

Universidad Autónoma de Coahuila

TÓPICOS DE ACTUALIZACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN



Introducción a la Materia

PRESENTACIÓN DE LA MATERIA

La materia de Tópicos de Actualización en Administración forma parte del plan de estudios de la Licenciatura en Administración de Empresas impartido a distancia por la Universidad Autónoma de Coahuila, a través de la Coordinación General de Educación a Distancia, dirigido a personas que, por razones geográficas, laborales y de otra índole no tienen acceso a las modalidades educativas convencionales.

Al finalizar la materia, el alumno habrá adquirido herramientas en las diferentes divisiones del área administrativa y podrá obtener los conocimientos necesarios para desempeñarse con mayor eficiencia.

OBJETIVO DE LA MATERIA

Conocer las distintas áreas en las que se especializa la administración, creando una relación entre ellas para entender que es un proceso en conjunto que requiere de la participación de todas las áreas para lograr los objetivos y metas de una empresa.

CONTENIDO TEMÁTICO

UNIDAD I: Administración Organizacional y Gestión de la Calidad

- Diseño de Plan Estratégico.
- Diseño de Sistemas de Calidad.
- Evaluación de Escenarios con Apoyo de Métodos de Análisis Cuantitativos y Cualitativos.
- Diseño Organizacional.

Introducción a la Materia

- Desarrollo de Liderazgo.
- Establecimiento de Sistemas de Control.
- Promoción de la Innovación Tecnológica.

UNIDAD II: Administración de las Finanzas

- Elaboración de Pronósticos y Presupuestos.
- Evaluación de Proyectos de Inversión.
- Análisis de Estados Financieros.
- Evaluación de la Estructura de Fuentes de Financiamiento, sus Alternativas y Costos.

UNIDAD III: Administración de la Mercadotecnia

- Identificación de las Estructuras del Mercado.
- Administración del Portafolio de Productos.
- Establecimiento de Estrategias de Precios.
- Desarrollo de Estrategias de Publicidad y Promoción.
- Diseño de Programas de Ventas.
- Diseño de Canales de Distribución Acorde al Mercado de la Organización.
- Creación de Planes de Atención y Servicio al Cliente.
- Definición de la Imagen Corporativa.

Introducción a la Materia

UNIDAD IV: Administración de los Recursos Humanos

- Planeación del Personal en la Organización.
- Desarrollo del Programa de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal.
- Desarrollo de Sistemas de Evaluación del Desempeño en la Organización.
- Administración del Proceso de Capacitación y Desarrollo del Personal en la Organización.
- Administración de Relaciones Laborales.
- Promoción del Clima Organizacional Favorable.

EVALUACIÓN GENERAL

Para reportar tu *calificación* final obtenida de la suma de porcentajes de unidad deberás haber cumplido de forma obligatoria con la realización o entrega de lo siguiente:

- Desarrollo de las lecciones.
- Responder a todos los cuestionarios de evaluación por unidad.
- Realizar y entregar dentro del tiempo establecido el Proyecto Final.
- Responder a la Evaluación Final.

La falta de cualquiera de estos requerimientos causará la no acreditación del curso.

Introducción a la Materia

En caso de no acreditar el curso en periodo ordinario con una calificación igual o mayor a 70 tendrás que presentar una evaluación extraordinaria que integra un examen de conocimiento con un valor del 40% y un proyecto con valor de 60% dando como total la calificación final del curso; en caso de no obtener una calificación aprobatoria tendrás que inscribirte de nuevo al curso. En tal caso, tendrás que recusar la materia y de no aprobar deberás solicitar a la dependencia responsable del programa un *examen de 5ª oportunidad*.

NP (No Presentó)

- Si no cumples con la entrega de al menos con el 50% de las Actividades y Ejercicios en Plataforma, se reportará como calificación NP. (sin derecho a evaluación extraordinaria).

