



Detalle de Solicitud de Curso

Numero Solicitud: 1688326

OTEC: Capacitacion Usach Compania Limitada

1.-Modalidad de Capacitación: Presencial - Grupal

2.-Nombre Curso de Capacitación: aplicación de técnicas de administración de empresa

3.-Características de los participantes del curso: Administrativo

4.-Número de participantes: 30

5.-Requisitos de ingreso de los participantes: Administración

6.-Competencia a desarrollar: Al Finalizar La Actividad, El Participante Será Capaz De Aplicar Técnicas de administración de empresa en el puesto de trabajo

Aprendizajes Esperados :

7.-Aprendizajes	8.-Contenidos	Horas Teoricas	Horas Practicas
Aplicar Técnicas Y Herramientas Que Le Favorezcan El Cierre De La Venta	1. Las Organizaciones Y La Administración: 1.1 Conceptos 1.1.1 Las Organizaciones 1.1.2 Las Empresas. 1.1.3 Mercado Y Competencia. 2: Rol Del Vendedor Y Las Áreas Negociables 2.1 Rol Del Vendedor Y Proceso De Venta. 2.2. Metas Y Objetivos De Un Vendedor 2.3 El Proceso De Venta 2.4 Evaluación De Las Necesidades 2.5 La Presentación De Ventas. 2.6 La Confirmación De Valor 3: Herramientas Y Tópicos De Venta 3.1 Herramientas Y Tópicos De Venta 3.2 Reconocimientos De Clientes. 3.3 Llamadas Telefónicas 3.4 Estrategia De Océanos Azules 3.5 Los Filtros Telefónicos. 3.6 El Rechazo Como Manejarlo. 3.7 Cierre De Ventas. 4: Técnicas De Cierre De Ventas. 4.1 La Negociación. 4.2 Técnicas De Cierre De Ventas. 4.3 Post Venta 5: Administración Del Tiempo 5.1 Administración Del Tiempo 5.2 Embudo De Ventas (Pipeline) 5.3 Porque Compra La Gente? 5.4 Psicología En Las Ventas. 5.5 10 Claves Para El Éxito. 5.6 Tipos De Vendedores Y Compradores	20	40
Aplicar Técnicas de Manejo De Atención Al Cliente.	Teorías De Calidad En El Servicio. Elementos Básicos De Presentación Personal En La Atención Al Cliente. Protocolos De Atención De Cliente. Definición De	10	30

