

---

# PROGRAMA DE “ADMINISTRACIÓN” 4ºA

Profesora: Ruiz, María de los Ángeles

---

## **UNIDAD 1: “La administración de las Organizaciones. Diseño y Estructura Organizacional”**

Administración: Concepto. Objeto de estudio de la administración.

La Organizaciones: Concepto. Características. Tipos. Elementos de las organizaciones. Las Empresas.

Estructura de la Organización. División del trabajo y departamentalización. Tipos de departamentalización. Tipo de estructura lineal – funcional – grupo de apoyo.

Organigramas: concepto, ventajas, tipos.

Delegación de autoridad: Centralización y descentralización.

## **UNIDAD 2: “Proceso Administrativo”**

Planear – Organizar – Dirigir – Controlar: Concepto. Particularidades.

Proceso de dirección estratégica. Análisis estratégico. Visión. Misión. Objetivos. El análisis FODA. Análisis del ambiente externo de la organización. La competencia. El análisis de las 5 fuerzas de Porter.

## **UNIDAD 3: “Gestión y Liderazgo”**

Liderazgo. Teoría sobre liderazgo. Tipos de líderes.

Gestión. La toma de decisiones. Decisiones. Conceptos. Tipos. Elementos de los problemas de decisión. Etapas de la forma de decisiones. Criterio de toma de decisiones.

Negociación y resolución de conflictos. Definición. Tipos de conflictos. Dinámicas para resolver conflictos. Etapas de diagnóstico del conflicto. Pasos básicos de la negociación. Destrezas para resolver conflictos.

Coaching. Definición. Características. Funciones. Conducta de coaching. Aproximación al concepto. Historia. Características. Elementos. Funciones. Proceso. Instrumentos. Objetivos. Obstáculos. Finalidad. Aplicación. Aportes de las personas y a las empresas.

Empowerment: Definiciones. Cualidades. Características del Empowerment. Factores que dan lugar a que se produzca el cambio. Técnicas y elementos y método de equipo con empowerment. Ventajas. Desventajas. Opciones para delegar responsabilidad

Outsourcing: definición. Cualidades y características. Etapas del proceso de tercerización. Ventajas/ desventajas.

---

Gestión de la Diversidad. La gestión de la diversidad en la empresa. Fuentes de la diversidad (demográficas, raciales, culturales, religiosas, funcionales, sociales y físicas).

Habilidades de la comunicación: Definición. Nuevas formas de comunicación. Importancia de la comunicación para un directivo. Obstáculos en la comunicación.

#### **UNIDAD 4: “La función Comercial y el Producto”**

La función comercial. El área comercial. Marketing. Enfoques. Mercado. Concepto. Clases. Tipos de mercado. La investigación comercial. Obtención de información. El plan Marketing. Análisis interno y externo. El diagnóstico de la situación. La fase estratégica del plan de Marketing. La segmentación del mercado. La estrategia postsegmentación. El posicionamiento del producto. La fidelización de los clientes. Marketing relacional. El Marketing mix. Los planes de acción. El presupuesto del Marketing.

El producto. El ciclo de vida de un producto.

La marca. Estrategia. Posicionamiento.

Patente. Franquicia

El envase. Etiquetado. Calidad. Precio estrategias de precios. Precios y competencias.

La distribución. Tipos de canales de distribución. Estrategias de elección de canales.

La promoción. Publicidad. Ética en la publicidad. Venta personal y promoción de ventas. El Marketing directo: la comunicación “uno a uno”

Internet. Teletrabajo. Comercio electrónico y nueva economía. Nuevos canales de distribución. Nuevas formas de publicidad. Nuevas formas de relaciones con proveedores, clientes y administración. Nuevas formas de pago y cobro. Nuevas políticas de precios. Nuevas formas de relaciones con empleados e incluso de trabajo.

Nuevos mercados. Tipos de consumidores e incluso de necesidades. Otras tecnologías. El marketing digital.

Marketing. Ética y responsabilidad social. Marketing y sociedad marketing y responsabilidad medioambiental.