



Consejo de Educación
Técnico Profesional
Universidad del Trabajo del Uruguay

**PROGRAMA PLANEAMIENTO EDUCATIVO
DEPARTAMENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO CURRICULAR**

		PROGRAMA			
		Código en SIPE	Descripción en SIPE		
TIPO DE CURSO		028	Tecnólogo		
PLAN		2016	2016		
SECTOR DE ESTUDIO		540	Óptica		
ORIENTACIÓN		666	Óptica		
MODALIDAD		----	Presencial		
AÑO		----	-----		
TRAYECTO		-----	-----		
SEMESTRE		VI	VI		
MÓDULO		-----	-----		
ÁREA DE ASIGNATURA		149	Administración Aplicada		
ASIGNATURA		17053	Formación Empresarial y Servicios II		
ESPACIO o COMPONENTE CURRICULAR		-----			
MODALIDAD DE APROBACIÓN		Exoneración			
DURACIÓN DEL CURSO		Horas totales: 64	Horas semanales: 4		Cantidad de semanas: 16
Fecha de Presentación: 25-07-2016	Nº Resolución del CETP	Exp. Nº	Res. Nº	Acta Nº	Fecha __/__/____

FUNDAMENTACIÓN

La asignatura Formación Empresarial y Servicios, está planteada para aquellos profesionales del tecnólogo en óptica, ubicado en el nivel terciario en convenio entre UDELAR y el Consejo de Educación Técnico Profesional, que buscan insertarse en el medio laboral de forma dependiente o independiente. Cuando cursen esta asignatura, ya habrá transitado por el curso desde las asignaturas específicas del área de su interés.

Formación empresarial y servicios busca cubrir las necesidades y demandas del sector óptico, que pueda ser capaz de gestionar una pequeña óptica, así como conocer los pasos para abrir un emprendimiento propio.

Dentro de sus desafíos busca fomentar la investigación, creatividad y generación de conocimiento propio, para permitirle planificar, organizar y gestionar con responsabilidad, el emprendimiento o su lugar de trabajo con los recursos locales, así como la atención al público que lleve a la fidelización del cliente.

Fundamentación de la asignatura.

Hoy las ópticas deben prepararse para enfrentar los riesgos y la incertidumbre que generan los cambios del mundo globalizado para lo cual deberá ser efectiva, es decir, lograr conjuntamente la eficiencia y la eficacia.

Las empresas como sistemas abiertos interactúan en el medio, mantienen un intercambio y una interdependencia permanente con sus contextos. A través de la gestión podremos lograr la flexibilidad al administrar los diferentes recursos que dispone para cumplir con sus propósitos y objetivos. Es fundamental conocer las herramientas que lleven una propicia adecuada atención al cliente. Las herramientas de venta pasan a ser fundamentales en las empresas de servicios elementos de las ventas

Objetivo general

Profundizar los contenidos programáticos aquí presentes teniendo en cuenta específicamente la atención de los diferentes productos de las ópticas, ya que los cambios tecnológicos están en constante innovación de productos y accesorios para ofrecer al consumidor.

Objetivos específicos

- Visualizar a la empresa como un sistema en el que cada función es prioritaria en el éxito de la misma

- Reconocer y distinguir las características de cada función y su relación con el medio.
- Comprender la importancia de la eficiente administración de los recursos de la organización.
- Reconocer la importancia en la atención al cliente para lograr su fidelización.

Fundamentación de la asignatura

Los emprendimientos y comercios establecidos, hoy deben prepararse para enfrentar los riesgos y la incertidumbre que generan los cambios del mundo globalizado, para ello deberán ser efectivos, es decir, lograr conjuntamente la eficiencia y la eficacia que lleven a permanecer en el mercado, buscando su posicionamiento.

Se sabe que las empresas como sistemas abiertos interactúan en el medio y mantienen un intercambio e interdependencia permanente con sus contextos, es a través de la gestión que podrán lograr la flexibilidad al administrar los diferentes recursos que disponen, para cumplir con sus propósitos y objetivos, así como el de todos los actores que participan en la misma.

Objetivo general

Profundizar los contenidos programáticos aquí presentes teniendo en cuenta específicamente su relación con la empresa y atención al cliente, debido a que los cambios tecnológicos están en constante innovación, y se debe conocer los productos y accesorios actualizados para ofrecer al consumidor.

Objetivos específicos

- Visualizar a la óptica como un sistema en el que el empresario y el emprendedor constituyen los pilares fundamentales.
- Reconocer y distinguir las características de la atención al cliente y las herramientas de ventas.
- Comprender la importancia de la eficiente administración de los recursos de la organización.

CONTENIDOS CONCEPTUALES

Unidad 1: La Administración

1.1. Concepto según diferentes autores. Su relación con el medio social. Elementos que definen una ciencia. Administración: ciencia, arte o técnica

1.2. **Sistema:** Concepto. Elementos. Comunicación: Factor articulador. Definición, proceso, barreras

TOTAL: 12 HORAS

Unidad 2 – Conceptos de FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN

- 1.1. **Planificación:** Concepto. Naturaleza de la planificación. Importancia y beneficios de la planeación. Períodos. Principios. Etapas.
- 1.2. **Organización:** Concepto. Estructura administrativa. Unidades y Departamentalización. Relaciones organizativas. Organización informal.
- 1.3. **Dirección- Coordinación:** Concepto. Motivación. Escala de necesidades de Maslow. Formas. Mando. Órdenes. Liderazgo. Estilos de Dirección. Estilos de Coordinación.
- 1.4. **Control: Concepto.** Proceso básico. Principios. Su relación con la Planificación y la ejecución. Clasificación. Área y tipos.
- 1.5. Relación del proceso con la toma de decisiones.

