




SENCE

**Ministerio del Trabajo
y Previsión Social**

Gobierno de Chile

PLAN FORMATIVO

**GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE MICROS Y PEQUEÑAS
EMPRESAS**

| | | |
|---|---------------------------|---|
|  | SECTOR | ACTIVIDADES PROFESIONALES, CIENTÍFICAS Y TÉCNICAS |
| | SUB SECTOR | ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS |
| | PERFILES ASOCIADOS | GESTOR MYPE, CÓDIGO P-7000-1120-001-V02 |
| | NIVEL CUALIFICACION | 3 |
| | FECHA VIGENCIA DEL PERFIL | 30/06/2015 |

| PLAN FORMATIVO | | | |
|--|--|----------|-----------|
| Nombre | GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS | Duración | 180 Horas |
| Descripción de la ocupación y campo laboral asociado | El gestor MYPE realiza actividades como crear una microempresa, administrar sus recursos con apoyo informático y comercializar sus productos o servicios, de acuerdo a la normativa vigente. El campo laboral asociado son las medianas y pequeñas empresas. | | |
| Perfil(es) ocupacional(es) ChileValora relacionado(s) | GESTOR MYPE, CÓDIGO P-7000-1120-001-V02. | | |
| Requisitos Otec¹ | Sin requisitos especiales. | | |
| Licencia habilitante participante² | No Requiere. | | |
| Requisitos de ingreso al Plan Formativo | Enseñanza media completa, preferentemente. | | |
| Competencia del Plan Formativo | Planificar, gestionar y administrar una micro o pequeña empresa, según requerimientos y necesidades específicas. | | |

¹ Se refiere a acreditaciones anexas que requiera el Otec, establecidas por normativa vigente. Ejemplo: Escuela de Conductores, regida por normativa del Ministerio de Transportes.

² Se refiere a licencias requeridas para desempeñarse laboralmente, tales como licencias, certificados, certificaciones, acreditaciones, autorizaciones, etc., emitidas por autoridades correspondientes.

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE.

| | | | | | |
|---------------------|-------|----------------------------------|--------|--------------------|----------------|
| Validación técnica: | SENCE | Edición y validación curricular: | SENCE. | Fecha última Rev.: | Diciembre 2014 |
|---------------------|-------|----------------------------------|--------|--------------------|----------------|



| Número de Módulos | Nombre del Módulo | Horas de Duración |
|-----------------------|--|-------------------|
| Módulo 1: | Introducción sectorial. | 8 |
| Módulo 2: | Apresto Laboral. | 8 |
| Módulo 3: | Formación social para el trabajo. | 14 |
| Módulo 4: | Formación personal para el trabajo. | 10 |
| Módulo 5: | Herramientas para la comunicación efectiva. | 10 |
| Módulo 6: | Herramientas para la búsqueda de empleo y uso de Tics. | 10 |
| Módulo 7: | Planificación estratégica en micro y pequeñas empresas | 60 |
| Módulo 8: | Gestión de los procesos operativos de micro y pequeñas empresa. | 120 |
| TOTAL DE HORAS | | 240 |

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE.

| | | | | | |
|---------------------|-------|----------------------------------|--------|--------------------|----------------|
| Validación técnica: | SENCE | Edición y validación curricular: | SENCE. | Fecha última Rev.: | Diciembre 2014 |
|---------------------|-------|----------------------------------|--------|--------------------|----------------|



| MÓDULO FORMATIVO N° 7 | | |
|---|--|--|
| Nombre | PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS | |
| N° de horas asociadas al módulo | 60 horas | |
| Perfil ChileValora asociado al módulo | GESTOR MYPE, CÓDIGO P-7000-1120-001-V02 | |
| UCL(s) ChileValora relacionada(s) | DIRIGIR E IMPLEMENTAR LA ESTRATEGIA DE NEGOCIO DE LA EMPRESA, CÓDIGO U-7000-1120-001-V02 | |
| Requisitos de Ingreso | Enseñanza media completa, preferentemente. | |
| Competencia del módulo | Aplicar herramientas para realizar un análisis estratégico en micro y pequeñas empresas. | |
| APRENDIZAJES ESPERADOS | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | CONTENIDOS |
| 1. Identificar oportunidades de negocio, describiendo las circunstancias, variables del sector y del entorno. | <p>1.1 Describe las principales circunstancias económicas, legales, políticas entre otras, que con carácter general, pueden influir en el desarrollo del negocio, justificando la importancia de cada una de ellas.</p> <p>1.2 Define los principales criterios de segmentación de cliente, tales como características personales, socioeconómicas, propensión a la compra y otros, identificando su valor para la elaboración de la estrategia de la micro y pequeña empresa.</p> <p>1.3 Identifica las variables a tener en cuenta en el estudio de la competencia y proveedores describiendo su utilidad para el diseño de la estrategia comercial y de marketing.</p> <p>1.4 Describe las fortalezas y debilidades de la micro y pequeña empresa, determinando estrategias para tomar las oportunidades de acuerdo a las</p> | <p>1. Oportunidades de negocio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Entorno. <ul style="list-style-type: none"> - Nacional - Inmediato. - Oportunidades. - Amenazas. • El Mercado. <ul style="list-style-type: none"> - Características. - Barreras de entrada. - Segmentación de clientes. - Potenciales clientes. - Clientes y sus características. • Análisis del Sector y la Competencia. <ul style="list-style-type: none"> - Características de la micro y pequeña empresa. - La competencia: descripción, características, |

