



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN  
LICENCIATURA: ADMINISTRACIÓN**

<b>PROGRAMA DE LA ASIGNATURA DE:</b>				
ANÁLISIS FINANCIEROS MATEMÁTICOS CON SISTEMAS ELECTRÓNICOS				
<b>IDENTIFICACIÓN DE LA ASIGNATURA</b>				
<b>MODALIDAD:</b>	Curso	Área Optativa		
<b>TIPO DE ASIGNATURA:</b>	Teórico - Práctica			
<b>SEMESTRE EN QUE SE IMPARTE:</b>	7º a 9º			
<b>CARÁCTER DE LA ASIGNATURA:</b>	Optativa			
<b>NÚMERO DE CRÉDITOS:</b>	8		Clave:1978	
<b>HORAS DE CLASE A LA SEMANA:</b>	6	<b>Teóricas:</b> 2	<b>Prácticas:</b> 4	<b>Semanas de clase:</b> 16
				<b>TOTAL DE HORAS:</b> 96
<b>SERIACIÓN OBLIGATORIA ANTECEDENTE:</b>	Ninguna			
<b>SERIACIÓN OBLIGATORIA SUBSECUENTE:</b>	Ninguna			

**OBJETIVO GENERAL**

Al finalizar el curso, el alumno será capaz de emplear los principios y operaciones de las matemáticas financieras, para resolver problemas financieros.

<b>ÍNDICE TEMÁTICO</b>			
<b>UNIDAD</b>	<b>TEMAS</b>	<b>Horas Teóricas</b>	<b>Horas Prácticas</b>
1	Métodos Cuantitativos Aplicados a las Finanzas	16	32
2	Aplicaciones Matemáticas Contables y Administrativas con Excel	16	32
	Total de Horas Teóricas	32	
	Total de Horas Prácticas		64
	Total de Horas		96

## CONTENIDO TEMÁTICO

---

### 1. MÉTODOS CUANTITATIVOS APLICADOS A LAS FINANZAS

- 1.1. Métodos cuantitativos.
- 1.2. Aplicaciones de matemáticas financieras.
- 1.3. Aplicaciones de la programación lineal en la solución de problemas financieros.
- 1.4. Probabilidad y estadística aplicada a finanzas.
- 1.5. Análisis de regresión y series de tiempo para pronósticos en finanzas.
- 1.6. Laboratorio de cómputo utilizando el paquete SPSS y uso de Excel.

### 2. APLICACIONES MATEMÁTICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS CON EXCEL

- 2.1. Paquete de Excel.
- 2.2. Modelo de análisis financiero.
- 2.3. Modelo de flujo de efectivo.
- 2.4. Modelo de proyecto de inversión.

## BIBLIOGRAFÍA

---

### BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- Ayres, F., *Matemáticas Financieras*, México, Editorial Mc Graw Hill, 1991, 230 pp.
- De la Cueva, B., *Matemáticas Financieras*, 6<sup>a</sup>. Ed., México, Editorial Porrúa, 1986, 135 pp.
- Díaz, Mata A. y Gómez Aguilera, V. M., *Matemáticas Financieras*, México, Editorial Mc Graw Hill, 2003, 520 pp.
- Portus, I., *Matemáticas financieras*, México, Grupo Editorial Iberoamérica, 1997, 435 pp.
- Toledano, Castillo, M. A. y L. Himmelstine, *Matemáticas Financieras*, México, Editorial CECSA, 2003, 269 pp.

### BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

- Cisell, H. y Cisell E., *Matemáticas Financieras*, México, Editorial CECSA, 2001, 607 pp.
- Hernández, Hernández, A., *Matemáticas Financieras*, México, Editorial ECASA, 2002, 574 PP.
- Villalobos, José, *Matemáticas Financieras*, México, Editorial Prentice May, 2001, 777 pp.

### CIBERGRAFÍA

- <http://dgbiblio.unam.mx> (librunam, tesiunam, bases de datos digitales)
- <http://google.com>
- <http://copernic.com>

**SUGERENCIAS DIDÁCTICAS RECOMENDADAS PARA IMPARTIR LA  
ASIGNATURA**

<b>SUGERENCIAS DIDÁCTICAS</b>	<b>UTILIZACIÓN EN EL CURSO</b>
Exposición oral	✓
Exposición audiovisual	✓
Ejercicios dentro de clase	✓
Ejercicios fuera del aula	✓
Lecturas obligatorias	✓
Trabajo de investigación	
Prácticas de taller	
Prácticas de campo	✓
Otras	

**MECANISMOS DE EVALUACIÓN**

<b>ELEMENTOS UTILIZADOS PARA EVALUAR EL PROCESO ENSEÑANZA-APRENDIZAJE</b>	<b>UTILIZACIÓN EN EL CURSO</b>
Exámenes parciales	✓
Examen final	✓
Trabajos y tareas fuera del aula	✓
Participación en clase	✓
Asistencia	
Exposición de seminarios por los alumnos	✓

