

TSU EN DESARROLLO DE NEGOCIOS

HOJA DE ASIGNATURA CON DESGLOSE DE UNIDADES TEMÁTICAS

1. Nombre de la asignatura	Administración
2. Competencias	Administrar el proceso de ventas mediante estrategias, técnicas y herramientas adecuadas, para contribuir al desarrollo de la organización. Administrar el proceso de compras y control de suministros a través de las políticas y procedimientos de la organización y técnicas de control de inventarios y almacenamiento, para asegurar su disponibilidad.
3. Cuatrimestre	Primero
4. Horas Prácticas	42
5. Horas Teóricas	18
6. Horas Totales	60
7. Horas Totales por Semana Cuatrimestre	4
8. Objetivo de la Asignatura	El alumno integrará los elementos básicos de la administración en los procesos de ventas y compras para contribuir al desarrollo de la organización.

Unidades Temáticas	Horas		
	Prácticas	Teóricas	Totales
I. Introducción a la administración	7	3	10
II. Planeación	10	5	15
III. Organización	10	5	15
IV. Dirección	9	4	13
V. Control	6	1	7
Totales	42	18	60

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE
TSU EN DESARROLLO DE NEGOCIOS

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

ADMINISTRACIÓN

UNIDADES TEMÁTICAS

1. Unidad Temática	I. Introducción a la administración
2. Horas Prácticas	7
3. Horas Teóricas	3
4. Horas Totales	10
5. Objetivo	El alumno valorará los elementos de la administración para su aplicación en la organización.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
1. Fundamentos de administración.	Identificar los conceptos: La Administración y su evolución cronológica; Administración científica; Administración operacional; Enfoques Administrativos.		Sistemático Proactivo Analítico Organizado Responsable
2. Proceso administrativo.	Definir los conceptos de proceso administrativo: Planeación, Organización, Dirección y Control.		Sistemático Proactivo Analítico Organizado Responsable.
3. La administración y áreas funcionales de la empresa.	Distinguir los diferentes tipos de empresas de acuerdo al tamaño, al giro y origen del capital. Identificar las áreas funcionales: Producción, Finanzas, Recursos humanos y Mercadotecnia de una empresa.	Clasificar las empresas de acuerdo a su tipo. Relacionar las funciones de cada una de las áreas que componen la empresa: Producción, Finanzas, Recursos humanos y Mercadotecnia.	Sistemático Analítico Organizado

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN DESARROLLO DE NEGOCIOS

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

APROBÓ: C. G. U. T.

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

ADMINISTRACIÓN

Proceso de evaluación		
Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>El alumno a través de un ensayo identificará los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evolución cronológica de la administración. • La administración científica. • Administración operacional. • Los enfoques administrativos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprender los conceptos de: La administración y su evolución cronológica; La administración científica; La administración operacional; Enfoques Administrativos. 2. identificar las etapas del proceso administrativo y los tipos de empresa. 4. Identificar y relacionar las áreas funcionales de la empresas. 5. Estructurar las áreas funcionales de la empresa, de acuerdo a su clasificación. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ensayo 2. Lista de Cotejo

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN DESARROLLO DE NEGOCIOS

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

APROBÓ: C. G. U. T.

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

ADMINISTRACIÓN

Proceso enseñanza aprendizaje	
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
1. Tareas de investigación, 2. Equipos colaborativos.	Computadora, cañón, audiovisuales, impresos y pintarrón.

Espacio Formativo		
Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE
TSU EN DESARROLLO DE NEGOCIOS

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

ADMINISTRACIÓN

UNIDADES TEMÁTICAS

1. Unidad Temática	II. Planeación
2. Horas Prácticas	10
3. Horas Teóricas	5
4. Horas Totales	15
5. Objetivo	El alumno valorará los componentes de la planeación aplicando las herramientas especializadas, para contribuir al cumplimiento de los objetivos de la organización.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
1. Tipos de planeación.	Identificar los tipos de planeación: Estratégica Operativa Táctica Por tiempos Por jerarquía.		Sistemático Proactivo Analítico Organizado Responsable Disciplinado.
2. Componentes de la planeación estratégica.	Explicar los componentes de la planeación: misión, visión, políticas, objetivos, estrategias, fortalezas, debilidades, oportunidades, amenazas, plan estratégico, programas operativos, proyectos específicos, procedimientos, reglas, programas, pronósticos y presupuestos.	Establecer los componentes de la planeación estratégica para una organización.	Sistemático Proactivo Analítico Organizado Responsable Comunicación efectiva Disciplinado Trabajo en equipo.
3. Herramientas especializadas para la planeación.	Describir las Gráficas de Gantt, Pert, Gráficas de hitos y Análisis FODA.	Diferenciar las herramientas especializadas de la planeación en el análisis de la empresa.	Sistemático Proactivo Analítico Organizado Honesto Responsable Asertivo Comunicación efectiva Disciplinado Trabajo en equipo.