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE.

| | | | | | |
|---------------------|-------|----------------------------------|--------|--------------------|----------------|
| Validación técnica: | SENCE | Edición y validación curricular: | SENCE. | Fecha última Rev.: | Diciembre 2014 |
|---------------------|-------|----------------------------------|--------|--------------------|----------------|



| | | |
|--|--|---|
| | <p>necesidades a satisfacer.</p> <p>1.5 Reconoce la importancia del liderazgo en la dirección de equipos para desarrollar una visión compartida.</p> | <p>fortalezas y debilidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los proveedores: importancia en el producto, características y poder negociador • Capacidades Internas: situación legal que impacta el negocio, recursos disponibles, tecnología al alcance, redes de comunicación formal e informal y capacidad financiera. • Fortalezas y debilidades: Fortalezas, debilidades, acciones para potenciar fortaleza y acciones para minimizar debilidades. • Dirección de equipos: estrategias de comunicación, liderazgo y clima organizacional, influencia y motivación, liderazgo estratégico, desarrollo de una visión compartida y valores y reglas del juego. |
| 2. Desarrollar el Plan Comercial de la microempresa. | <p>2.1 Especifica los elementos de soporte y difusión para la identidad de una micro o pequeña empresa.</p> <p>2.2 Clasifica sus productos o servicios de acuerdo a las características, rentabilidad y aporte de valor al negocio y fija sus precios de acuerdo a las condiciones de la competencia, mercado y clientes.</p> <p>2.3 Determina los canales de distribución para microempresas, identificando sus ventajas y desventajas y criterios de selección.</p> <p>2.4 Elabora las principales estrategias de fidelización de clientes, considerando su perfil y canales de comercialización.</p> <p>2.5 Organiza el equipo para desarrollar e implementar un plan de negocio.</p> | <p>2. Plan comercial de la microempresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Marketing Mix. <ul style="list-style-type: none"> - Producto. - Precio. - Distribución. - Comunicación. • Acciones de publicidad. <ul style="list-style-type: none"> - Tipos. - Criterios de selección del medio publicitario. - Costos de la publicidad. • Promoción de ventas. <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos. - Instrumentos. - Efectos y costos. |

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE.

| | | | | | |
|---------------------|-------|----------------------------------|--------|--------------------|----------------|
| Validación técnica: | SENCE | Edición y validación curricular: | SENCE. | Fecha última Rev.: | Diciembre 2014 |
|---------------------|-------|----------------------------------|--------|--------------------|----------------|



| | | |
|--|---|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Elementos comunicacionales. <ul style="list-style-type: none"> - Importancia de los elementos comunicacionales. - Posicionamiento de la empresa. - Difusión del producto. - Estrategias comunicacionales para la pequeña y micro empresa. • Cartera de productos. <ul style="list-style-type: none"> - Líneas de productos. - Atributos comerciales y técnicos. - Ciclo de la vida del producto. - Clasificación de los productos según aportes al negocio: margen y posicionamiento. • Gestión estratégica de precios. <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos de la política de precios. - Métodos de fijación. - Precio – costo – margen. • Distribución de los productos y/o servicios. <ul style="list-style-type: none"> - Funciones. - Tipos y canales. - Importancia de los canales de distribución. - Canales de la micro y pequeña empresa. - Criterios de selección. • Estrategias de fidelización de clientes. <ul style="list-style-type: none"> - Excelencia en el servicio. - Contacto con el cliente. - Calidad de los productos y servicios. - Post venta. • Trabajo en equipo. <ul style="list-style-type: none"> - Los equipos Multifuncionales. - Desarrollar una visión compartida. - Los roles en el equipo de trabajo. |
| <p>3. Aplicar técnicas de organización y control de la actividad diaria de la microempresa, de acuerdo a la naturaleza de sus productos y/o servicios.</p> | <p>3.1. Determina los procesos críticos de una micro y pequeña empresa.</p> <p>3.2 Aplica técnicas de asignación de recursos – humanos y materiales - a los procesos en función</p> | <p>3. Técnicas de organización y control de la actividad diaria de la microempresa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Métodos de trabajo. <ul style="list-style-type: none"> - Actividades que componen un proceso. - Recursos. |

