

PROGRAMA CURSO: *Principios de Administración para empresas hídricas*  
II Semestre, 2019



## Datos Generales

---

**Sigla:** GH-0011

**Nombre del curso:** *Principios de Administración para empresas hídricas.*

**Tipo de curso:** Presencial

**Número de créditos:** 03

**Número de horas semanales presenciales:** 4

**Número de horas semanales de trabajo independiente del estudiante:** 5

**Requisitos:** GH-0005

**Correquisitos:** N/A

**Ubicación en el plan de estudio:** IV ciclo

**Horario del curso:** martes 13hrs-16.50hrs

**Suficiencia:** No

**Tutoría:** No

## Datos del Profesor (a)

---

**Nombre:** María Ángela Zamora Chaves.

**Correo Electrónico:** [maria.zamorachaves@ucr.ac.cr](mailto:maria.zamorachaves@ucr.ac.cr) / [angelazc22@gmail.com](mailto:angelazc22@gmail.com)

**Horario de consulta:** martes 17hrs-19hrs. En el aula.

### 1. Descripción del curso:

El curso promueve el acercamiento del estudiante con el ambiente de los negocios, así mismo le ofrece los fundamentos básicos en áreas como administración, mercadeo y planeación estratégica, aspectos que podrá desarrollar desde la perspectiva hídrica a través de su formación universitaria en esta especialidad. Se pretende que el profesional en Recursos Hídricos, sea una persona con gran sentido de la ética y responsabilidad social, que se desempeñe y tome decisiones tomando en cuenta valores como la solidaridad, la tolerancia y la perseverancia, y destrezas tales como la comunicación asertiva y el trabajo en equipo. La población estudiantil debe dirigir su actuar durante el curso acorde con dichos valores y competencias.

### 2. Objetivo General:

Brindar al estudiante los fundamentos básicos de la administración y crear consciencia sobre la importancia de conocer el panorama contemporáneo de las empresas, que fortalezcan su formación en el área de estudio, como aspecto indispensable para enfrentar un mercado globalizado, con ética y responsabilidad social.

### **Objetivos específicos:**

1. Promover la ética y la responsabilidad social a través del contenido programático del curso, profundizar en los valores de solidaridad, tolerancia y perseverancia a través del desarrollo de competencias en comunicación asertiva y el trabajo en equipo.
  2. Propiciar el análisis de las variables que conforman el entorno globalizado de los negocios, así como el efecto de estas en la toma de decisiones.
  3. Comprender los aspectos básicos del proceso administrativo y el eficiente manejo de los recursos disponibles.
  4. Comprender los fundamentos y los elementos de la mezcla de mercadeo.
  5. Aplicar los conocimientos adquiridos a través del curso, mediante el desarrollo y presentación de una propuesta de proyecto para una organización administradora del recurso hídrico (nueva o existente).
- 

### **3. Contenidos:**

#### **Tema I. El ambiente contemporáneo de los Negocios. Generalidades de las empresas. Conceptos e importancia de la gestión administrativa.**

1. Generalidades de las empresas contemporáneas. Principales características de las empresas públicas y privadas desde su constitución.
2. Las funciones administrativas y su importancia en las organizaciones.
3. Concepto de estructura organizacional
4. Ética en los negocios.

#### **Tema II. La Administración moderna y eficiente del Talento Humano en las organizaciones administradoras del agua.**

1. Cultura organizacional, Liderazgo y manejo del cambio.
2. Técnicas efectivas de Motivación y Comunicación asertiva.
3. Importancia del Trabajo en equipo en las empresas administradoras del agua.
4. Administración efectiva del tiempo.

#### **Tema III. Fundamentos de Mercadeo y de Servicio al cliente**

1. Aspectos generales de la mercadotecnia.
2. Administración de la mercadotecnia.
3. Segmentación de mercados.
5. Mezcla de mercadeo.
6. Enfoque de servicio al cliente.

#### **Tema IV. El papel del administrador en las empresas de servicios hídricos y la importancia del desarrollo de estrategias empresariales. Uso de tecnologías de la información.**

1. Habilidades directivas en las empresas y el proceso de toma de decisiones.
2. Técnicas de Negociación.
3. Cuadro de mando integral.
4. Estrategias de gobierno digital
5. Planeamiento estratégico.

