



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA CENTRO  
UNIVERSITARIO DE SACATEPÉQUEZ  
-CUNSA-

TEMARIO INTEGRADO PARA EXAMEN PRIVADO

ÁREAS

MERCADEO	ADMINISTRACIÓN	FINANCIERA
<p><b>1. <u>MONITOREO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA EN LAS REDES SOCIALES.</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de presentaciones creativas con TICS.</li> <li>• Espacio público como red Social.</li> <li>• Innovación y las TICS.</li> <li>• La sociedad de la Información.</li> <li>• Contenidos digitales.</li> <li>• Web 2.0 y el turismo.</li> <li>• Módulos temáticos en la Web.</li> </ul>	<p><b>1. <u>ADMINISTRACION GENERAL</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de Administración</li> <li>• Campo de Aplicación de la Administración.</li> <li>• Niveles Administrativos.</li> <li>• Áreas Funcionales de la Administración.</li> <li>• Tipos y Clasificación de las empresas.</li> <li>• Funciones del Administrador de Empresas.</li> <li>• Historia y Origen de la Administración.</li> <li>• Importancia de la Administración.</li> <li>• Escuelas de la Administración.</li> <li>• Habilidades administrativas.</li> <li>• Propósitos y Desafíos de la Administración Moderna.</li> </ul>	<p><b>1. <u>CONTABILIDAD FINANCIERA.</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de Contabilidad Financiera</li> <li>• Objetivo y Características de la Contabilidad Financiera</li> <li>• Campo de Aplicación</li> <li>• Servicios Financieros</li> <li>• Definición</li> <li>• Tipos de Servicios Financieros</li> </ul> <p><b>2. <u>EL PAPEL DE LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA.</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Campo de la administración financiera.</li> <li>• La función de finanzas en la empresa.</li> <li>• Metas financieras de una empresa.</li> <li>• Metas financieras personales.</li> </ul> <p><b>3. <u>FINANZAS PARA LA ADMINISTRACIÓN</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso y aplicación de las Finanzas en Administración</li> <li>• El Administrador Financiero</li> <li>• Rol, Objetivos del Puesto, Actividades y Perfil.</li> </ul>



<p><b>2. <u>PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD TURÍSTICA</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Fundamentos de la Publicidad.</li><li>• Comunicación publicitaria y comportamiento del consumidor.</li><li>• Las 4 P del marketing.</li><li>• Análisis de un producto utilizando las 4 p del marketing.</li><li>• Análisis de mercado.</li><li>• Macroentorno y estrategias de mercado.</li><li>• La Agencia de Publicidad.</li><li>• La publicidad turística como agente mediático.</li><li>• Terminología de mercadeo y publicidad.</li><li>• Factores que influyen en el comportamiento de compra del turista.</li><li>• Brief creativo y copywriter.</li></ul>	<p><b>2. <u>PROCESO ADMINISTRATIVO</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Planeación</li><li>• Definición</li><li>• Importancia</li><li>• Principios y Aplicación</li><li>• Herramientas</li><li>• Planeación Estratégica.</li></ul> <p><b>3. <u>ORGANIZACIÓN</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• División del Trabajo. Departamentalización.</li><li>• Autoridad y Poder.</li><li>• Delegación.</li><li>• Herramientas.</li></ul> <p><b>4. <u>HERRAMIENTAS DE LA ORGANIZACIÓN</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Organigramas</li><li>• Manuales de Organización.</li></ul> <p><b>5. <u>INTEGRACIÓN DE RECURSOS EN UNA EMPRESA</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Humanos</li><li>• Materiales</li><li>• Financieros</li><li>• Tecnológicos</li></ul>	<p><b>4. <u>RENTABILIDAD.</u></b> Definición e Importancia. Rentabilidad Económica. Rentabilidad Social. Rentabilidad Financiera. Definición y Aplicación.</p> <p><b>5. <u>LIQUIDEZ.</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Definición</li><li>• Tipos de Liquidez</li><li>• Liquidez Financiera</li></ul> <p><b>6. <u>SOLVENCIA.</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Definición e Importancia.</li><li>• Tipos de Solvencia.</li><li>• Solvencia Financiera.</li></ul> <p><b>7. <u>RIESGO</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Definición e Importancia.</li><li>• Tipos de Riesgo.</li><li>• Riesgo Financiero.</li><li>• Hoja de Trabajo.</li><li>• Inversiones.</li><li>• Definición.</li><li>• Tipos de Inversión.</li></ul>
---	---	---



