

# Programa Superior de Desarrollo Profesional en Secretariado Administrativo – 18 meses.

# 1. <u>ADMINISTRACIÓN I: INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACION DE</u> EMPRESAS

# La empresa

- Concepto de empresa
- Clasificación de las empresas
- Características de las empresas
- Valores y objetivos de las empresas

## La actividad empresarial

- Introducción a la actividad empresarial
- Propósito de la actividad empresarial
- Factores de producción de una empresa

#### El proceso de creación de una empresa

- La decisión inicial para establecer una empresa
- Iniciación de una empresa

- Ventajas y desventajas de las pequeñas empresas
- Propiedades de las pequeñas empresas
- Causas del fracaso de las pequeñas empresas
- Componentes básicos de una empresa
- Los aspectos a analizar en la organización de una empresa
- Investigación de los factores potenciales de una empresa

# 2. ADMINISTRACIÓN II: LA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

# La función y la acción de administrar

- La administración: definición, características e importancia
- El Proceso Administrativo
- Ventajas del Proceso Administrativo
- Elementos de la administración

#### Administración de empresas

- Administración de empresas
- Teorías administrativas y sus principales enfoques
- Tipos de administración y sus principales enfoques

#### Organización de una empresa

- Cultura organizacional de las empresas
- La integración

- Habilidades administrativas
- Roles administrativos
- Valores institucionales de la administración
- Factores que influyen en el ambiente del administrador
- Beneficios de la administración
- Conclusión
- La gerencia
- La comunicación
- El control

# 3. ADMINISTRACIÓN III: EL CRECIMIENTO DE LAS EMPRESAS

#### Planeamiento del crecimiento de una empresa

- Crecer o no crecer: dilema del empresario
- Evolución y crecimiento organizacional de las empresas
- Administración de la empresa en crecimiento
- Hacer crecer una empresa

#### Administración de una pequeña empresa

- La administración en pequeñas empresas comerciales
- La administración en pequeñas empresas de servicios
- Características generales de las (PyMEs) en Argentina

#### 4. CONTABILIDAD Y ESTADOS CONTABLES

#### Registración contable de una empresa

- Fundamentos matemáticos y concepto de contabilidad
- Los entes en contabilidad
- Patrimonio y resultados
- Teoría general de las cuentas

#### Análisis del estado contable de una empresa

Convenios contables
Contabilidad e inflación
Reglas básicas
El proceso contable

# 5. GESTIÓN DE ARCHIVOS ADMINISTRATIVOS

# Definición y tipos de archivos

Concepto de archivo

Tipos de archivos

#### Los documentos

- Definición y características de documentos
- El ciclo vital de los documentos: valor, edades, etapas

#### La documentación en las oficinas

- Documentación de apoyo informativo
- Documentación administrativa
  - Los expedientes, la correspondencia, los documentos electrónicos

#### Organización y procedimientos en los archivos de gestión

- La clasificación archivística
- Ordenación de documentos
- Ordenación de documentos en las oficinas
- La descripción
- Circulación de expedientes
- Las transferencias
- Los expurgos

# 6. <u>LIQUIDACIÓN DE SUELDOS I</u>

#### Sueldos y Jornales.

- Concepto y Clasificación de Remuneraciones.
- Liquidación jornal y mensual.
- Jornada de trabajo. Descansos.
- Hora extra. Comisiones.
- Licencias. Clasificación.
- Feriados. Días no laborables.
- Sueldo anual complementario.

#### Cargas sociales y aportes no remunerativos.

- Clasificación de Cargas Sociales y Aportes No Remunerativos.
- Asignaciones familiares.
- Vacaciones gozadas y no gozadas.
- Antigüedad.

- Beneficios sociales.
- Impuesto a las ganancias.
- Aportes sindicales.
- Indemnizaciones.

#### Legajos de empleados.

- Conceptos previos al ingreso del empleado.
- Etapa de ingreso del empleado.
- Relación laboral.

- Cese del contrato de trabajo.
- Conformación y mantenimiento de un legajo.

# 7. <u>LIQUIDACIÓN DE SUELDOS II</u>

# Legislaciones laborales vigentes.

- Ley de Contrato de trabajo (Ley 20.744)
- Ley de Riesgos de Trabajo (Ley 24.557)
- Ley de Sueldo Anual Complementario (Ley 23.041)
- Ley de Descanso Semanal (Ley 18.204)
- Ley de Feriados Nacionales (Ley 21.329)
- Ley de Empleo (Ley 24.013)
- Ley de Higiene y Seguridad en el Trabajo (Ley 19.587)

#### Recibos de sueldo.

- Confección de un recibo de sueldo.
- Datos obligatorios del empleador.
- Datos obligatorios del empleado.

