

PROGRAMA TÉCNICO Gestión Administrativa de Empresas

1.0 INTRODUCCIÓN

1.1 Fundamentación

La gestión empresarial por lo general se desarrolla en un ambiente donde los recursos son escasos, en base a esto, la persona encargada de la gestión debe aplicar diferentes fórmulas para que de la manera más pertinente, eficiente y eficaz se solventen las necesidades logrando que la empresa alcance sus metas obteniendo los máximos rendimientos.

Los principios administrativos como planear dirigir controlar, ejecutar y evaluar son pilares que integran el proceso de crear y desarrollar de la gestión de empresas. Además de ellos en la formación de cualquier profesional en el área administrativa se debe prestar especial atención a los cambios del entorno que las empresas deben enfrentar día a día, por ello se debe prestar especial atención a la flexibilidad y adaptabilidad al cambio que es vital en la época actual, además de potenciar habilidades como comunicación, negociación, liderazgo entre otras.

Mediante la siguiente propuesta se busca preparar a nivel básico profesionales capaces dirigir empresas en niveles intermedios, desarrollando un conocimiento integral en el contexto actual de la competitividad, bajo estándares de calidad académicos de punta, se definen a continuación las seis áreas del conocimiento que se busca desarrollar integrándolas en los diferentes niveles del programa.

Área de Gestión Empresarial

Posee los pilares básicos de la Administración de Empresas y obliga a la misma para que desarrolle los cinco procesos básicos de la Administración, Planear, Organizar, Dirigir, Controlar y Evaluar los objetivos institucionales u organizacionales.

Además, se busca mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios mediante la adaptación al cambio, la investigación y el desarrollo sostenible.

Área de contabilidad

Contabilidad es un sistema adaptado para clasificar los hechos económicos que ocurren en un negocio y se constituye en el eje central para llevar a cabo los diversos procedimientos que conducen a la obtención del máximo rendimiento económico en una empresa, el estudiante al conocer lo anterior, podrá tomar las decisiones pertinente en su actuar profesional como parte de su proceso de formación.

Área de Finanzas

Es una de las áreas más importantes, consiste en aprender a administrar el dinero ya que casi todos los individuos y organizaciones ganan, obtienen, gastan o invierten el mismo, además reciben, asignan y utilizan recursos monetarios en cierto plazo, considerando riesgos.

Área de Economía

Otra área importante es la economía, en este apartado se estudiará los procesos de producción, intercambio y consumo de bienes y servicios, su comportamiento humano y social en torno. Se trabajará en realiza la estimación de costes y valores en las transacciones voluntarias de una organización para la toma de decisión.

Área de Calidad

En la empresa actual es de suma importancia la adquisición de una cultura de la calidad, donde se deberá sustituir cualquier tipo de presión sobre los trabajadores que les impida adquirir el compromiso con la calidad como horizonte para su trabajo cotidiano. El respeto mutuo y el trabajo en equipo, el espíritu de colaboración deberán ser elementos necesarios del clima organizacional. El autocontrol, la autonomía, la creatividad sólo se desarrollan a partir de un involucramiento de los trabajadores con el proyecto organizacional, donde el mejoramiento continuo es la base para el éxito en un mundo cambiante como el actual. Por lo anterior se considera un pilar fundamental en el desarrollo y gestión de cualquier empresa el área de calidad.

1.2 Justificación

Una de las consecuencias de los cambios y transformaciones que están experimentando las empresas al ritmo del crecimiento económico es el déficit de gestión en los nuevos mandos medios. Durante años muchos trabajadores fueron promovidos a niveles de supervisión y otros mandos sin tener más antecedente que haber demostrado ser un buen empleado, con el inconveniente que poseen poca o nula formación y preparación para conducir grupos de trabajo o desarrollar técnicas administrativas pertinentes. Esta inexperiencia choca con la realidad de mayores expectativas y requerimientos que ahora se les demanda a estos puestos.

Además, la eficiente gestión empresarial exige el desarrollo de labores de carácter administrativo y gerencial por parte del personal técnico o especialista, por ello gran diversidad de profesionales en diferentes disciplinas desean capacitarse en administración, pero sin cursar carreras de largo plazo; por esta razón se hace necesario un modelo mediante el cual se brinde la posibilidad de complementar su experiencia con las técnicas modernas de administración.

Ajustándonos a las necesidades descritas anteriormente, tanto de las empresas en sí, como del personal técnico o especializado, la Universidad Técnica Nacional presenta el siguiente programa modular, en busca de satisfacer las necesidades descritas.

2.0 OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Formar personal con las habilidades, destrezas y técnicas administrativas modernas necesarias alcanzar las metas de la empresa, mediante el desarrollo de programas de naturaleza teórico- práctico, que en conjunto con la experiencia empírica, logros personales y otros complementen la formación integral de la gerencia intermedia de las empresas.

2.2 Objetivos Específicos

- Formar profesionales altamente competitivos capaces de gerenciar, administrar o dirigir los diferentes sectores de la empresa moderna a nivel intermedio.
- Desarrollar en el estudiante las competencias necesarias para visualizar los cambios y adaptaciones a que debe acoger la empresa moderna en su diario accionar contribuyendo con su desarrollo, estancamiento o extinción dependiendo de la posición que se adopte.
- Envolver al estudiante en el enfoque innovador de liderazgo, lenguaje y cultura empresarial para su implementación en la toma de diferentes decisiones.

3.0 PERFIL PROFESIONAL

El egresado estará calificado para desempeñarse en funciones de apoyo a la gestión administrativa y/o funcional dependiendo de su especialidad, desde los niveles operativos e intermedios de toda clase de organización. Por ello, es posible que pueda trabajar en empresas de todo tipo.

3.1 Conocimientos

Entre sus conocimientos destacarán:

- Los principios básicos de la administración de empresas; la planeación, dirección, ejecución, control y evaluación, aplicados a los procesos tanto operativos como estratégicos.
- Principales aspectos a considerar al administrar en relación a mercados.
- Análisis básico de la información contable para la toma de decisiones a corto, mediano y largo plazo considerando activos, pasivos y el patrimonio de la organización.
- Los estados financieros, e informes de auditoría relacionados con la contabilidad.
- Las proyecciones financieras y contables (presupuestario), para la toma de decisiones eficientes en la organización
- Las principales teorías empresariales, como guía para la comprensión y aplicación en el proceso de la gestión y administración empresarial.
- Las bases legales del derecho Laboral Mercantilistas, Tributario y Empresarial relacionados entre el patrono y el trabajador.
- Los procesos de control interno y externo de las empresas, para la toma de decisiones óptima en la gestión empresarial.
- Los conocimientos básicos y técnicos en la aplicación de las tecnologías de la información al proceso administrativo.
- La organización, estudio, producción, venta y publicidad en torno al mercado en una empresa.
- La formalización, medios de financiamiento, factibilidad económica y técnica en la empresa actual.
- Entre otros.

3.2 Habilidades

Al finalizar con el programa de Gestión Administrativa de Empresas se espera que el estudiante sea capaz de:

1. Manejar una hoja electrónica, aplicando las herramientas utilizables según el puesto en que se desempeña dentro de la empresa, institución u organización.
2. Conocer los principios básicos de la administración y herramientas para control, mejora y maximización de los recursos de la empresa.
3. Integrarse y participar como trabajadores en la toma de decisiones del proceso gerencial.
4. Desarrollar capacidad analítica para la toma de decisiones y el trabajo en equipo.
5. Desarrollar la facilidad de comunicación asertiva con su equipo de trabajo.
6. Motivar y capacitar los diferentes grupos de trabajo y su desarrollo personal y organizacional.
7. Analizar procesos básicos de información contable y financiera.
8. Ejecutar proyectos innovadores para el desarrollo empresarial.
9. Conocer y trabajar apegado a programas de planificación.
10. Conocer algunos procesos de Control Interno en las Empresas y en las diferentes áreas del contexto empresarial.
11. Integrar procesos del Desarrollo Organizacional adaptado al cambio.
12. Valorar la misión y visión institucional para alcanzar los objetivos de las empresas.
13. Analizar la Gestión y Administración de la empresa a nivel básico e involucrarse en planes de mejora.
14. Elaborar informes de resultados sobre el funcionamiento del área en que se desarrolla implementando el uso de la hoja electrónica Excel.
15. Evaluar e integrar los cambios tecnológicos pertinentes de acuerdo al grado de desarrollo de la empresa, institución u organización, según el área en que se desempeña.
16. Desarrollar un potencial emprendedor, motivador y las habilidades necesarias para emprender e iniciar un proyecto a través de su experiencia práctica.