---

**Metodología:** el profesor impartirá las lecciones haciendo énfasis en los temas más relevantes y enriqueciendo dicha exposición con ejemplos de la vida real, como complemento los estudiantes tendrán su participación con la exposición de trabajos individuales y grupales, se pretende además la ejecución de dinámicas grupales para aportar elementos que faciliten la comprensión de los diferentes temas.

---

#### **4. Evaluación**

1. Exámenes parciales, los cuales se realizan de manera individual.
  - a. I Examen parcial: Temas I y II (20%).
  - b. II Examen parcial: Temas III y IV (20%).
2. Pruebas Cortas (10%). Éstas podrán efectuarse cualquier día de clases con previo aviso del profesor (a), y con base en la materia vista en las sesiones anteriores que no haya sido aún evaluada. Se realizará al menos una por tema.
3. Tareas y Actividades (25%): Las tareas pueden asignarse individualmente o en grupos según las instrucciones del profesor (a) en cada caso. Consisten en resúmenes y análisis de noticias sobre un tema, resolución de casos o ejercicios asignados previamente conforme las necesidades del curso. Dentro de este rubro se considerarán las siguientes tareas y actividades:
  - a) Tareas: (5%). Se asignará al menos una tarea por tema.
  - b) Participación en clase: (5%).
  - c) Asistencia a charla(s) (5%): Asistencia comprobada y presentación de un reporte a la(s) charla(s) programadas por el docente.
  - d) Exposición práctica de un tema (10%): en grupos de máximo cuatro estudiantes, se debe investigar y exponer acerca de un tema. El tema y la fecha de exposición será asignada por el profesor (a) al inicio del curso. El enfoque de la exposición debe ser práctico. Se evaluará la creatividad y aporte que el grupo realice sobre el tema asignado.
    - i. Contenido del resumen 3%: el contenido del resumen se ajusta a los requerimientos dados por el profesor (a).
    - ii. Exposición 7%, de acuerdo con los siguientes criterios:
      - Dominio del tema: (3%).
      - Creatividad: (2%).
      - Calidad y presentación del material de apoyo utilizado (1%).
      - Cumplimiento del contenido y el tiempo máximo establecido para la presentación (1%).

4. Trabajo final (25%): aprovechando los conocimientos de este y otros cursos concomitantes, se pretende que los y las estudiantes puedan desarrollar o crear de forma ficticia una “organización administradora del recurso hídrico”, con su respectiva visión, misión, valores, objetivos y metas así como el desarrollo de la estrategia de comunicación para sus clientes. El trabajo debe entregarse por escrito de acuerdo según lo solicitado por el profesor (a)”. Los elementos a evaluar serán los siguientes:
- i) Trabajo escrito (15%): Los estudiantes deben presentar los avances y el trabajo final en las fechas establecidas en el cronograma. Cada avance se ponderará según lo establecido previamente. El profesor o la profesora revisará y devolverá los avances con sus observaciones, las cuales deben ser atendidas por los y las estudiantes e incorporadas en el trabajo escrito para su revisión al final del curso. La nota final del trabajo será aplicada a cada uno de los estudiantes en forma proporcional a su aporte individual al trabajo de grupo. El grupo deberá presentar junto con el trabajo escrito, un cuadro con el nombre y la firma de cada estudiante en el cual se asigne un porcentaje de participación a cada uno, el cual se le aplicará a la nota asignada por el profesor (a) al trabajo final. En caso de que el grupo no pueda llegar a un consenso sobre la nota de algún miembro, deberá indicarlo por escrito y presentar su caso personalmente ante el profesor (a). Los grupos son responsables de documentar la participación de cada uno de los estudiantes, en el trabajo de investigación, mediante minuta de reuniones, correos electrónicos, control de tareas asignadas y entregadas y cualquier otro medio que demuestre en caso necesario los aportes, responsabilidad y calidad de cada uno de los integrantes del grupo.
- ii) Presentación en el aula (10%): se evaluarán los siguientes aspectos:
- Dominio del tema: no lee las filmillas u otro material de apoyo, expone con claridad, seguridad, al final de la presentación contesta claramente y de manera respetuosa las preguntas al profesor (a) y los compañeros (4%).
  - Calidad y presentación del material de apoyo utilizado: calidad de las filmillas (creatividad, diseño, ortografía, no recargadas de texto), uso de algún tipo de maqueta, fotografías, panfletos u otro material de apoyo según la naturaleza del proyecto (2%).
  - Cumplimiento del contenido y el tiempo máximo establecido para la presentación (2%).
  - Presentación de los expositores(as): vocabulario y vestimenta, uso de lenguaje no verbal (2%). En caso de ausencia de un estudiante a la presentación, el resto del grupo debe cubrir su parte de la exposición, caso contrario se verá afectada la nota de presentación de todos los integrantes. Sin detrimento de lo anterior, el estudiante que no se presente a la exposición, pierde el porcentaje respectivo.