TOTAL: 20 HORAS

UNIDAD 3 –FUNCIONES DE LA EMPRESA:

Concepto de las funciones que integran la empresa.

- 2.1. **Función Producción:** Concepto. Diseño de producción: Diseño de Proceso Productivo y Diseño de Proceso de Control
- 2.2. **Función Servucción:** Concepto. Generación de Servicios. Tipos de servicio. Concepto de cliente. Importancia de la Atención al cliente. La hora de la Verdad.
- 2.3. **Función Comercialización:** Concepto. Elementos de la comercialización. (Mezcla Comercial). Importancia en el desarrollo de la empresa. Ventas. Estrategias de Ventas. Importancia para la empresa
- 2.4. **Función Finanzas:** Concepto. Objetivos. Instrumentos. Flujo de caja. Concepto de Factibilidad y viabilidad
- 2.5. **Función Contable:** Concepto. Libros .Proceso contable. Importancia para la toma de decisiones
- 2.6. **Función Personal:** Concepto. Técnicas relativas a la persona y Técnicas relativas al cargo.
- 2.7. **Función Logística:** Concepto. Importancia. Finalidad. Distribución. Estrategia competitiva. Ventaja Competitiva

TOTAL: 28 HORAS

UNIDAD 4 – Creación de la empresa.-

- 4.1 Análisis del macro y micro entorno.
- 4.2 Evaluación de la información sobre la competencia y clientes
Estudios de mercado.

4.3 Análisis y estudio de resultados. Observación, encuesta, experimentación, entrevista. FODA

4.4 Misión, Visión, Fines o Propósitos.

TOTAL: 20 HORAS

SUGERENCIAS METODOLÓGICAS

- Lograr la transposición del concepto de administración y servicio, en su relación con el mundo actual por medio del marco teórico compartido.
- Proponer casos prácticos reales como medio facilitador del aprendizaje.
- Utilizar diferentes recursos didácticos como ser proyección de transparencias, vídeos, cartillas y a partir de ellas generar un proceso de discusión y análisis.
- Proponer actividades que basadas en algunas teorías permitan el desarrollo de diferentes valores como la responsabilidad, la libertad y la solidaridad, vinculadas a la convivencia y la integración con sus pares, por ejemplo la discusión de un vídeo.
- Propiciar el trabajo en equipo (sinergia), con el fin de desarrollar valores tales como respeto a la opinión ajena, solidaridad, saber escuchar, opinar con fundamento, etc.
- Buscar actividades que generen un papel activo del educando en el proceso de enseñanza-aprendizaje y le permitan desarrollar una autonomía en el manejo de manuales técnicos del área específica.
- Se propondrán como recurso didáctico procesos de discusión y análisis a partir de la investigación y análisis de temas específicos y de actualidad, buscando la generación de su propio proceso de aprendizaje.

PROPUESTA DE EVALUACIÓN

La evaluación será continua y formativa y a su vez diagnóstica, procesual y final. Abarcará contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales y fundamentalmente los objetivos programáticos, las competencias y la metodología a aplicar.

Se entiende que deberá ser reflexivo-valorativa, utilizando la autoevaluación, tanto para evaluar aprendizajes como para el proceso de enseñanza en su práctica docente.

Las evaluaciones cualitativas permitirán la retroalimentación del proceso de enseñanza y aprendizaje.

Se deberá generar la suficiente información que permita el análisis reflexivo y el consecuente juicio valorativo, que lleve a mejorar la calidad de educación y a la formación de sujetos integrales y críticos.

Es fundamental valorar el trabajo individual y el trabajo en equipo, como forma de generar hábitos que se reforzarán en la actividad laboral.

BIBLIOGRAFÍA

- Comas, J., Ginesta, D., (2005), Emprendimientos Creación y Gestión (2da ed), Montevideo: Entrepreneur X
- Comas, J., Cuneo, M., (2005), Las Organizaciones y su administración, Montevideo: Entrepreneur XXI
- Drucker, P, (2002) Gerencia, Buenos Aires: Ateneo
- Drucker P, (1992), La innovación y el empresario innovador, Buenos Aires: Sudamericana
- Hill C., Jones G., (2009), Administración Estratégica, México: Mc Graw Hill
- Koontz, H., Weihrich, H., (1999), Administración Una perspectiva global (11 ed), México: Mc Grow Hill
- Lazzati, Santiago, (1997), Anatomía de la organización, Buenos Aires: Editorial Macchi.
- Robbins, S., Coulter, M., (2010), Administración (10ª ed), México: Pearson
- Robins S., Judge T., (2013), Comportamiento Organizacional México: Pearsons
- Stoner, J., Freeman, R., Gilbert, D., (1996), Administración (6ta.ed), México: Pearson

BIBLIOGRAFÍA DEL ALUMNO

- Comas, J., Ginesta, D., (2005), Emprendimientos Creación y Gestión (2da ed), Montevideo: Entrepreneur XXI

BIBLIOTECA VIRTUAL- Diferentes direcciones de Internet:

- ✓ www.educaguia.com
- ✓ www.educ.ar
- ✓ www.contenidos.com.ar
- ✓ www.contexto-educativo.com.ar
- ✓ www.tecnologiaedu.us.es
- ✓ www.dgi.gub.uy
- ✓ www.bps.gub.uy
- ✓ www.ain.gub.uy
- ✓ www.bcu.gub.uy
- ✓ www.utu.edu.uy

✓ www.consultor.net