#### empleador. - Ei

Entrega. Archivado. Legislación.Sistemas de utilidad. Modalidades.

Otros datos de importancia.

#### Liquidaciones especiales.

- Trabajo insalubre y nocturno.
- Liquidación por despido.
- Causales de despido.

- Liquidación de vacaciones.
- Liquidación por renuncia.

#### 8. SISTEMA FINANCIERO ARGENTINO

#### Bancos y otras entidades

- Bancos Comerciales
- Bancos de Inversión
- Bancos Hipotecarios
- Compañías Financieras
- Cajas de Crédito
- Casas / Agencias de Cambio

- Emisoras de Tarjetas de Crédito
- Fideicomisos Financieros
- Representantes de Entidades Financieras del Exterior
- Sociedades de Garantía Recíproca

#### Depósitos y Cuentas

- Cuenta Gratuita Universal
- Cuenta Básica
- Cajas de Ahorro
- Cuentas Corrientes
- Cuentas-Sueldo

- Cuenta de la Seguridad Social
- Paquetes de Productos
- Plazo Fijo
- Cuenta Corriente Especial para Personas Jurídicas

#### **Préstamos**

- Concepto
- Personal
- Prendario
- Hipotecario

- Costo Financiero Total
- Acuerdo en descubierto
- Central de Deudores

#### Medios de Pago

- Nuestro Dinero
- Transferencias

- Cheque Cancelatorio
- Cheques

# **NEGOCIACIÓN**

- Negociación
- Características del negociador
- Estilos de negociación
- Tipos de negociadores
- Estrategias
- Tácticas
- Comunicación
- Lenguaje
- Asertividad
- Lugar de la negociación
- Momento de iniciar la negociación
- Fases de la negociación
- Preparación
- Conocer la propia oferta
- Conocer a la otra parte
- Relación de poder
- Objeto de la negociación
- Agenda de la reunión

- Desarrollo
- Presentación
- Discusión
- Centrarse en los intereses
- Argumentos y objeciones
- Aplicación de criterios objetivos
- Flexibilidad y creatividad
- Concesiones
- Bloqueos en la negociación
- Notas de las reuniones
- Acuerdo
- Romper la negociación
- Factores de éxito en la negociación
- Negociación en grupo
- Constitución y funcionamiento de nuestro equipo negociador
- Comida de trabajo
- Detalles de cortesía
- Negociaciones internacionales

#### **10.** <u>VENTAS</u>

## Aspectos básicos de las ventas.

- El producto.
- El cliente o consumidor.

#### Organización de las ventas.

- El departamento de ventas.
- Planificación de las ventas.

# El proceso de negociación comercial.

- Etapa inicial.
- Apertura.
- Presentación y demostración del pro-

- El proceso de administración de ventas.
- Factores que afectan a las ventas.
- Administración de las relaciones con los clientes.

- ducto.
- Tratamiento de las objeciones.
- Cierre.
- Evaluación del proceso.

# Técnicas de Venta.

- Métodos de ventas.

#### Localización y calificación de los clientes.

- Acercamiento con el cliente.
- Argumento de ventas.

- Las fases de la venta.
- Consolidación de la venta.
- Servicio de atención al cliente.

# 11. RELACIONES HUMANAS Y COMUNICACIÓN PRODUCTIVA I

#### Hacia un nuevo modelo mental en la comunicación humana

- Crisis en la Comunicación Humana
- Modelos Mentales

- Creando un modelo mental diferente
- Poder y Querer

#### La Era de las relaciones

- La distinción Poder
- Comunicación, relaciones y poder
- La Era de las Relaciones: Una nueva fuente de Poder
- Resultados en la Era de las Relaciones
- La relación: Concepto y característi-
  - Las tres "C" de las relaciones produc-

#### La Comunicación humana en las organizaciones

- ¿De qué hablamos cuando mencionamos a una Organización?
- ¿Qué han estado haciendo las empresas para elevar su efectividad?...
- Transformación en la Comunicación

