

“2024. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”

# PLANEACIÓN DIDÁCTICA POR PROGRESIONES

## PLANEACIÓN SEMESTRAL POR PROGRESIONES

### Datos de identificación

SERVICIO EDUCATIVO: <b>BACHILLERATO GENERAL</b>		SUBDIRECCIÓN REGIONAL: <b>ORIENTE</b>	
NOMBRE DEL PLANTEL: <b>PREPARATORIA OFICIAL NÚM. 28</b>		SEMESTRE: <b>PRIMERO</b>	
NOMBRE DEL (LA) DOCENTE: <b>DANIEL CRUZ MEDEROS</b>		FECHA DE ELABORACIÓN: <b>19/08/24</b>	
UNIDAD DE APRENDIZAJE CURRICULAR: <b>PENSAMIENTO MATEMÁTICO I</b>		PERIODO DE REGISTRO DE CALIFICACIONES <b>PARCIAL UNO</b>	
LA UAC PERTENECE A:  <b>RECURSO SOCIOCOGNITIVO</b>			
HORAS DE MEDIACIÓN DOCENTE <b>80</b>		NÚMERO DE SESIONES DEL SEMESTRE <b>80</b>	
FECHA DE APLICACIÓN: <b>19/08/2024 al 02/10/2024</b>		PORCENTAJE DE REPROBACIÓN DE LA ASIGNATURA: <b>5%</b>	

“2024. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”

## Metodología didáctica de la UAC

ENFOQUE DE APRENDIZAJE (ACTIVO Y SITUADO)	PRINCIPALES METODOLOGÍAS Y ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ESPECÍFICAS DEL ÁREA O RECURSO
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Poner al estudiante como verdadero protagonista del aprendizaje.</li> <li>➤ Estudiar los intereses, la singularidad y problemas del estudiante.</li> <li>➤ Proponer la autonomía y la libertad individualizada.</li> <li>➤ Reducir el discurso verbal del docente (clase magistral)</li> <li>➤ Seguir considerando <u>al alumno</u> como un ser autónomo y responsable que es capaz de adoptar decisiones y tareas que de la mejor manera respondan a su realidad.</li> <li>➤ <u>El docente</u>: Considerar la colaboración y autonomía del estudiante, comprometer al estudiante en el diseño, realización y valorización, de lo que hace en el proceso, propiciar la total participación formativa de cada estudiante, para una mayor realización y madurez.</li> </ul>	<p><b>METODOLOGIA 1:</b> Considerar las formas de razonamiento de los estudiantes (inductivo, deductivo, analógico) así como sus estilos de aprendizaje (auditivo, visual y/o kinestésico).</p> <p><b>METODOLOGÍA 2:</b> Considerar actividad de los estudiantes (pasivo, activo), en su comunicación para alcanzar un aprendizaje significativamente útil para ellos.</p> <p><b>METODOLOGÍA 3:</b> A partir del trabajo de los estudiantes (la indagación científica), el desarrollo de habilidades como el pensamiento crítico, la observación, la investigación o la toma de decisiones a partir de la evidencia. Aquí la estrategia del uso de simulaciones será contundente.</p> <p><b><u>Individual:</u></b> centrando la atención en el estudiante como sujeto. Aquí se incluye el ser.</p> <p><b><u>Colectivo:</u></b> a través de la comunicación con el otro construyen el conocimiento. Ejemplo; la solución a estudios de caso o proyectos.</p> <p>Con respecto a la modalidad de enseñanza se llevará a cabo a partir de la individualidad, la socialización y la interdisciplinariedad, la cual está relacionada con la forma de participación del estudiante en su proceso de aprendizaje y su interés de los temas llevados a su contexto.</p> <p>Otro elemento clave del proceso de aprendizaje del alumno incluye la investigación formativa, la identificación y definición de un problema, la forma de abordarlo, la búsqueda y sistematización de la información, la interpretación de los resultados y la presentación de conclusiones, lo cual trasciende el desarrollo de temas, abordando los problemas desde la interdisciplinariedad.</p>

“2024. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”

## Contexto educativo: interno y externo

### CONTEXTO EDUCATIVO

#### 1. Contexto externo del plantel

**Ubicación:** La Escuela se encuentra ubicada en la calle Oriente 8 numero 248, de la colonia Reforma, Municipio de Nezahualcóyotl, código postal 57840, latitud 19.374865823585804, longitud -98.98177234240895. Entre Sur 1 y Sur 2, a una calle de la Av. Floresta y a una calle de la Av. Pantitlán. **Aspectos Socioculturales:** Según datos del 2020 del INEGI, en Nezahualcóyotl viven 1 millón 077 mil 208 habitantes, de los cuales 517 mil 059 son hombres y 549 mil 376 son mujeres. La esperanza de vida de la población es de 75 años, igual a la media nacional. Lo que hace un gran hacinamiento de la población. Las mayores problemáticas son la Crisis de Agua, la Inseguridad pública y los problemas de MOVILIDAD. **Economía:** De acuerdo con el censo económico de 2019, los sectores económicos con mayor número de unidades económicas en Nezahualcóyotl, son: Comercio al por menor 48,7 % con 22,992 unidades y los servicios de esparcimiento culturales y deportivos sólo representan el 1,43 % con 561 unidades. Es notable que se requieren más áreas verdes y eliminar el gran foco de contaminación que es el tiradero a cielo abierto del Bordo de Xochiaca.

