COLEGIO ROUSIER

I) Guía de Estudio

ÍNDICE

1. Presentación 1

2. Objetivo 2
3. Características Generales de la Evaluación 3

4. Contenidos (área, subárea y temas) 7

5. Bibliografía 11

6. Recomendaciones Generales 17

AV. DR. JORGE JIMÉNEZ CANTÚ # 6 DESPACHO 101 COLONIA CENTRO URBANO CUAUTITLÁN IZCALLI, EDO. MEX. C.P. 54700
TEL. 58711454

COLEGIO ROUSIER

1. PRESENTACIÓN

La guía de estudios para la evaluación de licenciatura en administración es un documento diseñado para orientar al sustentante para presentar las evaluaciones correspondientes al procedimiento de acreditación de conocimientos adquiridos de manera autodidacta o a través de la experiencia laboral relativos al tipo Medio Superior, establecidos en el marco del Acuerdo Secretarial Número 02/04/17, por el que se modifica el diverso 286, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de abril de 2017.

Con esta guía el sustentante podrá tener un panorama más detallado respecto del cómo será el proceso que aplicará, así como los temas que serán abordados.

El presente documento, está conformado por los siguientes elementos:

- Objetivo de la evaluación.
- Características generales de la evaluación.
- Contenido de la evaluación teórica.
- Contenido de la Evaluación práctica
- Bibliografía recomendada por campo disciplinar.
- Recomendaciones Generales.

2. OBJETIVO

La evaluación general de licenciatura en administración tiene como propósito establecer si una persona cuenta con los conocimientos, habilidades y destrezas equiparables a cierta área del saber, y con los cuales pueda desempeñar una actividad profesional en particular o en su caso transitar por el Sistema Educativo Nacional.

Este tipo de evaluación se rige por una serie de criterios de calidad que exigen el diseño de instrumentos que definan con rigor y claridad los conocimientos, competencias, habilidades y destrezas implicadas en el perfil profesional que se pretende acreditar.

3. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA EVALUACIÓN

El examen teórico se llevará a cabo a través de una prueba objetiva conformada por 200 reactivos de opción múltiple, donde solo existe una respuesta correcta.

Para esta evaluación, tendrá 4 versiones de exámenes por cada aplicación que ser realice de acuerdo al calendario autorizado.

Los elementos que conforman este instrumento son:

- Cuadernillo. - Es el documento donde se presentarán los 200 reactivos que conforman la prueba, con sus opciones de respuesta respectivas; asimismo, contendrá las instrucciones generales para la contestación del instrumento.

- Hoja de Respuestas. - Es el documento donde el sustentante deberá rellenar el alveolo correspondiente a la opción que considera como respuesta correcta por cada uno de los reactivos. Es importante resaltar que la revisión de las respuestas se realizará a través de un lector digital específico para este tipo de documento.

Por otra parte, los 200 reactivos de la prueba serán distribuidos entre las áreas del conocimiento establecidas en el modelo de competencia por cada uno de los perfiles, los cuales se detalla en seguida:

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN		
NO.	ÁREA DE CONOCIMIENTO	TOTAL DE REACTIVOS
1	ADMINISTRACIÓN ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DE LA CALIDAD	76
2	ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	64
3	ADMINISTRACIÓN DE LAS FINANZAS	30
4	ADMINISTRACIÓN DE LA MERCADOTECNIA	30

Cada reactivo, además de acreditar los conocimientos correspondientes, de igual forma comprobará que los sustentantes cuentan con las competencias relativas al mismo.

El examen práctico/oral es equivalente a un total de 100 puntos, los cuales están divididos de la siguiente manera:

- Desarrollo del caso práctico 30 puntos
- Presentación del caso práctico 50 puntos
- Entrevista de la experiencia profesional 20 puntos.

Ahora bien, los elementos que deben ser contemplados por el sustentante para el desarrollo práctico son los siguientes:

1. Portada.
    - Título del trabajo.
    - Nombre del sustentante.
    - Folio de registro.
    - Perfil de acreditación.

2. Índice.
    - Enlistar cada apartado del trabajo, especificando el número de página que corresponda.

3. Introducción.
    - Resumen del trabajo.
    - Presentar el objetivo general del trabajo.

4. Marco Teórico.
    - Establecer las áreas de la Licenciatura que se pretende acreditar en las cuáles se ubique el caso que se debe resolver.
    - Referir las teorías y teóricos que resulten relevantes para dar soporte y fundamento teórico a la resolución del caso.
    - Definir los conceptos necesarios para el desarrollo y resolución del caso.

5. Presentación del caso.
    - Realizar la descripción general del caso que se va a desarrollar, y del cual se presentara una posible solución.
    - Señalar los antecedentes del caso.
    - Presentar un diagnóstico del caso.

6. Desarrollo y resolución del caso.
    - Presentar la información que desarrolla el caso.
    - Presentar la propuesta de solución al caso práctico.

7. Conclusiones.
    - Describir los alcances de la solución propuesta para el caso práctico.
    - Agregar un punto de vista respecto al caso práctico.

