



UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE QUERÉTARO



FC  
PS  
FACULTAD DE CIENCIAS  
POLÍTICAS Y SOCIALES

## Diplomado “Comunicación Organizacional e Imagen Corporativa”. 90 horas. 2025-2

**Coordinación:** Mtra. Gina Nardoni Macedo

**Imparten:** Mtra. Gina Nardoni Macedo, Mtro. Augusto Luis Peón Solís

**Dirigido a:** estudiantes de las diversas licenciaturas de la UAQ, estudiantes como vía de titulación, egresados y público en general. Todas aquellas personas interesadas en contribuir de manera eficaz y satisfactoria al logro de los objetivos organizacionales, aprendiendo cómo se logra la formación de equipos potenciales, comunicándose asertivamente, negociando eficazmente, desarrollando la creatividad, adquiriendo elementos propios de liderazgo efectivo e identificando problemas reales para poder darles soluciones adecuadas. Todo ello con la utilización de técnicas y estrategias basadas en el desarrollo personal y la inteligencia emocional, competencias necesarias en todo el personal, líderes de equipo y mandos medios con personal a su cargo y candidatos a desempeñar puestos de mayor responsabilidad.

**Objetivo general:** el Diplomado en Comunicación Organizacional e Imagen Corporativa tiene como finalidad que los participantes puedan iniciar un proceso de transformación personal, adquisición de habilidades organizacionales, competencias y valoración de su potencial, con el objetivo de lograr un desempeño efectivo dentro y fuera de la organización. El diplomado, además, es un instrumento de reflexión, decisión y acción que ayuda a integrar una visión del futuro de los cambios organizacionales que ocurren hoy en día, comprender las dinámicas organizacionales, permitiendo definir objetivos e identificando oportunidades para alcanzar el éxito integral.

**Fechas:** del 05 de septiembre al 8 de noviembre.

**Modalidad:** presencial

**Horario:** viernes de 16:00 a 20:00 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas



UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE QUERÉTARO



FC  
PS  
FACULTAD DE CIENCIAS  
POLÍTICAS Y SOCIALES

**Opción a titulación:** si. Comunicación y Periodismo Relaciones Internacionales Ciencias Políticas y Administración Pública. Sociología.

**Cupo:** mínimo 13 participantes (La apertura del diplomado está sujeta al número de participantes).

**Costos:**

Comunidad UAQ: \$12,000.00 (diferido a dos pagos)

Primer pago: \$6,000.00, hasta el 17 de septiembre de 2025

Segundo pago: \$6,000.00, hasta el 17 de octubre de 2025

Público en general: \$15,000.00 (diferido a dos pagos)

Primer pago: \$7,500.00, hasta el 17 de septiembre de 2025

Segundo pago: \$7,500.00, hasta el 17 de octubre de 2025

Una vez realizada la inscripción en <https://forms.gle/v3PPAvXkcu7NHnCMA>, la coordinación de Educación Continua se pondrá en contacto para confirmar tu inscripción y enviar los recibos de pago.



UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE QUERÉTARO



FC  
PS  
FACULTAD DE CIENCIAS  
POLÍTICAS Y SOCIALES

## Programa del Diplomado “Comunicación Organizacional e Imagen Corporativa” 2025-2

### Módulo 1

### “Visión sistémica de la Organización”

#### Objetivo General

Al terminar el módulo, los participantes comprenderán la dinámica de los comportamientos humanos que se generan en cualquier tipo de organización, ya sea ésta pública o privada. A través de una mirada al pensamiento sistémico y sus características, se podrá comprender cómo es que se dan las relaciones humanas, cómo se estudian los problemas organizacionales y cómo se deben de tomar las decisiones de una manera más humana.

#### Objetivos específicos

- Preparar a los participantes para que identifiquen su posición dentro de cualquier organización y que se concienticen de la importancia de esa posición dentro de la misma.
- Identificar los modelos mentales individuales que hacen que las acciones realizadas, no hayan generado los resultados deseados.
- Conocer la visión individual y su importancia de empatarla con la visión de la organización para que se logre la visión compartida como una de las disciplinas de las organizaciones inteligentes
- Entender la dinámica de los sistemas organizacionales, para que los participantes valoren su participación en el lugar donde laboran.



UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE QUERÉTARO



FC  
PS  
FACULTAD DE CIENCIAS  
POLÍTICAS Y SOCIALES

## Contenido temático

### 1.- ¿Qué es un Sistema Organizacional?

- 1.1 El lugar que ocupo personalmente en el sistema organizacional, cómo lo afecto.
- 1.2 Cómo manejar la entropía de mis sistemas
- 1.3 La importancia del homeostasis en mis sistemas.

### 1.4 2.- Pensando sistémicamente para crecer con mi organización.

#### 1.1 Las once leyes que regulan el pensamiento sistémico

- 1.1.1 2.2 Sintiéndome parte de mi organización.

### 3.- Las cinco disciplinas de las organizaciones que aprenden.

#### 3.1 Dominio Personal

#### 3.23.2 Modelos Mentales

##### 3.2.1

#### 3.3 Visión Compartida

#### 3.43.4 Trabajo en Equipo

#### 3.5 Visión Sistémica organizacional

### 4. Las Organizaciones Inteligentes vs las Organizaciones Tradicionales

#### 4.1 Qué son las Organizaciones Inteligentes

#### 4.2 Ventajas de las Organizaciones Inteligentes



UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE QUERÉTARO



FC  
PS  
FACULTAD DE CIENCIAS  
POLÍTICAS Y SOCIALES

## Referencias Bibliográficas

1. Choo, Chun Wei. “La organización inteligente: movilización de los conocimientos de la organización a través de la creación de alianzas de información”. University of Toronto. Faculty of Information Studies, 1996.
2. Núñez Paula, Israel A. “La gestión de la información, el conocimiento, la inteligencia y el aprendizaje organizacional desde una perspectiva Socio psicológica”. ACIMED. Vol. 12. No.3,2004. Disponible en:  
[http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12\\_3\\_04/aci04304.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_3_04/aci04304.htm)
3. Schein, Edgar. “Organizational Learning: ¿What is New?” Disponible en: <http://www.solonline.org/res/wp/10012.html>
4. Senge, Peter. “La Quinta Disciplina en la práctica. Estrategias y Herramientas para construir la Organización Abierta al Aprendizaje”. Ed. Granica. Barcelona, 2008.
5. Senge, Peter et. al. “La Danza del Cambio”. Ed. Norma S. A. Serie



UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE QUERÉTARO



FC  
PS  
FACULTAD DE CIENCIAS  
POLÍTICAS Y SOCIALES

Interés General. Bogotá, 2009.

6. Senge, Peter, M. “La Quinta Disciplina. El arte y la práctica de la organización abierta al Aprendizaje”. Ed. Granica Vergara. Buenos Aires, 2007.

7. Rodríguez Ulloa, Ricardo. “Organizaciones Inteligentes mediante la práctica de las cinco Disciplinas Sistémicas.”. XII Congreso Latinoamericano de Estrategia. Bolivia.

## Módulo 2

### “Desarrollo de Equipos Eficientes”

#### Objetivo general

Los participantes podrán conocer, comprender y reflexionar sobre las condiciones esenciales para llevar a cabo un diseño cuidadoso de los objetivos, metodologías y procesos en los equipos de trabajo eficientes. Asimismo, los participantes valorarán la relevancia de tener una visión y propósitos compartidos.

#### Objetivos específicos



UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE QUERÉTARO



FC  
PS  
FACULTAD DE CIENCIAS  
POLÍTICAS Y SOCIALES

- Reflexionar acerca del funcionamiento de sus equipos
- Tener un panorama claro del contraste existente entre un equipo de trabajo y un equipo eficiente.
- Comprender la relevancia de trabajar en equipo considerando el contenido de la tarea, las estrategias y los procesos.
- Identificar las circunstancias que obstaculizan la eficiencia de un equipo, así como de las que lo ayudan a ser eficiente.
- Fomentar la identidad del equipo como condición para alcanzar mayores niveles de
- eficiencia.

#### Contenido Temático

1. ¿Qué se requiere para lograr la eficiencia en los equipos tomando en cuenta la naturaleza de los cambios del presente?
2. Condiciones para flexibilizar a la organización



UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE QUERÉTARO



FC  
PS  
FACULTAD DE CIENCIAS  
POLÍTICAS Y SOCIALES

3. Cómo hay que trabajar en equipo para lograr la eficiencia
4. Tres indicadores fundamentales para evaluar la eficiencia de los equipos
5. Tipos de funcionamiento del equipo
- 5.1. Matriz del funcionamiento del equipo
6. ¿Son más eficientes los equipos que los individuos trabajando solos?
7. La holgazanería social
8. Factores que inhiben o afectan la toma de decisiones
9. La importancia de la visión del equipo
- 9.1 Dimensiones de la visión.
- 9.2 Barreras que inhiben el éxito de los equipos a pesar de estar cohesionados.
10. ¿Qué necesitan los equipos para garantizar la eficiencia a largo plazo?



UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE QUERÉTARO



FC  
PS  
FACULTAD DE CIENCIAS  
POLÍTICAS Y SOCIALES

11. ¿Qué exigen las organizaciones modernas de sus equipos?

### **Bibliografía.**

1. David Hutchens “ El Rebaño que Aprende”. Pegasus Communications.  
2006
2. Jon R Katzenbach. (Compilador) El Trabajo en Equipo, ventajas  
y dificultades.Ed Granica 2007.
3. Michel A. West. Effective Teamwork. Ed BPS Books 2004.
4. Patrick Lencioni, The Five Dysfunctions of a Team. Ed. Jossey-Bass,  
2002.
5. Harvard ManageMentor. Hoja para Evaluar a los Equipos.
- 6 Harvard ManageMentor. Evaluación del Pensamiento en Grupo.
7. Harvard ManageMentor. Evaluación de la Identidad del Equipo.



UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE QUERÉTARO



FC  
PS  
FACULTAD DE CIENCIAS  
POLÍTICAS Y SOCIALES

## 8. Harvard Management Communication. Harvard Business School

### Módulo 3

#### “La Comunicación Humana base de la Comunicación Organizacional”

##### Objetivo general:

Preparar a los participantes para que identifiquen problemas de comunicación comunes en las

organizaciones, que diseñen intervenciones de solución, las ejecuten profesionalmente y las evalúen con criterio amplio para que puedan mejorar sus relaciones laborales y humanas en general, todo ello con un sentido ético en el manejo de la información.

##### Objetivos específicos

- Valorar la importancia que tiene la comunicación en la vida.



UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE QUERÉTARO



FC  
PS  
FACULTAD DE CIENCIAS  
POLÍTICAS Y SOCIALES

- Identificar el universo y el significado de la comunicación Intra personal, Interpersonal y Social.
- Identificar los principales elementos que intervienen en el proceso de comunicación
- Identificar los diferentes tipos de lenguaje.
- Identificar los problemas de la percepción y expresión a través de los modelos mentales
- Aplicar los principios del buen receptor y del buen emisor.
- Aplicar las técnicas de comunicación que permitan una mayor empatía y colaboración con otros para mejorar e incrementar la efectividad y los resultados en el trabajo.

## Contenido temático

### 1.- Canales personales de Comunicación



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE QUERÉTARO



**FC  
PS**  
FACULTAD DE CIENCIAS  
POLÍTICAS Y SOCIALES

## 1.1 Modelo VAK

### 1.1.1 Determinación del canal de comunicación propio y de mi interlocutor

### 1.1.2 Características de las personas Visuales

### 1.1.3 Características de las personas Auditivas

### 1.1.4 Características de las personas Kinestésico

### 1.1.5 Formas de facilitar la comunicación a través de empatar los canales de comunicación.

## 2.- Tipo de explicaciones y descripciones

### 2.1. Secuencial

### 2.2 Referenciada

## 3.1 La persona disociada

### 3.2 La persona implicada



UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE QUERÉTARO



FC  
PS  
FACULTAD DE CIENCIAS  
POLÍTICAS Y SOCIALES

#### 4.- La Aproximación y la Evitación como forma de comunicarnos en las Relaciones Humanas

##### 5. Modelos Mentales

###### 5.1 Percepciones e Interpretaciones

###### 5.2 Modelos Mentales resistentes

#### Referencias Bibliográficas

1. World Café. El nuevo paradigma de comunicación social. (Mex). Juanita Brown, David Isaacs y la Comunidad del World Café.ed CECSA. 2006
2. Comunicar para crear valor José Ignacio Bel Mallén. Ed EUNSA. 2004
3. Ciencia de la Administración Hermida, Jorge A. Ediciones Contabilidad Moderna  
S.A.I.C. Buenos Aires 1983.