	<p>Cliente Interno Y Externo Percepciones Y Expectativas Del Cliente. Gestión Del Cliente Identificación Propia Como Cliente. Tipologías De Clientes. Habilidades Comunicacionales De Interacción Con Clientes Internos Y Externos. La Escucha Activa. La Satisfacción De Clientes Internos Y Externos Respuestas Rápidas Frente Al Cliente. Técnicas Para Gestionar Las Quejas Del Cliente. Esquemas De Fidelización. La Fidelización Del Cliente.</p>		
<p>Aplicar Técnicas De Redacción En La Producción De Textos Escritos De Acuerdo A Sus Características, Aplicando Estrategias Discursivas Y Reglas Normativas En La Producción De Textos Administrativos En Su Puesto De Trabajo</p>	<p>1. La Comunicación En La Empresa: 1.1 La Comunicación En La Empresa Y El Acceso A La Información. 1.2 Objetivos, Redacción Y Normas De Estilos Para La Comunicación Vía Electrónica: El Correo. 1.3 Objetivos, Redacción Y Normas De Estilo Para La Comunicación Escrita: Cartas De Solicitud, Cartas De Reclamación, Memorándum 2. 2. El Discurso Y Los Textos: 2.1 Texto Y Discurso 2.2 Los Discursos Y Textos Expositivos Y Argumentativos. 2.3 Tipos De Discursos Administrativos Según Su Intención. 2.4 Tipos De Discursos Administrativos Según Su Estructura Formal: Solicitud, Memorando, Informes, Cartas, Currículo Vitae. 2.5 Etapas En La Producción Del Texto Escrito: Planificación, Escritura, Corrección. 2.6 Aspectos Formales En La Elaboración De Un Texto. 2.7 Propiedades Del Texto Escrito: Coherencia/Cohesión. 2.8 Estrategias De Textualización: Recurrencia, Progresión Relación. 2.9 Reconocimiento De Las Macro Y Microestructura De Los Textos Escritos De Carácter Administrativo: Tipos De Párrafos, Uso De Conectores. 2.10 Normas De Ortografía Puntual 3. 3. ¿Cómo Escribir Correctamente?: 3.1 Normas De Ortografía Literal Y Acentual. 3.2 Principios De Redacción: Sintáctico Y Léxico. 3.3 Aspectos Semánticos Involucrados En La Redacción. 3.4 Vicios Idiomáticos: Queísmo, Leísmo, Usos Incorrectos De Formas De Gerundio Y Preposiciones, Barbarismos, Entre Otros 4. Habilidades comunicacionales para el trabajo: 4.1. Iniciativa en puesto de trabajo 4.2. Empatía en el puesto de trabajo 4.3. el principio de trabajo en equipo. 4.4. Flexibilidad en el puesto de trabajo. 4.5. Escucha activa 4.6. Negociación en el puesto de trabajo</p>	10	20
<p>Utilizar herramientas informáticas básicas para optimizar, automatizar y mejorar los procedimientos o</p>	<p>1. Operación computacional: Conceptos de computación, hardware, software; de Informática: datos, información, programas, archivos, sistema operativo. Funciones del proceso de datos: 2. Comandos de operación Windows: Cuadro de diálogo, listas desplegables, botones, casillas. Panel de Control, accesorios, herramientas básicas, papelera. Manipulación de equipo computacional e inicialización</p>	30	60

<p>tarefas relacionados con funciones administrativas.</p>	<p>del servicio. Creación de carpetas, manejo de archivos y directorios. Manejo de impresora, colas de impresión, pulsar, interrumpir. 3. Procesador de textos: Definición, características y funciones del procesador de texto. Barra de herramientas y creación de un documento; formas de guardar y formatos de almacenamientos. Uso y características de comandos de configuración de página en Word. Funciones de edición de textos: Negrita, subrayado, cursiva, justificar, mayúsculas, minúsculas. Utilización de comandos de Word para dividir, resaltar, alterar, distribuir texto. Formateo de página: numeración, encabezado y pie de página, notas al pie. Estructuras: Manejo de tablas, de columnas y correspondencia combinada. 4. Comunicaciones electrónicas: Funcionalidades del correo electrónico. Utilización de libreta de direcciones y contacto. Navegación: Enviar y recibir correo; Motores de búsqueda; aplicaciones y usos. Creación y organización de Carpetas. Archivo y respaldo de información recibida y enviada en el correo. Operación de correo electrónico, generación de carpetas y listas de contacto. Insertar y recuperación de archivos e imágenes desde el correo electrónico. Características y Uso de Agenda Electrónica. Características y uso del Calendario Electrónico. Programación de reuniones 5. Uso de Internet: Conexión a red Internet, vía modem o banda ancha.. 6. Planilla Electrónica: Hoja de Cálculo. Bases de Datos: características y componentes de las Bases de Datos;; 7. Software de presentaciones: Elementos involucrados en una presentación:</p>		
<p>Aplicar Los Aspectos Legales Que Rigen El Contrato De Trabajo Y Las Obligaciones Del Otorgamiento Del Feriado Legal, Colectivo, Progresivo, Proporcional Y El Fuero Laboral</p>	<p>1. Contrato Individual De Trabajo 1.1 Elementos 1.2 Características 1.3 Cláusulas Mínimas 1.4 Jornada De Trabajo, Concepto, Clasificación, Sanciones. 1.5 Jornada Ordinaria Y Extraordinaria 2. 2. Remuneraciones 2.1 Concepto, Clasificación 2.2. Protección De Las Remuneraciones 2.3. Libro Auxiliar De Remuneraciones 2.4. Fiscalización, Sanciones 3. 3. Feriado Anual 3.1 Derecho A Feriado 3.2. Clasificación 3.3. Feriado Anual 3.4. Feriado Colectivo 3.5. Feriado Progresivo 3.6. Feriado Proporcional 3.7. Formas De Cálculo 4. 4. Termino De La Relacion Laboral. 3.1 Causales Art. 159 C. Del Trabajo 4.2. Causales Art. 160 C. Del Trabajo 4.3. Causales Art. 161 C. Del Trabajo 4.4. Despido Indirecto Art. 171 C.T. 4.5. Casos Prácticos 4.6. Avisos De Término De Contrato, Formalidades, Plazos, Sanciones. 4.7. Finiquito, Concepto 4.7.1. Elementos, Formalidades, Efectos. 4.7.2. Mérito Ejecutivo 4.7.3. Casos Prácticos 4.7.4. Jurisprudencia Administrativa Y Judicial. 4.8. Indemnizaciones Por Años De Servicios 4.8.1.</p>	<p>20</p>	<p>40</p>