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN DESARROLLO DE NEGOCIOS

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

ADMINISTRACIÓN

Proceso de evaluación		
Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>El alumno a través de un caso dado, identifica: Los componentes de la planeación. Calendarización de actividades (Gráfica de Gantt). Cronología de actividades (Pert). Riesgos y recursos (gráfica de hitos). Situación interna y externa (Análisis FODA).</p>	<p>1. Comprender los tipos de planeación: Estratégica Operativa Táctica Por tiempos Por jerarquía</p> <p>2.-Identificar los componentes de la planeación</p> <p>3. Comprende el proceso para aplicar las herramientas de la planeación</p> <p>4. Aplicar las herramientas para la planeación.</p>	<p>1. Estudio de casos 2. Lista de verificación</p>

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN DESARROLLO DE NEGOCIOS

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

ADMINISTRACIÓN

Proceso enseñanza aprendizaje	
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
1. Tareas de investigación, 2. Análisis de casos, 3. Equipos colaborativos.	Pintarrón, computadora, cañón, impresos y audiovisuales.

Espacio Formativo		
Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE
TSU EN DESARROLLO DE NEGOCIOS

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

ADMINISTRACIÓN

UNIDADES TEMÁTICAS

1. Unidad Temática	III. Organización
2. Horas Prácticas	10
3. Horas Teóricas	5
4. Horas Totales	15
5. Objetivo	El alumno determinará la estructura organizacional de acuerdo a los recursos humanos, técnicos y materiales para eficientar el desempeño de la organización.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
1. Tipos de organización.	Identificar los tipos de organización por: función, producto, cliente y distribución geográfica.	Elaborar un organigrama para la organización.	Sistemático Proactivo Analítico Organizado Responsable Disciplinado Trabajo en equipo.
2. Integración de los recursos humanos.	Definir los conceptos básicos de recursos humanos (perfiles, cédulas de valuación de puestos y análisis de puestos); Identificar las etapas del proceso de admisión (reclutamiento, selección, contratación, inducción y capacitación).	Diseñar el proceso de admisión que incluya: puestos, funciones y perfiles.	Sistemático Proactivo Analítico Organizado Honesto Responsable Asertivo Comunicación efectiva Disciplinado Trabajo en equipo.
3. Asignación y optimización de los recursos.	Identificar los elementos: Funcionales (humanos y tecnológicos) y Estructurales (espacio y tiempo).	Elaborar la asignación de recursos con base en los elementos funcionales y estructurales	Sistemático Proactivo Analítico Organizado Honesto Responsable Asertivo Comunicación efectiva Disciplinado Trabajo en equipo.

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN DESARROLLO DE NEGOCIOS

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

APROBÓ: C. G. U. T.

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

ADMINISTRACIÓN

Proceso de evaluación		
Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
El alumno a través de un caso dado propondrá la estructura organizacional de una empresa que incluya: Elementos funcionales (humanos y tecnológicos); Elementos estructurales (espacio y tiempo) Esquema del proceso de admisión considerando puestos, funciones y perfiles.	<ol style="list-style-type: none">1. Reconocer los tipos de organización.2. Comprender los conceptos básicos de recursos humanos3. Identificar las etapas del proceso de admisión4. Distinguir los elementos funcionales y estructurales.5. Diseñar la estructura organizacional de una empresa.	<ol style="list-style-type: none">1. Estudios de casos2. Lista de verificación

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN DESARROLLO DE NEGOCIOS

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

ADMINISTRACIÓN

Proceso enseñanza aprendizaje	
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
1. Análisis de casos 2. Juego de roles 3. Tareas de investigación	Impresos (formatos de solicitud de empleo, perfiles de puesto, cédulas de puesto, formato de currículum), cañón, pintarrón y computadora.