8. Referencias
    - Enlistar todas las fuentes de consulta que fueron utilizadas para el desarrollo del trabajo (libros, revistas, publicaciones, páginas web, etc…).

9. Anexos
    - Presentar los documentos que se consideren relevantes o necesarios para sustentar el desarrollo del trabajo.

Todo el trabajo deberá ser elaborado con el tipo de letra Arial 11, contar con aparato crítico y con un mínimo de 25 cuartillas y un máximo de 50.

Asimismo, el Colegio Rousier S.C., proporcionará el formato que deberá ser utilizado por los sustentantes para elaborar su CV, mismo que será revisado por los sinodales, y con base en el cual se llevará a cabo la entrevista de la actividad profesional.

4. CONTENIDOS

A continuación, se presenta los temas específicos por cada área de conocimiento:

ÁREA	SUBÁREA	TEMA
Administración Organizacional y Gestión de la Calidad	Diseño de plan estratégico	○ Objetivos, estrategias, acciones y recursos ○ Cadena de valor de la organización ○ Misión, visión y filosofía de la organización ○ Análisis FODA organizacional
	Diseño de sistemas de calidad	○ Diseño de sistemas de calidad ○ Sistemas de calidad de la organización en sus modalidades (ISO, NOM, entre otras)
	Diseño organizacional	○ Sistemas organizacionales para el logro de metas ○ Procesos organizacionales ○ Políticas organizacionales ○ Estructuras organizacionales
	Evaluación de escenarios con apoyo de métodos de	○ Métodos de investigación y

	análisis cuantitativos y cualitativos	administración de operaciones ○ Calidad y productividad dentro de la planeación estratégica
	Desarrollo de liderazgo	○ Logro de objetivos organizacionales ○ Desarrollo de equipos de trabajo ○ Evaluación de los resultados del líder ○ Plan de coaching/empowerment
	Establecimiento de sistemas de control	○ Diseño de programas de evaluación ○ Diagnósticos organizacionales
	Promoción de la innovación tecnológica	○ Necesidades de nuevas tecnologías ○ Cultura organizacional para integrar nuevas tecnologías
Administración de los recursos humanos	Desarrollo del programa de reclutamiento, selección y contratación de personal	○ Análisis y elaboración de la descripción de puestos ○ Reclutamiento, selección y comunicación de la contratación del personal

	Desarrollo de sistemas de evaluación del desempeño en la organización	○ Plan para evaluar el desempeño del personal ○ Estrategias para mejorar el desempeño del personal
	Planeación de personal en la organización	○ Compensaciones ○ Sistemas y controles de pago del personal ○ Necesidades del personal a corto, mediano y largo plazo
	Administración del proceso de capacitación y desarrollo del personal en la organización	○ Necesidades de capacitación y desarrollo del personal ○ Proceso integral de capacitación y desarrollo del personal
	Promoción del clima organizacional favorable	○ Diseño de la encuesta del clima organizacional ○ Estrategias de cambio para favorecer al clima organizacional
	Administración de relaciones laborales	○ Cumplimiento de la normativa laboral ○ Relaciones laborales
Administración de las finanzas	Elaboración de pronósticos y presupuestos	○ Flujo de efectivo ○ Presupuesto de ingresos y egresos
	Evaluación de proyectos de inversión	○ Estimación e interpretación de

		indicadores económicos y financieros ○ Componentes de un proyecto de inversión
	Evaluación de la estructura de fuentes de financiamiento, sus alternativas y costos	○ Alternativas de inversión, desinversión o alianzas ○ Fuentes de financiamiento
	Análisis de estados financieros	○ Técnicas de análisis de estados financieros
Administración de Ventas	Análisis del mercado	○ Análisis de mercado de datos cuantitativos ○ La evolución de las formas de ventas ○ El consumidor mexicano
	Fundamentos de las ventas	○ Proceso de ventas ○ Transición de la venta a la administración ○ Relaciones del departamento de ventas
	Modelo de ventas	○ Modelo de ventas Wierz ○ Modelo de ventas consultiva ○ Modelo de ventas Spin
	Establecimiento de estrategias de precios	○ Diseño de la estrategia de precios ○ Competencia

	Diseño de programas de ventas	○ Planes de venta ○ Modelo de la fuerza de ventas
	Servicio a clientes	○ Elementos de atención y servicio al cliente ○ Procesos de atención al cliente ○ Acciones de la atención y servicio al cliente
	El presupuesto de ventas	○ Razones para elaborar presupuestos ○ Objetivos del presupuesto de ventas ○ Plan estratégico de ventas