RECUERDA QUE LA CALIFICACIÓN MÍNIMA APROBATORIA ES 70

EVALUACIÓN	PUNTOS
UNIDAD 1	20 puntos
UNIDAD 2	20 puntos
UNIDAD 3	20 puntos
UNIDAD 4	20 puntos
PROYECTO FINAL	10 puntos
EVALUACIÓN DEL CONOCIMIENTO	10 puntos
TOTAL	100 PUNTOS

Introducción a la Materia

DINÁMICA DE TRABAJO

Cada unidad consta de los siguientes elementos:

- Contenido Temático: presentación y análisis de conceptos, fundamentos teóricos, implicaciones y aplicaciones del tema al que se refiere la unidad correspondiente.
- Controles de Lectura: cuestionamientos específicos acerca de las lecturas realizadas bajo un sistema de opción múltiple y/o Falso y Verdadero, los cuales permitirán comprobar que has revisado y leído cada una de las lecturas que te han sido asignadas. Recuerda que pueden tener valor en tu evaluación.
- Actividades: aplicación de los conocimientos teóricos adquiridos las cuales son evaluables bajo listas de cotejo específicas y adquieren una ponderación en la evaluación.
- Ejercicios: prácticas que ayudan a reforzar el conocimiento para un mejor resultado en las evaluaciones. Aún y cuando no tienen un porcentaje de evaluación dentro de la unidad es **INDISPENSABLE** que aquellos que se indiquen en el portafolio de Actividades y Ejercicios sean integrados de acuerdo con la retroalimentación brindada por el facilitador.
- Foros: charlas empleadas para intercambiar ideas y opiniones sobre temas referentes a la materia, necesarios para evaluar la comprensión de los temas.
- Envío de tareas: las actividades y ejercicios al ser terminadas deberán ser enviadas por medio del apartado de tareas en la plataforma virtual.
- Evaluación por unidad: consta de una serie de reactivos que se evalúan para comprobar el conocimiento adquirido dentro de la unidad.
- Las actividades y ejercicios que se presentan dentro del portafolio de actividades deben estar corregidas de acuerdo con la retroalimentación brindada por el facilitador.
- Antes de terminar tu materia deberás responder una evaluación final que comprende los contenidos de toda la materia.

Introducción a la Materia

Nota: Recuerda que antes de comenzar tu materia debes leer la lección de introducción a la materia, en la cual podrás conocer los siguientes elementos que lo componen y bajo los cuáles serás evaluado:

- Presentación
- Bienvenida
- Introducción
- Objetivo general
- Temas y subtemas
- Lineamientos generales de evaluación
- Evaluación general del curso en puntos
- Portafolio de actividades y ejercicios
- Proyecto final
- Referencias recomendadas
- Forma de trabajo
- Referencias utilizadas

PROYECTO FINAL

Como parte de la evaluación para aprobar la materia en curso, es necesario entregar un proyecto final. A continuación, se presentan las especificaciones.

Se eligió en particular el tema de “Creación de Planes de Atención y Servicio al Cliente” por ser de gran importancia para las compañías.

Lee con atención el caso y posteriormente realiza el proyecto que se te pide:

Introducción a la Materia

CASO: MALA CALIDAD EN EL PRODUCTO

Supón que eres el administrador de una empresa que se dedica a la producción y venta de jeans.

Recientemente has detectado que una cantidad de clientes han acudido a solicitar cambios de sus productos por defectos en su fabricación y mala calidad ya que se rompen con facilidad o tienen defectos en sus costuras. Por tal motivo, los clientes están molestos y mencionan que tienen la intención de comprar el producto en otro establecimiento debido a la calidad del producto. ¿Qué medidas son necesarias tomar en este caso y que implican para la empresa?

1. Realiza un plan de atención y servicio al cliente definiendo cada una de las 4 etapas para solucionar este problema.
2. Deberás elaborar e incluir las encuestas necesarias para desarrollar el plan.
3. Menciona qué implicaciones tendrá el plan para la empresa.
4. Menciona los beneficios que se obtendrían al atender eficientemente este caso.
5. Menciona las desventajas de no dar una correcta atención al caso.
6. ¿Qué conclusiones determinas sobre este caso?

El proyecto debe contener:

- Portada: datos generales del estudiante y nombre del proyecto.
- Desarrollo del plan de atención y servicio al cliente de manera ordenada y con todos los elementos requeridos.
- Conclusiones.

Para la realización del proyecto se deberá usar letra Arial 12, títulos en negritas y a interlineado de 1.5.

Introducción a la Materia

Lista de cotejo

Elemento
Realiza el plan de atención y servicio al cliente.
Incluye todos los datos que se especifican, identificando cada uno de ellos.
El proyecto está presentado en forma ordenada.
El proyecto fue realizado en un documento de Word con letra Arial 12, títulos en negritas y con interlineado de 1.5.
Total = 10 Puntos

BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA

- Administración, gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo, Münch Lourdes, Editorial Pearson Education de México.
- Fundamentos de administración, teoría general y proceso administrativo, Amaru Antonio Cesar, Editorial Pearson Education de México.