“2024. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”

## 2. Elementos del contexto interno del plantel

**Matricula**, se cuenta con alrededor de 430 alumnos en turno matutino, en relación con los indicadores académicos que arroja la plataforma MIGE. Se cuenta con un edificio renovado en todas sus 9 aulas, servicio médico, auditorio, papelería, 6 pequeñas bodegas, biblioteca, sala de docentes, contabilidad, área verde, control escolar, sala de cómputo, arco techo, explanada, laboratorio multidisciplinario, área de directivos, área de orientación escolar, tutorías y terraza. Siempre limpio y ordenado. **Equipamiento**. En cuanto al equipamiento, se cuenta con 9 aulas con proyectores y cable HDMI, para conexión a laptop. 48 computadoras de escritorio para servicio didáctico, y 7 laptops para uso de directivos y orientación, así como 5 equipos más de escritorio. Se cuenta con 16 cámaras de seguridad, DVR y monitor, conmutador con 7 extensiones, alarma sísmica conectada al sismológico nacional con 4 bocinas, dos módems para el servicio de internet, 7 impresoras de diversas características, impresora para credenciales en PVC, equipo de primeros auxilios, camilla de emergencias, 11 extintores de diversos usos, horno de microondas. Recursos Humanos. Contamos 67 docentes en ambos turnos, todos dentro de su perfil para impartir las asignaturas asignadas, 4 personas de intendencias, 4 personas con funciones administrativas, un director, un subdirector, un secretario escolar y una pedagoga A.

**2024 Año del Setenta y Séptimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México**  
**2A. evaluación diagnóstica del grupo**

“2024. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”

## Transversalidad

### TRANSVERSALIDAD A PARTIR DEL PROGRAMA, AULA, ESCUELA Y COMUNIDAD

#### a) Participación en Proyectos Escolares /Proyecto de academia.

- 1.- PAEAR (Proyecto aula escuela ambientalmente responsable)
- 2.- PAEC (Proyecto aula escuela comunidad)

### TRANSVERSALIDAD DE LA UAC CON OTRAS ÁREAS DE CONOCIMIENTO, RECURSOS SOCIOCOGNITIVOS Y ÁMBITOS DE FORMACIÓN SOCIOEMOCIONAL

1. ¿Qué puede aportar la UAC a los conocimientos y experiencias de los otros Recursos Sociocognitivos, Áreas de Conocimiento y a los Ámbitos de Formación Socioemocional?

A través del pensamiento matemático se trabaja su pensamiento deductivo o como lo llama la NEM; “los mosaicos deductivos” presentados en cada una de las progresiones del programa, mismo que permiten el desarrollo de habilidades como el pensamiento crítico, la observación, investigación y la toma de decisiones.

1. ¿Qué pueden aportar los otros Recursos, Áreas de Conocimiento y recursos de la Formación Socioemocional a la UAC?  
Que colaboran en el reconocimiento del individuo, en sus habilidades y en la transformación de sus saberes previos en experiencias significativas que les permitan apropiarse del conocimiento y se realicen como individuos dentro de una sociedad integral.

“2024. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”