5. BIBLIOGRAFÍA

- Introducción a la administración. Teoría general administrativa origen, evolución y vanguardia, Hernández y Rodríguez, Sergio, McGraw-Hill, 2012
- Introducción a la teoría general de la administración, Chiavenato, Idalberto, McGraw-Hill, 2014
- Administración contemporánea, Jones, Gareth; George, Jennifer, McGraw-Hill, 2014
- Administración, Robbins Stephen P., Pearson, 2014 Contabilidad 1, Calleja Bernal, Francisco Javier, Pearson, 2014
- Contabilidad financiera, Guajardo Cantú, Gerardo, McGraw-Hill, 2013
- Normas de información financiera, Instituto Mexicano de Contadores Públicos, ISEF, 2015
- Matemáticas aplicadas a la administración y economía, Arya, Jagdish C.; Lardner, Robin W., Pearson,
- 2009
- Matemáticas para administración y economía, Haeussler, Ernest, Pearson, 2015
- Álgebra, Baldor, Aurelio, Patría, 2012
- Conceptos jurídicos fundamentales, Álvarez Ledesma, Mario I., McGraw-Hill, 2008
- Introducción al estudio del derecho, Pereznieto Castro, Leonel, Oxford University Press, 2012
- Derecho administrativo. Primer curso, Martínez Morales, Rafael I., Oxford University Press, 2013
- Ética, Vasconcelos Calderón, José, Trillas, 2009 Ética en los negocios. Conceptos y casos, Velásquez, Manuel G., Pearson, 2012
- Ética en los negocios. Decisiones éticas para la responsabilidad social e integridad personal, Hartman, Laura P; Desjardins, Joe, et al., McGraw-Hill, 2011
- Ética integral, Blanco, Luis A., ECOE, 2013

- Teoría organizacional. Diseño y cambio en las organizaciones, Jones, Gareth R., Pearson, 2013
- Reinventing organizations, Laloux, Frederic, Nelson Parker, 2014
- Organización de empresas, Franklin Fincowsky, Enrique Benjamín, McGraw-Hill, 2013
- Organization theory. Modern symbolic & postmodern perspectives, Jo Hatch, Mary, Oxford University Press, 2012
- Contabilidad de costos. Un enfoque gerencial, Horngren, Charles T., Pearson, 2012
- Contabilidad de costos, García Colín, Juan, McGraw-Hill, 2013
- Gerenciamiento estratégico de costos, Carratalá, Juan; Albano, Horacio, Alfaomega, 2013
- Costos históricos I, Del Río González, Cristóbal, Cengage Learning, 2011
- Costos para la toma de decisiones, Lambretón Torres, Viviana, Pearson, 2016
- Matemáticas financieras, Díaz Mata, Alfredo; Aguilera Gómez, Víctor, Manuel McGraw-Hill, 2013
- Matemáticas financieras, Villalobos, José Luis, Pearson, 2012
- Matemáticas financieras, Vidaurri Aguirre, Héctor Manuel, Cengage Learning, 2012
- Matemáticas financieras, Mora Zambrano, Armando, Alfaomega, 2016
- Innovación y desarrollo tecnológico. Un espacio con rostro humano, Trujillo Méndez, Marcelino, Esfinge, 2010
- Administración de conocimiento y desarrollo basado en conocimiento. Redes e innovación, Martínez Sánchez, América; Corrales Estrada, Martha Cengage Learning, 2011
- Plan de negocios para emprendedores al éxito. Metodología para el desarrollo de nuevos negocios, González Salazar, Diana M., McGraw-Hill, 2007
- La gestión del conocimiento en las organizaciones, Hernández Forte, Virgilio, Alfaomega, 2016

- Emprendimiento. Conceptos y plan de negocios, Sierra, Carlos Prieto, Pearson, 2014
- Comunicación oral y escrita, Fonseca Yerena, María del Socorro; Correa Pérez, Alicia, et al.Pearson, 2014
- Comunicación oral efectiva en la era digital, Verderber, Rudolph F; Verderber, Kathleen S, et al., Cengage Learning, 2016
- El lenguaje oral y escrito en la comunicación, Méndez Torres, Ignacio, Limusa, 2008
- ¡Comunícatei, Verderber, Rudolph F; Verderber, Kathleen S, et al., Cengage Learning, 2017
- Tecnologías de información para los negocios, Cohen Karen, Daniel; Asín Lares, Enrique, McGraw-Hill,2010
- Sistemas de información gerencial, Laudon, Kenneth C.; Laudon, Jane P., Pearson, 2014
- E-Commerce. Negocios, tecnología, sociedad, Laudon, Kenneth C.; Guercio Traver, Carol, Pearson, 2014 Tecnologías de la información, González Martínez, Martin de Jesús, McGraw-Hill,2010
- Tecnologías de la información. Un enfoque interdisciplinario, Guitiérrez González, Ángel, Alfaomega, 2016
- Sistemas de información. Herramientas prácticas para la gestión empresarial, Gómez Vieites, Alvaro; Suárez Rey, Carlos, Alfaomega, 2012
- Normas de información financiera, Instituto Mexicano de Contadores Públicos, ISEF, 2015
- Fundamentos de análisis de estados financieros, Rojas Cataño, Maria de Lourdes, Instituto Mexicano De Contadores Públicos IMCP, 2014
- Análisis de estados financieros, Rodríguez Morales, Leopoldo, McGraw-Hill,2012
- Estados financieros básicos 2016,
- Román Fuentes, Juan Carlos, ISEF, 2016
- Estadística aplicada a los negocios y a la economía, Lind, Douglas; Marchal, William, et al., McGraw-Hill, 2012

