyen contenidos temáticos enfocados a contextualizaciones prácticas para que el alumno desarrolle habilidades de planeación estratégica, de liderazgo, de influencia, así como de manejar la motivación para mejorar las habilidades de sus colaboradores mediante las técnicas adecuadas, a la par de la correcta toma de decisiones en pro de desarrollar las habilidades directivas que le confieran la capacidad de llevar a buen término todas las actividades inherentes a un establecimiento de alimento y bebidas</p> <p>Dirección en Establecimientos de Alimentos y Bebidas es una asignatura que debe cursarse en 8vo. Semestre, a fin de que el futuro profesionista, cuente con las bases de planeación y liderazgo que le otorguen la capacidad de dirigir el rumbo encausado al logro de los objetivos empresariales.</p>
Intención didáctica
<p>Los contenidos temáticos de la presente asignatura, están contemplados en siete temas, donde se busca sembrar en el alumno los conocimientos requeridos para poder tomar decisiones, con el fundamento de que las habilidades directivas requieren de un conocimiento profundo de planeación y liderazgo sustentados en la correcta motivación y manejo de problemáticas que toda empresa tiene, donde una vez que se tengan dominados estos conocimientos y habilidades, se puede aterrizar en las concepciones de lo que las habilidades directivas son, que todo líder debe poseer.</p> <p>El tema uno, <i>habilidades directivas</i>, aterriza en sí lo que significa tal concepto, así como lo importante que resulta la competitividad a estos niveles profesionales, mediante el</p>

estudio práctico de estos conceptos, para desarrollar en el estudiante conciencia de la importancia de las habilidades directivas

El tema dos, *planeación estratégica*, aborda conceptos básicos de administración, así como los principales enfoques, modelos y teorías de la planeación estratégica.

En el tema tres, *liderazgo gerencial*, se aborda tanto el concepto de lo que es el liderazgo, así como de las características que un líder debe tener, y cómo la correcta aplicación del liderazgo transforma, encausa, pone en sintonía a los colaboradores para el logro de las metas empresariales.

El tema cuatro, *motivación*, se aborda tomando en cuenta su concepto, los elementos que la incrementan ó disminuyen para mejorar las habilidades individuales de los colaboradores,

Para el tema cinco, *manejo del conflicto*, se toman en cuenta los temas pertinentes para enfrentar todas aquellas situaciones adversas que en un establecimiento de alimentos y bebidas pueden presentarse, donde los conceptos darán al alumno la capacidad para detectarlos, conocer sus etapas y los principales métodos y mecanismos para resolverlos mediante la negociación.

Para el tema seis, *manejo del estrés*, se desarrolla el concepto de estrés, sus elementos principales, así como sus consecuencias, a fin de detectar tales situaciones derivadas del mismo para poder abatir sus consecuencias en la medida de lo posible, mediante su manejo y técnicas para reducirlo.

Para finalmente el último tema, *toma de decisiones*, se desarrolla el conocimiento de los modelos gerenciales que apoyan la toma de correctas decisiones, así como el proceso para tomar las mismas, y el conocimiento de los estilos para tomar decisiones.