Espacio Formativo		
Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN DESARROLLO DE NEGOCIOS

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

ADMINISTRACIÓN

UNIDADES TEMÁTICAS

1.Unidad temática	IV. Dirección
2.Horas Prácticas	9
3.Horas Teóricas	4
4.Horas Totales	13
5.Objetivo	El alumno valorará las estrategias de dirección eficientes para el logro de los planes de la empresa.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
1. Comunicación	Explicar los tipos de comunicación (formal e informal) en la empresa.	Distinguir los tipos de comunicación (formal e informal) en la empresa.	Asertivo Comunicación efectiva Honesto, Organizado Sistemático Responsable Proactivo Analítico
2. Liderazgo	Explicar los tipos de liderazgo, motivación y estímulos motivacionales.	Identificar los tipos de liderazgo, motivación y estímulos motivacionales. Proponer alternativas de motivación.	Asertivo Comunicación efectiva Honesto, Organizado Sistemático Responsable Trabajo en equipo Proactivo Analítico
3. Supervisión.	Identificar: Los tipos de supervisión (directa e indirecta). Las técnicas de supervisión (visita con el vendedor, visitas aleatorias a clientes, llamadas telefónicas, atención a quejas y sugerencias y correspondencia).	Identificar el tipo de supervisión de acuerdo a las características de la empresa.	Asertivo Comunicación efectiva Honesto, Organizado Disciplinado Sistemático Responsable Trabajo en equipo Proactivo Analítico

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN DESARROLLO DE NEGOCIOS

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

ADMINISTRACIÓN

Proceso de evaluación		
Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>El alumno a través de un caso dado identificará: Tipos de comunicación, Tipos de liderazgo, Motivación y estímulos Tipos de supervisión Elabora una propuesta de mejora de las estrategias de dirección (motivación y supervisión)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconocer los tipos de comunicación; 2. Identificar los tipos de liderazgo, motivación y estímulos motivacionales; 3. Identificar los tipos de supervisión; 4. Elabora una propuesta de mejora para las estrategias de la dirección. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estudio de casos 2. Lista de verificación

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN DESARROLLO DE NEGOCIOS

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

ADMINISTRACIÓN

Proceso enseñanza aprendizaje	
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
<ol style="list-style-type: none">1. Estudios de caso.2. Aprendizaje basado en solución de problemas.3. Debate.4. Trabajos de investigación.5. Juego de roles.	Documentos de comunicación interna (impresos y electrónicos), pizarra, cañón y computadora.

Espacio Formativo		
Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN DESARROLLO DE NEGOCIOS

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

ADMINISTRACIÓN

UNIDADES TEMÁTICAS

1. Unidad Temática	V. Control
2. Horas Prácticas	6
3. Horas Teóricas	1
4. Horas Totales	7
5. Objetivo	El alumno valorará los instrumentos de control en los procesos de venta y de compra para optimizar los recursos de la organización.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
1. Tipos de control.	Definir los tipos de control: control automático, control de procesos y control de resultados.	Diferenciar los tipos de control en las áreas de ventas y compras.	Asertivo Comunicación efectiva Honesto Organizado Disciplinado Sistemático Responsable Trabajo en equipo Proactivo Analítico
2. Medidas de desempeño.	Definir las bases cualitativas y cuantitativas para la medición del desempeño.	Identificar los indicadores que miden el desempeño de las áreas de ventas y compras.	Asertivo Comunicación efectiva Honesto, Organizado Disciplinado Sistemático Responsable Trabajo en equipo Proactivo Analítico

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN DESARROLLO DE NEGOCIOS

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

ADMINISTRACIÓN

Proceso de evaluación		
Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
El alumno a través de un caso dado identificará: Tipos de control a utilizar, su aplicación. Los indicadores adecuados	<ol style="list-style-type: none">1. Identifica los tipos de control.2. Comprende las bases cualitativas y cuantitativas de la medición del desempeño.3. Reconoce la importancia de la aplicación de los controles.4. Elabora los indicadores propios de las áreas de compras y ventas.	<ol style="list-style-type: none">1. Estudio de casos.2. Lista de verificación.

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN DESARROLLO DE NEGOCIOS

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

ADMINISTRACIÓN

Proceso enseñanza aprendizaje	
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
1. Casos prácticos 2. Equipos colaborativos.	Impresos (lista de indicadores, casos prácticos) pintaron, cañón y computadora.