- Estadística para negocios y economía, Anderson, David R.; Sweeney, Dennis J., et al., Cengage Learning, 2012
- Estadística para administración, Levine, David M.; Krehbiel, Timothy C., et al., Pearson, 2014
- Responsabilidad social empresarial, Raufflet, Emmanuel; Lozano Aguilar, José Félix, et al., Pearson, 2012
- Ética, Vasconcelos Calderón, José, Trillas, 2009
- Desarrollo sustentable. Un nuevo mañana,
- Estrella, Maria Verónica; González, Arturo, Patría, 2013
- Ética integral, Blanco, Luis A., ECOE, 2013
- Comportamiento organizacional, Robbins, Stephen P.; Judge, Timothy A., Pearson, 2013
- La quinta disciplina. El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje, Senge, Peter, Granica,
- 2012
- Técnicas de negociación y resolución de conflictos, Budjac, Barbara, Pearson, 2012
- Presupuestos un enfoque gerencial, Pacheco Coello, Carlos E., Instituto Mexicano De Contadores Públicos IMCP, 2014
- Manual de costos presupuestos y adquisiciones y abastecimientos, Del Río González, Cristóbal; del Río Sánchez, Cristóbal, et al., Cengage Learning, 2012
- Presupuestos empresariales eje de la planeación financiera, Araujo Arévalo, David, Trillas, 2012
- Estadística aplicada a los negocios y a la economía, Lind, Douglas; Marchal, William, et al., McGraw-Hill, 2012
- Estadística para administración y economía, Domínguez Domínguez, Jorge; Domínguez López, Jorge Axel, Alfaomega, 2015
- Introducción a la inferencia estadística, Aguilar Márquez, Armando; Altamira Ibarra, Jorge, et al., Pearson, 2010
- Gestión del talento humano, Chiavenato, Idalberto, McGraw-Hill, 2009

- Indicadores de la gestión humana y del conocimiento en la empresa, Cuesta Santos, Armando, ECOE, 2014
- Gestión del talento humano y del conocimiento, Cuesta Santos, Armando, ECOE, 2010
- Microeconomía, Stiglitz, Joseph E., Ariel, 2011 Microeconomía, Salvatore, Dominick, McGraw-Hill, 2009
- Microeconomía, Pindyck, Robert S.; Rubinfeld, Daniel L., Pearson, 2010
- Microeconomía, ejercicios prácticos, Ramos Valdéz, Minerva E., Pearson, 2012
- Microeconomía. Versión para Latinoamérica, Parkin, Michael, Pearson, 2015
- Principios de economía, Mankiw Gregory, N., Cengage Learning, 2017
- Dirección del capital humano, Farías, Jorge, Trillas, 2012
- Indicadores de la gestión humana y del conocimiento en la empresa, Cuesta Santos, Armando, ECOE, 2014
- Administración de recursos humanos. Gestión del capital humano, Werther, William, McGraw-Hill, 2013
- Principios de administración financiera, Lawrence J. Gitman, Pearson, 2012
- Fundamentos de administración financiera, Stanley B., Block, McGraw-Hill, 2013
- Principios de finanzas corporativas, Brealey, Richard A.; Myers, Stewart C., et al., McGraw-Hill, 2010 Moneda, banca y mercados financieros, Mishkin, Frederic S., Pearson, 2014
- Dinero, banca y mercados financieros. Los países emergentes en la economía global, Gómez, Javier Guillermo, Alfaomega, 2010
- Mercados e instituciones financieras, Madura, Jeff, Cengage Learning, 2011
- Introducción al mercado bursátil. Invierta en la bolsa de valores, Díaz, Mata Alfredo, McGraw-Hill, 2012
- Fundamentos de marketing, Armstrong, Gary; Kotler, Philip, Pearson, 2013
- Mercadotecnia, Fischer, Laura; Espejo, Jorge, McGraw-Hill, 2011