3.3 Actitudes

Al cumplir el programa de Gestión Administrativa de Empresas se espera que el estudiante haya fortalecido, desarrollado, adquirido o mejorado las siguientes actitudes:

1. Comprometido con la misión y visión institucional u empresarial.
2. Defiende los valores e ideales institucionales
3. Realiza acciones pro-activas y de filosofía previsoras en los acontecimientos y hechos que afectan la gestión de la empresa, organización o institución.
4. Asume nuevos retos que el dinamismo de la organización y la competitividad imponen.
5. Apoya el cambio en los individuos, empresas y organizaciones de tal manera que facilite el crecimiento personal y organizacional.
6. Valora el respeto de las opiniones y creencias de los demás.
7. Ayuda en la toma de decisiones y en el trabajo bajo presión.
8. Acepta la crítica y las limitaciones en el proceso de enseñanza en el campo laboral.
9. Asume retos de superación personal en el desarrollo de sus labores.
10. Enfrenta nuevos retos con una visión integral del entorno.

4.0 BENEFICIARIOS

A nivel de grupo las empresas, organizaciones e instituciones tanto a nivel público como privado serán los grandes beneficiados, por ende la economía en general y de la misma derivan beneficios para la comunidad en general. En forma individual las personas interesadas, que se capaciten mediante este programa obtendrán beneficios a nivel personal, económico y de desempeño en sus puestos, punto clave para su promoción a un nivel superior y por consiguiente los beneficios adjuntos.

En resumen se beneficiarán:

- I. **Instituciones u Organizaciones**
 - ✓ Financieras

- ✓ Cooperativas
- ✓ En el área de la salud.
- ✓ Ministerios del Gobierno
- ✓ Autónomas.
- ✓ Otras.

II. Empresas

- ✓ Agropecuarias, minería y pesca
- ✓ Industriales
- ✓ Comerciales
- ✓ De servicios
- ✓ Otras

III. Comunidad en General

Al capacitarse los individuos de una comunidad, se está abordando el principal pilar para el desarrollo de cualquier comunidad, **la educación**. Punto que va a propiciar el desarrollo individual (MIPYMES), comunitario, sectorial y del país.

En la empresa, organización o institución, directamente se van a ver beneficiados puestos como:

- Jefe de Departamento
- Administrador de Empresas
- Asistente de Gerencia
- Mandos medios en diferentes áreas:
 - Producción
 - Contabilidad y Finanzas
 - Recursos Humanos
 - Evaluación de Proyectos
 - Gestión de la Calidad
 - Investigación de Mercados.
 - Investigación en el campo de la Gestión y Administración Empresarial.

5.0 ESPECIFICACIONES DE LA PROPUESTA CURRICULAR

5.1 Nombre

Gestión Administrativa de Empresas

5.2 Requisitos

Como requisitos para ingresar al programa es necesario o deseable, dentro de sus limitaciones que el interesado (a) cumpla, aporte o disponga de:

- a) Documento de identificación (Cédula, pasaporte u otro).
- b) Mayor de 15 años.
- c) Noveno año de secundaria aprobado o su equivalente.
- d) Facilidad para trabajo en equipo.
- e) Deseos de superación.
- f) Ingresar al programa por su propia voluntad (No por obligación).

5.3 Requisitos de Graduación

Para poder graduarse el estudiante debe haber completado cada uno de los módulos, obteniendo en cada curso una calificación superior a 7.0

5.4 Duración

De acuerdo a las necesidades de los individuos, las empresas, organizaciones, instituciones u interesados el programa se imparte bajo la modalidad regular o intensiva.

5.4.1 Modalidad Regular

Las diferentes acciones educativas se imparten una vez a la semana, en sesiones de tres horas cada una, por tanto para cumplir las 24 horas de cada una de ellas se hace necesario 8 sesiones. En promedio cada módulo se desarrolla en un periodo de dos meses. En total el programa se desarrolla en **11 meses**.

5.4.2 Modalidad Intensiva

Cada acción educativa se imparte dos veces a la semana, en sesiones de tres horas cada una, por tanto para cumplir las 24 horas de cada una de ellas se hace necesario 8 sesiones con la particularidad que en 4 semanas se abarca los contenidos de cada programa. En promedio cada módulo se desarrolla en un periodo de un mes. En total el programa requiere de **6 meses** para desarrollarse.

5.5 Total de Horas

En total el programa de Gestión Administrativa de Empresas desarrolla diez diferentes acciones educativas en módulos de dos cada uno, cumpliendo con un total de cinco módulos. Cada acción educativa se ejecuta en 24 horas por lo que en total al finalizar el programa completo el estudiante se habrá capacitado un total de 240 horas efectivas de clase. Se considera 1 hora más por sesión de trabajos extraclase, por lo que al finalizar el programa se certifica por un total de 320 horas.

5.6 Naturaleza del Programa

La capacitación técnica con el programa modular en Gestión Administrativa de Empresas es de naturaleza **terminal**, esto significa que los cursos no se reconocen como materias universitarias al no ganar créditos universitarios, por tanto no se convalidan por cursos universitarios, si algún estudiante desea continuar un programa de carrera en la UTN debe realizar el proceso ordinario de admisión a carrera.

5.7 Normas sobre la Aprobación y Permanencia de los Estudiantes

Para graduarse los alumnos deberán haber aprobado los cinco módulos bimensuales contenidos en el plan de estudios. Los estudiantes que por algún motivo reprobaran un curso en alguno de los módulos no podrán optar por el título en Gestión Administrativa de Empresas y deberán esperar la siguiente oferta académica para poder repetir dicho curso.

5.8 Nombre del Título a Otorgar

Técnico en Gestión Administrativa de Empresas

6.0 ESTRUCTURA CURRICULAR

		CURSOS	Requisitos	Código	Horas
1	Módulo I	Administración General		T-GAE-101	32
2		Contabilidad Administrativa		T-GAE-102	32
3	Módulo II	Gestión del Talento Humano	T-GAE-101 y 102	T-GAE-201	32
4		Administración Financiera	T-GAE-101 y 102	T-GAE-202	32
5	Módulo III	Tecnologías Informáticas I		T-GAE-301	32
6		Cultura y Gestión de la Calidad		T-GAE-302	32
7	Módulo IV	Excelencia en el Servicio al Cliente	T-GAE-302	T-GAE-401	32
8		Tecnologías Informáticas II	T-GAE-301	T-GAE-402	32
9	Módulo V	Derecho Empresarial	T-GAE-101 y 102	T-GAE-501	32
10		Seguridad e Higiene Ocupacional	T-GAE-101 y 102	T-GAE-502	32
				Total	320

6.1 Administración General

CÓDIGO: PM-GAE-101

NATURALEZA DEL CURSO: Teórico-práctico

MODULO: I

CRÉDITOS: 0

MODALIDAD: Bimensual

REQUISITOS: Ninguno

I. DESCRIPCION.

El curso se orienta a brindar al estudiante las bases generales de la teoría administrativa desde sus inicios hasta los tiempos actuales de cara al nuevo milenio. Estas bases conceptuales se harán tomando como base la evolución que ha experimentado el

pensamiento administrativo en obediencia a un contexto social, económico y cultural de las organizaciones.

El curso tiene como propósito que el estudiante comprenda la búsqueda de la eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos organizacionales, que la teoría administrativa ha tratado de encontrar a través de los modelos teórico-conceptuales vigentes en cada época, de tal manera que pueda formarse un pensamiento selecto de la administración.

Con el curso se establecen las bases necesarias del conocimiento administrativo que servirán para el desarrollo y comprensión de otros cursos propios de las áreas funcionales de la administración. El enfoque del curso se dirige a los estudiantes que se han desempeñado en puestos administrativos o lo desean hacer, por lo tanto está impregnado de altas dosis de motivación y de una visión sistemática de las organizaciones.