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE.

| | | |
|---------------------------|---|-----------------------------------|
| Validación técnica: SENCE | Edición y validación curricular: SENCE. | Fecha última Rev.: Diciembre 2014 |
|---------------------------|---|-----------------------------------|



| | | |
|--|---|--|
| | <p>de su naturaleza.</p> <p>3.3 Determina las variables a tener en cuenta en la programación de las actividades diarias, para optimizar los procesos</p> <p>3.4 Aplica técnicas para la detección de necesidades de abastecimiento.</p> <p>3.5 Aplica técnicas de negociación habituales con proveedores.</p> <p>3.6 Elabora procedimiento de recuento de inventario fijo y rotativo, explicando la metodología a utilizar en cada uno.</p> <p>3.7 Determina el plan de trabajo de las actividades críticas del negocio de acuerdo a su frecuencia diaria, semanal, quincenal y mensual, quedando registrada en documento de trabajo.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidades sobre el proceso. - Control de los procesos. - Mejora continua de procesos • Recursos de la empresa. <ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura. - Equipos y herramientas. - Recursos Humanos. - Criterios para asignar recursos a los procesos. • Programación de la producción <ul style="list-style-type: none"> - Programación maestra. - Plan de Requerimiento de Materiales. - Horizonte de la planificación. • Costos. <ul style="list-style-type: none"> - Fijos y Variables. - Importancia del costo. - Costo y producción. • Tipos de Fabricación y Tipos de Producción. <ul style="list-style-type: none"> - Fabricación Seriada o Continua para el mercado. - Fabricación Discreta o Intermitente para el mercado. • El pedido de compra. <ul style="list-style-type: none"> - Tipos de pedido. - Circuito del pedido de compra. - Emisión, confirmación y seguimiento del pedido. - Los costos del pedido. - Servicios complementarios a la compra. • Técnicas de negociación con proveedores. <ul style="list-style-type: none"> - Clasificación y características de proveedores. - Negociación con proveedores. - Criterios para la selección de proveedores. - Seguimiento y evaluación de proveedores. • Estrategias de almacenaje. <ul style="list-style-type: none"> - Tipos de existencias. |
|--|---|--|

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE.

| | | | |
|---------------------|-------|---|-----------------------------------|
| Validación técnica: | SENCE | Edición y validación curricular: SENCE. | Fecha última Rev.: Diciembre 2014 |
|---------------------|-------|---|-----------------------------------|



| | | |
|--|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Niveles de stock. - El stock mínimo de seguridad. - Niveles de reposición. <ul style="list-style-type: none"> • Inventarios. <ul style="list-style-type: none"> - Tipos y técnicas de recuento. - Técnicas de registro. - Aplicaciones computacionales |
|--|--|---|

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO

A continuación se presenta una propuesta metodológica, que sugiere una estrategia para la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes, por módulo.

Se sugieren actividades de presentación de contenidos del tipo expositivas, apoyadas con recursos audiovisuales, que expliquen las oportunidades de negocio, plan comercial y la organización y control de la actividad diaria de la microempresa. Además, se sugieren otras actividades de análisis y comprensión de los contenidos, como trabajos grupales e individuales utilizando técnicas como elaboración de informes, ensayos, lectura dirigida, diseño de organizadores gráficos (tales como mapas conceptuales, cuadros comparativos, etc.).

Se sugieren actividades prácticas donde se desarrollen análisis de casos, se realicen simulaciones o, en lo posible, en un contexto de trabajo real y se apliquen la autoevaluación y la coevaluación con prácticas formativas que motivan el desarrollo de las diferentes habilidades en los participantes.

Además, se sugiere considerar actividades prácticas de resolución de problemas puesto que, en la vida laboral es frecuente enfrentarse a situaciones de estas características. La solución a estos problemas requiere de una secuencia lógica de pasos en los que se movilizan conocimientos generales y profesionales o técnicos, habilidades y experiencias laborales.