3. Participantes en el diseño y seguimiento curricular del programa

Lugar y fecha de elaboración o revisión	Participantes	Evento
Instituto Tecnológico Superior de Puerto Vallarta del 10 al 14 de agosto de 2009.	Representantes de los Institutos Tecnológicos de: Bahía de Banderas, Puerto Vallarta y Valle de Bravo.	Reunión Nacional de Diseño e Innovación Curricular para el Desarrollo y Formación de Competencias Profesionales de las Carreras de Ingeniería en Tecnologías de la Información y Comunicaciones, Ingeniería en Energías Renovables, Ingeniería Petrolera y Gastronomía.
Instituto Tecnológico de Villahermosa del 24 al 28 de mayo de 2010.	Representantes de los Institutos Tecnológicos de: Puerto Vallarta y Valle de Bravo.	Reunión Nacional de Consolidación de los Programas en Competencias Profesionales de las Carreras de Ingeniería en Geociencias, Ingeniería en Energías Renovables, Ingeniería en Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y Gastronomía.
Tecnológico Nacional de México, del 26 al 30 de agosto de 2013.	Representantes de los Institutos Tecnológicos de: Chimalhuacán, Cd. Constitución, Escárcega, Los Cabos, Oriente del Estado de México, Puerto Vallarta, Teposcolula y Valle de Bravo.	Reunión Nacional de Seguimiento Curricular de las carreras de Ingeniería en Nanotecnología, Ingeniería Petrolera, Ingeniería en Acuicultura, Ingeniería en Pesquerías, Ingeniería Naval y Gastronomía del SNIT.
Instituto Tecnológico de Cd. Constitución durante septiembre-diciembre de 2013.	Representantes de los Institutos Tecnológicos de: Cd. Constitución	Reunión de Revisión Curricular de Gastronomía.

4. Competencia(s) a desarrollar

Competencia(s) específica(s) de la asignatura

Identifica los diferentes conceptos, metodologías y técnicas de liderazgo, planeación estratégica, motivación y conflictos, y los aplica en contextos propios de los establecimientos de alimentos y bebidas.

5. Competencias previas

- De fundamentos de gestión empresarial: formula los diferentes tipos de planes para una empresa; Establece estrategias de dirección en empresas; Propone mecanismos de control en áreas determinadas de empresas.

- De Gestión del Capital Humano: Identifica las ventajas competitivas e importancia en una organización; Diseña procesos de integración de personal y de evaluación del desempeño de las empresas.

- De gestión estratégica: Identifica y emplea diferentes estrategias empresariales como ventajas competitivas.

6. Temario

No.	Temas	Subtemas
1	Planeación estratégica	2.1 Enfoques y teorías de la planeación. 2.2 Planteamiento de la propuesta de planeación estratégica 2.3 Modelos de planeación. 2.4 Metas estratégicas 2.5 Beneficios de la planeación estratégica 2.6 Peligros latentes al utilizar los planes estratégicos 2.7 Peligros latentes al aplicar la planeación estratégica
2	Motivación	4.1 Diagnóstico de problemas de desempeño laboral relacionados con la motivación. 4.1.1 Incremento de la motivación y del desempeño 4.1.2 Mejoramiento de las habilidades individuales 4.1.3 Técnicas de motivación. 4.1.4 Elementos de un programa de motivación para los trabajadores. 4.2 Teorías de la motivación 4.2.1 Teoría higiene de Herzberg 4.2.2 Teoría de David McClelland

		4.2.3 Teoría de Vroom 4.3. Habilidades de persuasión y motivación. 4.3.1 El círculo de la motivación.
3	Liderazgo gerencial	3.1 Concepto e importancia del liderazgo. 3.2 El poder y el uso inteligente de la influencia. 3.3 Liderar el cambio positivo. 3.4 Habilidades que corresponden al líder del Siglo XXI. 3.5 La actitud humana frente al liderazgo. 3.6 Interacción personal y comunicación. 3.7 Las tareas de liderazgo. 3.8 Estilos de liderazgo. 3.9 Liderazgo transformador. 3.9.1 El desarrollo de la creatividad. 3.9.2 Objetivos de crecimiento y desarrollo. 3.10 Estilos de relación interpersonal.
4	Manejo del Conflicto	5.1 Etapas de conflicto. 5.2 Mecanismos para la resolución de conflictos. 5.3 La negociación. 5.3.1 Bases para la negociación 5.3.2 Como comunicarse eficazmente en una negociación. 5.3.3 Proceso para la negociación exitosa 5.4 La mediación 5.5 El arbitraje 5.6 Formas eficientes del manejo del conflicto. 5.7 La negociación en diferentes contextos sociales. 5.8 Formulación de la estrategia de negociación. 5.9 Administración de la relaciones. 5.10 Poder de la negociación. 5.11 Tipos de negociadores 5.12 Las variables de la negociación. 5.13 Conocimiento del oponente. 5.14 Conocimiento de las propias limitaciones. 5.15 Técnicas para contrarrestar las tácticas de negociación.
5	Manejo del estrés	5.1 Concepto de estrés. 5.2 Elementos principales del estrés. 5.3 Consecuencias del estrés.