II. OBJETIVO GENERAL.

Proporcionar al estudiante los conocimientos básicos sobre métodos y técnicas para el análisis administrativo de la empresa, optimizando los factores de producción y facilitando la toma de decisiones mediante clases magistrales, prácticas, tareas y pruebas durante el desarrollo del curso, los cuales podrá poner en práctica en el desarrollo de su vida profesional.

III. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Conocer los principios básicos, diferentes herramientas, conceptos y enfoques de la administración, con énfasis en el proceso administrativo y una visión integral de las diferentes áreas funcionales de la empresa.
- Desarrollar y analizar ampliamente los principios de planeamiento, organización, dirección y control proporcionando buenas bases para enfrentar con criterio eventuales problemas en el desarrollo profesional y personal.
- Desarrollar habilidades para la resolución de problemas y la toma de decisiones.
- Aplicar los conocimientos adquiridos mediante el análisis de casos y temas relacionados con el curso.

IV. UNIDADES TEMÁTICAS.

I UNIDAD. Teoría General de los Sistemas Administrativos

- Definiciones y generalidades de la administración.
- Diferentes enfoques de la administración.
- Propiedades de los sistemas.
- La producción y la productividad.

II UNIDAD Características del sistema económico nacional e internacional.

- Innovación en la Administración del Nuevo Siglo
 - Importancia de la innovación.
- Elementos a considerar en la administración del Nuevo Siglo
 - Administración de la estructura de la organización.
 - Administración de los recursos.
 - Administración de la cultura.

III UNIDAD La Empresa.

- Conceptos de empresa
 - Pública
 - Mixta
 - Privada (sector primario, secundario y terciario)
- Características de las empresas agropecuarias, agroindustriales, industriales u otras.
- Funciones que desempeña una empresa
- Factores externos e internos que afectan a una empresa.

IV UNIDAD La Administración

- Concepto actual de Administración
- Relación de la Administración con otras disciplinas
- El riesgo y la incertidumbre
- **Los principios de la Administración**
 - a-) Planeamiento**
 - Definición e importancia del planeamiento en las empresas agropecuarias, agroindustriales u otras.
 - Aspectos para realizar el planeamiento en la empresa agropecuaria, agroindustrial u otra.
 - Definición del sistema y de los objetivos.

- Selección y establecimiento de planes de uso respectivo (reglamentos, normas, procedimientos y métodos)
- Las predicciones como premisas del Planeamiento.

b-) Organización

- Definición e importancia de la organización en las empresas agropecuarias, agroindustriales u otras.
- Elementos básicos de organización en las empresas agropecuarias, agroindustriales u otras.
 - 14 principios básicos (Fayol).

c-) Dirección

- Definición e importancia
- Elementos a considerar en la ejecución de actividades
- El proceso de globalización y entorno económico mundial.
- Alianzas estratégicas
- Análisis de mercados

d-) Ejecución

- Definición e importancia
- Factores que se deben evaluar

e-) Control

- Definición e importancia del control
- Factores que se deben evaluar en una empresa
- Instrumentos de evaluación
- Resumen y conclusiones del curso.

Diseño de un plan de trabajo: este punto se desarrolla desde el inicio del curso mediante la implementación de un plan de acuerdo al área en que se desarrolla en la empresa.

V METODOLOGÍA:

Este curso se desarrollará mediante lecciones impartidas por el profesor, la participación activa del estudiante en la solución de ejercicios en clase, prácticas y trabajos extra-clase.

VI BIBLIOGRAFÍA:

- Chiavenato, I. Introducción a la teoría general de la administración. 5^{ta} ed. McGraw-Hill. México, D.F. 2000.
- Chiavenato, I. Administración de los recursos humanos. 5^{ta} ed. McGraw-Hill. Colombia. 2000.
- Mestres, J. Técnicas de gestión y dirección hotelera. Ediciones Gestión 2000 S.A. Barcelona. 2003
- Brenes, L. Dirección estratégica para las organizaciones inteligentes. 1^{era} ed. UNED. San José, C.R. 2003.
- Camacho, J. La administración en la empresa rural. 1^{era} ed. UNED. San José, C.R. 1988.
- Guerra, G. Manual de administración de empresas agropecuarias. 2^{uda} ed. IICA. San José, C.R. 1992.
- Fernández, L. Administración en extensión Rural. 1^{era} ed. UNED. San José, C.R. 1991.

6.2 Contabilidad Administrativa

CÓDIGO: PM-GAE-102

ATURALEZA DEL CURSO: Teórico-práctico

MODULO: I

CRÉDITOS: 0

MODALIDAD: Bimensual

REQUISITOS: Ninguno

I. DESCRIPCIÓN.

Proporciona los elementos básicos de la estructura contable y los ciclos de contabilidad para empresas comerciales y de servicios, además del control mediante registros, inventarios y depreciación. Al final del curso se pretende que los estudiantes logren analizar la importancia de la contabilidad y su aplicabilidad en el quehacer empresarial como instrumento básico, para medir los resultados y evaluar la situación financiera de una entidad pública o privada y se reconozca como herramienta fundamental en la toma de decisiones.

El curso es teórico - práctico, se desarrolla bajo una metodología activa y participativa. En lo que respecta a la evaluación, se hace de esta, un proceso de crecimiento significativo donde el estudiante logre encontrar la funcionalidad de la contabilidad en su desarrollo profesional mediante temas de investigación, casos y trabajos en grupo donde la participación de los y las alumnas es de vital importancia.

II. OBJETIVO GENERAL

- Analizar la importancia que posee la contabilidad en el mundo de los negocios como técnica para determinar la posición financiera y los resultados económicos de una entidad en un periodo determinado.

III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Comprender la estructura contable en sus procedimientos y normas, por medio de la aplicación de conceptos básicos tanto financieros como económicos, con el fin de dar solución a casos específicos del entorno empresarial.
- Conocer a nivel básico ciclos contables completos, mediante el uso de la estructura contable de procedimientos y normas, con el fin de determinar la posición financiera y económica de una entidad comercial y de servicios.
- Distinguir el lapso de duración de un período contable, mediante la realización de prácticas que involucren registros contables y elaboración de estados financieros, con el fin de reconocer la importancia de los asientos de ajuste en la contabilidad.
- Analizar los registros de las transacciones y los respectivos estados financieros, mediante la solución de casos específicos, con el fin de utilizar adecuadamente los libros legales y desarrollar correcciones en los mismos si así se amerita.

IV. CONTENIDOS TEMÁTICOS

UNIDAD I. Introducción a los sistemas de información

- Concepto De contabilidad
- Tipos de Contabilidad
- Importancia de la Contabilidad
- Fines y Objetivos de la Contabilidad.

UNIDAD II. Conceptos básicos y procedimientos de contabilidad

- Principales cuentas de Activos, Clasificación y Registro
- Principales cuentas de Pasivos, Clasificación y Registro
- Cuentas de Patrimonio Clasificación y Registro
- Cuentas de Ingresos Clasificación y Registro
- Cuentas de Gastos Clasificación y Registro.
- Concepto de Partida Doble
- La Ecuación Contable

- Utilidad Bruta
- Utilidad Antes de Impuesto
- Utilidad Neta
- Contabilidad Base Efectivo
- Contabilidad Base Devengado
- Concepto de Ciclo o Periodo Contable
- Catálogo de Cuentas Definición, Codificación Y Funcionalidad
- Tipos De Sociedades
- Libros Contables Para Personas Físicas
- Libros Contables Para Personas Jurídicas
- Registro y Presentación de las Partidas en los Estados Financieros

UNIDAD III. Inventario y Depreciación

- Concepto de Inventario
- Tipos de Inventarios
- Inventario de Activos Fijos
- Inventario de Productos Terminados
- Inventario de Semovientes
- Inventario de Suministros
- Concepto de Depreciación
- Importancia de la Depreciación
- Métodos de Depreciación
- Depreciación Línea Recta
- Depreciación Suma de los Dígitos Del Año
- Métodos para Calcular Inventario Bajo el Método De De Costo de Adquisición
- Métodos para Calcular Inventario Bajo el Método De Precio Promedio
- Métodos para Calcular Inventario Bajo el Método De Precio Venta
- Métodos para Calcular Inventario Bajo el Método De P.E.P.S.