El fomento de actitudes y valores como colaboración, comunicación, trabajo en equipo, respeto por las normas, pro actividad, empatía, asertividad, tolerancia, perseverancia, rigor, creatividad, etc., se puede integrar en el desarrollo de las actividades prácticas tanto cognitivas como procedimentales, relacionadas con el trabajo del Gestor Mype mediante la emisión de juicios valorativos, reflexiones, comentarios críticos, etc.

ESTRATEGIA EVALUATIVA DEL MÓDULO

La estrategia de evaluación de cada módulo del Plan Formativo considera la realización de diversas actividades que permitan identificar el nivel de avance de los participantes respecto de los aprendizajes esperados del módulo

El proceso evaluativo debe considerar distintos tipos de evaluación que permitan medir tanto el conocimiento, los procedimientos y las actitudes requeridas para el buen desempeño de los participantes en el módulo de planificación estratégica de pyme. Se sugiere en este sentido trabajar evaluaciones de tipo diagnóstica, formativa y sumativa, tanto al inicio del módulo como en el desarrollo y cierre del mismo.

Todo proceso evaluativo implica la toma de decisiones para la mejora continua del proceso de capacitación, por lo que para el módulo se sugiere aplicar instrumentos de evaluación relacionados con el desarrollo de contenidos como protocolos de higiene y presentación personal; normas de seguridad y medidas de control de riesgos producciones

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE.

| | | | | | |
|---------------------|-------|----------------------------------|--------|--------------------|----------------|
| Validación técnica: | SENCE | Edición y validación curricular: | SENCE. | Fecha última Rev.: | Diciembre 2014 |
|---------------------|-------|----------------------------------|--------|--------------------|----------------|



gastronómica, los que podrían ser evaluados a través de pruebas escritas de desarrollo, de análisis de casos, de ejercicios interpretativos, así como ejercicios prácticos, etc., evaluados a través de listas de control, rubricas, escalas de apreciación, entre otros.

Las dificultades detectadas en la evaluación de proceso deben tratarse, introduciendo medidas correctivas que permitan posibilitar y potenciar el éxito del aprendizaje. Cada participante debe contar con un portafolio de evidencias de las competencias logradas en cada módulo. Las evidencias pueden ser registros fotográficos y videos de los productos, informes, listas de chequeo, pruebas, etc.

La evaluación del módulo debe ser teórico-práctica y la calificación final del participante expresarse en términos de "Aprobado" o "Aún no aprobado".

PERFIL DEL FACILITADOR

| Opción 1 | Opción 2 | Opción 3 |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Formación Académica como profesional o técnico de nivel superior, en el área de ciencias de la administración, de preferencia Ingeniero Comercial o Administrador de Empresas, titulado. ✓ Experiencia laboral en el área de las ciencias de la administración, de preferencia Ingeniero Comercial o Administrador de Empresas, mínimo tres años, demostrables. ✓ Experiencia como facilitador de capacitación de, mínimo, tres años, preferentemente con formación en técnicas de facilitación y evaluación del aprendizaje, demostrables. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Formación Académica como profesional o técnico de nivel superior, en el área de ciencias de la administración, de preferencia Ingeniero Comercial o Administrador de Empresas, titulado. ✓ Experiencia como facilitador de capacitación de, mínimo, tres años, preferentemente con formación en técnicas de facilitación y evaluación del aprendizaje, demostrables. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Experiencia laboral en el área de las ciencias de la administración, de preferencia Ingeniero Comercial o Administrador de Empresas, mínimo tres años, demostrables. ✓ Experiencia como facilitador de capacitación de, mínimo, tres años, preferentemente con formación en técnicas de facilitación y evaluación del aprendizaje, demostrables |

RECURSOS MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO

| Infraestructura | Equipos y herramientas | Insumos y materiales |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Sala de clases que cuente al menos con 1,5 Mts². por alumno, implementada con: <ul style="list-style-type: none"> - Puestos de trabajo individuales que considere mesa y silla o silla universitaria. - Escritorio y silla para el facilitador. | <ul style="list-style-type: none"> • Equipo Audiovisual: <ul style="list-style-type: none"> - Proyector multimedia. - Notebook o PC. - Acceso a Internet. | <ul style="list-style-type: none"> • Archivador. • Croquera o cuaderno para apuntes. • Lápiz pasta. • Calculadora básica |

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE.

| | | |
|---------------------------|---|-----------------------------------|
| Validación técnica: SENCE | Edición y validación curricular: SENCE. | Fecha última Rev.: Diciembre 2014 |
|---------------------------|---|-----------------------------------|



| | | |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Conexiones para utilizar medios didácticos tales como data y salida a internet. - Sistema de ventilación adecuada. • Servicios higiénicos separados para hombres y mujeres con capacidad suficiente para el volumen que se atiende en forma simultánea. • Sala multipropósito donde se puedan realizar simulaciones de actividades relacionadas con la capacitación del Gestor Mype. | <ul style="list-style-type: none"> - Parlantes. - Telón o panel adecuado para proyectar. - Microsoft Office: Excel, Word, Power Point, Outlook. • Pizarra. • Cámara fotográfica o filmadora para registrar actividades realizadas por los participantes. • Papelógrafos. | <ul style="list-style-type: none"> • Guía de Aprendizaje participantes. • Set de plumones para pizarrón. • Libro de clases. • Normativa que regula las microempresas. • Material Instruccional. <ul style="list-style-type: none"> - Guía del Facilitador. - Guías de Aprendizaje para el participante. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Análisis del entorno. ✓ Planificación estratégica. ✓ Plan de negocio. ✓ Marketing. ✓ Planificación de recursos. ✓ Liderazgo Estratégico. - Instrumentos de Evaluación. - Examen Final. • Material de Actividades. <ul style="list-style-type: none"> - Material de lectura personal. - Guías de actividades Grupales. Mínimo una por tema - Guías de trabajo individual. Mínimo una por tema |
|---|--|---|

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE.

| | | |
|---------------------------|---|-----------------------------------|
| Validación técnica: SENCE | Edición y validación curricular: SENCE. | Fecha última Rev.: Diciembre 2014 |
|---------------------------|---|-----------------------------------|



| MÓDULO FORMATIVO N° 8 | | |
|---|--|---|
| Nombre | GESTIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA MICROEMPRESA. | |
| N° de horas asociadas al módulo | 120 horas | |
| Perfil ChileValora asociado al módulo | GESTOR MYPE, CÓDIGO P-7000-1120-001-V02 | |
| UCL(s) ChileValora relacionada(s) | ADMINISTRAR LOS PROCESOS DE NEGOCIO DE LA EMPRESA, CÓDIGO U-7000-1120-002-V02 GESTIONAR EFICAZMENTE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA, CÓDIGO U-7000-1120-003-V02 | |
| Requisitos de Ingreso | Enseñanza media completa, preferentemente. | |
| Competencia del módulo | Realizar gestión de los recursos humanos y de los procesos comerciales de la micro y pequeña empresa, respetando las especificaciones de calidad de acuerdo a la normativa legal vigente. | |
| APRENDIZAJES ESPERADOS | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | CONTENIDOS |
| 1. Gestionar los recursos humanos de la micro y pequeña empresa | 1.1. Identifica las estructuras organizativo – funcionales que se dan en diferentes micro y pequeñas empresas. 1.2. Aplica técnicas de documentación y representación para describir los procesos. 1.3. Explica los métodos e instrumentos de selección de personal. 1.4. Elabora descriptores de cargos sencillos de acuerdo a las necesidades de las microempresas. 1.5. Identifica obligaciones jurídicas derivadas de las relaciones contractuales con el personal conforme a la normativa laboral vigente. 1.6. Determina las variables a tener presente para reclutar, seleccionar y contratar el personal. | 1. Recursos humanos de la micro y pequeña empresa <ul style="list-style-type: none"> • Organización de recursos humanos en micro y pequeñas empresas. <ul style="list-style-type: none"> - Los puestos de trabajo. - Organización del Área De Trabajo - Perfiles ocupacionales. - Funciones y tareas. • Procesos <ul style="list-style-type: none"> - Identificación de los procesos. - Descripción de los procesos. - Diagramación de procesos. - Documentación asociada. • Reclutamiento y Selección <ul style="list-style-type: none"> - Identificar necesidad. - Perfil ocupacional: Funciones y tareas. - Donde buscar. |

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE.

| | | | | | |
|---------------------|-------|----------------------------------|--------|--------------------|----------------|
| Validación técnica: | SENCE | Edición y validación curricular: | SENCE. | Fecha última Rev.: | Diciembre 2014 |
|---------------------|-------|----------------------------------|--------|--------------------|----------------|



| | | |
|---|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Como seleccionar. • Descriptores de cargo <ul style="list-style-type: none"> - Fundamento. - Estructura. - Funciones – tareas. - Elaboración. • Contrato de trabajo. <ul style="list-style-type: none"> - Concepto de Contrato de Trabajo. - Características del Contrato de Trabajo. - Estipulaciones del Contrato de Trabajo. - Causales de Término del Contrato e Indemnización |
| 2. Organizar las acciones necesarias para la venta de productos y servicios en función de la estrategia comercial y de marketing definidas. | <p>2.1. Define los objetivos de ventas, determinando plazos y cantidades, en función de la estrategia de marketing definida.</p> <p>2.2. Utiliza fuentes de información para obtener potenciales clientes.</p> <p>2.3. Detalla condiciones y especificaciones del producto o servicio, de acuerdo a los tipos de clientes y canales de ventas.</p> | <p>2. Estrategia comercial y de marketing</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura del proceso comercial <ul style="list-style-type: none"> - Plan comercial: meta comercial, precios y cantidades y descuentos. • Técnicas de venta. <ul style="list-style-type: none"> - Presenciales clásicas. - Venta telefónica. - Técnicas de venta a través de diferentes canales. • Gestión de clientes <ul style="list-style-type: none"> - Identificación del cliente - Medios de difusión de productos y servicios para micro o pequeños negocios. - Base de clientes. - Internet como medio de llegar a los clientes. • Técnicas de negociación con clientes. • Contacto con el cliente • Argumentos de Ventas |

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE.

| | | | | | |
|---------------------|-------|----------------------------------|--------|--------------------|----------------|
| Validación técnica: | SENCE | Edición y validación curricular: | SENCE. | Fecha última Rev.: | Diciembre 2014 |
|---------------------|-------|----------------------------------|--------|--------------------|----------------|



| | | |
|---|---|--|
| <p>3. Realizar la difusión y promoción de los productos/servicios de la micro y pequeña empresa, utilizando técnicas de marketing con el fin de promover e incrementar las ventas y fidelizar los clientes.</p> | <p>3.1. Realiza acciones de promoción de los productos y servicios, a partir de la estrategia de marketing definida.</p> <p>3.2. Gestiona las relaciones con el canal de comercialización contactando de forma personal y directa.</p> | <p>3. Difusión de los productos y servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesos de creación de publicidad y promoción. • Acciones promocionales. <ul style="list-style-type: none"> - Tipos y características. - Modalidades. - Internet como canal de información y comunicación. - Mensaje y los medios publicitarios. • Efectos de la publicidad sobre el consumidor. • Técnicas de asociación de la identidad del negocio con las acciones promocionales. • Canales de comercialización. • Folletería • Gestión de canales. |
| <p>4. Realizar la venta y postventa de productos y/o servicios, atendiendo y negociando con los clientes – personal o telemáticamente– en función de su perfil, para cumplir los objetivos de venta, satisfacción y fidelización de los clientes.</p> | <p>4.1. Aplica técnicas de comunicación con el cliente en función del canal de comunicación.</p> <p>4.2. Detecta las necesidades del cliente, aplicando técnicas de escucha activa, mediante entrevistas u otro medio.</p> <p>4.3. Aplica técnicas de venta y manejo de objeciones de acuerdo al perfil del cliente y respetando la normativa vigente.</p> <p>4.4. Define los acuerdos comerciales de venta, presupuesto, plazos de entrega, forma de pago, otros, conforme a las exigencias del cliente y características del negocio.</p> | <p>4. Comunicación con el cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Protocolos, códigos de buenas prácticas. • Manejo de quejas. <ul style="list-style-type: none"> - Tratamiento de quejas y reclamos - Derechos y responsabilidades de las partes. - Servicio de asistencia post-venta. • Técnicas de fidelización de clientes. • Procesos de seguimiento del grado de satisfacción de clientes. • Criterios para la medición de la satisfacción en función de distintos tipos de clientes y canales. • Detección de necesidades del cliente. • Técnicas de Ventas <ul style="list-style-type: none"> - Perfil del vendedor exitoso. - Objetivo del vendedor. - Aportes del vendedor al éxito de su empresa. |

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE.