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE QUERÉTARO



**FC  
PS**  
FACULTAD DE CIENCIAS  
POLÍTICAS Y SOCIALES

## Módulo 4

### “El Liderazgo Efectivo en las Organizaciones de hoy”

#### Objetivo general

Al concluir el módulo el participante comprenderá la importancia de un buen liderazgo para beneficio tanto de la organización como de todos los elementos que la componen. Así mismo tendrá una perspectiva clara sobre las cualidades que las organizaciones requieren de sus colaboradores.

#### Objetivos específicos

- Distinguir entre gestionar y liderar
- Reconocer las habilidades y características
- Romper con el mito del “líder completo”



UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE QUERÉTARO



FC  
PS  
FACULTAD DE CIENCIAS  
POLÍTICAS Y SOCIALES

- Entender que los líderes utilizan diferentes estilos
- Entender qué motiva a la gente y cómo fomentar un entorno de trabajo estimulante
- Aprender técnicas para dinamizar y mejorar el clima laboral

#### Contenido temático

1. Lo que realmente hacen los líderes
  - 1.1 Planificación y presupuesto v/s establecer una dirección
  - 1.2 La organización y la dotación de persona v/s alinear a las personas
  - 1.3 El control y la resolución de problemas v/s la motivación y la inspiración
2. Habilidades y características de los líderes
  - 2.1 Liderando a las organizaciones de hoy
  - 2.2 Características adicionales más allá de la inteligencia emocional



UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE QUERÉTARO



FC  
PS  
FACULTAD DE CIENCIAS  
POLÍTICAS Y SOCIALES

- 2.3 Pasión y energía
- 2.4 Reconociendo al “líder incompleto”: el mito del “líder completo”
- 2.5 Equilibrar las cuatro capacidades
- 3. Adaptación de su estilo de liderazgo
  - 3.1 Estilos de liderazgo
- 4. Creación de un entorno de trabajo que motiva
  - 4.1 Motivadores Externos
  - 4.2 Motivadores Internos
- 5. ¿Cómo impulsar a gente problemática?
  - 5.1 Un enfoque de etapas para motivar a un empleado problema

### Referencias Bibliográficas

- 1. Rost, Joseph C. L liderazgo para el si glo X XI. E EUU Ed Praeger. 2008



UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE QUERÉTARO



FC  
PS  
FACULTAD DE CIENCIAS  
POLÍTICAS Y SOCIALES

2. Kofman , Fredy. Metamamagement: La Nueva Conciencia de los Negocios. Ed Granica.2005
3. Bennis, Warren y Nanus, Burt: Las claves del Liderazgo Eficaz. Colombia. Ed Norma.2003
4. Hagai J. Liderazgo que perdura en un mundo que cambia. Ed.Mundo Hispano.2009
5. Harvard U, On leadersh ip, Harvard, 2008
6. Bergeron JL. Los aspectos humanos de la organización. Ed Goetan Morin. 2008



UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE QUERÉTARO



FC  
PS  
FACULTAD DE CIENCIAS  
POLÍTICAS Y SOCIALES

## Módulo 5

### Inteligencia Emocional

#### Objetivo general

A partir de la creación de un clima de seguridad los participantes podrán identificar, conocer, reflexionar e integrar el concepto de inteligencia emocional en su vida y en su entorno laboral

#### Objetivos específicos

- El participante tomará consciencia en sí mismo sobre el efecto que puede tener la Inteligencia Emocional en sus relaciones y en su vida laboral, proveyendo de elementos que les permitan tomar las decisiones que requieran al respecto.
- Conocerá los elementos que integran a la Inteligencia Emocional
- Reflexionará sobre sus fortalezas, debilidades y áreas de oportunidad



UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE QUERÉTARO



FC  
PS  
FACULTAD DE CIENCIAS  
POLÍTICAS Y SOCIALES

## Contenido temático

1. El ser humano, una totalidad indivisible.
2. ¿Qué es la Inteligencia Emocional?
3. Beneficios de utilizar la Inteligencia Emocional en las organizaciones
4. Cinco componentes de la inteligencia emocional
  - 4.1 Conciencia de sí mismo
  - 4.2 Autorregulación
  - 4.3 Motivación
  - 4.4 Empatía
  - 4.5 Habilidades sociales
5. Conciencia de sí mismo



UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE QUERÉTARO



FC  
PS  
FACULTAD DE CIENCIAS  
POLÍTICAS Y SOCIALES

6. Autorregulación. Manejo de emociones
7. Motivación. Las Crisis como oportunidad para aprender y crecer.
8. La empatía. Saber escuchar para entender al otro.
9. Habilidades sociales. Trastornos en la integración grupal
10. Los niveles de la comunicación como recurso para el trabajo con la inteligencia emocional.
11. La inteligencia Emocional en la organización y su relación con el desempeño

### Referencias Bibliográficas

1. Branden Nathaniel J, El poder de la autoestima, Editorial Paidós. 2007
2. Covey Stephen R. Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva 2008
3. Liderazgo centrado en principios 2009
4. Los 7 hábitos de las familias altamente efectivas, Editorial: Franklin,



UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE QUERÉTARO



FC  
PS  
FACULTAD DE CIENCIAS  
POLÍTICAS Y SOCIALES

Covey, Paidós.2008

5. Fisher Robert, El Caballero de la Armadura Oxidada, Ediciones Obelisco 2005
6. Gardner Howard, Inteligencias Múltiples, Paidós, Buenos Aires 2006
7. Herrejón Campos. María Esperanza, “Facilitar. Un camino para educar en el amor”, Desafío Editores, 3ª edición 2009, México
8. Manciaux Michel comp La resiliencia: resistir y rehacerse, Barcelona, Gedisa, 2003
9. Roger Carl, El proceso de convertirse en persona, Editorial Paidós, Buenos Aires 1999



UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE QUERÉTARO



FC  
PS  
FACULTAD DE CIENCIAS  
POLÍTICAS Y SOCIALES

## Módulo 6

### “Manejo del Conflicto”

#### Objetivo general

El propósito del módulo es ayudar a los equipos a descubrir cómo obtener lo mejor del conflicto considerando los obstáculos, desajustes y retos que el conflicto implica.

#### Objetivos específicos

- Comprender que el conflicto no necesariamente es destructivo
- Reflexionar sobre los aspectos negativos del conflicto
- Entender la importancia de observar al conflicto desde otra perspectiva
- Diferencias entre los tipos de conflicto
- Dar cuenta de los ingredientes que componen el conflicto



UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE QUERÉTARO



FC  
PS  
FACULTAD DE CIENCIAS  
POLÍTICAS Y SOCIALES

- Comprender los beneficios de un buen manejo del conflicto para los equipos y la organización

### Contenido temático

1. De dónde proviene el conflicto
2. Efectos negativos del conflicto
3. Aspectos positivos del conflicto
4. Ver el conflicto de otra manera
5. Tipos de conflicto
6. Ingredientes del conflicto
  - 6.1 Diversidad y diferencias
  - 6.2 Necesidades
  - 6.3 Percepciones



UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE QUERÉTARO



FC  
PS  
FACULTAD DE CIENCIAS  
POLÍTICAS Y SOCIALES

- 6.4 Conflictos de poder
- 6.5 Conflictos entre valores y principios
- 6.6 Conflictos entre sentimientos y emociones
- 6.7 Conflictos internos
- 7. Niveles de conflicto
- 8. Enfoques populares para resolver conflicto

### Referencias Bibliográficas

1. Dotlich Cairo et. al., Leading in Times of Crisis, Jossey Bass, 2009
2. Dudley Weeks, Conflict Resolution, Tarcher Editions, 2000
3. Harvard Mentor, Conflict Resolution, Harvard Univ. Press, 2010
4. Michael A. West, Effective Teamwork, BPS Books, 2016



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE QUERÉTARO



**FC  
PS**  
FACULTAD DE CIENCIAS  
POLÍTICAS Y SOCIALES

## Módulo 7

### “Métodos y técnicas de Intervención en las Organizaciones”

#### Objetivo general

El participante aprenderá las herramientas básicas para llevar a cabo diagnósticos de comunicación en cualquier tipo y tamaño de empresa y comprenderá su proceso

#### Objetivos específicos

- Reflexionará sobre el proceso de intervención en una organización
- Comprenderá el valor de su trabajo para poder cobrar justamente
- Construirá herramientas para hacer diagnósticos de Comunicación



UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE QUERÉTARO



FC  
PS  
FACULTAD DE CIENCIAS  
POLÍTICAS Y SOCIALES

1. Antecedentes históricos de la consultoría
2. La consultoría y el Consultor
3. Características del consultor
4. ¿Para qué se emplea un consultor?
5. Tipos de consultores
6. Proceso de una consultoría
7. Plan de acción
8. Modelo de intervención
9. Elaboración de diagnóstico
10. Utilización de instrumentos
11. Ventajas de la intervención en las organizaciones



UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE QUERÉTARO



FC  
PS  
FACULTAD DE CIENCIAS  
POLÍTICAS Y SOCIALES

## Referencias Bibliográficas

1. David Kolb, Conversational Learning: An Experiential Approach to Knowledge Creation. Ed Kindle 2002
2. David Kolb. Organizational Behavior: An Experiential Approach. Ed Kindle 1991
3. Bernice McCarty Teaching Around The 4mat(r) Cycle Ed M. Hill 2005



UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE QUERÉTARO



FC  
PS  
FACULTAD DE CIENCIAS  
POLÍTICAS Y SOCIALES

## Módulo 8

### “Servicio con Orientación al cliente”

#### Objetivo general

Que los participantes comprendan y reflexionen sobre los aspectos básicos que generan condiciones orientadas a brindar un mejor servicio al usuario, considerando las dificultades que esto supone tanto para la organización como para los colaboradores.

#### Objetivos específicos

- Comprender lo que significa el servicio de calidad y lo que representa en términos del crecimiento de las empresas e instituciones
- Comprender la importancia de dar un buen servicio en un país que se desenvuelve en un entorno en el cual la prestación de servicios de calidad es deficiente



UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE QUERÉTARO



FC  
PS  
FACULTAD DE CIENCIAS  
POLÍTICAS Y SOCIALES

- Comprender las exigencias que hoy por hoy demanda el contexto internacional.

### **Contenido temático**

1. Porqué es difícil prestar un buen servicio
2. Beneficios del servicio de calidad
3. Las tres R's del buen servicio
4. La cadena del buen servicio
5. El ciclo de mediocridad
6. Fases de calidad del servicio
7. La actitud determina la acción
8. Importancia de la Capacitación
9. Manejo de las quejas



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE QUERÉTARO



**FC  
PS**  
FACULTAD DE CIENCIAS  
POLÍTICAS Y SOCIALES

- 9.1 Gestión de las quejas
- 9.2 Reglas para el manejo de la queja
- 9.3 Recuperación del cliente
- 9.4 El momento de la verdad
- 10. Modelo tradicional
- 11. Modelo actual
- 12. Cambio de valores

### **Referencias Bibliográficas**

1. Harvard Mentor. “Calidad en el servicio”, Universidad de Harvard 2012
2. John Tschohl. “Servicio al Cliente” Ed. Pax 2009
3. Gabriel Vallejo López y Fernando Sánchez Paredes. “Un Paso Adelante. Cómo Lograr la Ventaja Competitiva a través del Servicio”. Ed Norma, 2011



UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE QUERÉTARO



FC  
PS  
FACULTAD DE CIENCIAS  
POLÍTICAS Y SOCIALES

4. Jim Collins y Jerry I. Porras, Built to Last. Ed Harper, 201

## Módulo 9

### “Negociación, Cooperación y Competencia”

#### Objetivos del curso

- Conocer los puntos clave en el proceso de negociación.
- Establecer una metodología de negociación eficaz.
- Analizarse como negociador, potenciando las propias fortalezas y estableciendo una mejora efectiva de las debilidades.
- Conocer la postura de la contraparte y distinguir su actitud real más allá de sus palabras.
- Aplicar correctamente los pasos de la negociación.
- Superar las situaciones de crisis que se planteen.



UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE QUERÉTARO



FC  
PS  
FACULTAD DE CIENCIAS  
POLÍTICAS Y SOCIALES

- Saber encontrar la estrategia adecuada para cada negociación.
- Dar las herramientas necesarias para conseguir una mejor y más eficaz gestión negociadora.

### Contenido temático

1. Que es la negociación
  - 1.1 Los ingredientes básicos en una negociación
  - 2.1 Fases de la negociación 3.1 Argumentos
2. Negociación estratégica ganar-ganar
  - 2.2 La negociación como competencia
  - 2.3 Las diferencias en el juego
3. Los participantes en una negociación (Red de Valor)
  - 3.1 Agregar Valor



UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE QUERÉTARO



FC  
PS  
FACULTAD DE CIENCIAS  
POLÍTICAS Y SOCIALES

- 3.2 Dinámica de los Naipes corrida I 3.3 Dinámica de los Naipes corrida II
- 4. Los factores claves del juego de la negociación.
  - 4.1 Las Reglas
    - 4.1.1 Explícitas
    - 4.1.2 Implícitas
- 5. Las tácticas 5.1 Congruencia 5.2 Confianza
- 6. La extensión.
- 7. Cierre del diplomado, evaluación post curso, retroalimentación y entrega de constancias

### Referencias Bibliográficas

- 1. Odell, J. S. (2006). Negotiating trade: Developing countries in the WTO an NAFTA. Cambridge, UK: Cambridge University Press.



UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE QUERÉTARO



FC  
PS  
FACULTAD DE CIENCIAS  
POLÍTICAS Y SOCIALES

2. Lewicki, R. J. (2006). Negotiation. Boston, Mass.: McGraw-Hill Irwin.
3. Fisher, R. (2005). Obtenga el sí: el arte de negociar sin ceder. Barcelona: Gestion.
4. Yotsukura, L. (2003). Negotiating moves: problem presentatio and resolution in Japanese business discourse. Oxford, UK; Boston: Elsevier.
5. Ponti, F. (2008). Los caminos de la negociación: personas, estrategias y técnicas. Barcelona

### Referencias básicas y complementarias

1. Choo, Chun Wei. "La organización inteligente: movilización de los conocimientos de la organización a través de la creación de alianzas de información". University of Toronto. Faculty of Information Studies, 1996.
2. Núñez Paula, Israel A. "La gestión de la información, el conocimiento, la inteligencia y el
3. aprendizaje organizacional desde una perspectiva Sociopsicológica". ACIMED. No.3,2004. Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12\\_3\\_04/aci04304.html](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_3_04/aci04304.html)
4. Schein, Edgar. "Organizational Learning: ¿What is New?" Disponible en: <http://www.solonline.org/res/wp/10012.html>
5. Senge, Peter. "La Quinta Disciplina en la práctica. Estrategias y Herramientas para construir la Organización Abierta al Aprendizaje". Ed. Granica. Barcelona, 2008.
6. Senge, Peter et. al. "La Danza del Cambio". Ed. Norma S. A. Serie Interés General. Bogotá, 2009.
7. Senge, Peter, M. "La Quinta Disciplina. El arte y la práctica de la organización abierta al Aprendizaje". Ed. Granica Vergara. Buenos Aires, 2007.



UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE QUERÉTARO



FC  
PS  
FACULTAD DE CIENCIAS  
POLÍTICAS Y SOCIALES

8. Rodríguez Ulloa, Ricardo. “Organizaciones Inteligentes mediante la práctica de las cinco Disciplinas Sistémicas.” . XII Congreso Latinoamericano de Estrategia. Bolivia.
9. David Hutchens “ El Rebaño que Aprende”. Pegasus Communications. 2006
10. Jon R Katzenbach. (Compilador) 2007.
11. Michel A. West. Effective Teamwork. Ed BPS Books 2004.
12. Patrick Lencioni, The Five Dysfunctions of a Team. Ed. Jossey-Bass, 2002.
13. Harvard ManageMentor. Hoja para Evaluar a los Equipos.
14. Harvard ManageMentor. Evaluación del Pensamiento en Grupo.
15. Harvard ManageMentor. Evaluación de la Identidad del Equipo.
16. Harvard Management Communication. Harvard Business School
17. Branden Nathaniel J, El poder de la autoestima, Editorial Paidós. 2007
18. Covey Stephen R. Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva 2008
19. Liderazgo centrado en principios 2009
20. Los 7 hábitos de las familias altamente efectivas, Editorial: Franklin, Covey, Paidós.2008
21. Fisher Robert, El Caballero de la Armadura Oxidada, Ediciones Obelisco 2005
22. Gardner Howard, Inteligencias Múltiples, Paidos, Buenos Aires 2006
23. Herrejón Campos. María Esperanza, “Facilitar. Un camino para educar en el amor”, Desafío Editores, 3ª edición 2009, México
24. Manciaux Michel comp La resiliencia: resistir y rehacerse, Barcelona, Gedisa, 2003
25. Roger Carl, El proceso de convertirse en persona, Editorial Paidos, Buenos Aires 1999
26. Branden Nathaniel J, El poder de la autoestima, Editorial Paidós. 2007
27. Covey Stephen R. Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva 2008
28. Liderazgo centrado en principios 2009
29. Los 7 hábitos de las familias altamente efectivas, Editorial: Franklin, Covey, Paidós.2008
30. Fisher Robert, El Caballero de la Armadura Oxidada, Ediciones Obelisco 2005
31. Gardner Howard, Inteligencias Múltiples, Paidos, Buenos Aires 2006
32. Herrejón Campos. María Esperanza, “Facilitar. Un camino para educar en el amor”, Desafío Editores, 3ª edición 2009, México
33. Manciaux Michel comp La resiliencia: resistir y rehacerse, Barcelona, Gedisa, 2003
34. Roger Carl, El proceso de convertirse en persona, Editorial Paidos, Buenos Aires 1999
35. Dotlich Cairo et. al., Leading in Times of Crisis, Jossey Bass, 2009
36. Dudley Weeks, Conflict Resolution, Tarcher Editions, 2000
37. Harvard Mentor, Conflict Resolution, Harvard Univ. Press, 2010



UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE QUERÉTARO



FC  
PS  
FACULTAD DE CIENCIAS  
POLÍTICAS Y SOCIALES

38. Michael A. West, *Effective Teamwork*, BPS Books, 2016
39. David Kolb, *Conversational Learning: An Experiential Approach to Knowledge Creation*. Ed Kindle 2002
40. David Kolb. *Organizational Behavior: An Experiential Approach*. Ed Kindle 1991
41. Bernice McCarty *Teaching Around The 4mat(r) Cycle* Ed M. Hill 2005
42. Harvard Mentor. “Calidad en el servicio”, Universidad de Harvard 2012
43. John Tschohl. “Servicio al Cliente” Ed. Pax 2009
44. Gabriel Vallejo López y Fernando Sánchez Paredes. “Un Paso Adelante. Cómo Lograr la Ventaja Competitiva a través del Servicio”. Ed Norma, 2011
45. Jim Collins y Jerry I. Porras, *Built to Last*. Ed Harper, 2011
46. Odell, J. S. (2006). *Negotiating trade: Developing countries in the WTO an NAFTA*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
47. Lewicki, R. J. (2006). *Negotiation*. Boston, Mass.: McGraw-Hill Irwin.
48. Fisher, R. (2005). *Obtenga el sí: el arte de negociar sin ceder*. Barcelona: Gestion.
49. Yotsukura, L. (2003). *Negotiating moves: problem presentatio and resolution in Japanese business discourse*. Oxford, UK; Boston: Elsevier.
50. Ponti, F. (2008). *Los caminos de la negociación: personas, estrategias y técnicas*. Barcelona

### **Criterios de acreditación:**

Contemplar el reglamento de Estudiantes de la Universidad Autónoma de Querétaro, que indica que: La calificación mínima aprobatoria será de 8.0.

Agregar criterios generales de evaluación que contemplen algún producto final de evidencia que muestre el logro de las competencias propuestas.

- **Asistencia:** Para poder acreditar el diplomado es obligatorio acudir al 80% de las sesiones, lo cual equivale a un módulo completo (dos días) o faltar de manera alternada dos veces. Se pasará lista al final de cada sesión de viernes y sábado



UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE QUERÉTARO



FC  
PS  
FACULTAD DE CIENCIAS  
POLÍTICAS Y SOCIALES

- Trabajos de Clase: trabajos en equipo, dinámicas y trabajo individual
- Evaluaciones: Los criterios para evaluar a los participantes que lo tomen para profesionalizarse en el área de la Comunicación Organizacional, serán su asistencia y su participación. La Calificación mínima final deberá ser de 8.0 (ocho)
- Trabajo Final: elaborarán un ensayo todos aquellos participantes cuya vía de titulación sea este diplomado.
- Obtener una calificación final mínima de 8.0

### **Requisitos de permanencia:**

Para poder acreditar el diplomado es obligatorio cumplir con el 80% de las sesiones

### **Informes e inscripciones**

Coordinación de Educación Continua

Facultad de Ciencias Políticas y Sociales

Tel. 442 192 1200 Ext. 5477

Whatsapp: 442 187 9197

Email: [educacioncontinua.fcps@uaq.mx](mailto:educacioncontinua.fcps@uaq.mx)

Facebook: : <https://www.facebook.com/EDUCACONFCPSUAQ>

Web: <https://fcps.uaq.mx/index.php/convocatorias/educon>