UNIDAD IV. Registros y Costos de Producción

- Tipos de Registros
- Registros y Costos de Producción
- Importancia y Ventaja de los Registros
- Concepto de Costo De Producción
- Diferencia entre contabilidad Financiera Y Contabilidad De Costos

- Clasificación de los Costos de Producción.

UNIDAD V. Ejercicios y Casos prácticos

- Repaso General
- Ejercicios Prácticos
- Casos Prácticos

V METODOLOGÍA

La metodología que se utilizará es activa participativa con la aplicación de diferentes técnicas y estrategias metodológicas en el desarrollo de trabajos de investigación por medio de un proceso constructivista, elaboración de prácticas y evaluación en proceso.

VI. BIBLIOGRAFÍA GENERAL

Instituto Mexicano de Contadores Públicos. A.C. (1999). Principios De Contabilidad Generalmente Aceptados. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. México.

Guajardo, G. Contabilidad Financiera. Mc Graw Hill, México, 1992

Meigs, J. Contabilidad Base para la Toma de Decisiones. Mc Graw Hill, México, 1998.

Ferreiro, C. 1982. Contabilidad Agrícola. EUNED. San José, Costa Rica

Jiménez, A. 1979. Contabilidad General. EUNED. San José, Costa Rica

Murcia, H. Manual práctico de administración de empresas agropecuaria. Cali, Colombia.

Pérez, L. 1984. Costos de producción, Inventario, Plan de cuentas y otros. Facultad de ciencias de la tierra y el mar. UNA.

6.3 Gestión del Talento Humano

CÓDIGO: PM-GAE-201

NATURALEZA DEL CURSO: Teórico-práctico

MODULO: II

CRÉDITOS: 0

MODALIDAD: Bimensual

REQUISITOS: Ninguno

I. DESCRIPCION.

Las empresas modernas constituyen la innovación más importante de nuestra época. Su éxito depende de la adecuada combinación y uso de los recursos para la consecución de los objetivos. Si bien todos los recursos son importantes, el factor humano constituye el recurso estratégico, pues de él depende la eficiencia y eficacia de los demás. Es así como, de la forma en que las organizaciones obtienen, mantienen y desarrollan recurso humano que dependerá el éxito o fracaso de la misma y por tanto estará condicionando la calidad y el nivel de vida de los pueblos y su desarrollo económico y social.

El curso tendrá como finalidad el establecimiento de las bases necesarias para el conocimiento administrativo del recurso humano en un entorno laboral determinado. Se desarrolla mediante una metodología teórica-práctica, para lo cual es necesario la participación activa del estudiante especialmente en la solución de casos prácticos. La evaluación permite medir el grado de comprensión de los aspectos básicos relacionados con el desarrollo de cada unidad temática general.

II. OBJETIVO GENERAL

- Adquirir una concepción amplia y clara acerca del ámbito y contenido de la administración de recursos humanos dentro del contexto de las organizaciones modernas.

III. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Conocer de manera exhaustiva la naturaleza y contenido de la Gestión de los recursos humanos, a través del análisis de los diferentes subsistemas y temas correlacionados que la conforman, de manera que el estudiante, adquiera una percepción clara y profunda del ámbito de formación en el énfasis de la carrera.
- Conocer las diferentes escuelas de pensamiento que han predominado en el marco de desarrollo de la disciplina de recursos humanos, mediante el análisis de sus principales aportes y paradigmas, a fin de lograr una comprensión histórica y evolutiva de esta disciplina.
- Identificar la Administración del Recurso Humano dentro del paradigma de Teoría de Sistemas y las diferentes corrientes administrativas que afectan su ámbito y contenido en las organizaciones modernas, por medio del análisis de la teoría existente, logrando con ello una mejor comprensión de los fenómenos humanos y su administración desde una perspectiva sistémica.

IV UNIDADES TEMÁTICAS.

UNIDAD I. Introducción a la administración de RRHH

- Definición de RRHH
- Importancia y Objetivos de la administración de recursos humanos
- Personas y Organizaciones
- Clima y Cultura Organizacional
- Liderazgo y comunicación eficiente en el medio laboral
- Dirigir y ser dirigido

UNIDAD II. Selección y reclutamiento

- Definición de selección y reclutamiento (externo e interno)
- Importancia de la selección y reclutamiento
- Fases de la selección y reclutamiento
- Métodos de selección y reclutamiento
- Canales de reclutamiento

UNIDAD III. Prevención de riesgos laborales.

- Cumplimiento de exigencias derivadas de la ley.
- Formación
- Técnicas de comunicación, organización e información
- Condiciones ambientales, atmosféricas, seguridad.

UNIDAD IV. Diagnostico de necesidades de formación.

- Aprendizaje
- Entrenamiento y desarrollo personal
- Evaluación del proceso de desarrollo de las personas
- Inventario de necesidades de entrenamiento
- Programas de entrenamiento
- Evaluación de los resultados de entrenamiento.

UNIDAD VI. Administración de salarios, pagos, beneficios y compensaciones.

- Evaluación del desempeño
- Administración de la compensación (Planillas)
- Análisis de puestos
- Incentivos y participación en las utilidades.
- Diferentes sistemas de incentivos
- Salarios
- Estructura de los salarios
- Retenciones y deducciones
- Beneficios
- Liquidación final por voluntad del empleador
- Beneficios sociales (origen, tipos)

V. METODOLOGÍA.

El curso es de naturaleza teórica, pero participativa. Las clases serán magistrales con exposición del profesor, ayudado de la pizarra, multimedia, entre otras técnicas audiovisuales que disponga para el proceso de enseñanza aprendizaje.

Asimismo, los estudiantes deberán llevar a cabo lecturas y de cada una, elaborar esquemas/resúmenes según las indicaciones dadas en las actividades a realiza. También el curso implica en desarrollo de trabajos, en grupos así como las correspondientes exposiciones. Las actividades a desarrollar quedarán a criterio del profesor así como la elaboración del cronograma para el desarrollo de las mismas.

VII. BIBLIOGRAFIA GENERAL.

Chiavenato, Idalberto. (1994). Administración de Recursos Humanos. Mc Graw Hill. México.

Harris, O. Jeff. (1994). Administración de Recursos Humanos. Limusa. México.

Petrick, Joseph y Furr, Diana (1997.) Calidad Total en la Dirección de Recursos Humanos. Gestión 2000. Barcelona.

Sikula Andrew F. y Mc Kena John F. (1989). Administración de Recursos Humanos: Conceptos Prácticos. LIMUSA. México.

Werther, William y Davis, Keith. (1988). Administración de Personal y Recursos Humanos. Mc. Graw Hill. México.

6.4 Administración Financiera

CÓDIGO: PM-GAE-202

NATURALEZA DEL CURSO: Teórico-práctico

MODULO: II

CRÉDITOS: 0

MODALIDAD: Bimensual

REQUISITOS: Ninguno

I. DESCRIPCIÓN.

Este curso pretende generar el conocimiento y la aplicación de técnicas que faciliten el análisis financiero del corto plazo, que el estudiante conozca aspectos básicos de la función financiera como por ejemplo: razones financieras, capital de trabajo, ciclo de efectivo y presupuestos; ya que su comprensión se constituye en un importante requisito para una eficiente administración financiera. Al finalizar, el estudiante estará en capacidad de analizar la importancia de las finanzas y su aplicabilidad en el campo profesional.

El curso es de naturaleza teórica - práctica, se desarrolla bajo una metodología activa y participativa. En lo que respecta a la evaluación, se hace de esta, un proceso de crecimiento significativo donde el estudiante logre encontrar la funcionalidad de las finanzas en su desarrollo profesional, mediante el estudio de casos y trabajos en grupo donde la participación del alumno es de vital importancia.

II. OBJETIVO GENERAL.

- Promover una enseñanza de tipo práctica y analítica, orientada a la toma de decisiones y a la resolución de problemas de corto plazo en la administración financiera.