REFERENCIAS

Páginas Web

Alba, N. (2016) *Estructura de mercados*. Recuperado de <https://prezi.com/iy053yuvufp6/estructura-de-mercados/>

Introducción a la Materia

Alvarado, M. (s.f) *Sistema de gestión de calidad*. Recuperado de https://www.academia.edu/36192957/SISTEMA_GESTION_DE_CALIDAD

Amador, A. (2016) *Administración de recursos humanos, su proceso organizacional*. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/13425/1/Alfonso%20Amador%20Sotomayor%20%20Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos%20-%20Su%20proceso%20organizacional%202016.pdf>

Armijo, M. (2009) *Manual de planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el sector público*. Recuperado de https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/38453/manual_planificacio_n_estrategica.pdf

Caldera, R. (2019) *Pasos del proceso de planeación de recursos humanos*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006c/219/1k...htm>

Colomer, J. (2012) Desarrollo de competencias directivas. Liderazgo. Recuperado de <https://www.pdfdrive.com/desarrollo-de-competencias-directivas-liderazgo-e60812297.html>

Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia de la UNAM (2017) Evaluación financiera del proyecto de inversión. De CUAED UNAM. Recuperado el 14 de junio de 2019. Sitio web: https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/923/mod_resource/content/1/contenido/index.html

Chiavenato, I. (2007) *Administración de recursos humanos, el capital humano en las organizaciones*. Recuperado de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>

De la Torre, Hernández y Velaz. (2008) *Guía práctica La gestión de la Innovación en 8 pasos*. Recuperado de

Introducción a la Materia

http://www.fundacionede.org/gestioninfo/docs/contenidos/_8pasosinnovacion_.pdf

Fischer, L. Espejo, J. (2011) *Mercadotecnia*. Recuperado de https://www.academia.edu/20313972/MERCADOTECNIA_DE_LAURA_FISCHE_R

Flota, D. (2010) *Pronósticos y Presupuestos*. Recuperado de <https://mediaandmeetingsolutions.files.wordpress.com/2010/06/pronosticos-y-presupuestos-dario-flota11.pdf>

Forbes México. (2018) *¿De qué depende un buen clima organizacional?* Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/de-que-depende-un-buen-clima-organizacional/>

García, J. (2011) *El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones*. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2011b/jmgl.pdf>

Gitman, L. Zutter, C. (2012) *Principios de administración financiera*. Recuperado de https://www.academia.edu/28949029/LIBRO_Principios_de_Administracion_Financiera_LAWRENCE_J._GITMAN

Guaran, R. (2014) *Proceso de capacitación de personal*. Recuperado a partir de <https://prezi.com/c3q6ejukn39d/proceso-de-capacitacion-de-personal/>

Hair, Anderson, Mehta y Babin. (2010) *Administración de ventas relaciones y sociedades con el cliente*. Recuperado de https://www.academia.edu/12157951/Administraci%C3%B3n_de_ventas_1ed_-_Hair_Anderson_Mehta_y_Babin

Horngren, Sundem y Stratton. (2006) *Contabilidad Administrativa*. Prentice Hall. Recuperado de <http://fullseguridad.net/wp-content/uploads/2016/12/Contabilidad-administrativa-13ed-Horngren.pdf>

Introducción a la Materia

Jiménez J.P. (2018) *DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA MEDIJIMAR LTDA DE BOGOTÁ*. Recuperado de <https://www.pdfdrive.com/dise%C3%91o-de-un-sistema-de-gesti%C3%93n-de-calidad-basado-en-la-norma-iso-90012015-e111537182.html>

Jones, G.R. (2008) *Teoría Organizacional Diseño y cambio en las organizaciones*. Recuperado de <https://luisvaldiviesomerino.files.wordpress.com/2016/08/teoria-organizacional-5ta-ed-jones-1.pdf>

Leon, P., Medina, J.E. (2015) *Selección de los métodos para la construcción de los escenarios de futuro**. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v11n1/v11n1a03.pdf>

Liconá, M.A. (2006) *Elementos básicos para crear el plan de imagen corporativa*. Tesis de licenciatura. Recuperado de <http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080/bibliotecadigital/bitstream/handle/231104/606/Elementos%20plan%20de%20imagen%20corporativa.pdf;jsessionid=20FC95C74B381898E0ED960379D0A593?sequence=1>