	<p>Conceptos, Clasificación 4.8.2. Indemnizaciones 4.8.3. Conceptos A Considerar 4.8.4. 5. 5. Fuero Laboral 5.1 Concepto 5.2 Clasificación Del Fuero 5.3 Tiempo De Duración 5.4 Desafuero 5.5 Facultades De Los Tribunales, Sanciones 6. 6. Acoso Sexual 6.1 Ley 20.005 6.2 Análisis Dictamen 6.3 Reglamento Interno 7. 7. Ley Del Saco 7.1 Análisis Normativa Legal 7.2 Análisis Dictamen 8. 8. Permiso Paternal 8.1 Análisis Ley 20.047 8.2 Análisis De Dictamen</p>		
<p>Aplicar técnicas para Constituir Equipos De Trabajos Eficaces A Fin De Alcanzar O Superar Los Objetivos De La Organización.</p>	<p>Definición Y Objetivos Del Trabajo En Equipo En Las Organizaciones. Diferencias Entre Equipo De Trabajo Y Grupo De Trabajo. Justificación Del Equipo De Trabajo En La Organización. Ventajas Del Equipo De Trabajo En La Organización. La Introducción Y Puesta En Marcha Equipo De Trabajo En La Organización Conformación Un Equipo De Trabajo Entre Los Participantes. La Caracterización De Los Proyectos Que Realizara El Equipo De Trabajo. La Caracterización De Los Objetivos A Seguir. La Determinación Del Jefe Del Equipo De Trabajo. La Determinación De Los Roles De Los Integrantes Del Equipo De Trabajo La Delegación De Competencias En El Equipo De Trabajo. Dinámica De La Comunicación, Resolución De Conflictos, Motivación, Trabajo En Equipo, Y Estilos De Personalidad En Los Equipos De Trabajo Eficaces Trabajo En Equipo De Los Participantes. Estilos De Comunicación. Estilos De Personalidad. Resolución De Conflictos. Estilos De Liderazgo Análisis Del Nivel De Los Factores Abordados En La Etapa Anterior A Fin De Reconocer Las Fortalezas Y Debilidades En El Equipo. Producción De Espacios De Discusión Grupal, Relacionada A La Información Obtenida Durante El Curso, Para Reconocer Las Fortalezas Y Debilidades Del Equipo Desarrollo En Conjunto De Un Plan De Mejora Para Resolver Los Problemas Internos, Establecer Metas, Mejorar Compromiso, Tomar Mejores Decisiones, Y Constituir Un Equipo De Trabajo Eficaz.</p>	5	15

8.-Total Horas Cronológicas del Curso: 300

10.-Datos de ingreso a Plataforma:

Dirección Web: null

Datos de acceso a la plataforma: (No Indica)

11.-Competencias laborales y docente de los instructores y/o facilitadores:

Rut	Nombre	Profesión
11650069	CLAUDIA SOFIA INOSTROZA	

ANDRADE			
Experiencia Docente			
Nombre Empresa	Nombre Curso	Año Inicio	Año Fin
Universidad de Santiago de Chile	trabajo en equipo	2016	2019
Universidad de Santiago de Chile	comunicacion efectiva	2004	2004
Universidad de Santiago de Chile	atencion a cliente	2004	2004
Experiencia Laboral			
Nombre Empresa	Cargo	Año Inicio	Año Fin
Centro de Referencia Maipú. CRSM	Procesos de Selección	2010	2011
Centro de Referencia de Salud Cordillera Oriente CRSCO Peñalolén	Servicios de Selección	2006	2004
EMPRESA Atento Chile ¿ Servicios Retail Cencosud	Analista de Calidad	2006	2004
7415331	FELIX PATRICIO MONREAL RUIZ		
Experiencia Docente			
Nombre Empresa	Nombre Curso	Año Inicio	Año Fin
UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	normativa legal	2016	2019
UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	TECNICAS DE VENTA PROFESIONAL	2004	2004
universidad de santiago de chile	Microsoft Excel, Access, Word y Power Point	2004	2004
Experiencia Laboral			
Nombre Empresa	Cargo	Año Inicio	Año Fin
INMOBILIARIA Y CONSTRUCTORA FUNDART	SUBGERENTE DE RR.HH.	2014	2016
CLINICA ASTRA	JEFE DE RR.HH.	2004	2004
CATENARIA	JEFE DE RR.HH.	2004	2004
4708074	FRANCISCO ALBERTO LARENAS BOUQUOT		
Experiencia Docente			
Nombre Empresa	Nombre Curso	Año Inicio	Año Fin
Universidad de Santiago de Chile	Periodismo Informativo	2016	2019
Universidad de Santiago de Chile	redaccion y ortografia	2004	2004
Universidad de Santiago de Chile	oratoria	2004	2004
Experiencia Laboral			
Nombre Empresa	Cargo	Año Inicio	Año Fin
Graphos Comunicaciones Ltda	Gerente General	1997	2001
Fund de Comunicaciones del Agro	Vicepresidente ejecutivo	2001	2006
Colegio Médico de Chile	Gerente General	2006	2007
13235489	HAROLD GABRIEL CABEZAS ALVARADO		

Experiencia Docente			
Nombre Empresa	Nombre Curso	Año Inicio	Año Fin
Universidad de Santiago	Finanzas, Macroeconomía, Evaluac. Proyectos, otros	2016	2019
Universidad de Santiago	Aplicaciones básicas, intermedias y avanzadas, en Planillas Electrónicas Excel	2004	2004
Universidad de Santiago	administracion de empresa	2004	2004
Experiencia Laboral			
Nombre Empresa	Cargo	Año Inicio	Año Fin
Constructora Petra	Gerente Recursos Humanos	2012	2019
Constructora Inarco	Jefe de personas	2002	2004
Soc. Educacional Stgo.	Jefe de Remuneraciones	2002	2002
10517766	RUBÉN FERNANDO PÉREZ ROJAS		
Experiencia Docente			
Nombre Empresa	Nombre Curso	Año Inicio	Año Fin
universidad de santiago	administacion de personas	2016	2019
universidad de santiago	administracion de empresa	2004	2004
universidad de santiago	legistalacion laboral	2004	2004
Experiencia Laboral			
Nombre Empresa	Cargo	Año Inicio	Año Fin
UMCE	Profesor de Educacion Continua	2008	2012
OS Servicios Computacionales	Administrador	2000	2004
Fundacion Rodrigo Zaldivar	Administrador de Personal	1999	2002