III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Identificar los aspectos más importantes de la función financiera, mediante conceptos teóricos y prácticos, para relacionarlos con el entorno y el ámbito interno de las organizaciones y empresas.
- Comprender los elementos del análisis financiero a corto plazo, mediante conceptos teóricos y prácticos, para determinar la situación financiera y económica de la empresa.
- Identificar las principales decisiones financieras de corto plazo como el ciclo de caja y de capital de trabajo, mediante fórmulas financieras, para determinar la importancia que estas decisiones tienen en la rentabilidad de la empresa.
- Relacionar los conceptos de punto de equilibrio operativo y grado de apalancamiento operativo, empleando el estado de resultados, para comprender su relación con el riesgo empresarial.
- Comprender el proceso de presupuestación de efectivo y la elaboración de flujos de caja, utilizando conceptos prácticos de planeación, para determinar las necesidades futuras de efectivo de la empresa.

IV. CONTENIDOS TEMÁTICOS.

UNIDAD I. Introducción a las finanzas.

- Las Finanzas como una Disciplina.
- La Función Administrativa Financiera.
- Objetivo del Administrador Financiero.
- Principales Actividades del Administrador Financiero.
- Administración Bursátil.

UNIDAD II. Análisis y planeación financiera.

- Los Estados Financieros como Herramientas de Análisis.
- El Empleo de Razones Financieras.
- Razones de Liquidez, Endeudamiento, Actividad y Rentabilidad.
- Análisis Vertical y Horizontal.
- Análisis Global: Sistema Du-Pont.

UNIDAD III. Decisiones financieras a corto plazo.

- Fundamentos del Capital de Trabajo.
- El Capital de Trabajo y su Importancia en la Organización.
- Efectivo y Valores Negociables.
- Ciclo de caja y rotación de Efectivo.
- Técnicas de Administración del Efectivo y Valores Negociables.
- Administración de Cuentas por Cobrar.
- Administración de Inventarios.

UNIDAD IV. Análisis de equilibrio y apalancamiento.

- Análisis de Equilibrio y Tipos de Apalancamiento.
- Tipos de Costos y Punto de Equilibrio Operativo.
- Apalancamiento Operativo y Riesgo Empresarial.
- Grado de Apalancamiento Operativo y Costos Fijos.
- Apalancamiento Financiero y Políticas de Financiamiento.
- Riesgo Financiero y Grado de Apalancamiento Financiero.
- Apalancamiento Total: Efecto Combinado.

UNIDAD V. Planeación financiera.

- El Proceso de Planeación Financiera.
- Planeación de Efectivo: Presupuestos de Caja.
- Planeación de Utilidades y Estados Financieros Proyectados.
- Elaboración del Estado de Resultados Proyectado.
- Elaboración del Balance de Situación Proyectado.
- Usos de los Estados Proyectados.

V. METODOLOGÍA.

Se transmite el conocimiento de manera combinada con clases magistrales y trabajos en grupo donde los estudiantes resuelven casos sobre el material estudiado.

VI. BIBLIOGRAFÍA GENERAL.

Brealey & Myers. (1994). Principios de Finanzas Corporativas. Mc Graw Hill. España.

Gitman J. Lawrence. (1992). Administración Financiera Básica. Editorial Harla. México.

Weston & Brigham. (1992). Fundamentos de Administración Financiera. Mc Graw Hill. México.

Nota: En caso de necesidad será proporcionado por el profesor.

6.5 Tecnologías Informáticas I

CÓDIGO: PM-GAE-301

NATURALEZA DEL CURSO: Teórico-práctico

MODULO: III

CRÉDITOS: 0

MODALIDAD: Bimensual

REQUISITOS: Ninguno

I. DESCRIPCIÓN.

Este curso pertenece a usuarios con conocimientos básicos en la manipulación de hojas de cálculo de Microsoft Excel. Brindando al usuario, una ubicación amplia dentro del contexto de la manipulación avanzada de las hojas de cálculo. Se desarrolla en un período de ocho semanas.

El curso posee una metodología teórico-práctica, combinada de tareas y prácticas, que obligan a un gran trabajo individual por parte de los usuarios, no así en horas normales lectivas. En lo que respecta a la evaluación, se hará de esta, un proceso de aprendizaje significativo donde el estudiante logre encontrarle funcionalidad con su diario quehacer. Posee como requisitos, conocimientos básicos de Microsoft Excel.

II. OBJETIVO GENERAL

Conocer la hoja de cálculo Excel a nivel avanzado, para desarrollar y crear sus propias fórmulas en los libros, así como representar en tablas dinámicas los datos obtenidos, entre otros.

III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Facilitar la actualización de conocimientos informáticos de manera individualizada
- Desenvolverse con una de las aplicaciones más utilizadas en la empresa: las hojas de cálculo.
- Capacitar al usuario en la utilización de aplicaciones avanzadas de Excel, concretamente en las siguientes: funciones lógicas, funciones

avanzadas, listas, tablas dinámicas, macros, etcétera.

- Saber adaptar Excel a las necesidades del usuario
- Dominar el uso de las funciones y fórmulas.

IV. CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS.

UNIDAD I. Vistas de la Hoja

- Ver una Hoja en varias ventanas
- Comparar hojas en paralelo
- División de la Hoja en Paneles
- Fijación de los Títulos a la Vista Inmovilizando los Paneles
- Guardar la Configuración de la Vista
- La Ventana Inspección

UNIDAD II. Fórmulas y Funciones

- Sintaxis y Operadores
- Precedencia de Operadores
- Referencias a Celdas en las Fórmulas
- Referencias Relativas, Absolutas y Mixtas
- Modificar los Tipos De Referencias
- Consideraciones Generales
- Referencia a Celdas que están fuera de la Hoja
- Mover y Copiar Fórmulas
- Rótulos y Nombres
- Funciones
- Autosuma
- Insertar Funciones
- Funciones Sugeridas
- Insertar Referencias
- Funciones Anidadas

UNIDAD III. Gráficos

- Conceptos Generales
- Gráficos Incrustados
- Hojas de Gráfico
- Selección de Elementos
- Agregar Datos

- Tipos de Gráficos
- Añadir Elementos al Gráfico
- Formato de Elementos Gráficos
- Impresión de Gráficos

UNIDAD IV. Listas Y Filtros

- Conceptos Básicos
- Autocompletar
- Formularios
- Ordenación de una Lista
- Autofiltro
- Filtro Avanzado
- Copiar Datos Filtrados
- Trabajar con Listas Filtradas

UNIDAD V. Subtotales

- Subtotales Automáticos
- Organización de Subtotales
- Informes de Subtotales
- Totales Avanzados

UNIDAD VI. Tablas Dinámicas

- Introducción
- Ejemplo De Tabla Dinámica
- Terminología De Tablas Dinámicas
- Crear Una Tabla Dinámica
- Paso 1: Especificar La Ubicación De Los Datos
- Paso 2: Especificar Los Datos
- Paso 3: Completar La Tabla Dinámica
- El Producto Final
- Opciones De Tabla Dinámica
- Agrupar Elementos De Las Tablas Dinámicas
- Crear Un Campo Calculado O Elemento Calculado
- Crear Un Campo Calculado En Una Tabla Dinámica
- Insertar Un Campo Calculado En Una Tabla Dinámica

V. METODOLOGÍA.

Se aplicarán metodologías del tipo participativo, donde los estudiantes serán

los protagonistas de su aprendizaje. Por ser un curso participativo es recomendable la interacción constante del profesor con el alumno para aclarar dudas y enriquecer el proceso de aprendizaje. El profesor realizará explicaciones y demostraciones cuando lo crea conveniente para generalizar o conceptuar temas.

VI. BIBLIOGRAFÍA GENERAL.

Manual proporcionado por el profesor.

6.6 Cultura y Gestión de la Calidad

CÓDIGO: PM-GAE-302

NATURALEZA DEL CURSO: Teórico-práctico

MODULO: III

CRÉDITOS: 0

MODALIDAD: Bimensual

REQUISITOS: Ninguno

I. DESCRIPCION.

El curso comprende temas en el ámbito de calidad total puesto en práctica por las empresas modernas de hoy en día con el propósito de comprender la importancia de la calidad de bienes y servicios que se deben brindar con el fin de poder mantenerse y estabilizarse en el mercado competitivo actual.