Espacio Formativo		
Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN DESARROLLO DE NEGOCIOS

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

ADMINISTRACIÓN

CAPACIDADES DERIVADAS DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES A LAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA

Capacidad	Criterios de Desempeño
Diagnosticar el desempeño comercial considerando los resultados históricos, internos y externos, para identificar la situación actual de la empresa.	Elabora un reporte diagnóstico en el que describe el comportamiento del mercado y el desempeño de ventas de la empresa con respecto a sus metas, que deberá incluir como mínimo: <ul style="list-style-type: none">- Histórico de ventas- Comparativo de Metas- Cobertura de mercado- Tendencias de mercado- Participación de mercado- Análisis de la Competencia (precio, producto, plaza promoción, servicio, entre otros)- Oferta y Demanda
Formular el plan de acción empleando métodos, procedimientos y estrategias comerciales, para determinar los lineamientos de operación del área comercial.	Genera un plan de acción que incluya los elementos siguientes: <ul style="list-style-type: none">- objetivos- metas,- justificación,- pronósticos de ventas- presupuesto- cronograma de actividades,- estrategias de ventas
Organizar los recursos humanos, técnicos y materiales de acuerdo a las actividades planeadas para el óptimo funcionamiento del área comercial.	Elabora un reporte de organización de ventas que incluya: <ul style="list-style-type: none">- Organigrama del área de ventas en el que establece la estructura organizacional (por territorio, por cliente, por producto o mixto)- Cédula de puestos del vendedor que incluya:<ul style="list-style-type: none">- funciones,- responsabilidades,- perfil (experiencia, conocimientos, escolaridad, entre otros)- Asignación de recursos técnicos y materiales a las áreas en función de la estructura organizacional- Asignación de territorios de ventas y cuotas de ventas

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN DESARROLLO DE NEGOCIOS

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

Capacidad	Criterios de Desempeño
<p>Prospectar las ventas de los bienes y servicios a través de las herramientas y técnicas adecuadas con la finalidad de alcanzar los objetivos definidos en el plan de acción.</p>	<p>Elabora una lista de prospectos verificando que cada uno tenga capacidad de decisión, poder adquisitivo y una necesidad que pueda ser satisfecha con la oferta de la empresa incluyendo el plan de visitas. Esta lista deberá incluir el nombre de la empresa, los datos de contacto y posibles productos y/o servicios a ofertar.</p>
<p>Coordinar la venta de bienes y servicios dando seguimiento al programa de actividades, para alcanzar las metas establecidas.</p>	<p>Genera la orden de servicio y/o el contrato que incluya: nombre del cliente, cantidad de producción, especificación del producto, tiempo de entrega, domicilio de entrega y condiciones de pago. Emite reporte de entrega de producto o servicio al cliente que señale la fecha de entrega, cantidad entregada y firma de conformidad del cliente. Elabora los reportes de ventas realizadas señalando número de prospectos atendidos en el período, cierres de venta y avance con respecto a las metas establecidas.</p>
<p>Supervisar las condiciones de realización de la venta conforme a las políticas y criterios establecidos, para contribuir a la satisfacción del cliente y al logro de las metas de la organización.</p>	<p>Elabora y aplica listas de verificación del proceso de ventas personal que considere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación y demostración - Negociación - superación de las objeciones - Cierre de ventas - Seguimiento <p>Emite reportes de la satisfacción del cliente generados a través de encuestas considerando tiempo de entrega, características esperadas del producto y/o servicio, atención del personal, y servicio post venta.</p>
<p>Determinar el nivel de cumplimiento de las metas a través de herramientas de análisis que permitan identificar las variaciones y sus causas, para la toma de decisiones.</p>	<p>Presenta un reporte que incluya como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los indicadores del desempeño de las ventas (cartera inicial vs. cartera final, ventas planeadas vs. ventas realizadas, cuentas por cobrar, cuentas activas, cumplimiento de la matriz de visitas, entre otros.) - Interpretación de los indicadores conforme a los objetivos y pronósticos establecidos - Diagnóstico de referencia