		<p>5.4 Eliminación de los factores que generan el estrés.</p> <p>5.5 Manejo efectivo del estrés.</p> <p>5.5.1 Técnicas para la reducción del estrés.</p>
6	Habilidades directivas	<p>1.1 Concepto y marco teórico</p> <p>1.2 Clasificación</p> <p>1.2.1 Habilidades personales.</p> <p>1.2.2 Habilidades interpersonales.</p> <p>1.2.3 Habilidades de grupo.</p> <p>1.2.4 Habilidades de comunicación.</p> <p>1.3 El papel de los directivos en los establecimientos de A y B.</p> <p>1.4 Mejora de las habilidades directivas esenciales.</p> <p>1.5 Las actitudes como base de la personalidad.</p> <p>1.5.1 Nuestra conducta frente al cambio.</p> <p>1.5.2 Formas de afrontar el cambio.</p> <p>1.5.3 El cambio personal y grupal.</p> <p>1.6. Estrategias de desarrollo del grupo y equipos de trabajo</p> <p>1.6.1 Desarrollo y etapas de una junta.</p> <p>1.6.2 Administración profesional del tiempo.</p>
7	Toma de decisiones	<p>6.1 Bases para la toma de decisiones.</p> <p>6.2 Modelos gerenciales para la toma de decisiones.</p> <p>6.3 Proceso de toma de decisiones.</p> <p>6.4 Estilos para la toma de decisiones.</p> <p>6.5 Bases para la toma de decisiones.</p> <p>6.6 Modelos gerenciales para la toma de decisiones.</p> <p>6.7 Proceso de toma de decisiones.</p> <p>6.8 Estilos para la toma de decisiones.</p>

7. Actividades de aprendizaje de los temas

Habilidades directivas

Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica(s): Identifica las diferentes habilidades que debe poseer un líder, con fines de autodiagnóstico y posesión de las mismas.</p> <p>Genéricas:</p> <p>Competencias Instrumentales: Capacidad para organizar y planificar el tiempo Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión Capacidad de comunicación oral y escrita. Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas.</p> <p>Competencias Interpersonales. Capacidad crítica y autocrítica. Compromiso ético.</p> <p>Competencias Sistémicas: Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica. Capacidad de investigación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Realiza una investigación sobre los conceptos e importancia de las habilidades directivas. Elabora un reporte sobre la investigación realizada. Realiza una mesa de discusión para analizar la importancia de los directivos competentes. Investiga y analiza las clasificaciones de habilidades directivas Gestiona y organiza una ponencia, a cargo de algún gerente ó director de un establecimiento de A y B, a fin de comparar los conceptos de la unidad con la realidad laboral, para elaborar un reporte sobre el tema de desarrollo de habilidades directivas específicamente en el contexto de establecimientos de A y B.

Planeación estratégica

Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica(s): Identifica y expresa enfoques, teorías, modelos, metas, beneficios y peligros de la planeación estratégica.</p> <p>Genéricas:</p> <p>Competencias Instrumentales: Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión Capacidad de comunicación oral y escrita. Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas. Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas. Capacidad para tomar decisiones.</p> <p>Competencias Interpersonales. Capacidad crítica y autocrítica. Compromiso ético.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Realiza una investigación sobre los conceptos y modelos de la planeación estratégica Elabora un reporte sobre la investigación realizada. Analiza las derivaciones de la planeación estratégica Emplear las técnicas de planeación en una empresa real o ficticia. Comparar planes estratégicos entre empresas del rubro.