Pretende crear una base y conciencia a fin de entender el proceso de calidad en todos los ámbitos de la gestión empresarial. Además de manejar los conceptos fundamentales como algo cotidiano a fin de estructurar un sistema de alta calidad, en recursos, productos y servicios que desarrolle una empresa. Lo anterior proporcionando los conocimientos y experiencias que permitan fortalecer las bases para la solución y toma de decisiones en una empresa.

II. OBJETIVO GENERAL

Concientizar al estudiante de la importancia de la Gestión de Calidad en las empresas con el propósito de competir en el mercado empresarial y su importancia en un mundo global, donde quien lo proporciona a sus clientes algo más de lo que esperan, no van a sobrevivir en el corto plazo.

III. OBJETIVO ESPECÍFICO

- Proporcionar al estudiante conocimientos actualizados e inmediatamente aplicables a las empresas, en los ámbitos de los sistemas de calidad.

- Comprender la necesidad de satisfacer al cliente como condición indispensable para el progreso de las diferentes entidades y del país en general.
- Desarrollar las competencias necesarias en el estudiante para que desarrolle con eficacia y máximo nivel, las actividades relacionadas con la calidad, la certificación y la gestión medio ambiental.

IV. UNIDADES TEMÁTICAS:

UNIDAD I: Historia y Componentes de La Calidad

- Calidad: Historia, evolución, estado actual y previsiones de futuro
- Herramientas y técnicas de calidad
- El sistema de calidad de la empresa
- Normas ISO 9000 para la gestión de la calidad
- Auditorias de sistemas de calidad ISO 9000

UNIDAD II: Modelos y componentes de las Normas y Control de La Calidad

- Certificación de sistemas de calidad ISO 9000
- Control de calidad
- Los costes de calidad
- Calidad de servicio y de atención al cliente
- Despliegue de la función de la calidad.

UNIDAD III: Sistemas de riesgos y Acreditación de la Calidad

- Los riesgos laborales
- El sistema de gestión de prevención de riesgos laborales
- Sistemas de gestión medioambiental ISO 9000 y EMAS
- Auditoria y certificación de sistemas de gestión medioambiental ISO 14000
- Los sistemas integrados de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.

UNIDAD IV: Calidad Total en Servicios y Productos

- Calidad en los servicios
- Calidad en la industria
- La calidad del servicio público

- La calidad en la gestión integral de proyectos

V. METODOLOGÍA

Clases magistrales, conferencias, discusión, paneles, lecturas dirigidas, tareas prácticas. Las actividades están programadas de acuerdo a la duración del tema, que incluyen la parte magistral y práctica, donde se desarrollan técnicas como collage, dramatizaciones, trabajos en grupo, exposiciones con la utilización de ayudas audiovisuales y otras.

VI. BIBLIOGRAFÍA

- Acuña Miranda, María E. 1998. Cultura de la calidad. Ministerio de Educación Pública, Departamento de Educación Técnica. San José, Costa Rica.
- Acuña Acuña, Jorge. 1986. Control de Calidad. Editorial tecnología de Costa Rica, 1era ed. Cartago, Costa Rica.
- Bravo Silva, Roberto. 1998. Calidad Total. Editorial universidad Estatal a Distancia, 2era ed. San José, Costa Rica
- Martínez, M. 1989. Comportamiento humano. Nuevos métodos de investigación, Ed. Trillas, México.
- Jurán, J.M. 1990. Jurán y el liderazgo para la calidad. Un manual para directivos. Ed. Díaz de Santos, México.
- J. M, Jurán. 1993. Manual de control de la calidad. Ed. Mc Graw-Hill. España.
- Norma ISO 9000:2000. Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- Norma ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos Normas ISO 9004:2000. Sistema de Gestión de Calidad. Directrices para la mejora del desempeño.
- Omachonu, V. K. y et all. 1995. Principios de la Calidad Total. Ed. Diana. México

Correo electrónico:

<http://www.competitividad.net>

<http://www.udem.edu.mx/academico/profesorado/34177/control/Gurus.ht>

<http://www.well.com/~bbear/garvin.html>

www.habitantes.elsitio.com/ciberf

<http://www.monografias.com/trabajos5/conca/conca.shtml#juran>

Enciclopedia Microsoft ® Encarta ®. 98. Control de Calidad. 1993-1997. Microsoft Corporation

6.7 Tecnologías Informáticas II

CÓDIGO: PM-GAE-401

NATURALEZA DEL CURSO: Teórico-práctico

MODULO: IV

CRÉDITOS: 0

MODALIDAD: Bimensual

REQUISITOS: Ninguno

I. DESCRIPCIÓN.

Este curso es la continuación de Tecnologías Informáticas I por lo que se requiere conocimientos básicos en la manipulación de hojas de cálculo de Microsoft Excel. Brindando al usuario, una ubicación amplia dentro del contexto de la manipulación avanzada de las hojas de cálculo. Se desarrolla en un período de ocho semanas.

El curso posee una metodología teórico-práctica, combinada de tareas y prácticas, que obligan a un gran trabajo individual por parte de los usuarios, no así en horas normales lectivas. En lo que respecta a la evaluación, se hará de esta, un proceso de aprendizaje significativo donde el estudiante logre encontrarle funcionalidad con su diario quehacer. Posee como requisitos, conocimientos básicos de Microsoft Excel.

II. OBJETIVO GENERAL

Conocer la hoja de cálculo Excel a nivel avanzado, para desarrollar y crear sus propias fórmulas en los libros, así como representar en tablas dinámicas los datos obtenidos, entre otros.

III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Facilitar la actualización de conocimientos informáticos de manera individualizada
- Desenvolverse con una de las aplicaciones más utilizadas en la empresa: las hojas de cálculo.
- Capacitar al usuario en la utilización de aplicaciones avanzadas de

Excel, concretamente en las siguientes: funciones lógicas, funciones avanzadas, listas, tablas dinámicas, macros, etcétera.

- Saber adaptar Excel a las necesidades del usuario
- Dominar el uso de las funciones y fórmulas.

IV. CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS.

UNIDADVII. Análisis De Datos Avanzado

- Búsqueda de Objetivos
- Introducción
- Ejemplo de Búsqueda de Objetivos
- Más sobre la Búsqueda de Objetivos
- Solver
- Introducción
- Problemas Apropriados para Solver
- Un Ejemplo Sencillo de Solver
- Tablas de Datos
- Introducción
- Ejemplo de Tabla de Datos de una Entrada
- Escenarios
- Introducción
- Definir Escenarios: un Sencillo Ejemplo
- Mostrar Escenarios
- Generar un Informe de Sumario

UNIDADVIII. El Formato Condicional Y La Validación De Datos

- El Formato Condicional
- Validación De Datos

UNIDAD IX. Datos Externos

- Introducción
- Acceso a Datos Externos
- Crear La Consulta
- Actualizar los Datos
- Consultas con Parámetros

UNIDAD X. Compartir Datos Con Otras Aplicaciones

- Vincular Datos
- Copiar Datos de Excel A Word
- Incrustar Objetos en Documentos
- Incrustar un Rango de Excel en un Documento Word
- Incrustar Objetos en una Hoja Excel

UNIDAD XI. Macros E Introducción A Vba

- Introducción a las Macros Vba
- Tipos de Macro Vba
- Procedimientos Vba
- Funciones Vba
- Grabar Macros Vba
- Grabar Acciones para Crear Código Vba: Fundamentos
- Grabación Absoluta y Grabación Relativa
- Asignar una Macro a un Botón de Barra de Herramientas
- Escribir Código Vba
- Introducir y Editar Código
- Cómo Funciona Vba.

V. METODOLOGÍA.

Se aplicarán metodologías del tipo participativo, donde los estudiantes serán los protagonistas de su aprendizaje. Por ser un curso participativo es recomendable la interacción constante del profesor con el alumno para aclarar dudas y enriquecer el proceso de aprendizaje. El profesor realizará explicaciones y demostraciones cuando lo crea conveniente para generalizar o conceptuar temas.