COLEGIO ROUSIER

- Fundamentos de mercadotecnia, Santesmases, Miguel; Sánchez, Adriana, et al., Patría, 2013 Dirección de marketing, Kotler, Philiip; Keller, Kevin, Pearson, 2012
- Macroeconomía, Blanchard, Oliver; Amighini, Alessia, et al., Pearson, 2012
- Macroeconomía versión para Latinoamérica, Parkin, Michael, Pearson, 2010
- Macroeconomía con aplicaciones en Latinoamérica, Samuelson, Paul A., McGraw-Hill,2010 Macroeconomía, Dornbush, Rudiger, McGraw-Hill,2015
- Desarrollo organizacional. Principios y aplicaciones, Guizar Montufar, Rafael P., McGraw-Hill,2013 Desarrollo y eficacia organizacional. Cómo apoyar la creación de capacidades en individuos, grupos y organizaciones, Pucheu, Juan, Uc, 2014
- Teoría organizacional. Diseño y cambio en las organizaciones, Jones, Gareth R., Pearson, 2013 Teoría y diseño organizacional, Daft, Richard L., Cengage Learning, 2015
- Aplicación práctica de ISR para personas físicas, Sánchez Miranda, Arnulfo, ISEF, 2014
- El ABC fiscal de los sueldos y salarios 2015, Martínez, Javier, ISEF, 2015
- Administración de la compensación, sueldos, salarios incentivos y prestaciones, Juárez, Othón, Patría, 2015
- Investigación de mercados, Hair, Joseph F.; Bush, Robert P., et al., McGraw-Hill, 2015
- Investigación de operaciones, Muñoz Castorena, Rodolfo Valentín; Ochoa Hernández, María Bernardett, et al., McGraw-Hill,2011
- Investigación de mercados, Mcdaniel, Carl, Cengage Learning, 2011
- Planeación e integración de los recursos humanos, González, Martín; Olivares, Socorro, et al., Patría, 2014
- Dirección de ventas, Artal, Manuel, Alfaomega, 2011
- Administración de ventas, Jobber, D.; Lancaster, Geoffrey, Pearson, 2012

AV. DR. JORGE JIMÉNEZ CANTÚ # 6 DESPACHO 101 COLONIA CENTRO URBANO CUAUTITLÁN IZCALLI, EDO. MEX. C.P. 54700
TEL. 58711454

- Métricas del marketing, Domínguez Doncel, Alejandro, Alfaomega, 2011
- Comercio electrónico, Schneider, Gary P., Cengage Learning, 2013
- Aprender Dreamweaver CS6 con 100 ejercicios prácticos, MEDIAACTIVE, Alfaomega, 2012
- Digital Business and E-Commerce Management, Chaffey, Dave, Pearson, 2013
- E-Commerce. Negocios, tecnología, sociedad, Laudon, Kenneth C.; Guercio Traver, Carol, Pearson, 2014
- Marketing internacional, Cateora, Philip R., McGraw-Hill, 2013
- Marketing internacional, Czinkota, Michael R.; Ronkainen, Ilkka A., Cengage Learning, 2013
- Global marketing,, Keegan, Warren J.; Green, Mark C, Pearson, 2013
- Métodos cuantitativos para los negocios, Render, Barry, Pearson, 2012
- Organización de empresas, Franklin Fincowsky, Enrique Benjamín, McGraw-Hill, 2013
- Toma de decisiones a través de métodos cuantitativos un enfoque algorítmico, Mojica, José, Trillas, 2013Administración de la calidad. Nuevas perspectivas, Marcelino Aranda, Mariana; Ramírez Herrera, Dania, Patría, 2014
- Administración y control de la calidad, Evans, James, McGraw-Hill, 2015
- Calidad y productividad, Gutiérrez Pulido, Humberto, McGraw-Hill, 2014
- Administración de operaciones. Procesos y cadenas de suministro, Krajewsky, Lee J.; Ritzman, Larry P., et al.,Pearson, 2014
- Logística inversa en la gestión de la cadena de suministros, Cabeza, Domingo, Alfaomega, 2014 Administración de operaciones. Producción y cadena de suministros, Chase, Richard B; Jacobs, Robert, McGraw-Hill, 2014
- Administración exitosa de proyectos, Gido, Jack, Cengage Learning, 2013
- Administración de proyectos. Optimización de recursos, González de la Cueva, María Eugenia, Trillas, 2013

- Administración de proyectos. Guía para el aprendizaje, Rivera Martínez, Francisco; Hernández Chávez, Gisel, Pearson, 2014
- Administración estratégica. Teorías y casos. Un enfoque integral, Hill, Charles, Cengage Learning, 2015
- Administración estratégica. Competitividad y globalización, conceptos y casos, Hitt, Michael A.; Ireland, R. Duane, et al., Cengage Learning, 2015
- Conceptos de administración estratégica, David, Fred R., Pearson, 2013
- Estrategia de marketing, Ferrell, O.C.; Hartlin, Michael D., Cengage Learning, 2012
- La esencia de la estrategia de marketing. La estrategia a partir del consumidor, Homs, Ricardo, Cengage Learning, 2011
- Estrategias y tácticas de marketing, Francesc Valls, Josep, Profit, 2014 Marketing, Lamb, Charles W.; Hair, Joseph F., et al., Cengage Learning, 2014
- Simulación empresarial, Hernando Polo, Cristina, McGraw-Hill, 2013
- Simulación de modelos financieros, Machaín, Luciano, Alfaomega, 2015
- Valoración de empresas con Excel – simulación probabilística, Zitzmann, Werner, Alfaomega, 2009
- Emprendimiento. Conceptos y plan de negocios, Sierra, Carlos Prieto, Pearson, 2014
- Dirección y gestión de la producción: Una producción mediante la simulación, García Márquez, Fausto, Alfaomega, 2013
- Software para evaluar proyectos de inversión y financiación, Marin, Quico, Profit, 2013
- Administración de operaciones. Procesos y cadenas de suministro, Krajewsky, Lee J.; Ritzman, Larry P., et al., Pearson, 2014
- Calidad y productividad, Gutiérrez Pulido, Humberto, McGraw-Hill, 2014
- Administración de operaciones. Procesos y cadenas de valor, Krajewsky, Lee J.; Ritzman, Larry P., et al., Pearson, 2014
- Planificación y control de la producción, Chapman, Stephen N., Pearson, 2006