## Programación semestral

PROGRESIÓN DE APRENDIZAJE	NO. DE SESIONES	PERIODO
1. Discute la importancia de la toma razonada de decisiones, tanto a nivel personal como colectivo, utilizando ejemplos reales o ficticios y de problemáticas complejas que sean significativas para valorar la recolección de datos, su organización y la aleatoriedad.	5	26-30 de agosto
2. Identifica la incertidumbre como consecuencia de la variabilidad y a través de la consulta de datos o simulaciones, considera la frecuencia con la que un evento puede ocurrir con la finalidad de tener más información sobre la probabilidad de que dicho evento suceda	5	2 al 6 de septiembre
3. Identifica la equiprobabilidad como una hipótesis que, en caso de que se pueda asumir, facilita el estudio de la probabilidad y observa que cuando se incrementa el número de repeticiones de una simulación, la frecuencia del evento estudiado tiende a su probabilidad teórica	5	9 al 13 de septiembre
4. Elige una técnica de conteo (ordenaciones con repetición, ordenaciones, permutaciones, combinaciones) para calcular el número total de casos posibles y casos favorables para eventos simples con la finalidad de hallar su probabilidad y con ello generar una mayor conciencia en la toma de decisiones.	5	17 al 24 de septiembre
5. Observa cómo la probabilidad de un evento puede actualizarse cuando se obtiene más información al respecto y considera eventos excluyentes e independientes para emplearlos en la determinación de probabilidades condicionales.	5	25 de septiembre al 2 de octubre
6. Selecciona una problemática o situación de interés, con la finalidad de recolectar información y datos de fuentes confiables e identifica las variables relevantes para su estudio.	5	3 al 9 de octubre
7. Analiza datos categóricos y cuantitativos de alguna problemática o situación de interés para el estudiantado, a través de algunas de sus representaciones gráficas más sencillas como las gráficas de barras (variables cualitativas) o gráficos de puntos e histogramas (variables cuantitativas).	5	10 al 16 de octubre
8. Analiza cómo se relacionan entre sí dos o más variables categóricas a través del estudio de alguna problemática o fenómeno de interés para el estudiantado, con la finalidad de identificar si dichas variables son independientes.	5	17 al 25 de octubre

**“2024. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”**

9. Analiza dos o más variables cuantitativas a través del estudio de alguna problemática o fenómenos de interés para el estudiantado, con la finalidad de identificar si existe correlación entre dichas variables.	5	28 de octubre al 5 de noviembre
10. Cuestiona afirmaciones estadísticas y gráficas, considerando valores atípicos (en el caso de variables cuantitativas) y la posibilidad de que existan factores o variables de confusión	5	6 al 12 de noviembre
11. Identifica, ante la imposibilidad de estudiar la totalidad de una población, la opción de extraer información de ésta a través del empleo de técnicas de muestreo, en particular, valora la importancia de la aleatoriedad al momento de tomar una muestra.	5	13 al 22 de noviembre
12. Valora las ventajas y limitaciones de los estudios observacionales y los compara con el diseño de experimentos, a través de la revisión de algunos ejemplos tomados de diversas fuentes.	5	25 al 29 de noviembre
13. Describe un fenómeno, problemática o situación de interés para el estudiantado utilizando las medidas de tendencia central (media, mediana y moda) y de dispersión (desviación estándar, varianza, rango intercuartil, etc.) adecuadas al contexto y valora que tipo de conclusiones puede extraer a partir de dicha información.	5	2 al 6 de diciembre
14. Explica un evento aleatorio cuyo comportamiento puede describirse a través del estudio de la distribución normal y calcula la probabilidad de que dicho evento suceda.	5	9 al 12 de diciembre
15. Valora la posibilidad de hacer inferencias a partir de la revisión de algunas propiedades de la distribución normal y del sentido de la estadística inferencial con la finalidad de modelar y entender algunos fenómenos	5	13 al 17 de diciembre



“2024. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”

## Criterios de acreditación de la UAC y ponderación

CRITERIOS	PONDERACIÓN
Asistencia y conducta	10%
Participación, tareas, simulaciones, solución de problemas matemáticos	60%
Examen	30%

Elaboró	Revisó	Validó	Sello de la institución.
DOCENTE DANIEL CRUZ MEDEROS	Presidente de academia	SUBDIRECTOR ADRIÁN ANDRADE ALMANZA	

“2024. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”

## PLAN CLASE POR PROGRESIÓN

### Momento 1. Identificar las progresiones.

#### 1. APRENDIZAJES DE TRAYECTORIA, METAS, CATEGORIAS Y SUBCATEGORIAS

APRENDIZAJE DE TRAYECTORIA.	PROGRESIÓN	META	CATEGORIA Y SUBCATEGORIA
Valora la aplicación de procedimientos automáticos y algorítmicos, así como la interpretación de sus resultados, para anticipar, encontrar y validar soluciones a problemas matemáticos, de áreas del conocimiento y de su vida personal	1.- Discute la importancia de la toma razonada de decisiones, tanto a nivel personal como colectivo, utilizando ejemplos reales o ficticios y de problemáticas complejas que sean significativas para valorar la recolección de datos, su organización y la aleatoriedad.	<b>M1</b> Observa y obtiene información de una situación o fenómeno para establecer estrategias o formas de visualización que ayuden a entenderlo.	<b>C2</b> Procesos de intuición y razonamiento  <b>S1</b> Capacidad para observar y conjeturar.
	2.- Identifica la incertidumbre como consecuencia de la variabilidad y a través de simulaciones considera la frecuencia con la que un evento aleatorio puede ocurrir con la finalidad de tener más información sobre la probabilidad de que dicho evento suceda.	<b>M1</b> Observa y obtiene información de una situación o fenómeno para establecer estrategias o formas de visualización que ayuden a entenderlo.  <b>M2</b> Desarrolla la percepción y la intuición para generar conjeturas ante situaciones que requieren explicación o interpretación.	<b>C2</b> Procesos de intuición y razonamiento.  <b>S1</b> Capacidad para observar y conjeturar.  <b>S2</b> Pensamiento intuitivo.
	3.- Identifica la equiprobabilidad como una hipótesis que, en caso de que se pueda asumir, facilita el estudio de la probabilidad y observa	<b>M1</b> Ejecuta cálculos y algoritmos para resolver problemas matemáticos, de las ciencias y de su entorno.	<b>C1</b> Procedural. <b>C3</b> Solución de problemas y modelación.