| | | |
|---------------------------|---|-----------------------------------|
| Validación técnica: SENCE | Edición y validación curricular: SENCE. | Fecha última Rev.: Diciembre 2014 |
|---------------------------|---|-----------------------------------|



| | | |
|---|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Principales responsabilidades del vendedor. - Las Fases de la Venta. <ul style="list-style-type: none"> • La Argumentación de Ventas • Acuerdo Comercial |
| <p>5. Gestionar la documentación asociada al proceso comercial a través de procedimientos o aplicaciones computacionales específicas para asegurar la eficiencia y concordancia de datos, forma y plazos.</p> | <p>5.1. Controla la elaboración y registro de los documentos relativos a la venta, tales como contratos de ventas de productos o servicios, pedidos, facturas y otros, conforme a las condiciones de venta acordadas.</p> <p>5.2. Verifica la documentación del proceso comercial en su exactitud, integridad y adecuación a los acuerdos alcanzados con los clientes.</p> <p>5.3. Archiva los documentos utilizados siguiendo criterios de seguridad y confidencialidad de la información según la normativa vigente.</p> | <p>5. Documentación comercial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operaciones comerciales y giro del negocio. • Medios y documentos de pago. • Documentación comercial. • Procedimientos y emisión de documentos. • Documentos propios de la compraventa. • Normativa y usos habituales en la elaboración de la documentación comercial. • Elaboración de la documentación. • Aplicaciones informáticas para la elaboración y organización de la documentación comercial. • Registro y respaldo • Tratamiento contable • Técnicas de archivo de respaldos contables. • Finalidad e importancia del archivo • Tipos de archivos: físicos y digitales • Operaciones prácticas relacionadas con el giro del negocio. |

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO

A continuación se presenta una propuesta metodológica, que sugiere una estrategia para la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes, por módulo.

Se sugieren actividades de presentación de contenidos del tipo expositivas, apoyadas con recursos audiovisuales, que expliquen la gestión de los recursos humanos de la empresa, la organización de las acciones necesarias para la venta de productos y servicios en función de la estrategia comercial y de marketing definidas, la realización de la

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE.

| | | | | | |
|---------------------|-------|----------------------------------|--------|--------------------|----------------|
| Validación técnica: | SENCE | Edición y validación curricular: | SENCE. | Fecha última Rev.: | Diciembre 2014 |
|---------------------|-------|----------------------------------|--------|--------------------|----------------|



difusión y promoción de los productos/servicios de la micro y pequeña empresa, la realización de la venta y postventa de productos y/o servicios, la gestión de la documentación asociada al proceso comercial a través de procedimientos o aplicaciones computacionales específicas para asegurar la eficiencia y concordancia de datos, forma y plazos. Además, se sugieren otras actividades de análisis y comprensión de los contenidos, como trabajos grupales e individuales utilizando técnicas como elaboración de informes, ensayos, lectura dirigida, diseño de organizadores gráficos (tales como mapas conceptuales, cuadros comparativos, etc.)

Se sugieren actividades prácticas donde se desarrollen análisis de casos, se realicen simulaciones o, en lo posible, en un contexto de trabajo real.

Se señala también la importancia de aplicar la autoevaluación y la coevaluación con prácticas formativas que motiven el desarrollo de las diferentes habilidades en los participantes. Además, se sugiere considerar actividades prácticas de resolución de problemas puesto que, en la vida laboral es frecuente enfrentarse a situaciones de estas características. La solución a estos problemas requiere de una secuencia lógica de pasos en los que se movilizan conocimientos generales y profesionales o técnicos, habilidades y experiencias laborales.

El fomento de actitudes y valores como colaboración, comunicación, trabajo en equipo, respeto por las normas, pro actividad, empatía, asertividad, tolerancia, perseverancia, rigor, creatividad, etc., se puede integrar en el desarrollo de las actividades prácticas tanto cognitivas como procedimentales, relacionadas con el trabajo del Gestor Mype mediante la emisión de juicios valorativos, reflexiones, comentarios críticos, etc.

ESTRATEGIA EVALUATIVA DEL MÓDULO

La estrategia de evaluación de cada módulo del Plan Formativo considera la realización de diversas actividades que permitan identificar el nivel de avance de los participantes respecto de los aprendizajes esperados del módulo

El proceso evaluativo debe considerar distintos tipos de evaluación que permitan medir tanto el conocimiento, los procedimientos y las actitudes requeridas para el buen desempeño de los participantes en el módulo de gestión de empresas mype. Se sugiere en este sentido trabajar evaluaciones de tipo diagnóstica, formativa y sumativa, tanto al inicio del módulo como en el desarrollo y cierre del mismo.

Todo proceso evaluativo implica la toma de decisiones para la mejora continua del proceso de capacitación, por lo que para el módulo se sugiere aplicar instrumentos de evaluación relacionados con el desarrollo de contenidos como gestión de micro y pequeña empresas, los que podrían ser evaluados a través de pruebas escritas de desarrollo, de análisis de casos, de ejercicios interpretativos, así como ejercicios prácticos y simulaciones de evacuación ante emergencias, realización de procedimientos de higiene, uso de implementos de seguridad, etc., evaluados a través de listas de control, escalas de apreciación, entre otros.