- Planeación y control, Torres Zacarías, Heli, Patría, 2014
- Administración, una perspectiva global y empresaria, Koontz, Harold, McGraw-Hill, 2013
- Presupuestos. Planificación y control,Welsch, Hilton, Pearson, 2014
- Administración estratégica. De la visión a la ejecución, Gallarado, José, Alfaomega, 2012 Principios de finanzas corporativas, Brealey, Richard A.; Myers, Stewart C., et al., McGraw-Hill,2010
- Finanzas corporativas. Un enfoque latinoamericano, Dumrauf, Guillermo L., Alfaomega, 2013 Fundamentos de finanzas corporativas, Ross, Stephen A.; Westerfield, Randolph W., et al., McGraw-Hill,2010 Responsabilidad social empresarial, Raufflet, Emmanuel; Lozano Aguilar, José Félix, et al., Pearson, 2012
- Responsabilidad social total. Comunicación estratégica para la sustentabilidad, Mejía, Marta; Newman, Bruno, Fondo De Cultura Económica, 2011
- Responsabilidad social corporativa. Teoría y práctica, Navarro García, Fernando, ESIC, 2012
- Administración de compras. Adquisiciones y abastecimientos, Sangri Coral, Alberto, Patría, 2013
- Adquisiciones y abastecimientos, Del Río González, Cristóbal, Cengage Learning, 2012 Administración de almacenes y control de inventarios, Molina Aznar, Víctor E., ISEF, 2012
- Negocios internacionales. Como competir en el mercado global, Hill, Charles W.L,McGraw-Hill, 2012
- Marketing y comercialización internacional, Vergara Cortina, Néstor, ECOE, 2012
- Las reglas incoterms 2010
- Manual para usarlas con eficacia, Cabrera Cánovas, Alfonso, Alfaomega, 2015
- Marketing de servicios, personal, tecnología y estrategias, Loveluck, Cristopher, Pearson, 2015
- Planeación estratégica, lo que todo director debe saber, Steiner, G., Patría, 2014

- Introducción a la teoría general de la administración, Chiavenato, Idalberto, McGraw-Hill, 2014
- Ventaja competitiva creación y sostenimiento de un desempeño superior, Porter, Michel E, Patría, 2015 Administración de operaciones. Producción y cadena de suministros, Chase, Richard B; Jacobs, Robert, McGraw-Hill, 2014
- Administración de la cadena de suministro. Estrategia, planeación y operación, Chopra, Sunil; Meindl, Peter, Pearson, 2013
- Conceptos de administración estratégica, David, Fred R., Pearson, 2013
- Management, Robbins, Stephen, Pearson, 2015
- Management, Daft, Richard L., Cengage Learning, 2015
- Emprendimiento. Conceptos y plan de negocios, Sierra, Carlos Prieto, Pearson, 2014
- Cómo hacer un plan de negocios, Martí, José Manuel, Profit, 2014
- Marketing y plan de negocios de la microempresa, García, Enrique, Paraninfo, 2015
- Emprendimiento e innovación, Hilarión, Madariaga Julia, Cengage Learning, 2014
- Comercio y marketing internacional, Lerma Kirchner, Alejandro Eugenio; Márquez Castro, Enrique, Cengage Learning, 2010
- Guía práctica de auditoría administrativa, Rubio Ragazzoni, Víctor M., Publicaciones Administrativas, Contables Y Jurídicas-PACJ, 2013
- Auditoría administrativa. Evaluación y diagnóstico empresarial, Franklin Fincowsky, Enrique Benjamín, Pearson, 2013
- Auditoría administrativa, Rodríguez Valencia, Joaquín, Trillas, 2010 Administración de recursos humanos. Para el alto desempeño, Arias Galicia, Fernando L.; Heredia Espinosa, Víctor, Trillas, 2013
- Administración de Ventas, Torres Morales Virgilio, Patria, 2014

6. RECOMENDACIONES GENERALES

Finalmente, en este último apartado, se presentan algunas sugerencias que pueden apoyar al sustentante en el proceso de evaluación.

a) Identificar con anticipación el lugar donde se llevará a cabo el examen, así como las vías de acceso y los medios de transporte que garanticen su llegada a tiempo.

b) Descanse y manténgase relajado antes del día del examen.

c) Es conveniente llevar consigo un reloj.

d) Asegúrese de llevar el comprobante e identificación oficial que autorice su ingreso al examen.

e) Llegue por lo menos 30 minutos antes de iniciar el examen, con lo cual evitará presiones y tensiones innecesarias.

INDICACIONES PARA LA APLICACIÓN DEL EXAMEN.