<p><b>3. <u>MERCADEO Y VENTAS</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Conceptos de Mercadeo.</li><li>• Historia del Mercadeo.</li><li>• Fuentes del Mercadeo.</li><li>• Objetivos del Mercadeo.</li><li>• Tipos de Mercadeo.</li><li>• Mercadeo y Publicidad.</li><li>• Estrategias de Mercadeo.</li></ul> <p><b>4. <u>EL PLAN DE MERCADEO</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tipos de planes de mercadotecnia.</li><li>• Cobertura del Plan de Marketing.</li><li>• Alcance del plan de mercadotecnia:</li><li>• Propósito del plan de mercadeo.</li><li>• Estructura del plan de mercadeo.</li></ul>	<p><b>6. <u>DIRECCIÓN</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Liderazgo.</li><li>• Comunicación.</li><li>• Herramientas de la Dirección.</li></ul> <p><b>7. <u>CONTROL</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Definición.</li><li>• Fundamentos.</li><li>• Proceso.</li></ul> <p><b>8. <u>PERFIL DEL ADMINISTRADOR DE EMPRESAS</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Perfil ocupacional.</li><li>• Perfil profesional .</li><li>• Habilidades.</li><li>• Destreza.</li></ul> <p><b>9. <u>EMPRESAS</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Cuál es campo de aplicación de la Administración?</li><li>• Elementos</li><li>• Ambiente</li><li>• Factores económicos</li><li>• Factores culturales</li><li>• Factores tecnológicos</li><li>• Factores políticos</li><li>• Tipos y clasificación</li><li>• Lucrativas y no lucrativas</li><li>• ¿Qué las distinguen?</li><li>• ¿Qué tienen?</li><li>• ¿Qué hacen?</li></ul>	<p><b>8. <u>CONTABILIDAD DE COSTOS</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Antecedentes históricos, objetivos, concepto, fines.</li><li>• Elementos del costo de producción:</li><li>• Materia Prima</li><li>• Mano de Obra</li><li>• Gastos de Fabricación.</li><li>• Diferentes denominaciones del costo.</li><li>• Importancia de la contabilidad de costos en la administración de empresas.</li><li>• Propósito de los costos.</li><li>• Introducción a los sistemas de costos de producción.</li><li>• Unidades del costo.</li></ul>
---	--	--



**5. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS**

- Concepto
- Introducción
- Metodología
- Desarrollo Temático
- Clasificación de la Investigación según su objetivo
- Información Valiosa
- Información Útil
- Recopilación de Datos
- Elaboración de instrumentos para captar información
- Interpretación de los resultados.

**6. VENTAS**

- Definición
- Elementos de la Venta
- Personal del Depto. de ventas
- Estructura de la Fuerza de Ventas
- Técnicas de Ventas
- Planificación de Ventas
- Control de Ventas
- Evaluación de la fuerza de ventas

**10. EMPRESAS Y SECTOR TURÍSTICO Y SUS ELEMENTOS.**

- La empresa turística y sus elementos.
- Funciones y objetivos de la empresa turística.
- El empresariado turístico.
- Tipos de empresas.
- Particularidades de las empresas turísticas.

**11. ELEMENTOS NECESARIOS PARA LOGRAR “EXCELENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE”**

- Atención de excelencia.
- Actitud positiva.
- Tipos de clientes.

**13. ATENCIÓN AL CLIENTE EN ÁREA DE RECEPCIÓN CARACTERÍSTICAS DE UNA RECEPCIÓN**

- Primera impresión del cliente al llegar a recepción y su atención.
- Reservas
- Check in – Check out
- Control y planificación de habitaciones
- Servicios y correspondencia.

**9. PRESUPUESTO**

- Antecedentes históricos, definición, clasificación.
- El presupuesto en la empresa comercial.
- Presupuesto de ventas
- Presupuesto de producción e inventarios
- Presupuesto de compras
- Presupuesto de costos y gastos
- Control Presupuestal.



**7. LA MARCA**

- Definición
- Valor de Marca
- Logo y Nombre de la Marca
- Funciones de la Marca
- Tipos de Marca.
- Embajadores de la Marca
- Marcas exitosas

**9. IDENTIDAD E IMAGEN CORPORATIVA**

- Definición de Identidad Corporativa.
- Definición de Imagen Corporativa.
- Diferencia entre Identidad e Imagen Corporativa

**10. COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR.**

- Definición de Comportamiento
- Definición de Consumidor
- Segmentación de mercado

**14. ADMINISTRACIÓN ESTRATEGICA DE LOS RECURSOS HUMANOS**

- Definición de Administración de Capital Humano ACH.
- Definición de Administración de Recursos Humanos ARH.
- Funciones de la Administración de Recursos Humanos.
- Proceso de empleo:
  - ✓ Análisis de puestos.
  - ✓ La planeación de recursos humanos PRH.
  - ✓ El reclutamiento.
  - ✓ La selección.

**15. DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS.**

- Capacitación.
- El desarrollo.
- La Planeación de carrera.
- Desarrollo de carrera.
- Desarrollo organizacional.
- Evaluación de desempeño.
- Empleados operativos.