#### El Modelo de Comunicación Tradicional - MCT-

- Sus Características más comunes
- ¿Qué nos pasa con la comunicación al emerger el conflicto?
- Miedo y respeto
- Respeto y amor
- La educación es el camino

# 12. RELACIONES HUMANAS Y COMUNICACIÓN PRODUCTIVA II

#### Conversación y Comunicación"

- Comunicación Productiva en la Era de las Relaciones
- Objetivo: Proceso y Resultado
- Propuesta del MCP
- Definamos Comunicación
- El rol del lenguaje: Descriptivo y Generativo
- Conversación y Comunicación
- La competencia conversacional de "Hablar Responsable"
- Algunas declaraciones personales y fundamentales en la vida
- Observador y declaraciones

- Aprendiendo a fundar juicios
- Algo más acerca de los juicios u opiniones
- El valor contributivo de los juicios
- No acampar en el terreno de los juicios
- Pedidos ofertas promesas
- Acerca de los pedidos
- Acerca de las ofertas
- Acerca de las promesas
- La competencia conversacional de "Escuchar Comprometido"

# 13. RELACIONES HUMANAS Y COMUNICACIÓN PRODUCTIVA III

#### El Modelo de Comunicación Productiva - MCP-

- Antecedentes teóricos. Los aportes de Berlo y Barnlund
- Sus principales cualidades
- El foco está en la relación no en el mensaje
- El mensaje no es el significado
- Hay también un mensaje no verbal. visual y vocal
- La escucha es activa, no pasiva
- Beneficios de la escucha activa
- Muy bajo nivel de juicios y prejuicios

- Ausencia de "conversaciones informales"
- El marco del MCP es el "CARA a CARA"
- Lo más importante no es que escuches "mi verdad"
- Se discute el contenido
- "El miedo es "desplazado" por la confianza y la seguridad"
- Ser sinceros y no sólo bien intencionados

# 14. INFORMÁTICA - MICROSOFT WORD – NIVEL BÁSICO

- Introducción a Microsoft Word
- La pestaña archivo
- Entorno de trabajo
- Desplazarnos por el documento
- Formato de caracteres
- Copiar, cortar y pegar

- Opciones de párrafo
- Tabulaciones
- Listas numeradas y viñetas
- Herramientas de ortografía
- Encabezados y pies de página
- Notas al pie y notas finales

# 15. INFORMÁTICA - MICROSOFT EXCEL - NIVEL BÁSICO

- Introducción a la aplicación
- Comenzar a trabajar
- Introducción de datos
- Gestión de archivos

- Introducción de fórmulas
- Cortar copiar y pegar
- Libros de trabajo
- Formatear datos

# 16. INFORMÁTICA - MICROSOFT POWERPOINT – NIVEL FULL

- Introducción a PowerPoint
- Crear una presentación
- Trabajar con presentaciones
- Imprimir presentaciones

- Edición avanzada
- Imágenes
- Transiciones
- Animaciones

#### 17. FINANZAS EN LA EMPRESA I

- Cálculo de porcentajes
  - Determinar el valor numérico de un porcentaje referido a otro valor numérico
  - Determinar una cantidad conociendo el porcentaje de la misma
  - Utilidad bruta
  - ¿Cómo calculamos el precio de venta de un bien?
  - Ejercitación
- Bonificación y Recargo
  - Ejemplos y Ejercitación
- Operaciones de interés simple
- Tasa de interés
- Tasa nominal y tasa proporcional
  - Ejercicios
- Interés compuesto
- Fórmula fundamental
  - El factor de capitalización
- Tasa efectiva
- Tasa equivalente
  - Ejercitación
- Elementos que componen la tasa de interés
- El valor actual
- Ejercitación

#### 18. FINANZAS EN LA EMPRESA II

- Sistemas de amortización de deudas
  - Sistema Francés o serie uniforme
  - Sistema Alemán o serie decreciente
  - Sistema directo (la tasa mentirosa)
- Cómo incide el impuesto al valor agregado (IVA)
  - Ejercicios de aplicación
  - Ejemplos de la vida real
- Diseño informático de tablas de amortización para el sistema francés y el sistema alemán en Excel.
- Criterios para la evaluación de proyectos de inversión. Ejercicios.
- Valor actual neto. Ejercicios.
- Tasa interna de retorno (TIR). Ejercicios.

A CONTINUACIÓN ANEXAMOS LOS TEMARIOS COMPLETOS DE LOS TRES MÓDULOS DE INFORMÁTICA