- Ser puntual en su llegada y reportarse en la recepción.
- Presentar identificación oficial.
- Presentar su comprobante que le identifique como el examinado.
- El examen se aplica en computadora.
- En el tiempo que dure el examen no podrá utilizar teléfono celular y/o cualquier otro dispositivo móvil.

COLEGIO ROUSIER

¿QUÉ TIPO DE PREGUNTAS SE INCLUYEN EN EL EXAMEN?

En el examen se utilizan reactivos o preguntas de opción múltiple que contienen fundamentalmente los siguientes dos elementos:

a) La base es una pregunta, afirmación, enunciado o gráfico acompañado de una instrucción que plantea un problema explícitamente.

b) Las opciones de respuesta son enunciados, palabras, cifras o combinaciones de números y letras que guardan relación con la base del reactivo, donde sólo una opción es la correcta. Para todas las preguntas del examen siempre se presentarán cuatro opciones de respuesta.

Durante el examen usted encontrará diferentes formas de preguntar. En algunos casos se le hace una pregunta directa, en otros se le pide completar una información, algunos le solicitan elegir un orden determinado y otros requieren de usted la elección de elementos de una lista dada. Comprender estos formatos le permitirá llegar mejor preparado al examen. Con el fin de apoyarlo para facilitar su comprensión, a continuación, se presentan algunos ejemplos.

Preguntas o reactivos de cuestionamiento directo.

En este tipo de reactivos el sustentante debe seleccionar una de las cuatro opciones de respuestas a partir del criterio o acción que se solicite en el enunciado, afirmativo o interrogativo, que se presenta en la base del reactivo.

1. ¿Qué es un análisis de mercado cuantitativo?

   a) Es medición utilizando técnicas estadísticas.
   b) Análisis estadístico.
   c) Esquema de investigación descriptivo y/o casual.
   d) Conocimiento de las necesidades del cliente.

Completamiento.

Estos reactivos se presentan en forma de enunciados en los que se han omitido una o dos palabras. Las omisiones están al final del enunciado. En las opciones de respuesta se encuentran las palabras que pueden completar dichos enunciados.

2. De las siguientes opciones señala tres modelos de ventas.

A) Modelo Wierz, Spin y Consultiva.

B) Modelo Consultiva, de resolución de problemas y satisfacción de necesidades.

C) Modelo Teórico, consultiva y Spin

D) Modelo estímulo y respuesta, satisfacción de necesidades y Spin

Ordenamiento.

Este tipo de reactivos demandan el ordenamiento o jerarquización de un listado de elementos de acuerdo con un criterio determinado. La tarea del sustentante consiste en seleccionar la opción en la que aparezcan los elementos en el orden solicitado.

Ordena cronológicamente las siguientes funciones de la administración de ventas.

I. Planeación

II. Organización.

III. Personal.

IV. Dirección.

V. Control.

A) I, II, III, IV y V

B) I, IV, III, II y V

C) II, IV, III, I y V

D) III, IV, II, I y V

E) IV, III, II, V, y I

3. Del siguiente caso práctico, resuelva lo que se le pide abajo:

ESTUDIO DE CASOS "RICO DULCE"

Este caso es adaptación. Se ha cambiado el nombre de la empresa, los nombres y algunas cifras. Para uso con fines académicos.

I. ANTECEDENTES.

Razón Social:	***Ricodulce, S.A. de C.V***
Actividad:	***Producción de Dulces***
Número de empleados:	***225***
Clientes:	***Tiendas, dulcerías y otros intermediarios***

Ricodulce, S.A. de C.V. surgió como una empresa familiar en el año de 1980, siendo su propietario el Sr. Ricardo Muñoz quien desarrolló la fórmula del dulce enchilado y ácido, en base al cual se elaboran los diversos productos de la compañía.

La demanda de sus productos ha crecido a un ritmo sorprendente; por lo que la empresa mecanizó su proceso productivo. Su sólida posición en el mercado ha generado nuevas posibilidades de crecimiento; algunas empresas nacionales y extranjeras se han interesado en adquirir la empresa y en efectuar transacciones comerciales con su marca, sin embargo el dueño no quiere realizar ninguna alianza.

II. ORGANIZACIÓN.

En la actualidad en las dos plantas de la empresa trabajan 225 empleados. La plantilla del personal se distribuye de la siguiente forma:

NIVEL	PERSONAS	ADMINISTRACIÓN	PRODUCCIÓN	VENTAS
Dirección	***2***		*1 Director Planta A* *1 Director Planta B*	
Supervisor General	***1***		*1 Supervisor de producción de las Plantas A y B*	
Administrativo	***6***	*2 Auxiliares de Contabilidad* *1 Asistente Administrativo* *1 Técnico en informática* *1 Mensajero* *1 Secretaria de la Planta A*		
Vendedores	***15***			*15 Vendedores*
Operativos	***201***		*40 Maquinistas Área A* *32 Maquinistas Área B* *28 Selladores Área A* *16 Selladores Área B* *37 Empacadores A* *29 Empacadores B*	*19 Auxiliares de Reparto*
TOTAL	***225***	***6***	***185***	***34***

A partir del año 2001 la empresa se dividió en dos plantas, situadas en el mismo terreno.