<p>Capacidad de trabajo en equipo. Competencias Sistémicas: Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica. Capacidad de investigación. Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente.</p>	
Liderazgo gerencial	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica(s): Diferencia las características y tipos de liderazgo, e identifica las propias y las que tendrá que adoptar como líder de un establecimiento de alimentos y bebidas. Genéricas: Competencias Instrumentales: Capacidad de abstracción, análisis y síntesis Capacidad para organizar y planificar el tiempo. Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión. Capacidad de comunicación oral y escrita. Competencias Interpersonales Capacidad crítica y autocrítica. Capacidad de trabajo en equipo. Habilidades interpersonales. Competencias Sistémicas Capacidad creativa. Capacidad de motivar y conducir hacia metas comunes. Capacidad para formular y gestionar proyectos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza una investigación sobre los temas de la unidad • Elaborar un reporte sobre la investigación realizada. • Realiza ejercicios que pongan en práctica las concepciones sobre liderazgo gerencial • Gestiona y organiza una ponencia, a cargo de alguna persona encargada de algún establecimiento de A y B a fin de comparar los conceptos de la unidad con la realidad laboral, a fin de elaborar un reporte sobre el tema de liderazgo gerencial.

Motivación	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica(s): Describe y emplea las diferentes técnicas de motivación dirigidas a mejorar el desempeño</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una investigación sobre los elementos básicos de la motivación. • Elabora un reporte sobre la investigación

<p>laboral.</p> <p>Genéricas:</p> <p>Competencias Instrumentales: Capacidad de abstracción, análisis y síntesis Capacidad para organizar y planificar el tiempo. Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión. Capacidad de comunicación oral y escrita.</p> <p>Competencias Interpersonales Capacidad crítica y autocrítica. Capacidad de trabajo en equipo. Habilidades interpersonales.</p> <p>Competencias Sistémicas Capacidad creativa. Capacidad de motivar y conducir hacia metas comunes. Capacidad para formular y gestionar proyectos.</p>	<p>realizada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar casos que se relacionen con la motivación. • Realizar un diagnóstico sobre el nivel de motivación de los trabajadores en una empresa o en los diferentes departamentos de la institución. • Elaborar propuesta para el uso de las técnicas de la motivación.
<p>Manejo del conflicto</p>	
<p>Competencias</p>	<p>Actividades de aprendizaje</p>
<p>Específica(s): Distingue causas de los conflictos que afectan a los establecimientos de A y B, y propone medidas y estrategias para su prevención, seguimiento y resolución</p> <p>Genéricas:</p> <p>Competencias Instrumentales: Capacidad de abstracción, análisis y síntesis Capacidad para organizar y planificar el tiempo. Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión. Capacidad de comunicación oral y escrita.</p> <p>Competencias Interpersonales Capacidad crítica y autocrítica. Capacidad de trabajo en equipo. Habilidades interpersonales.</p> <p>Competencias Sistémicas Capacidad creativa. Capacidad de motivar y conducir hacia metas comunes. Capacidad para formular y gestionar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un ensayo que abarque los temas de origen del conflicto y su clasificación. • elaborar un mapa mental que muestre los tipos de negociación de un conflicto. • Presentación de dramatizaciones, en equipos utilizando técnicas de negociación de conflictos. • Realización de una tabla comparativa de los diferentes procesos para la negociación exitosa. • Estudio de casos sobre la negociación de diferentes contextos sociales.