“2024. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”

	<p>que cuando se incrementa el número de repeticiones de una simulación, la frecuencia del evento estudiado tiende a su probabilidad teórica.</p>	<p><b>M1</b> Selecciona un modelo matemático por la pertinencia de sus variables y relaciones para explicar una situación, fenómeno o resolver un problema tanto teórico como de su contexto.</p> <p><b>M1</b> Describe situaciones o fenómenos empleando rigurosamente el lenguaje matemático y el lenguaje natural.</p>	<p><b>C4</b> Interacción y lenguaje matemático.</p> <p><b>S1</b> Registro escrito, simbólico, algebraico e iconográfico.</p> <p><b>S2</b> Negociación de significados.</p> <p><b>S3</b> Ambiente matemático de comunicación.</p>
	<p>4.- Elige una técnica de conteo (combinaciones, ordenaciones con repetición, ordenaciones sin repetición, etc.) para calcular el número total de casos posibles y casos favorables para eventos simples con la finalidad de hallar su probabilidad y con ello generar una mayor conciencia en la toma de decisiones.</p>	<p><b>M2</b> Analiza los resultados obtenidos al aplicar procedimientos algorítmicos propios del Pensamiento Matemático en la resolución de problemáticas teóricas y de su contexto.</p> <p><b>M3</b> Comprueba los procedimientos usados en la resolución de problemas utilizando diversos métodos, empleando recursos tecnológicos o la interacción con sus pares.</p> <p><b>M3</b> Aplica procedimientos, técnicas y lenguaje matemático para la solución de problemas propios del Pensamiento Matemático, de Áreas de Conocimiento, Recursos Sociocognitivos, Recursos Socioemocionales y de su entorno.</p>	<p><b>C3</b> Solución de problemas y modelación.</p> <p><b>S1</b> Uso de modelos.</p>
	<p>5.- Observa cómo la probabilidad de un evento puede actualizarse cuando se obtiene más información al respecto y considera eventos excluyentes e independientes para</p>	<p><b>M4</b> Argumenta a favor o en contra de afirmaciones acerca de situaciones, fenómenos o problemas propios de la matemática, de las ciencias o de su contexto</p>	<p><b>C2</b> Procesos de intuición y razonamiento.</p> <p><b>S1</b> Capacidad para observar y conjeturar.</p>

“2024. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”

	<p>emplearlos en la determinación de probabilidades condicionales.</p>		<p><b>S2</b> Pensamiento intuitivo. <b>S3</b> Pensamiento formal.</p>
	<p>6.- Selecciona una problemática o situación de interés, con la finalidad de recolectar información y datos de fuentes confiables e identifica las variables relevantes para su estudio.</p>	<p><b>M1</b> Ejecuta cálculos y algoritmos para resolver problemas matemáticos, de las ciencias y de su entorno. <b>M1</b> Observa y obtiene información de una situación o fenómeno para establecer estrategias o formas de visualización que ayuden a entenderlo. <b>M2</b> Socializa con sus pares sus conjeturas, descubrimientos o procesos en la solución de un problema tanto teórico como de su entorno.</p>	<p><b>S4</b> Manejo de datos e incertidumbre <b>S1</b> Capacidad para observar y conjeturar. <b>S2</b> Pensamiento intuitivo. <b>S3</b> Ambiente matemático de comunicación.</p>

**TRANSVERSALIDAD CON OTRAS ÁREAS**

**Lenguaje y comunicación:** Leerá textos estadísticos y probabilísticos y recuperará elementos esenciales de las tradiciones mexicanas como lo son las leyendas, cuentos y calaveritas en el diseño de un proyecto transversal “Café Literario”.