VI. BIBLIOGRAFÍA GENERAL.

Manual proporcionado por el profesor.

6.8 Excelencia en el Servicio al Cliente

CÓDIGO: PM-GAE-402

NATURALEZA DEL CURSO: Teórico-práctico

MODULO: IV

CRÉDITOS: 0

MODALIDAD: Bimensual

REQUISITOS: Ninguno

I. DESCRIPCIÓN.

El cliente es la razón de ser de toda empresa, la empresa existe porque existe el cliente y éste cada día es más exigente. Aunque no lo notamos, los clientes evalúan la calidad de la atención que le brindan las empresas y además perciben y emiten opiniones de la organización en función de cómo fueron atendidos. Todo cliente tiene como expectativa ser atendido de la mejor manera.

Considerando lo anterior este curso pretende desarrollar las habilidades necesarias para establecer una adecuada relación con el cliente, descubriendo sus necesidades. Se busca la satisfacción reflexionando sobre nuestra relación con los clientes tanto internos como externos. Además se analiza los procesos de la empresa desde el punto de vista de los clientes y se orienta en posibles dinámicas para mejorar, eligiendo por ejemplo diferentes tipos de estrategia de comunicación con el fin de llegar a los clientes de forma asertiva, valorando los distintos medios de comunicación en función del fin perseguido.

II OBJETIVO GENERAL

Proveer a los participantes con las habilidades y los conocimientos requeridos para ser efectivos en áreas relacionadas al servicio incluyendo mejora de actitud, servicio de soporte, resolución de conflictos, negociación y relaciones internas.

III OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- i. Desarrollar y definir las habilidades de Servicio al Cliente que engrandecen la relación profesional con sus clientes.

- ii. Resolver los conflictos con los clientes y saber manejar distintos comportamientos por parte de los clientes.
- iii. Construir habilidades de toma de decisiones que resuelvan conflictos.
- iv. Desarrollar habilidades de negociación.
- v. Reducir el estrés relacionado con el trabajo mientras se satisfacen a los clientes internos.

III CONTENIDOS DEL PROGRAMA

Módulo I – Habilidades en la atención al cliente

1. Introducción
 - a. ¿Qué es servicio?
 - b. ¿Qué es servicio al cliente?
2. Canales de atención al cliente
3. Características personales en la atención al cliente
 - a. Calidad humana en la prestación del servicio.
 - b. Primeras impresiones.
4. Factores actitudinales en la atención al cliente

Módulo II – Calidad: La empresa orientada al cliente

1. La satisfacción del cliente
2. Calidad de servicio: ciclo de mejora – cultura organizacional.
3. Fidelización de clientes
 - a. ¿Cómo conservar los clientes?
 - b. ¿Cómo hacer que los clientes regresen?
 - c. ¿Cómo manejar las quejas?

Módulo III – Orientación al cliente interno

1. Introducción
2. Orientación al cliente interno
3. Diferentes enfoques del problema
4. ¿Qué quieren y esperan nuestros clientes?
5. Administración del desempeño en cuanto al servicio
6. Elaboración de un plan de mejora para el servicio al cliente
7. Conclusiones

Módulo IV – Comunicación Corporativa

1. Introducción a las relaciones públicas
2. Tipos de público objetivo
3. Comunicación interna y externa
4. Relaciones con los medios de comunicación
5. Comunicación integral de la empresa

6. Imagen corporativa
7. Identidad corporativa
8. Evaluación del servicio al cliente
 - a. Buzón de quejas
 - b. Entrevista al cliente
 - c. Cliente incógnito
 - d. Llamada telefónica
 - e. Correo electrónico
 - f. Otros.

IV METODOLOGÍA

El curso se desarrolla mediante una metodología teórica-práctica, donde se da prioridad al análisis y solución de casos prácticos y propios de la empresa que expongan los participantes. Se da el apoyo de material audio visual entre ellos, películas, videos, grabaciones de la misma empresa o lugar de trabajo en cuanto a la atención al cliente. Se realizan prácticas e investigaciones como el llamar a empresas dedicada a actividades similares, comparando el o los servicios, utilizando aspectos positivos a nuestro favor y aprovechando los puntos negativos como fortaleza tratando de NO incurrir en ellos.

Es una constante del curso actualizar continuamente el material, la pedagogía, prácticas y el conjunto de elementos que contribuyen con el proceso de enseñanza aprendizaje.

Se realizará un pequeño test voluntario al iniciar el curso, analizando los resultados en la última clase, esperando se ejecute un plan de mejora en cuanto al servicio brindado, de acuerdo a lo estudiado en clase.

V EVALUACIÓN

Trabajo extra – clase	15%
Exposiciones, lecturas y trabajos en grupo	15%
Evaluación final	70%
Total:	100%

Documentos proporcionados por el profesor.

6.9 Derecho Empresarial

CÓDIGO: PM-GAE-501

NATURALEZA DEL CURSO: Teórico-práctico

MODULO: V

CRÉDITOS: 0

MODALIDAD: Bimensual

REQUISITOS: Ninguno

I. DESCRIPCIÓN.

El derecho empresarial es la rama del derecho que regula la actividad propia de las empresas, siendo una de sus principales fuentes el derecho comercial sin excluir al derecho administrativo, laboral entre otros y no se ubica en el derecho privado ni público por el contrario su ámbito abarca ambas ramas.

El curso de derecho empresarial pretende facilitar al estudiante de un sentido jurídico en la toma de decisiones, conociendo las figuras básicas del derecho que se estarán implícitas en todo acto cotidiano de una empresa, ya sea que se interactúe con un ente público o privado.

Con este curso no se pretende abarcar la totalidad de la enseñanza del derecho empresarial, el cual cuenta con muchas ramas que deberían analizarse por separado, se espera dar al estudiante una visión integral del contenido legal de las relaciones y transacciones de una empresa.

El curso se desarrolla mediante una metodología teórica-práctica, para lo cual es necesario la participación activa del estudiante especialmente en el análisis de casos y vivencias en los diversos centros de trabajo. La evaluación permite medir el grado de comprensión de los aspectos básicos en el campo del Derecho Empresarial.

II. OBJETIVOS GENERAL

Desarrollar en el estudiante una comprensión que le permita reconocer las diferentes ramas del derecho inmersas en sus acciones cotidianas en el ámbito empresarial, los sujetos protagonista de estas relaciones comerciales y su naturaleza, mediante la discusión de casos aplicados al derecho empresarial comparado.

III. OBJETIVO ESPECÍFICO

- Dilucidar la diferencia entre el derecho público y derecho privado, sus actores, ámbito de aplicación y normativa aplicada a cada uno.
- Reconocer las ramas del derecho que cubre el derecho empresarial y como son aplicadas al entorno de la empresa.
- Concientizar al estudiante de la importancia que tiene el derecho, su observancia y acatamiento, en todo el ámbito de la gestión empresarial.

IV. CONTENIDOS TEMÁTICOS

UNIDAD I. Derecho Privado

- Concepto
- Principios

UNIDAD II. Derecho Publico

- Concepto
- Principios

UNIDAD III. Derecho empresarial

- Concepto
- Ámbito de aplicación.

UNIDAD IV Derecho Comercial.

- Concepto
- Principios
- Comparación con el derecho Empresarial.
- Relación con el derecho empresarial.

UNIDAD V. Derecho Administrativo

- Concepto
- Principios

- Comparación con el derecho Empresarial.
- Relación con el derecho empresarial.

UNIDAD VI Derecho Mercantil

- Concepto
- Principios
- Comparación con el derecho Empresarial.
- Relación con el derecho empresarial.

UNIDAD VII Derecho Laboral

- Concepto
- Principios
- Comparación con el derecho Empresarial.
- Relación con el derecho empresarial.

UNIDAD VIII Aplicación del derecho en la empresa.

- Contratos Privados.
- Contratación Administrativa

V. METODOLOGIA.

Combinación de clases magistrales, pero también incluye la participación de los estudiantes mediante el estudio de casos por resolver; así como en la elaboración y exposición de trabajos cortos, individuales y/o grupales, en el análisis de la jurisprudencia.

Las actividades a desarrollar quedarán a criterio del profesor/a así como la elaboración del cronograma para el desarrollo de las mismas.

VI. BIBLIOGRAFÍA

- ✓ **Constitución Política de la República de Costa Rica**, edición 2003, San José, Costa Rica, Litografía e Imprenta Lil S.A., 82 páginas.
- ✓ **Ley General de la Administración Pública**. Ley No. 6227 de 2 de mayo de 1978
- ✓ **Código Civil**. Ley No.30 de 19 de abril de 1885
- ✓ Flores Sánchez, Mayela. (1991). **Los Principios del Derecho Público y Privado Aplicables al Derecho de la Función Pública**. Tesis de grado. Facultad de Derecho. Universidad de Costa Rica.
- ✓ Soto Gamboa, María de los Ángeles. (1987). **Nociones Básicas De Derecho**. EUNED, San José.
- ✓ Ernesto Jinesta Lobo, **Tratado de Derecho Administrativo**, tomos I y II, San José, Biblioteca Jurídica Díké, 2005, 547 páginas cada tomo.
- ✓ Gabino Fraga, **Derecho Administrativo**, México DF, Editorial Porrúa, 4ª Edición

1948 598 pág.

- ✓ Rubén Hernández Valle, (2002). **Régimen Jurídico de los Derechos Fundamentales en Costa Rica**, Editorial Juricentro, San José, 584 páginas.
- ✓ Biagio Brugi, **Instituciones de Derecho Civil**, México D.F., Unión Tipográfica Editorial Hispanoamericana, 1946, 614 páginas.
- ✓ José Eduardo Dromi, (1980). **Derechos Subjetivos y Responsabilidad Pública**, Bogotá, Editorial Temis, 203 página.
- ✓ **Nota.** Será proporcionado por el profesor/as en caso de necesidad.

6.10 Seguridad e Higiene Ocupacional

CÓDIGO: PM-GAE-502

NATURALEZA DEL CURSO: Teórico-práctico

MODULO: V

CRÉDITOS: 0

MODALIDAD: Bimensual

REQUISITOS: Ninguno

I. DESCRIPCION.

La base esencial de la productividad hoy día, más que en la disponibilidad de recursos naturales, tecnológicos y financieros reside en la calidad de quienes tienen en sus manos el manejo de esos recursos y dicha calidad está en función de la salud, o sea, del bienestar completo (Físico, mental, social y espiritual), de las personas que trabajan, razón por la cual la productividad es medida en relación con el "tiempo - hombre", requerido para la obtención de determinado volumen de bienes de consumo o de servicios.

Esta relación tiempo - hombre puede ser reducido no trabajando más, si no, trabajando mejor y haciendo que el trabajo llegue a ser un componente positivo, de este modo la productividad podrá obtenerse no a costa del hombre, sino a través del bienestar del hombre.

Tal es la finalidad que persiguen los programas modernos de Salud Ocupacional dentro de las empresas y basados en las normas de organismos internacionales como la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T), la Organización Mundial de la Salud (O.M.S), la Organización Panamericana de la Salud (O.P.S) y otros.

Al finalizar el curso, el estudiante contará con una mayor conciencia humanística a cerca de la importancia de la seguridad e higiene ocupacional que requieren hoy en día los trabajadores.

Se desarrolla en el curso, una metodología teórica-práctica, para lo cual es necesario la participación activa del estudiante especialmente en el análisis de casos y vivencias en los diversos centros de trabajo. La evaluación permite medir el grado de comprensión de los aspectos básicos en el campo de la seguridad e higiene ocupacional.

II. OBJETIVO GENERAL.

Desarrollar en el estudiante un pensamiento crítico sobre la importancia y el desarrollo integral de la Seguridad e Higiene, y su relación con las empresas mediante análisis de casos y trabajos prácticos en grupo en las organizaciones.

III. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Analizar los sistemas de prevención de accidentes y en enfermedades del trabajo, mediante el uso de modelos existentes, para la aplicabilidad en el medio.
- Comprender los alcances significativos que tienen los accidentes y enfermedades, para las empresas y el país, mediante el buen desarrollo de los programas de Salud Ocupacional.
- Relacionar la importancia de la legislación laboral y la Gestión de Salud Ocupacional, como herramienta de soporte técnico en las organizaciones, para su correcta aplicación.

IV. UNIDADES TEMÁTICAS.

UNIDAD I. Introducción a la Salud e Higiene Ocupacional.

- Reseña Histórica.
- Condición Salud, Trabajo, y Ambiente.
- Salud Ocupacional como Ciencia Multi e Interdisciplinaria.
- Definición de Salud Ocupacional.
- Riesgos del Trabajo.
- Causas Generales de los Daños Ocupacionales.

- Consecuencias de los Daños Ocupacionales.

UNIDAD II. Legislación laboral en salud ocupacional.

- Convenios Internacionales en Salud, Seguridad e Higiene de Trabajo.
- Constitución Política, Seguridad e Higiene del Trabajo.
- Ley de Riesgos del Trabajo.
- Reglamentos en Salud Ocupacional.

UNIDAD III. Dirección y administración en la salud ocupacional.

- Organización y Administración de la Salud Ocupacional.
- Interés Gerencial.
- Motivación Administrativa.
- Organización de los Programas.

UNIDAD IV. Motivación en la salud ocupacional localización de accidentes y su control.

- Empleadores, Trabajadores y Estado.
- Educación sobre Salud Ocupacional
- Localización y Definición de Orígenes de Accidentes y Enfermedades del trabajo.
- Causas y Prevención de Accidentes y Enfermedades del Trabajo.

UNIDAD V. Necesidades humanas y salud ocupacional

- Necesidades Humanas según Maslow, aplicadas a la Salud Ocupacional.
- Teorías Motivacionales.
- Análisis de Problema y Toma de Decisiones.
- Teorías X y Y en la Salud Ocupacional.

UNIDAD VI. Planes de salud ocupacional

- Competencia Legal
- Estrategias de Elaboración de plan de Salud Ocupacional y emergencias
- Planes de Residuos Sólidos, líquidos y atmosféricos

UNIDAD VII. Relaciones humanas en salud ocupacional.

- Análisis Transaccional y Salud Ocupacional.
- Grupos T.
- Desarrollo Organizacional y Salud Ocupacional.

UNIDAD VIII. SEGURIDAD PARTICIPATIVA.

- Fundamentos Teóricos.
- Comités para la Toma de Decisiones.

UNIDAD IX. ADMINISTRACION POSITIVA.

- Política Positiva de Salud Ocupacional.
- Estímulos para la Salud Ocupacional en el Trabajo.

UNIDAD X. Contaminación ambiental.

- Gestión Ambiental.
- Salud Ocupacional e Impacto Ambiental.

VII. METODOLOGIA.

Se brindará información teórica y práctica al estudiante, mediante exposiciones magistrales y trabajos en grupo.

El estudiante realizará investigaciones o trabajos sobre Salud Ocupacional para la aplicación y desarrollo de sus conocimientos en las empresas interesadas.

Las actividades a desarrollar quedarán a criterio del profesor así como la elaboración del cronograma para el desarrollo de las mismas.

VI. BIBLIOGRAFIA. GENERAL.

Castro Yáñez Francisco. (1978). **Técnica Básica de la Seguridad e Higiene en Trabajo**. Laboral S.A. España.

Consejo de Salud Ocupacional, Ministerio de Educación Pública. (1993). **Antología de Salud Ocupacional**. Costa Rica.

Ramírez Cavassa Cesar. (1986). **Seguridad Industrial**. LIMUSA. México.

Rolli H. Simonds y John Grimaldi. (1991). **La Seguridad Industrial su Administración.** Alfaomega S.A. México.

Ruiz Salazar Antonio. (1987). **Salud Ocupacional y Productividad.** LIMUSA. México.

Viquez Amador María del Carmen. (1978). **Seguridad e Higiene del Trabajo en el Sistema Jurídico Costarricense.** Universidad de Costa Rica. San José.

Nota. Será proporcionado por el profesor en caso de necesidad.