**16. COMPENSACIONES Y PRESTACIONES.**

- Sueldo.
- Presentaciones.
- Gratificaciones no económicas.
- Seguridad social y salud:
  - ✓ Seguridad social.





**11. POSICIONAMIENTO DE UN PRODUCTO**

- Que es un producto.
- Que es un servicio.
- Definición de Posicionamiento.

**12. CICLO DE VIDA DE UN PRODUCTO**

- Etapa de Desarrollo
- Etapa de introducción
- Etapa de crecimiento
- Etapa de madurez
- Etapa de Declive

✓ Salud.

**17. EL AMBIENTE DINÁMICO DE LA ADMINISTRACIÓN DE RRHH.**

- Fuerza laboral.
- Aspectos legales.
- Sociedad (Responsabilidad social)
- Sindicatos.
- Accionistas
- Competencia.
- Clientes.
- Tecnología.

**18. LA FUNCION VERSÁTIL DE LOS RH: ¿QUIÉN REALIZA LAS TAREAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS?**

- Gerente de Recursos Humanos.
- Centros de Servicio Compartido.
- Empresas de abastecimiento externo y outsourcing.
- Gerentes en línea.

**19. MÉTODOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN PARA EL ANÁLISIS DE PUESTOS.**

- Lineamientos para el análisis de puestos.
- Entrevistas.
- Entrevistas estructuradas.
- Cuestionarios.



- Observación.
- Diarios y bitácoras de los participantes.
- Cuestionarios para el análisis de puestos.

**20. REDACCION DE DESCRIPCIONES DE PUESTOS.**

- Identificación de puestos
- Resumen del puesto
- Relaciones.
- Responsabilidades y obligaciones
- Estándares de desempeño y condiciones laborales.

**21. PROCESO DE RECLUTAMIENTO.**

- Definición de reclutamiento.
- Actividades que realizan los Gerentes de RH en el proceso de reclutamiento.
- Alternativas al reclutamiento.
  - ✓ Outsourcing.
  - ✓ Trabajadores contingentes.
  - ✓ Razones para empleados contingentes.
  - ✓ Organización de empleadores profesionales (arrendamiento de personal).
  - ✓ Horas extra.
- Ambiente externo del reclutamiento.
  - ✓ Condiciones del mercado laboral.
- Ambiente interno del



reclutamiento.

- ✓ Planeación de recursos humanos
- ✓ Políticas de promoción.

## **22. EL PROCESO DE SELECCIÓN**

- La entrevista preliminar
  - ✓ Entrevista telefónica.
  - ✓ Entrevista videograbada.
  - ✓ Entrevista de empleo virtual.
- Revisión de solicitudes.
  - ✓ Revisión de currículum.
- Aplicación de pruebas de selección.
  - ✓ Ventajas de pruebas de selección.
  - ✓ Problemas potenciales al usar pruebas de selección.
  - ✓ Responsabilidades legales.
  - ✓ Ansiedad producida por las pruebas.
- La entrevista de empleo
- Planeación de la entrevista.
- Contenido de la entrevista
  - ✓ Experiencia ocupacional.
  - ✓ Logro académico.
  - ✓ Habilidades interpersonales.
  - ✓ Cualidades personales.
- Tipos de entrevista.
- La decisión de selección
- Notificación a candidatos.
- Examen médico.
- Contradicción.





- Aspectos legales de la contratación.

**23. GERENCIA Y PENSAMIENTO ESTRATÉGICO**

- La importancia de desarrollar un Plan estratégico.
- Ética empresarial y administración estratégica.
- Distinciones sobre modelos de planeación y métodos de gestión estratégica.
- Distinciones sobre modelos de planeación y métodos de gestión estratégica.
- Estructura de un Plan Estratégico.
- Visión, Misión, Valores y pilares organizacionales.
- Análisis y elección de las estrategias.
- Análisis y elección de las estrategias.
- Análisis y elección de las estrategias.

**24. DESARROLLO DE HABILIDADES PARA LA ALTA DIRECCIÓN.**

La importancia de desarrollar habilidades directivas, interpersonales y grupales.  
Estilos de Liderazgo y el Liderazgo Situacional.  
La inteligencia emocional del Líder y el equipo.



	<p>Las Habilidades de Comunicación y el impacto en equipo. Proceso de toma de decisiones. Resolución de conflictos y Negociación. Motivación y reconocimiento al equipo. Proceso de Delegación.</p> <p><b>25. <u>CONCEPTOS BÁSICOS, ESTABLECIMIENTOS Y GESTIÓN</u></b> Establecimiento de hospedaje como sistema. Calidad para la optimización del servicio. Buenas prácticas para la gestión de calidad. Aplicación de buenas prácticas. Metodología SMART. Proceso Principal, Reservas y recepción. Gestión del servicio. Housekeeping, Infraestructura y equipamiento.</p>	
--	---	--