Las dificultades detectadas en la evaluación de proceso deben tratarse, introduciendo medidas correctivas que permitan posibilitar y potenciar el éxito del aprendizaje. Cada participante debe contar con un portafolio de evidencias de las competencias logradas en cada módulo. Las evidencias pueden ser registros fotográficos y videos de los productos, informes, listas de chequeo, pruebas, etc.

La evaluación del módulo debe ser teórico-práctica y la calificación final del participante expresarse en términos de "Aprobado" o "Aún no aprobado".

PERFIL DEL FACILITADOR

| Opción 1 | Opción 2 | Opción 3 |
|--|--|--|
| ✓ Formación académica como profesional o técnico | ✓ Formación académica como profesional o técnico | ✓ Experiencia laboral en el área de las ciencias de la |

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE.

| | | |
|---------------------------|---|-----------------------------------|
| Validación técnica: SENCE | Edición y validación curricular: SENCE. | Fecha última Rev.: Diciembre 2014 |
|---------------------------|---|-----------------------------------|



| | | |
|--|--|---|
| <p>de nivel superior, en el área de ciencias de la administración, de preferencia Ingeniero Comercial o Administrador de Empresas, titulado.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Experiencia laboral en el área de las ciencias de la administración, de preferencia Ingeniero Comercial o Administrador de Empresas, mínimo tres años, demostrables. ✓ Experiencia como facilitador de capacitación de, mínimo, tres años, preferentemente con formación en técnicas de facilitación y evaluación del aprendizaje, demostrables. | <p>de nivel superior, en el área de ciencias de la administración, de preferencia Ingeniero Comercial o Administrador de Empresas, titulado.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Experiencia como facilitador de capacitación de, mínimo, tres años, preferentemente con formación en técnicas de facilitación y evaluación del aprendizaje, demostrables. | <p>administración, de preferencia Ingeniero Comercial o Administrador de Empresas, mínimo tres años, demostrables.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Experiencia como facilitador de capacitación de, mínimo, tres años, preferentemente con formación en técnicas de facilitación y evaluación del aprendizaje, demostrables |
|--|--|---|

RECURSOS MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO

| Infraestructura | Equipos y herramientas | Insumos y materiales |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Sala de clases que cuente al menos con 1,5 Mts². por alumno, implementada con: <ul style="list-style-type: none"> - Puestos de trabajo individuales que considere mesa y silla o silla universitaria. - Escritorio y silla para el facilitador. - Conexiones para utilizar medios didácticos tales como data y salida a internet. - Sistema de ventilación adecuada. • Servicios higiénicos separados para hombres y mujeres con capacidad suficiente para el volumen que se atiende en forma simultánea. • Sala multipropósito donde se puedan realizar simulaciones de actividades relacionadas con la capacitación del Gestor Mype | <ul style="list-style-type: none"> • Equipo Audiovisual: <ul style="list-style-type: none"> - Proyector multimedia. - Notebook o PC. - Acceso a Internet. - Parlantes. - Telón o panel adecuado para proyectar. - Microsoft Office: Excel, Word, Power Point, Outlook. • Pizarra. • Cámara fotográfica o filmadora para registrar actividades realizadas por los participantes. • Papelógrafos. | <ul style="list-style-type: none"> • Archivador. • Croquera o cuaderno para apuntes. • Lápiz pasta. • Guía de Aprendizaje participantes. • Set de plumones para pizarrón. • Libro de clases. • Normativa que regula las microempresas. • Material Instruccional. <ul style="list-style-type: none"> - Guía del Facilitador. - Guías de Aprendizaje para el participante. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Elementos de Contabilidad. ✓ Elementos de finanzas. ✓ Costos. ✓ Legislación tributaria. |

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE.

| | | |
|---------------------------|---|-----------------------------------|
| Validación técnica: SENCE | Edición y validación curricular: SENCE. | Fecha última Rev.: Diciembre 2014 |
|---------------------------|---|-----------------------------------|



| | | |
|--|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisión. - Instrumentos de Evaluación. - Examen Final. • Material de Actividades. <ul style="list-style-type: none"> - Material de lectura personal. - Guía de actividades Grupales. Mínimo una por tema - Guías de trabajo individual. Mínimo una por tema |
|--|--|--|

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE.

| | | |
|---------------------------|---|-----------------------------------|
| Validación técnica: SENCE | Edición y validación curricular: SENCE. | Fecha última Rev.: Diciembre 2014 |
|---------------------------|---|-----------------------------------|