Maldonado, F. (2014) *Reclutamiento, selección y contratación de personal*. Recuperado de https://es.slideshare.net/faustinomaldonadotijerina/reclutamiento-seleccin-y-contratacin-de-personal-maestro-faustino-maldonado-tijerina-recuperado?qid=999302e6-7ded-43a7-8cac-c9d4b3bada34&v=&b=&from_search=1

Mejía, Agudelo y Osman. (2016) *Planeación por escenarios: un caso de estudio en una empresa de consultoría logística en Colombia*. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S012359231600005X>

Montemayor, J.E. (2013) *Métodos de pronósticos para negocios*. Recuperado de <http://prod77ms.itesm.mx/podcast/EDTM/P196.pdf>

Introducción a la Materia

Mora, F. (2016) *Servicio al cliente*. Recuperado de https://www.academia.edu/30388848/SERVICIO_AL_CLIENTE

Morales, Petriz, Pola, Ramírez, y Trejo (2017) *Proceso de planificación estratégica*. Recuperado de https://www.academia.edu/34829234/PROCESO_DE_PLANEACION ESTRATEGICA_PLANEACION_DE_LA_MERCADOTECNIA_7_C_universidad_autonoma_de_chiapas

Palacios Acero, L.C. (2010). *Dirección estratégica*. ECOE Ediciones. Recuperado el 14 de junio de 2019. Recuperado de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/12/Direcci%C3%B3n-estrat%C3%A9gica-2da-Edici%C3%B3n-1.pdf>

Pérez, L. (2014) *Métodos de evaluación del desempeño*. Recuperado de <https://prezi.com/hccrmb34djfe/metodos-de-evaluacion-del-desempeno/>

Rivadeneira, M. (2014) *La elaboración de presupuestos en empresas manufactureras*. <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1376/presupuesto-ventas.html>

Rivera, Salinas, Sanchez, Sanchez y Tenjhay. (2015) *Administración organizacional (1)*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/AngelRivera47/administracion-organizacional-1>

Robles, C. L. (2012) *FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACION FINANCIERA*. Recuperado de <https://www.pdfdrive.com/administración-financiera-e55993455.html>

Rodríguez, N. (2013) *Canales de distribución y tipos de distribución*. Recuperado de <https://prezi.com/cg0yrzhux1o5/canales-de-distribucion-y-tipos-de-distribucion/>

Introducción a la Materia

Salazar, B. (2017) ¿qué es la administración financiera? Recuperado de <https://www.abcfinanzas.com/administracion-financiera/que-es-administracion-financiera>

Sanchez, B., Álvarez, M. (2005) *Las finanzas del activo no circulante y sus fuentes de financiamiento*. Recuperado de <http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/4/finanzas3.pdf>

Sosa, I. (2017) COMPONENTES DE LA PLANEACION ESTRATEGICA. Recuperado de <https://prezi.com/7ojep3tdub4a/componentes-de-la-planeacion-estrategica/>

Universidad nacional Autónoma de México (s.f.). *Las Relaciones laborales de trabajo y su duración*. Recuperado de http://ecampus.fca.unam.mx/ebook/imprimibles/contaduria/derecho_laboral/unidad%202.pdf

Westreicher G. (2019) Estructura del mercado. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/estructura-del-mercado.html>

Zamudio, A. (s.f.) Gestión estratégica de portafolio de productos. Recuperado de: <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16737/LECT168.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zepeda, N. (2014) *Relaciones Laborales*. Recuperado de <https://prezi.com/s5tpvwulea0h/relaciones-laborales/>

Referencias de Videos

Ana Julia Sanchez (2015) *Selección y contratación de personal*. Recuperado a partir de <https://www.youtube.com/watch?v=GX7q-rVjbpE>

Introducción a la Materia

ANUOR AGUILAR (2015) *¿Qué se entiende por canales directos o indirectos de distribución?* Recuperado a partir de

<https://www.youtube.com/watch?v=TYZbUlwy2yc>

Arturo Estrada (2017) *MODELOS DE DISEÑO ORGANIZACIONAL "Estructura mecanicista y orgánica"*. Recuperado a partir de

<https://www.youtube.com/watch?v=2XKJIOQN540>

BAC Credomatic (2017) *Importancia del talento humano en la organización*. Recuperado a partir de <https://www.youtube.com/watch?v=RbiUC1iDkes>