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN DESARROLLO DE NEGOCIOS

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

Capacidad	Criterios de Desempeño
<p>Formular acciones de mejora aplicando metodologías pertinentes para incrementar el volumen de negocios.</p>	<p>Presenta un plan de mejora donde incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> - los indicadores del nivel de satisfacción del cliente, - resultados de los estudios de satisfacción, - la evaluación del desempeño de ventas - evaluación del servicio postventa. - estrategias de mejora
<p>Programar las compras mediante un sistema de pronósticos de ventas y producción, las políticas y procedimientos de la organización; para asegurar la eficiente operación de la misma.</p>	<p>Formular un procedimiento tanto de compras nacionales como internacionales que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portada - Alcance del procedimiento, - Políticas de aplicación, - Clasificación de las compras (en sector público o privado, nacionales o extranjeras), - Formatos a utilizar, - Responsable de procedimiento, - Actividades involucradas de acuerdo a la empresa representadas por un diagrama de flujo, - Análisis de detección de necesidades de compra, - Catálogo de proveedores, - Evaluación y desarrollo de proveedores. <p>Diseñar una base de datos en Excel y/o Access de proveedores incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clasificación de proveedores por producto, - datos del proveedor, - catálogo de productos y precios, - condiciones de compra (políticas de venta, tiempo y logística de entrega, plazos de crédito). <p>Realizar un presupuesto de compras a partir de los pronósticos de ventas, producción y niveles de inventario que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cantidades a comprar - Costos de adquisición - Fechas de compra - Plazos de entrega - Fechas de consumo

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN DESARROLLO DE NEGOCIOS

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

Capacidad	Criterios de Desempeño
<p>Controlar los inventarios a través de técnicas de clasificación y control de inventarios, equipos y herramientas requeridos; para asegurar el abastecimiento.</p>	<p>Elabora un sistema de control de inventarios, tarjeta de compras (que debe contener núm. de parte, código o alfabeto, descripción de características y especificaciones de producto, nombre de proveedores que han hecho y cotizado el producto, volúmenes y precio de lo cotizado, descuentos, fecha, núm. de requisición, núm. de orden de compra, cantidad comprada y observaciones).</p> <p>Reporte de entrada (reporte de pedido, situación de las muestras iniciales, descuentos por pronto pago, ventas de materiales inutilizables, y resumen de actualización de proveedores)</p> <p>Tarjeta de almacén (tarjeta núm., almacén, máximo, mínimo, existencias revisadas en, artículo, casillero núm., unidad, clasificación, fecha, núm. de asiento, núm. de factura, concepto, UNIDADES entradas, salidas, existencias, COSTOS, unitario, promedio, VALORES debe, haber, saldo).</p> <p>Entrega de materiales (número de requisición, descripción del producto y servicio, cantidad, fecha solicitada o requerida del producto, fecha de entrega, firma del solicitante, firma de quien recibe y de quien entrega).</p> <p>Devoluciones (número de requisición, factura, nombre del proveedor, cantidad y descripción del producto, causas y fecha de devolución).</p>

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN DESARROLLO DE NEGOCIOS

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

Capacidad	Criterios de Desempeño
Supervisar la operación del almacén conforme a técnicas y procedimientos acordes a las políticas de la organización para asegurar el abasto oportuno	<p>Elabora y aplica una lista de verificación de la operación del almacén que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento de las políticas y procedimientos establecidos (obsolescencia, rotación de inventarios, mermas, desabasto, stocks, entre otros.) - Relaciones interdepartamentales - Registros de entradas, salidas y movimientos internos <p>Elabora un informe de la verificación que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Áreas de oportunidad en la operación del almacén - Recomendaciones

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN DESARROLLO DE NEGOCIOS

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

ADMINISTRACIÓN

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
Koontz, H.	(2008)	<i>Administración una perspectiva global (13ª. Ed.)</i>	D.F.	México	McGraw-Hill Interamericana de México, S.A.
Robbins, S.	(2004)	<i>Administración (8ª Ed.)</i>	D.F.	México	Pearson Education
Werther, W.	(2008)	Administración de recursos humanos. (6ª Ed.)	D.F.	México	McGraw-Hill Interamericana de México, S.A.
Rodríguez Valencia, J.	(2005)	<i>Cómo aplicar la planeación estratégica a la pequeña y mediana empresa (5ª Ed.)</i>	D.F.	México	Cengage Learning Editores
David, F.	(2003)	<i>Conceptos de administración estratégica (9ª. Ed.)</i>	D.F.	México	Pearson Education
Puchol, L.	(2003)	<i>Dirección y gestión de recursos humanos (5ª Ed.)</i>	Madrid	España	Ediciones Díaz de Santos
Palomo Vadillo, M.	(2007)	<i>Liderazgo y motivación de equipos de trabajo (4ª Ed.)</i>	D.F.	México	ESIC Editorial

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN DESARROLLO DE NEGOCIOS

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX