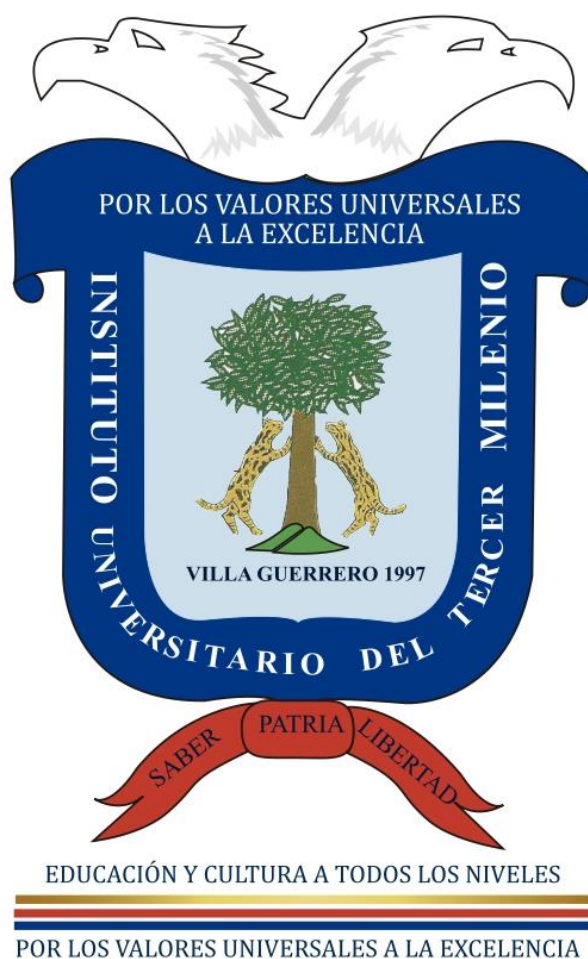


INSTITUTO UNIVERSITARIO DEL TERCER MILENIO



*GUÍA DE ESTUDIOS
PARA ACREDITAR EL EXAMEN GENERAL DE
CONOCIMIENTOS DE:*

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN



ÍNDICE

1. Presentación.....	1
2. Objetivo.....	2
3. Características Generales de la Evaluación.....	3
4. Contenidos (área, subárea y temas).....	4
5. Bibliografía.....	7
6. Recomendaciones Generales.....	13



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 Instituto Universitario del Tercer Milenio, 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	<ul style="list-style-type: none">○ 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	<ul style="list-style-type: none">○ Diseño de sistemas de calidad○ Sistemas de calidad de la organización en sus modalidades (ISO, NOM, entre otras)
	Diseño organizacional	<ul style="list-style-type: none">○ Sistemas organizacionales para el logro de metas○ Procesos organizacionales○ Políticas organizacionales○ Estructuras organizacionales
	Evaluación de escenarios con apoyo de métodos de	<ul style="list-style-type: none">○ Métodos de investigación y



	análisis cuantitativos y cualitativos	administración de operaciones <ul style="list-style-type: none"> ○ Calidad y productividad dentro de la planeación estratégica
	Desarrollo de liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Logro de objetivos organizacionales ○ Desarrollo de equipos de trabajo ○ Evaluación de los resultados del líder ○ Plan de coaching/empowerment
	Establecimiento de sistemas de control	<ul style="list-style-type: none"> ○ Diseño de programas de evaluación ○ Diagnósticos organizacionales
	Promoción de la innovación tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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	<ul style="list-style-type: none"> ○ Plan para evaluar el desempeño del personal ○ Estrategias para mejorar el desempeño del personal
	Planeación de personal en la organización	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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	<ul style="list-style-type: none"> ○ Necesidades de capacitación y desarrollo del personal ○ Proceso integral de capacitación y desarrollo del personal
	Promoción del clima organizacional favorable	<ul style="list-style-type: none"> ○ Diseño de la encuesta del clima organizacional ○ Estrategias de cambio para favorecer al clima organizacional
	Administración de relaciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cumplimiento de la normativa laboral ○ Relaciones laborales
Administración de las finanzas	Elaboración de pronósticos y presupuestos	<ul style="list-style-type: none"> ○ Flujo de efectivo ○ Presupuesto de ingresos y egresos
	Evaluación de proyectos de inversión	<ul style="list-style-type: none"> ○ Estimación e interpretación de



		<p>indicadores económicos y financieros</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Componentes de un proyecto de inversión
	Evaluación de la estructura de fuentes de financiamiento, sus alternativas y costos	<ul style="list-style-type: none"> ○ Alternativas de inversión, desinversión o alianzas ○ Fuentes de financiamiento
	Análisis de estados financieros	<ul style="list-style-type: none"> ○ Técnicas de análisis de estados financieros
Administración de la mercadotecnia	Identificación de las estructuras del mercado	<ul style="list-style-type: none"> ○ Desarrollo de investigaciones de mercado ○ Toma de decisiones ○ Actividad y el mercado en el que se desarrolla la empresa
	Administración del portafolio de productos	<ul style="list-style-type: none"> ○ Diseño de planes de productos ○ Ciclo de vida de los productos ○ Mercado de cada producto del portafolio
	Desarrollo de estrategias de publicidad y promoción	<ul style="list-style-type: none"> ○ Comunicación y promoción ○ Estrategia promocional
	Establecimiento de estrategias de precios	<ul style="list-style-type: none"> ○ Diseño de la estrategia de precios ○ Competencia



	Diseño de programas de ventas	<ul style="list-style-type: none">○ Planes de venta○ Modelo de la fuerza de ventas
	Creación de planes de atención y servicio al cliente	<ul style="list-style-type: none">○ Diseño del programa del servicio al cliente○ Relaciones con el cliente○ Seguimiento del servicio al cliente
	Definición de la imagen corporativa	<ul style="list-style-type: none">○ Estrategias para desarrollar la imagen corporativa○ Marcas de la organización
	Diseño de canales de distribución acorde al mercado de la organización	<ul style="list-style-type: none">○ Canales de distribución○ Medios de distribución

5. BIBLIOGRAFÍA

- Breyfogle, F. (2003). Implementing six sigma: smarter solutions using statistical methods. 2a. ed., Hoboken, New Jersey, John Wiley.
- Chiavenato, I. (2004). Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones. México, Thomson. Colección de normas serie ISO 9000 y/o serie CC de normas nacionales NOM. Última edición.
- Daft, R. L. (2004). Administración. 6a. ed., México, International Thomson.
- Daft, R. L. (2007). Teoría y diseño organizacional. 9a. ed., México, International Thomson
- Deming, William E. (2005). Calidad, productividad y competitividad. Madrid, Díaz Santos, 391 p.



- Díez de Castro (2001). Administración y dirección. México, McGraw-Hill. Franklin, Fincowsky y Enrique Benjamín (2004). Organización de empresas. 2a. ed., México, McGraw-Hill, 369 p.
- Garrido, Buj (2006). Dirección estratégica. 2a. ed., España, McGraw-Hill.
- Gibson James, L. (2003). Las organizaciones, comportamiento, estructura, procesos. México, McGraw-Hill.
- Gómez Ceja, Guillermo (2000). Sistemas administrativos, análisis y diseño. México, McGraw-Hill.
- Gryna, F., Chua, R., Defeo, J. (2007). Método Juran: análisis y planeación de la calidad. 5a. ed., México, McGraw-Hill.
- Hampton, David (2007). Administración. México, McGraw-Hill. 10 Harold Koontz y Heinz Heihrich. Administración, una perspectiva global. 12a. ed., México McGraw-Hill, 794 p.
- Ivancevich et. al. (2006). Comportamiento organizacional. 7a. ed., México, McGraw-Hill.
- Jhonson, Ferry (2000). Dirección estratégica. México, Pearson Educación.
- Koontz y O'Donnell (2007). Administración. México, McGraw-Hill.
- Krajewski, L., Ritzman, L. (2000). Administración de operaciones, estrategia y análisis. 5a. ed., Prentice Hall.
- Mintzberg H. y Quinn J. (1997). El proceso estratégico, conceptos, contextos y caso.
• México, Prentice Hall.
- Münch, Lourdes (2007). Administración. México, Pearson.
- Münch, Lourdes (2007). Fundamentos de administración. 11a. ed., México, Trillas.
- Münch, Lourdes (2006). Planeación estratégica. México, Trillas.
- Nahmias, S. (1999). Análisis de la producción y las operaciones. México, CECSA.



- OIT (2005). Introducción al estudio del trabajo. México, McGraw-Hill.
- Robbins, S.P. & Coulter, M. (2005). Administración. 8a. ed., México, Pearson Educación.
- Robbins, Stephens (2004). Comportamiento organizacional, conceptos, controversias y aplicaciones. México, Pearson Educación.
- Steiner, G. (1997). Planeación estratégica, lo que todo director debe saber. 22a. reimpresión, México, CECSA.
- Stoner, A.F. y Wankel, Charles (2001). Administración. México, Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Thierry, Libaert (2005). El plan de comunicación organizacional: como definir y organizar la estrategia de comunicación. México, Noriega Editores.
- Wheelen T. y Hunger D. (2007). Administración estratégica y política de Negocios. Conceptos y casos. 10a. ed., México, Pearson Education Prentice Hall.
- Adam Curry (2002). CRM. 1a. ed., España. Gestión 2000.
- Ávila, Octavio (2007). Sistema integral de ventas. 1a. ed., México, Express de impresión.
- Belch y Belch. Comunicación integral de marca.
- Carl McDaniel-Roger Gates, Investigación de mercados contemporánea. Thomson.
- Fischer, Navarro & Espejo (2004). Investigación de mercados. 1a. ed., México.
- Fernández, R. (2004). Manual para elaborar un plan de mercadotecnia. India. ECAFSA.
- Gilmore James H y Pine II, Joseph (2000). Marketing 1x1. 1a. ed., Colombia. Norma.
- Hair, Bush, Ortinau (2004). Investigación de mercados. 2a. ed., México. McGraw-Hill.



- Kotler, Marketing, (edición adaptada a Latinoamérica). 8a. ed., Prentice Hall.
- Lerma Kirchner, Alejandro (2004). Mercadotecnia. El producto, el precio y sus estrategias. 1a. ed., México. Gasca.
- López Vázquez, Belén (2007). Publicidad emocional. Estrategias creativas. Madrid. ESIC.
- Malhotra, Naresh. Investigación de mercados. 1a. ed., México. Fischer.
- McKenzie, Ray (2002). La empresa basada en las relaciones: impulsando el éxito en la empresa a través de la gestión de las relaciones con los clientes (CRM). España. Deusto.
- Munch, Lourdes & Sandoval, Paloma (2006). Nuevos fundamentos de mercadotecnia. México. Trillas.
- O'Guinn, Thomas (2004). Publicidad y comunicación integral de marca. México, Thompson.
- Peter y Olson (2006). Comportamiento del consumidor y estrategia de marketing. 7a. ed., México. McGraw-Hill.
- Philip Kotler, Gary Armstrong. Fundamentos de marketing. Pearson, Prentice Hall.
- Stanton (2004). Fundamentos de mercadotecnia. China. McGraw-Hill.
- Treviño, Rubén (2000). Publicidad comunicación integral en marketing, México, McGrawHill.
- Arias Galicia, Fernando (2005). Administración de recursos humanos. México, Trillas.
- Cenzo y Robbins (2006). Administración de recursos humanos. Limusa Noriega.
- Chiavenato, Idalberto (2000). Administración de recursos humanos. 1a. ed., México, McGraw-Hill.



- Dalton E. Mcfarland. Administración de personal. FCE.
- Gibson, Ivancebich, Donnelly. Las organizaciones (comportamiento, estructura, procesos). 10a. ed., McGraw-Hill.
- Grados, Jaime (2005). Reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal, México D.F., 3a. ed., Manual Moderno.
- Ley Federal del Trabajo (2007). México, Porrúa.
- Ley del ISSSTE. México, vigente.
- Ley del Seguro Social. México, vigente.
- Münch, Lourdes (2006). Administración de capital humano, México, Trillas.
- Reyes Ponce, Agustín (2000). Administración de personal. México, Limusa Noriega.
- Reyes Ponce, Agustín (2005). Análisis de puestos. México, Limusa.
- Strauss, George. Personal, Herrero Hermanos.
- Walton, Drill Scott. Dirección de personal.
- Werther, William (2006). Administración de personal y recursos humanos. México, McGrawHill.
- Yoder, Dale (1996). Administración de personal. México, Compañía Editorial Continental
- Brealley-Mayers (2007). Principios de finanzas corporativas. 8a. ed., México, McGraw-Hill.
- Brigham Eugene F., Houston Joel F. Fundamentos de administración financiera. 10a. ed., México, Thomson.
- Gitman Lawrence J. Principios de administración financiera. 11a. ed., Pearson Addison Wesley.
- Moreno Fernández, Joaquín (2007). Las finanzas en la empresa. 7a. ed., México, Patria, 710 p.



- Scott Besley, Brigham Eugene F. Fundamentos de administración financiera. 12a. ed., México, McGraw-Hill Interamericana.
- Van Horne James C., Wachowicz John M. Fundamentos de administración financiera. 8a.ed., México, Prentice Hall.

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 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.



¿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 la célula”?

- a) Es la parte coloidal donde encontramos los órganos
- b) Es el ADN
- c) Es la que tiene un núcleo definido
- d) Es la unidad funcional y estructural de los seres vivos

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. Seleccione la opción que complemente al texto.

Los..... pintan con la palabra; los..... hablan con el pincel.



- A) pintores - artistas
- B) poetas – pintores
- C) artistas - literatos
- D) pintores – poetas

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 los siguientes acontecimientos.

- I Primera intervención francesa.
- II. Constitución de 1824.
- III. Independencia de Texas.
- IV. Reforma de Gómez Farías.

- A) I, II, III y IV
- B) I, IV, III y II
- C) II, IV, III y I
- D) III, IV, II y I
- E) IV, III, II y I