<b>PERFIL PROFESIOGRÁFICO REQUERIDO PARA IMPARTIR LA ASIGNATURA</b>			
<b>LICENCIATURA</b>	<b>POSGRADO</b>	<b>ÁREA INDISPENSABLE</b>	<b>ÁREA DESEABLE</b>
En Informática o, en Matemáticas Aplicadas y Computación o, en Actuaría	Maestría en Finanzas o, Maestría en Sistemas Computacionales		Análisis Financiero



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN  
LICENCIATURA: ADMINISTRACIÓN**

<b>PROGRAMA DE LA ASIGNATURA DE:</b>				
ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD				
<b>IDENTIFICACIÓN DE LA ASIGNATURA</b>				
<b>MODALIDAD:</b>	Curso	Área Optativa		
<b>TIPO DE ASIGNATURA:</b>	Teórico - Práctica			
<b>SEMESTRE EN QUE SE IMPARTE:</b>	7º a 9º			
<b>CARÁCTER DE LA ASIGNATURA:</b>	Optativa			
<b>NÚMERO DE CRÉDITOS:</b>	8		Clave:1976	
<b>HORAS DE CLASE A LA SEMANA:</b>	6	<b>Teóricas:</b> 2	<b>Prácticas:</b> 4	<b>Semanas de clase:</b> 16
				<b>TOTAL DE HORAS:</b> 96
<b>SERIACIÓN OBLIGATORIA ANTECEDENTE:</b>	Ninguna			
<b>SERIACIÓN OBLIGATORIA SUBSECUENTE:</b>	Ninguna			

**OBJETIVO GENERAL**

El alumno conocerá la importancia del diseño y aplicación de la calidad en el servicio como una filosofía de dirección y optimización de recursos.

<b>ÍNDICE TEMÁTICO</b>			
<b>UNIDAD</b>	<b>TEMAS</b>	<b>Horas Teóricas</b>	<b>Horas Prácticas</b>
1	Calidad en el Servicio	6	12
2	Cultura Organizacional y de Servicios	6	12
3	Dimensiones de la Calidad en el Servicio	6	12
4	Métodos para Conocer las Expectativas de los Clientes	8	14
5	La Medición de la Calidad en el Servicio	6	14
	Total de Horas Teóricas	32	
	Total de Horas Prácticas		64
	Total de Horas	96	

## CONTENIDO TEMÁTICO

---

### 1. CALIDAD EN EL SERVICIO

- 1.1. Importancia y Concepto.
- 1.2. El Cliente.
- 1.3. El Servicio.
- 1.4. El Producto.

### 2. CULTURA ORGANIZACIONAL Y DE SERVICIOS

- 2.1. Concepto.
- 2.2. Modelo de Cultura de Servicios.
- 2.3. Mejora Continua.

### 3. DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

- 3.1. Factores Influyentes en la Calidad del Servicio.
- 3.2. Limitaciones.

### 4. MÉTODOS PARA CONOCER LAS EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES

- 4.1. Gestión Estratégicas de Reclamaciones.
- 4.2. Investigación de los Clientes Intermedios.
- 4.3. Estudios de Clientes Clave.
- 4.4. Estudios Globales de las Expectativas de los Clientes.

### 5. LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

- 5.1. Evaluación de la Satisfacción del Cliente.
- 5.2. El Cliente Interno y la Calidad de Servicios.

## BIBLIOGRAFÍA

---

### BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- Camisón, César, Cruz, Sonia, González, Tomas, *Gestión de la Calidad, Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas*, México, Editorial Pearson, 2006.
- Mercado H. Salvador, *Administración y Calidad*, Publicaciones Administrativas, Contables y Jurídicas, S. A. de C. V., 2006.

### BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

- James Paul, *Gestión de la Calidad Total*, México, Editorial Prentice Hall, 2005.
- Besterfield Dale H., *Control de Calidad*, México, Editorial Prentice Hall, 2005.

## CIBERGRAFÍA

- <http://dgbiblio.unam.mx> (librunam, tesionam, bases de datos digitales)
- <http://google.com>
- <http://copernic.com>

## SUGERENCIAS DIDÁCTICAS RECOMENDADAS PARA IMPARTIR LA ASIGNATURA

SUGERENCIAS DIDÁCTICAS	UTILIZACIÓN EN EL CURSO
Exposición oral	✓
Exposición audiovisual	
Ejercicios dentro de clase	✓
Ejercicios fuera del aula	✓
Lecturas obligatorias	✓
Trabajo de investigación	✓
Aplicaciones prácticas	✓
Prácticas de campo	
Otras	

## MECANISMOS DE EVALUACIÓN

ELEMENTOS UTILIZADOS PARA EVALUAR EL PROCESO ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	UTILIZACIÓN EN EL CURSO
Exámenes parciales	✓
Examen final	✓
Trabajos y tareas fuera del aula	✓
Participación en clase	✓
Asistencia	✓
Exposición de seminarios por los alumnos	

PERFIL PROFESIOGRÁFICO REQUERIDO PARA IMPARTIR LA ASIGNATURA			
LICENCIATURA	POSGRADO	ÁREA INDISPENSABLE	ÁREA DESEABLE
En Administración o, en Relaciones Industriales	Maestría en Administración	Control de Calidad	Didáctica