proyectos.	
Manejo de estrés	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica(s): Distingue y relaciona las principales causas del estrés en la persona y grupos de trabajo, con fines de prevención y solución.</p> <p>Genéricas:</p> <p>Competencias Instrumentales: Capacidad de abstracción, análisis y síntesis Capacidad para organizar y planificar el tiempo. Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión. Capacidad de comunicación oral y escrita.</p> <p>Competencias Interpersonales Capacidad crítica y autocrítica. Capacidad de trabajo en equipo. Habilidades interpersonales.</p> <p>Competencias Sistémicas Capacidad creativa. Capacidad de motivar y conducir hacia metas comunes. Capacidad para formular y gestionar proyectos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza una investigación documental que abarque los temas de la unidad, a fin de estudiarlos y trasladarlos a un contexto laboral simulado en el aula de clase • Realiza un mapa mental que muestre el desglose de los temas de la unidad, como herramienta gráfica de apoyo contra el estrés, su detección, seguimiento y manejo • Presentación de dramatizaciones, en equipos, que muestre las consecuencias del estrés y las consecuencias de no manejarlo

Habilidades directivas	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica(s): Contrasta y utiliza las diferentes habilidades y conductas personales, interpersonales y de grupo, en la administración de</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una investigación sobre los conceptos e importancia de las habilidades directivas y elaborar un reporte sobre la investigación realizada. • Realizar una mesa de discusión para

<p>establecimientos de A y B.</p> <p>genéricas:</p> <p>Competencias Instrumentales: Capacidad de abstracción, análisis y síntesis Capacidad para organizar y planificar el tiempo. Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión. Capacidad de comunicación oral y escrita.</p> <p>Competencias Interpersonales Capacidad crítica y autocrítica. Capacidad de trabajo en equipo. Habilidades interpersonales.</p> <p>Competencias Sistémicas Capacidad creativa. Capacidad de motivar y conducir hacia metas comunes. Capacidad para formular y gestionar proyectos.</p>	<p>analizar la importancia de los directivos competentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> Investigar y analizar las clasificaciones que sobre habilidades directivas proponen los diferentes autores. Investigar y comentar en plenaria sobre el mejoramiento de las habilidades directivas Gestionar y organizar una ponencia, a cargo de algún gerente ó director de un establecimiento de A y B, a fin de comparar los conceptos de la unidad con la realidad laboral, para elaborar un reporte sobre el tema de desarrollo de habilidades directivas específicamente en el contexto de establecimientos de A y B.
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Toma de decisiones

Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica(s):</p> <p>Reconoce las bases y el proceso en torno a la toma de decisiones, en un entorno relacionado con establecimientos de alimentos y bebidas.</p> <p>Genéricas:</p> <p>Competencias Instrumentales: Capacidad de abstracción, análisis y síntesis Capacidad para organizar y planificar el tiempo. Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión. Capacidad de comunicación oral y escrita.</p> <p>Competencias Interpersonales Capacidad crítica y autocrítica. Capacidad de trabajo en equipo. Habilidades interpersonales.</p> <p>Competencias Sistémicas Capacidad creativa. Capacidad de motivar y conducir hacia metas</p>	<ul style="list-style-type: none"> Realiza una investigación documental que abarque los temas de la unidad, a fin de estudiarlos y trasladarlos a un contexto laboral simulado en el aula de clase Realizar una investigación sobre los elementos del proceso de toma de decisiones. Elaborar un reporte sobre la investigación realizada. Analizar en equipos los reportes de cada uno de los integrantes. Analizar casos que se relacionen con el proceso de toma de decisiones y elaborar un reporte. Resolver casos sobre el proceso de toma de decisiones. Realizar ejercicios que refuercen el proceso de toma de decisiones. Realizar un ejercicio de dramatización donde se identifiquen los distintos estilos de toma de decisiones.

comunes. Capacidad para formular y gestionar proyectos.	
------------------------------------------------------------	--

8. Práctica(s)

Temas	Prácticas
Planeación estratégica	Elaborar un plan estratégico para una empresa de alimentos y bebidas.
Motivación	Por equipos, desarrollar algunas técnicas de motivación al grupo y encuestar acerca de los resultados de la misma.
Liderazgo gerencial	Elaborar una representación/dramatización filmada (en video) y analizarla en grupo.
Manejo del Conflicto	Elaborar una representación/dramatización filmada (en video) y analizarla en grupo.
Manejo del estrés	Por equipos, desarrollar algunas técnicas de manejo del estrés al grupo y encuestar acerca de los resultados de la misma.
Habilidades directivas	Elaborar una representación/dramatización filmada (en video) y analizarla en grupo.
Toma de decisiones	Elaborar una representación/dramatización filmada (en video) y analizarla en grupo.