**Cultura digital:** Elaborará infografías utilizando citas en formato APA y gráficos de datos.

**Otras:** PAEAR Y PAEC

“2024. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”

## 2. DISEÑO DE ACTIVIDADES

Progresiones	1-6	Aprendizajes esperados	Que el alumno desarrolle el pensamiento estadístico y probabilístico basado en las simulaciones de eventos aleatorios utilizando el pensamiento inductivo y deductivo.		
Contenidos y metas, categorías y subcategorías.	Secuencia Didáctica				
	Actividades de apertura	Fecha	Materiales	Indicadores	
<p>La importancia de tomar decisiones (P1M1C1S1)</p> <p>Recolección de datos (P2M1M2C1S1S2)</p> <p>Muestreo estadístico (P3M1C1C2C3C4S1S2)</p> <p>Variables estadísticas (P5M4C2S1S2S3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación diagnóstica página 20 del cuaderno de ejercicios para tomar buenas decisiones. (Estilos de aprendizaje).</li> <li>Evaluación diagnóstica sobre conocimientos generales y habilidades aritméticas.</li> <li>Ejercicios algebraicos, método inductivo y deductivo</li> <li>Lecturas de la importancia de la toma de decisiones (programadas y no programadas). Anexo 1</li> <li>Investigación acerca de la metodología en la toma de decisiones.</li> <li>Investigar el método FODA en la toma de decisiones</li> <li>Actividad del libro “Pensamiento Matemático I” de la página 18-20, la mente-Chango.</li> </ul>	<p>19 de agosto al 2 de octubre</p>		<p>Adapta procesos de razonamiento matemático relacionando información y conclusiones de problemas.</p> <p>Modela y propone soluciones a problemas</p>	

**“2024. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”**

<p>Gráficos estadísticos. (P6M1C1S1S2S3S4)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividad “caja misteriosa” página 20 del libro “Pensamiento Matemático I”</li> <li>• Actividades de análisis de datos P20-21</li> </ul>			<p>Explica posibles soluciones a problemas y descripción a situaciones de contexto que emplean el lenguaje matemático.</p>
<p><b>Actividades de desarrollo</b></p>				
<p>Dinámica para conocer habilidades matemáticas aritméticas y algebraicas</p> <p>Clase de números naturales, números enteros, racionales e irracionales.</p> <p>Lenguaje matemático y despeje de variables</p> <p>Método inductivo y deductivo aplicado a solución de casos (importancia en la toma de decisiones).</p> <p>Recolección de datos, manejo de datos, cálculo de frecuencias y obtención de variables estadísticas.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Frecuencia</li> <li>II. Media</li> <li>III. Mediana</li> <li>IV. Moda</li> <li>V. Desviación estándar</li> <li>VI. Varianza</li> </ol>		<p><b>19 de agosto al 2 de octubre</b></p>	<p>Actividades de basta matemático</p> <p>Actividades de serpiente matemáticas y cuadros mágicos</p> <p>Investigaciones</p> <p>Actividades de obtención y manejo de datos</p>	
<p><b>Actividades de cierre</b></p>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión final de productos elaborados</li> <li>• Retroalimentación</li> </ul>	<p><b>19 de agosto al 2 de octubre</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos elaborados</li> </ul>	

“2024. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”

### 3. EVALUACIÓN

NO ACTIVIDAD	RECURSOS MATERIALES Y DIDÁCTICOS.	PRODUCTO DE APRENDIZAJE	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN /PONDERACIÓN	TIPO DE EVALUACIÓN/AGENTE DE EVALUACIÓN	HORAS
1	Actividades de clases	Infografías, tareas, exposiciones, solución de ejercicios, participaciones y proyectos.	Lista de cotejo: 60%	Auto y coevaluación	8 hrs.
2	Examen: proyector, hoja de respuestas	Evaluación numérica.	Batería pedagógica. 30%	Heteroevaluación	16 hrs.
3	Asistencia y conducta	Evaluación numérica en función de conducta y asistencia	Lista de asistencia y cotejo 10%		

“2024. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	FUENTES DE INTERNET	RECURSOS TECNOLOGICOS
Espinoza, R. (2023). Pensamiento Matemático I. Editorial Delta. 192 Pp.		<a href="https://www.geogebra.org/?lang=es">https://www.geogebra.org/?lang=es</a>

**OBSERVACIONES**

---



---



---



---



---




---



---

NEZAHUALCOYOTL ESTADO DE MÉXICO A 12 DE AGOSTO DE 2024

Elaboró	Vo.Bo.	Vo.Bo.
 DANIEL CRUZ MEDEROS <b>DOCENTE</b>	ADRIAN ANDRADE ALMANZA <b>SUBDIRECTOR</b>	FRANCISCO JAVIER PEREZ BENITEZ <b>DIRECTOR</b>



“2024. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”

## ANEXOS

### CASO PRACTICO TOMA DE DECISIONES

Guillermo Barrios trabaja como encargado de la Tlapalería “La Mejor Decisión” que surte su mercancía al menudeo y mayoreo. Desde que lo contrataron como empelado, hace 12 años, Guillermo supo ganarse la confianza de María Elena Espinosa, la dueña, gracias a su responsabilidad por lo que poco a poco fue ascendiendo hasta ser ahora el responsable del buen funcionamiento del negocio. María Elena confía en su buen juicio y le permite tomar algunas decisiones. Por ejemplo, aunque la Tlapalería siempre había ofrecido a los mayoristas un 5% de descuento sobre el precio de lista, Guillermo sugirió implementar un programa de lealtad ofreciendo un descuento especial del 15% si han realizado al menos 10 pedidos en el transcurso de un año. María Elena estuvo de acuerdo con el programa por lo que lo promocionaron con un cartel colocado cerca de la caja registradora.