La Planta A es la parte de la empresa correspondiente al fundador de la misma, Sr. Ricardo Muñoz, quién posee los derechos de marca y patente del producto básico con el cual se elabora toda la línea y además es la parte más sólida de la misma. La Planta B es de Juan Muñoz, hermano de Ricardo, quien decidió separarse de su fundador, encontrándose en una situación más vulnerable.

Tras su separación, los directivos de ambas plantas acordaron dividir los derechos para la producción de su línea de dulces. El trato inicial fue que la Planta A produciría el chicle enchilado y las paletas enchiladas, mientras que la Planta B elaboraría el chicle ácido y las paletas ácidas.

Las dos plantas funcionan como si fuesen compañías independientes y cada una se ocupa solo de sus propios objetivos, sin embargo, para fines fiscales presentan estados financieros consolidados. Esta separación no solo ha ocasionado la creciente fricción entre sus directivos y empleados, sino que ha tenido consecuencias graves como el incremento en el costos de los insumos, la constante riña por ganar mercado, la confusión de los clientes en relación a las marcas de los productos, la confusión de los proveedores y en general la pérdida de la sinergia de que gozaban, al funcionar como una compañía unida que se dirigía al mismo objetivo común.

Hasta hace poco tiempo, la Planta A había intentado negociar nuevamente su unión con la Planta B; sin embargo ante los crecientes conflictos, actualmente se ha enfocado a crecer por sí misma, independientemente de los fines perseguidos por la otra parte de la compañía.

Ambas plantas productivas tienen una estructura centralizada similar, resaltando las funciones básicas de producción y ventas.

Las funciones desempeñadas por los distintos puestos son demasiado genéricas.

III. VENTAS.

VENTAS TOTALES	***2016***	***2017***	***2018***
PLANTA A	***5,370,532***	***6,885,298***	***6,230,695***
PLANTA B	***4,875,620***	***6,234,452***	***4,892,222***
TOTALES	***10,246,152***	***13,119,750***	***11,122,917***

IV. RESULTADOS FINANCIEROS

RESULTADOS

RICODULCE, S.A. DE C.V.

UTILIDAD NETA	*$*		
	2016	*2017*	*2018*
PLANTA A	***309,858***	***437,046***	***418,035***
PLANTA B	***298,530***	***396,435***	***210,800***
TOTALES	***608,388***	***833,481***	***628,835***

V. PANORAMA DEL FUTURO

La demanda de los productos es bastante alta, ya que el mercado ha requerido mayores cantidades de sus productos e inclusive los clientes y consumidores han solicitado nuevas presentaciones de sus productos básicos al igual que nuevas variedades de golosinas.

Sin embargo, los dueños no se habían percatado de la importancia de contar con una estructura organizacional, que permita definir las funciones y responsabilidades de cada una de las plantas y de esta forma mejorar las condiciones de operación de la Organización, tal vez por el conflicto de intereses que generó la separación del grupo.

Consciente de esta situación, el Sr. Ricardo Muñoz se ha preocupado por la situación de la empresa, sabe que la estructura administrativa de la empresa fue diseñada para una pequeña empresa y que la problemática actual, obliga a pensar en la reingeniería de la estructura organizacional, además de la contratación de nuevas posiciones que permitan mejorar la operación y de esta forma, cumplir con las expectativas de los clientes.

Para ello, lo han contactado a usted como consultor de negocios, con la intención de que proponga alguna estrategia que se pueda implementar para mejorar la situación actual. En su entrevista inicial, el Sr. Muñoz le comenta lo siguiente:

"La problemática principal que hemos visualizado es la siguiente:

- *Conflictos entre los empleados y baja moral.*
- *Pugnas entre los vendedores.*
- *Confusión y duplicidad en los almacenes de materia prima, ya que en ocasiones los proveedores descargan materia prima en la planta equivocada.*
- *Procedimientos lentos y tardados en la requisición de materiales debido a la confusión de los proveedores.*
- *La planta B ha resentido pérdidas debido a su excesiva rotación de personal y altos costos.*
- *Los salarios de la planta A son más altos que los de la planta B.*
- *Los operarios de ambas plantas tiene problemas en el comedor.*
- *No existe clara definición de puestos y de funciones.*
- *En ocasiones los empleados administrativos, al compartir oficinas, reportan al gerente equivocado.*
- *Los clientes se confunden al solicitar los pedidos y las marcas ya que el conmutador es general y la recepcionista es de ambas plantas.*
- *No tenemos los puestos suficientes para la operación.*

Consideramos que podemos expandir nuestras ventas en 15% del mercado actual.

El presupuesto destinado para implementar la estrategia es de $1,600,000".

De acuerdo a la información anterior, señale cuál es el porcentaje de expansión de ventas de la Empresa Rico Dulce S.A. de C.V.en el mercado actual, elija la respuesta correcta de la siguente opción múltilpe:

A) 15%.

B) 20%.

C) 16%

D) 2%

E) 14%