12.-Técnicas Metodológicas: En la parte teórico (40%), a partir de clases expositivas el relator apoyado con material audiovisual revisara las técnicas y pasos de las técnicas de administración los participantes seguirán las exposición con su manual de apoyo tomando nota. En la Parte práctica (60%) los participantes trabajaran en grupo de 3 personas utilizando el manual del participante como apoyo demostrando a través de ejercicios prácticos que : Aplican técnicas para captar clientes de productos y servicios financieros para la compañía, según políticas de venta y normativa legal de servicios financieros a sus clientes. Aplican técnicas para atender los requerimientos de clientes, de acuerdo a protocolos de atención utilizados por la empresa Aplicar Técnicas De Redacción En La Producción De Textos Escritos De Acuerdo A Sus Características, Aplicando Estrategias Discursivas Y Reglas Normativas En La Producción De Textos Administrativos En Su Puesto De Trabajo Utilizan herramientas informáticas básicas para optimizar, automatizar y mejorar los procedimientos o tareas relacionados con funciones administrativas. Aplican Los Aspectos Legales Que Rigen El Contrato De Trabajo Y Las Obligaciones Del Otorgamiento Del Feriado Legal, Colectivo, Progresivo, Proporcional Y El Fuero Laboral. Aplican técnicas para Constituir Equipos De Trabajos Eficaces A Fin De Alcanzar O Superar Los Objetivos De La Organización En todas las actividades los participantes contarán con la retroalimentación constante del facilitador del curso. Estas actividades prácticas serán evaluadas con una pauta de cotejo que contiene los aprendizajes esperados en la rúbrica del curso

13.-Material Didáctico :

Descripción	Cantidad
Manual Del Relator De 150 Páginas, Ppt Y Set De Ejercicios Individuales Y Grupales De Aplicación. Set De Guías De Desarrollo De Talleres Prácticos. Set De Hojas Evaluativos	1
Totales	1

14.-Requisitos Técnicos

Requisitos Administrativos, porcentaje asistencia dependiendo de la Modalidad y Curso:	75
Requisitos Técnicos:	Para evaluar el logro de los aprendizajes declarados en la rúbrica de aprendizaje. Se realizarán en cada unidad ejercicios prácticos evaluativos que en su sumatoria corresponde al 100% de la nota en los computadores portátiles en que los participantes deben demostrar la aplicación de las técnicas para captar clientes de productos y servicios financieros para la compañía, según políticas de venta y normativa legal de servicios financieros a sus clientes. Aplican técnicas para atender los requerimientos de clientes, de acuerdo a protocolos de atención utilizados por la empresa Aplicar Técnicas De Redacción En La Producción De Textos Escritos De Acuerdo A Sus Características, Aplicando Estrategias Discursivas Y Reglas Normativas En La Producción De Textos Administrativos En Su Puesto De Trabajo Utilizan herramientas informáticas básicas para optimizar, automatizar y mejorar los procedimientos o tareas relacionados con funciones administrativas. Aplican Los Aspectos Legales Que Rigen El Contrato De Trabajo Y Las Obligaciones Del Otorgamiento Del Feriado Legal, Colectivo, Progresivo, Proporcional Y El Fuero Laboral. Aplican técnicas para Constituir Equipos De Trabajos Eficaces A Fin De Alcanzar O Superar Los Objetivos De La Organización Se Exigirá Una Nota Mínima De 4.0 (de una Escala De 1.0 A 7.0). Adicionalmente se aplicará una evaluación test- retest que permita evaluar el impacto de la capacitación de cada participante. Los aprendizajes esperados están declarados en la rúbrica de aprendizajes

15.-Requisitos Administrativos: (No Indica)

16.-Infraestructura: Laboratorio de computación de 75 Mts Con 30 Mesas Individuales Y 30 Sillas Individuales y 30 computadores portátiles, Baños Diferenciados (Para Necesidades Especiales). Luz Artificial Acorde A La Actividad Con Aire Acondicionado.

17.-Material y Equipos :

Descripción	Cantidad
Mesón De Trabajo, Pc, Data Show, Telón, Pizarra Y Papelógrafo.	1
Computador portátil	30
Totales	31

18.-Valores del Curso:

Costos Facilitador / Instructores / Relatores:	24.750.000
Costos Infraestructura:	13.500.000
Costos Materiales y Equipos:	13.500.000
Costos Administrativos y Generales:	1.800.000
Costos Utilidades:	9.900.000
La suma de todos los ítems activos:	88.200.000