Una mañana acudió Edgar Loría quien realizó un gran pedido de mercancía cuya factura totalizaba \$22,500.00; y la señorita encargada de la caja, le cobró \$21,375 ya descontando el 5% correspondiente. Sin embargo, Edgar le dijo que no estaba de acuerdo, que según el cartel que estaba colocado debía descontarle un 15%. La cajera intentó hacerle entender que ese descuento era sólo para clientes del programa de lealtad y que se le aplicaría si realizaba un mínimo de 10 pedidos durante un año, pero Edgar empezó a vociferar que eso era injusto y que exigía hablar con el encargado.

Guillermo escuchó los gritos hasta la trastienda donde se encontraba checando un pedido que acababa de recibir, por lo que se dirigió a la caja para saber qué sucedía. Edgar le exigió que le respetara el descuento que estaba publicado o cancelaría el pedido y se quejaría ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

**“2024. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”**

**Resolución:** En cada uno de los pasos que a continuación se presenta, elige la opción correcta.

**1.- Identificación y analizar el Problema.**

Después de leer y analizar el caso de la Tlapalería, identifica cuál es el problema.

A.- ¿Se debe otorgar el descuento adicional a este cliente, aun cuando la política indica que debe tener un año como cliente y haber al menos realizado 10 pedidos?

Correcto

B.- ¿Se debe aceptar que el cliente levante una queja ante la Procuraduría Federal del Consumidor ya que no tiene fundamento en lo que pretende?

Incorrecto

C.- ¿Se debería crear un programa de descuentos dependiendo de la cantidad que compre el cliente?

Incorrecto

D.- ¿Se debe revisar si es justo, claro y funcional el programa de lealtad para los clientes considerando las políticas que especifica?

Incorrecto

**Crterios de decisión**

**2.- Identificar criterios de decisión y ponderarlos.**

Considerando los siguientes criterios de decisión, otorga una ponderación de 1 a 4, otorgando el mayor valor al que consideres el mejor criterio de decisión.

“2024. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”

Criterio	Ponderación
a) No vender y crear mala imagen	<input type="text" value="1"/>
b) Vender y perjudicar las políticas de la empresa	<input type="text" value="3"/>
c) Vender y beneficiar a la empresa	<input type="text" value="4"/>
d) No vender y cuidar la imagen	<input type="text" value="2"/>

**3.- Definir prioridad para atender el problema.**

Considerando los criterios de decisión presentados, define cual es la prioridad para atender el problema.

- a) No vender, cuidando la imagen del negocio.
- b) La prioridad para atender el problema es vender y beneficiar a la empresa.
- c) La prioridad es vender sin importar si se beneficia o no a la empresa.
- d) No vender, sin importar la imagen que se dé.

Correcto.

La mejor opción es vender y beneficiar a la empresa.

**4.- Generar alternativas de solución.**

Podemos considerar las siguientes opciones:

- a) Otorgar el descuento pasando por encima de la política y sin consultarlo con María Elena.
- b) Seguir al pie de la letra la política y no otorgar el descuento especial, aunque se perdiera el pedido y el potencial cliente.

“2024. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”

- c) Negociar con María Elena para que autorice el descuento por tratarse de una cantidad considerable.
- d) Platicar con el cliente sobre el programa de lealtad y persuadirlo para que acepte el descuento ordinario de mayorista.

## Alternativas de solución

### 5.- Evaluar las alternativas de solución.

De acuerdo a las alternativas de solución que se presentan en el punto anterior, evalúa cada una de ellas, otorgando una ponderación de acuerdo al punto 2, la cual te servirá para elegir la mejor opción posible.

Alternativas	Ponderación
a)	Se le daría gusto al cliente, no se perdería el pedido. Se estaría infringiendo la política de la empresa, mal ejemplo para los subordinados. <input type="text" value="3"/>
b)	Se estaría respetando la política de la empresa, buen ejemplo para los subordinados. Se perdería el pedido, además de generar inconformidad al cliente y riesgo que busque a la competencia. <input type="text" value="2"/>
c)	Se estaría reteniendo al cliente y realizando la venta, además de generarle satisfacción. Cabría la posibilidad que cada vez que el cliente compre en grandes cantidades exija un descuento mayor al que se le puede otorgar. <input type="text" value="3"/>
d)	Se le estaría otorgando el descuento que establece la política, aplicada también para los demás clientes. Beneficio para la empresa y satisfacción del cliente. <input type="text" value="4"/>

Su puntuación es 3/4.