Resumen de evaluación:

<i>Rubros</i>	<i>%</i>
Dos exámenes parciales (20% cada uno)	40%
Pruebas cortas	10%
Tareas y actividades	25%
Proyecto de investigación	25%
<b>Total:</b>	<b>100%</b>

Nota: el examen de ampliación abarca toda la materia.

### 5. Cronograma:

SEM.	FECHA	TEMA	Observaciones
1	13/08/2019	<p>Tema I. <b>El Ambiente Contemporáneo de los Negocios.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Generalidades de las empresas contemporáneas. Principales características de las empresas públicas y privadas desde su constitución.</li> <li>- Las funciones administrativas y su importancia en las organizaciones</li> <li>- Conformación preliminar de equipos de trabajo del Proyecto Orientación para el inicio de propuestas de proyecto.</li> </ul>	<p>Capítulos 1-5: Ferrell. O.C, Hirt, Geoffrey y Ferrell, Linda. Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante. Mc Graw Hill, Séptima Edición. México. 2010.</p>
2	20/08/2019	<p>Tema I. <b>El Ambiente Contemporáneo de los Negocios.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las funciones administrativas y su importancia en las organizaciones.</li> <li>- Conceptos de estructura organizacional</li> <li>- Ética en los negocios</li> </ul>	<p>Capítulos 2-7-8: Ferrell. O.C, Hirt, Geoffrey y Ferrell, Linda. Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante. Mc Graw Hill, Séptima Edición. México. 2010.</p>
3	27/08/2019	<p>Tema II. <b>La Administración moderna y eficiente del Talento Humano en las organizaciones administradoras del agua.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cultura organizacional, y manejo del cambio</li> </ul>	<p>Capítulo 8: Ferrell. O.C, Hirt, Geoffrey y Ferrell, Linda. Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante. Mc Graw Hill, Séptima Edición. México. 2010.</p>
4	03/09/2019	<p>Tema II. <b>La Administración moderna y eficiente del Talento Humano en las organizaciones administradoras del agua.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cultura organizacional, y manejo del cambio.</li> </ul> <p>Exposición grupal: <a href="#">Inteligencia Emocional, una habilidad para dirigir.</a></p>	<p>Capítulo 8 Ferrell. O.C, Hirt, Geoffrey y Ferrell, Linda. Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante. Mc Graw Hill, Séptima Edición. México. 2010.</p>
5	10/09/2019	<p>Tema II. <b>La Administración moderna y eficiente del Talento Humano en las organizaciones administradoras del agua.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnicas efectivas de Motivación, Liderazgo y Comunicación asertiva.</li> </ul>	<p>Capítulos 5-9-11: Madrigal Berta. Habilidades Directivas. Mc Graw Hill. Segunda Edición. Mexico 2009. <a href="https://docplayer.es/7192969-Habilidades-directivas.html">https://docplayer.es/7192969-Habilidades-directivas.html</a></p>