BigRiverTV la TV de RRHH (2015) *Administración de PERSONAL; EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO SISTEMA de RRHH EXPERTO en RRHH*. Recuperado a partir de <https://www.youtube.com/watch?v=uRzzPo7eiqY>

Canal CEIPA TV (2018) *Estrategias de precio*. Recuperado a partir de <https://www.youtube.com/watch?v=0Et2IzfoQzw>

Capital 21 (2019) *Sindicatos en México*. Recuperado a partir de <https://www.youtube.com/watch?v=adSA0VKiJ8Y>

Erik Poveda Díaz (2016) *Como te recluta Google*. Recuperado a partir de https://www.youtube.com/watch?v=gIHN_ECjehE

Executive Global System (2014) *Imagen corporativa*. Recuperado a partir de <https://www.youtube.com/watch?v=7kEJgzGGdnl>

Fernando Santillanes (2015) *Fujitsu y su sistema de realidad aumentada para capacitación industrial*. Recuperado a partir de <https://www.youtube.com/watch?v=REHz1YiADy4>

Fernando Wilches (2016) *Métodos de análisis financieros*. Recuperado a partir de <https://www.youtube.com/watch?v=xK4WwKpDGjE&t=2s>

Gabriel Leandro (2013) *Evaluación de proyectos de inversión*. Recuperado a partir de <https://www.youtube.com/watch?v=fG2PWu0yLHM>

Introducción a la Materia

IgniusTV Éxito Definitivo Ana Godínez (2017) Planeación Estratégica| Plan Estratégico | Estrategia. Recuperado a partir de <https://www.youtube.com/watch?v=FOXyXuEtjME>

Kathy N (2016) Método de planificación por escenarios. Recuperado a partir de <https://www.youtube.com/watch?v=yyBzZbEINFQ>

LIDERANDO CON LA GENTE (2018) *Concepto y tipos de liderazgo*. Recuperado a partir de <https://www.youtube.com/watch?v=Njs1U3Rh0TA>

Luz Adriana Medina & Innovación México (2016) *Clima laboral – Elementos estratégicos*. By c. Dra. Lucy Medina. Recuperado a partir de <https://www.youtube.com/watch?v=6o-9ufRBF4g>

Maxico México (2019, enero 11) *México, plataforma para el desarrollo tecnológico e innovación industrial*. Recuperado a partir de <https://www.youtube.com/watch?v=VK4Db2leB3k>

Mónica Mendoza (2015) MATRIZ BCG. Recuperado a partir de <https://www.youtube.com/watch?v=S0LwCfoNplc>

Mundo Ejecutivo TV (2017, Septiembre 13) *Financiamiento en México para las PyMES:: Enrique Presburger*. Recuperado a partir de <https://www.youtube.com/watch?v=r9Yegs2O4Z0>

Negocios en tu mundo (2012) *Tips para un buen presupuesto de ventas*. Recuperado a partir de <https://www.youtube.com/watch?v=xJaMnF8MSgk&t=188s>

Negocios en Tu Mundo (2012) *Tips para un buen presupuesto de ventas*. Recuperado a partir de <https://www.youtube.com/watch?v=xJaMnF8MSgk>

Negocios en tu mundo. (2012) *El plan de ventas, clave para el éxito empresarial*. Recuperado a partir de <https://www.youtube.com/watch?v=KfriSkal7Sk>

Introducción a la Materia

Negocios y Emprendimiento. (2018) 5 Ejemplos de marcas que convirtieron a sus clientes en protagonistas. Recuperado a partir de https://www.youtube.com/watch?v=_WeJFUoPJpA

Planificación de la demanda (2017) *Métodos de pronostico cualitativos y cuantitativos*. Recuperado a partir de https://www.youtube.com/watch?v=-1YBcQE_Cwg

QTS Learning (2014) *Planeación de recursos humanos*. Recuperado a partir de https://www.youtube.com/watch?v=yj2H_vBJ_Al

QTS Learning (2017) *Implantación de sistemas de calidad*. Recuperado a partir de <https://www.youtube.com/watch?v=x1110yFBiUI>

REPSOL (2017) *El cliente, nuestra prioridad*. Recuperado a partir de https://www.youtube.com/watch?v=tA-5_mEWXzg

VISC Facultad (2017) *Microeconomía: Tipos de mercado*. Recuperado a partir de <https://www.youtube.com/watch?v=xxEW17-lifA>