“2024 Año del Setentaésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”

6.- Elegir la mejor opción.

Después de haber realizado la ponderación de las alternativas de decisión, elige cuál consideras la decisión correcta.

- A
- B
- C
- D

La opción **D** es la mejor opción porque se le otorga el descuento correspondiente al cliente de acuerdo a la política, de esta forma no se tiene que saltar la política, ni tampoco se pierde un pedido y cliente importante.

### **7.- Aplicación de la decisión y Evaluación de resultados.**

El último paso es aplicar la decisión tomada y evaluar los resultados.

#### **Reflexión final.**

- ¿Qué aprendí?
- ¿Cómo puedo aplicar lo que aprendí en mi vida personal?
- ¿Cómo puede aplicar lo que aprendí en mi vida profesional?

“2024. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”

## ANEXO 2

### CASO PRÁCTICO PARA APLICAR EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES

El ingeniero Alfredo Pérez ha dirigido la empresa “productos alimenticios, S.A.” desde su fundación en 1990. La empresa se dedica a la fabricación de pastas, galletas, harinas y aceite comestible, y se inició con un capital de 3 millones de pesos, el cual actualmente asciende a 78 millones. Las ventas del último año fueron de 19 millones de pesos y la utilidad de 5 millones. La fábrica inicio con 26 obreros y 6 empleados que hacían labores administrativas y de ventas y en la actualidad cuenta con 122 obreros y 24 empleados.

Al inicio de sus operaciones la empresa estaba organizada de la siguiente manera: Gerente general: Ing. Alfredo Pérez, Contador: C.P. Jaime Herrera, Gerente de planta: Ing. Arturo Sandoval, Jefe de Ventas: Sr. Rodrigo Castro.

Desde el principio al Ingeniero Pérez le gustaba tomar decisiones en todas las áreas y supervisar directamente el buen funcionamiento de la fábrica. Durante los primeros 14 años la empresa fabricaba productos de buena calidad a bajos costos, lo que le permitía obtener una buena posición en el mercado, magníficas utilidades, crecimiento continuo.

En la actualidad las personas mencionadas continúan en sus funciones y por su puesto se ha incrementado sus sueldos, pero también sus responsabilidades. Desde hace tiempo fue necesario contratar a 2 empleados más que se hicieran cargo de otras funciones como son: Gerente de capital humano; Lic. Luis Prieto y Jefa de créditos y cobranzas; Lic. Margarita Mejía.

Últimamente la empresa no ha funcionado bien, han descendido las ventas existen gran número de rechazos, continua rotación de personal y pérdidas de materiales. El ingeniero Pérez se encuentra sumamente preocupado por lo que le ha contratado a usted para que le asesore y le ayude a mejorar la situación de la empresa. De acuerdo a las entrevistas realizadas con los gerentes usted obtuvo la siguiente información:

- a) El gerente de ventas opina que estas han disminuido debido a la mala calidad de los productos, los altos costos, retraso en las entregas y precios altos.
- b) El gerente de capital humano opina que los altos índices de rotación se originan en los bajos sueldos jornadas excesivas y controles exagerados que impone el Ing. Pérez.
- c) El contador se queja de que tiene demasiado trabajo, mientras los demás gerentes se la pasan muy bien.

**“2024. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”**

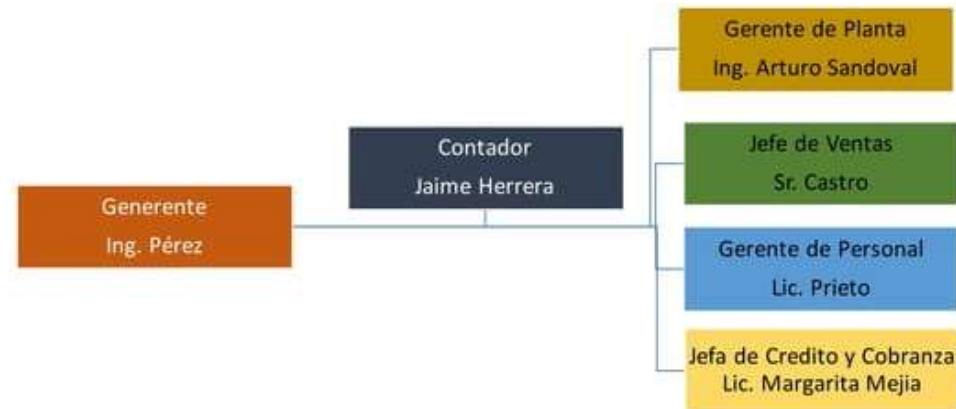
- d) Todos los gerentes opinan que existe retraso en la toma de decisiones y falta de autonomía, ya que todas las decisiones se deben consultar con el Ing. Pérez y o el contador Herrera.
- e) El ingeniero Sandoval informa que en su ausencia los obreros y supervisores descuidan la producción además de que existen pérdidas de las herramientas que muchas veces los supervisores no lo obedecen argumentando que el contador Herrera les giro instrucciones contrarias. Por estas situaciones el ingeniero Sandoval está apunto de renunciar.
- f) El licenciado Prieto cree que la situación de la empresa se debe a que el personal es mañoso y flojo y que los gerentes no afrontan las situaciones que les competen, lo que originan que el tenga que tratar con los obreros y administrativos para resolver los asuntos. En base a lo anterior. Desarrolla en estricto orden lógico cada uno de los pasos para la toma de decisiones.

Dese cuenta que no se plantean alternativas de solución ya que será usted el que después definido y analizado la problemática señalada, las formule, para que posteriormente continúe el proceso hasta concluirlo. Recuerde que usted fue contratado para ello y aconsejar al Ingeniero Pérez.

**Realizar las siguientes actividades para la TOMA DE DECISIONES del caso de estudio propuesto.**

1. Realizar un organigrama
2. Definir el problema.
3. Analizar el problema.
4. Evaluar las alternativas.
5. Elegir entre las alternativas
6. Aplicar la decisión

“2024. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”



## 2. Definición del Problema

Los problemas detectados en la empresa son los siguientes:

- Falta de autonomía en la toma de decisiones.
- El personal está a falta de motivación.
- Los encargados lideran a base de poder.
- Falta de autoridad.

## 3. Análisis del Problema

Tras analizar las informaciones de la empresa he sacado conclusión de que la empresa está atravesando una serie de problemas que dificultan su crecimiento e innovación.

Se puede decir lo siguiente:

- Rotación de personal en cifras muy altas
- Ventas bajas
- Altos costos
- Baja productividad
- Perdida de materiales
- Rechazo

Todos estos elementos son factores que están carcomiendo a la empresa, lo cual me insta actuar y tomar decisiones para el pronto rescate de la compañía.

Según los resultados que obtuve en la entrevista a los diferentes gerentes pude notar que los problemas presentes se deben a la carencia de capacidad en la toma de decisiones sin depender de otros. Incluyendo la falta de control del personal y en la producción. Estos



## “2024. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”

problemas surgen por la intervención del gerente general en las funciones de los demás encargados de departamentos y operaciones, lo que hace que no funcionen de manera correcta afectando el precio y la calidad de los productos porque el Sr. Castro no puede tomar decisiones para elaborar técnicas que ayuden a mejorar la calidad y reducir el costo de los productos. Las decisiones que se quieren tomar en la empresa tienen que ser aprobadas por el Ing. Pérez y el Sr. Herrera.

Otra causa del mal funcionamiento es el asunto de las rotaciones del personal, si se mantienen rotando a las personas no se puede lograr un buen producto por que las personas no pueden desarrollarse de manera efectiva para hacer algo de calidad. A la vez según las rotaciones esto hace que se eleven los gastos por parte de las capacitaciones del personal. Entonces si se elevan los gastos, elevan el precio del producto para lograr obtener ganancias.

### **Más factores:**

- Quejas de parte de Herrera “Contador” que tiene mucho trabajo y los demás no.
- El Lic. Prieto dice que el personal es mañoso.

Estas cuestiones causan que el personal se sienta desmotivado y nadie cumple con su función correspondida. En las empresas se trabaja en equipo y el personal de la compañía está trabajando de manera sola (Cada quien hala para su lado).

### **4. Evaluación de las alternativas:**

- Establecer políticas dentro de la compañía para los empleados.
- Premiar el esfuerzo realizado. Para motivar el desempeño en el trabajo.
- Contratar personal que sean productivos.
- Crear pequeños comités en cada departamento para que tengan comunicación y puedan crear ideas y tomar decisiones en sus actividades.

#### **• Alternativa propuesta:**

Crear comités en cada departamento y lograr que se comuniquen los departamentos, para que todos aporten ideas y puedan como equipo tomar decisiones en sus actividades.

### **Aplicación de la decisión:**

Es de muy alta prioridad lograr que todos los departamentos tengan comunicación, que interactúen, pero cada quien, ejerciendo su responsabilidad en el trabajo, cada departamento realice sus funciones que le corresponda dentro de la compañía y dejar que los demás también realicen las de ellos sin intervenir mutuamente. Crearemos en cada departamento pequeños grupos que generen ideas, puedan tomar las mejores ideas y aplicarlas para el desarrollo de la compañía. Así se logra trabajar en equipo todos dando lo mejor que tienen, trabajando por un producto de calidad a la vez generando ganancias para la compañía. Todos deben creer en el trabajo de cada individuo de forma independiente con respecto a las funciones que les corresponden dentro de la compañía.