		-Importancia del Trabajo en equipo en las empresas administradoras del agua.  Entrega sección I trabajo final.	
6	17/09/2019	Tema II. <b>La Administración moderna y eficiente del Talento Humano en las organizaciones administradoras del agua.</b> -Administración efectiva del tiempo - Exposición grupal: trabajo en equipo y manejo de conflictos.	Capítulos 5-9-11: Madrigal Berta. Habilidades Directivas. Mc Graw Hill. Segunda Edición. Mexico 2009.
7	24/09/2019	<b>I EXAMEN PARCIAL</b>	
8	01/10/2019	Tema III. <b>Fundamentos de Mercadeo y de Servicio al cliente</b> -Aspectos generales de la mercadotecnia. -Administración de la mercadotecnia.	Capítulos 12-13: Ferrell. O.C, Hirt, Geoffrey y Ferrell, Linda. Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante. Mc Graw Hill, Séptima Edición. México. 2010.
9	08/10/2019	Tema III. <b>Fundamentos de Mercadeo y de Servicio al cliente</b> - Segmentación de mercados. - Exposición grupal: NeuroMarketing	Capítulos 12-13: Ferrell. O.C, Hirt, Geoffrey y Ferrell, Linda. Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante. Mc Graw Hill, Séptima Edición. México. 2010.
10	15/10/2019	Tema III. <b>Fundamentos de Mercadeo y de Servicio al cliente</b> - Mezcla de mercadeo.	Capítulos 12-13: Ferrell. O.C, Hirt, Geoffrey y Ferrell, Linda. Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante. Mc Graw Hill, Séptima Edición. México. 2010.
11	22/10/2019	Tema III. <b>Fundamentos de Mercadeo y de Servicio al cliente</b> - Enfoque de servicio al cliente. - Exposición grupal: Experiencia de Éxito Responsabilidad Social Entrega sección II trabajo final.	Capítulos 12-13: Ferrell. O.C, Hirt, Geoffrey y Ferrell, Linda. Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante. Mc Graw Hill, Séptima Edición. México. 2010.
12	29/10/2019	Tema IV. <b>El papel del administrador en las empresas de servicios hídricos y la importancia del desarrollo de estrategias empresariales. Uso de tecnologías de la información.</b> -Habilidades directivas en las empresas y el proceso de toma de decisiones. -Técnicas de Negociación. -Cuadro de mando integral. -Estrategias de gobierno digital -Planeamiento estratégico.	Capitulos 7-10-12: Madrigal Berta. Habilidades Directivas. Mc Graw Hill. Segunda Edición. Mexico 2009.
13	5/11/2019	Tema IV. <b>El papel del administrador en las empresas de servicios hídricos y la importancia del desarrollo de</b>	Capitulos 7-10-12: Madrigal Berta. Habilidades Directivas. Mc Graw Hill. Segunda Edición. Mexico 2009.

		<p><b>estrategias empresariales. Uso de tecnologías de la información.</b></p> <p>-Habilidades directivas en las empresas y el proceso de toma de decisiones.</p> <p>- Exposición grupal: Técnicas de Negociación.</p>	
14	12/11/2019	<p><b>Tema IV. El papel del administrador en las empresas de servicios hídricos y la importancia del desarrollo de estrategias empresariales. Uso de tecnologías de la información.</b></p> <p>-Cuadro de mando integral.</p> <p>Charla</p>	Capítulos 7-10-12: Madrigal Berta. Habilidades Directivas. Mc Graw Hill. Segunda Edición. Mexico 2009.
15	19/11/2019	<p><b>Tema IV. El papel del administrador en las empresas de servicios hídricos y la importancia del desarrollo de estrategias empresariales. Uso de tecnologías de la información.</b></p> <p>-Estrategias de gobierno digital -Planeamiento estratégico.</p> <p>Entrega sección III trabajo final.</p>	Capítulos 7-10-12: Madrigal Berta. Habilidades Directivas. Mc Graw Hill. Segunda Edición. Mexico 2009.
16	26/11/2019	<b>II EXAMEN PARCIAL</b>	
17	3/12/2019	<b>Presentación de proyecto</b>	

## 6. Bibliografía:

1. Ferrell. O.C, Hirt, Geoffrey y Ferrell, Linda. Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante. Mc Graw Hill, Séptima Edición. México. 2010.
2. Madrigal Berta. Habilidades Directivas. Mc Graw Hill. Segunda Edición. Mexico 2009.
3. El Rol del Gobierno en el Ambiente de Negocios de Costa Rica. Nota técnica, 2008. Última actualización realizada por Max Solórzano en febrero de 2015.