

# Gestión Administrativa

(Para mandos medios)

Duración: 110 horas.

Código Sence: 12-37-9861-25

100% online



## DESCRIPCIÓN

Les Halles, empresa certificada bajo la Norma Chilena de Calidad NCH 2728, ofrece este programa de formación con costos accesibles y variadas alternativas de financiamiento; a tantas personas que, justamente por limitaciones de distancia o por tiempo, no pueden asistir a centros de formación tradicional y desean estar preparados para acceder a oportunidades y nuevos desafíos.

## OBJETIVOS

- Aplicar herramientas de gestión administrativa en su área de trabajo, a partir de los grandes lineamientos de planificación estratégica y gestión con eficacia que la organización se ha fijado como meta.
- Reconocer las herramientas de coordinación, control y eficacia en la gestión de la empresa, a partir de los indicadores de gestión que la empresa ha establecido para todas las áreas de trabajo de la organización.
- Aplicar técnicas de autogestión y eficiencia en las labores que conforman su trabajo, considerando estándares de calidad y cánones éticos que la empresa declara en sus políticas de gestión.
- Aplicar técnicas de Liderazgo y comunicación en la empresa, considerando el trabajo en equipo como
- base que sustenta la forma de organización de una empresa en la actualidad.
- Aplicar herramientas de gestión de escritos hacia el interior y hacia el exterior de la empresa, a partir de las políticas y normas establecidos para la comunicación escrita que la empresa ha definido a nivel de toda la organización.
- Aplicar herramientas de gestión de las personas al interior y hacia el exterior de la empresa, a partir de las políticas de relaciones interpersonales y marco ético que la empresa ha definido como forma de relación.



## DIRIGIDO A

Personal generalista en oficinas administrativas de múltiples rubros.

A quienes desempeñan labores como Asistentes Administrativos en empresas o que desean postularse para ello.

Personas que aspiran a desarrollar y profesionalizar su labor en la organización en la que participan, ya sea para aumentar el cumplimiento y calidad de sus actividades o para postular a departamento de alto desempeño.

- Este programa se encuentra alojado en nuestra plataforma de aprendizaje Moodle, reconocida a nivel mundial por su confiabilidad y su simple interfaz. Los participantes reciben los contenidos a través de internet, los que han sido diseñados metodológicamente para permitir un aprendizaje activo y gradual de la materia tratada. Se solicita contestar preguntas y realizar ejercicios que obligan al estudiante a evaluarse constantemente. Las consultas se realizan en el propio sistema E- Learning y /o e-mail.

## CÓMO SE ESTUDIA ESTE PROGRAMA

- Cada participante recibe una clave de acceso, sistema de seguimiento, tutoría vía email y evaluaciones.

---

## CONTENIDOS

### Unidad 1. Fundamentos y Procesos de Administración

- Fundamentos de la administración
- Conceptos y Usos
- Organizaciones y estrategias
- Desafíos y tendencias de la administración
- Sostenibilidad y Gestión de uno mismo
- Proceso de preparación administrativa
- Formulación
- Planificación
- Organización
- Proceso de ejecución administrativa
- Implementación
- Control
- Retroalimentación
- Mejora continua

### Unidad 3. Coordinación y eficacia en la gestión de la empresa.

- Control de Gestión
- Características de los sistemas de gestión
- Proceso de gestión
- Gestión por actividades
- Gestión de la planificación estratégica
- Herramientas de control
- Uso de la Planificación estratégica
- Conceptos de programas
- Conceptos de presupuestos
- Cumplimiento de objetivos
- Análisis de objetivos y metas
- Parámetros estratégicos y procesos de medición
- Indicadores de control de gestión
- Sistema de registro de resultados operacionales



## CONTENIDOS

### Unidad 3. Autogestión y eficiencia de las personas en su trabajo

- Concepto de calidad
- Calidad personal
- Aspectos significativos de una conducta de calidad
- Factores que determinan nuestro nivel de calidad
- Ética y responsabilidad (probidad)
- Organización de labores
- Administración del Tiempo
- Instrumentos para gestionar
- Técnicas de mejora productiva
- Asignación de Prioridades
- Delegación y seguimiento de labores
- Estándares de calidad

### Unidad 4. Liderazgo y comunicación

- Comunicación y participación.
- Fundamento y tipos de comunicación
- Función de la comunicación
- Niveles de comunicación en la organización.
- Participación y comunicación grupal
- Liderazgo.
- Concepto de Liderazgo
- Motivación y objetivos
- Componentes de un líder
- Liderazgo adaptativo.
- Equipos de trabajo
- Puntos clave de trabajo
- Participación de equipos
- Negociación y conflicto

### Unidad 5. Gestión de escritos

- Escritos para la Comunicación Interna
- Correo electrónico

- Memorándum
- Acta y certificado
- Circular y oficio
- El informe simple y el informe técnico
- Diseño y Elaboración de Informes
- Tipos de informes según fuente, estructura, propósito, lógica, periodicidad y contenido
- Partes del informe y recomendaciones para su elaboración
- Redacción, conceptos generales
- Concepto de comunicación escrita
- Redacción y Puntuación
- *Este Programa incluye CASOS PRÁCTICOS para llevar a la realidad laboral lo aprendido.*

### Unidad 6 . Gestión de personas

- Orientación al cliente interno y externo
- Concepto de cliente
- Concepto de servicio
- Motivación
- Negociación
- Proceso de atención de clientes
- Recepción
- Detección de necesidades
- Satisfacción u orientación
- Despedida del cliente
- Actitud comunicacional
- Asertividad
- Empatía
- Actitud de Servicio y Actitud profesional
- Actitud Mental Positiva

## CONTÁCTANOS

WSP +569 6666 1353 | +569 6666 1357

Mesa Central: (56-2) 2597 66 00 opción 2

[ventas@leshalles.cl](mailto:ventas@leshalles.cl) / [contacto@leshalles.cl](mailto:contacto@leshalles.cl)

“Actividades de capacitación autorizadas por el Sence para efectos de la franquicia tributaria de capacitación, no conducentes al otorgamiento de un título o grado Académico”

[www.leshalles.cl](http://www.leshalles.cl)