9. Proyecto de asignatura

El objetivo del proyecto que planteé el docente que imparta esta asignatura, es demostrar el desarrollo y alcance de la(s) competencia(s) de la asignatura, considerando las siguientes fases:

- **Fundamentación:** marco referencial (teórico, conceptual, contextual, legal) en el cual se fundamenta el proyecto de acuerdo con un diagnóstico realizado, mismo que permite a los estudiantes lograr la comprensión de la realidad o situación objeto de estudio para definir un proceso de intervención o hacer el diseño de un modelo.
- **Planeación:** con base en el diagnóstico en esta fase se realiza el diseño del proyecto por parte de los estudiantes con asesoría del docente; implica planificar un proceso: de intervención empresarial, social o comunitario, el diseño de un modelo, entre otros, según el tipo de proyecto, las actividades a realizar los recursos requeridos y el cronograma de trabajo.
- **Ejecución:** consiste en el desarrollo de la planeación del proyecto realizada por parte de los estudiantes con asesoría del docente, es decir en la intervención (social, empresarial), o construcción del modelo propuesto según el tipo de proyecto, es la fase de mayor duración que implica el desempeño de las competencias genéricas y específicas a desarrollar.
- **Evaluación:** es la fase final que aplica un juicio de valor en el contexto laboral-profesión, social e investigativo, ésta se debe realizar a través del reconocimiento de logros y aspectos a mejorar se estará promoviendo el concepto de “evaluación para la

mejora continua”, la metacognición, el desarrollo del pensamiento crítico y reflexivo en los estudiantes.

10. Evaluación por competencias

- **Evidencias Manuscritas:** son elaboradas a mano, pueden realizarse en el aula (resumen, descripción, mapas mentales, etc.) o como parte de alguna tarea.
- **Evidencias Digitales:** videos, audios, simulaciones, elaboración o uso de software, diversos documentos electrónicos (no impresos).
- **Evidencias Impresas:** investigaciones documentales, definiciones, fotocopias, catalogo, manuales o cualquier documento que se solicite por computadoras y que tenga que ser impreso, para la utilización final o definitiva del mismo.
- **Evidencias Físicas:** prototipos, modelos, maquetas, productos elaborados, objetos físicos.

Consultar el catálogo de rúbricas y listas de cotejo.

11. Fuentes de información

1. Dubrin, Andrew J (2007); *Relaciones Humanas*, 9ª Edición, Pearson,.
2. García Sanchidrian Jesús; (2007); *Negociando Eficazmente*, Fundación confemetal editorial.
3. Ginnett Robert C. () *Liderazgo*; Editorial MC Graw Hill.
4. Koontz, Harold; Weihrich, Heinz & Canice, Mark; (2008) *Administración, Una Perspectiva Global*, 13ª Edición, Mc Graw Hill.
5. Madrigal-Torres, Berta (2002); *Habilidades Directivas*, 2ª Edición, Mc graw Hill.
6. Ovejero Bernal, Anastacio (2004); *Técnicas de Negociación*, Mc graw Hill,
7. Puchol, Luis (2006); *Habilidades Directivas*, Editorial Díaz de Santos 2ª Edición.
8. Robbins, Stephen P. (2006), *Comportamiento Organizacional.*, 10ª edición Ed. Pearson.
9. Whetten, David A., & Cameron, Kim.S. (2006), *Desarrollo De Habilidades Directivas*, Ed.Pearson.
10. Zepeda Herrera Jesús *Psicología Organizacional* UNAM, editorial Pearson