

## **Diplomatura en Operador Administrativo Avanzado de PyMEs**

### **Módulo 1 – Introducción a la Administración**

#### **Iniciación de una empresa**

- 1.1. Concepto de empresa
- 1.2. Clasificación de las empresas
- 1.3. Administración: definición, importancia y características
- 1.4. Organización: definición, importancia y características
- 1.5. Creación de empresas: Constitución y puesta en marcha.
- 1.6. Monotributo: inscripción y recategorización

#### **Liquidación de impuestos mensuales**

- 2.1. Impuesto nacional: Liquidación de IVA
- 2.2. Retenciones y Percepciones
- 2.3. Impuesto provincial: IIBB
- 2.4. Impuesto municipal: DRI
- 2.5. Declaraciones Juradas Anuales

#### **Cálculos financieros elementales**

- 3.1. Cálculo de porcentajes
- 3.2. Utilidad bruta
- 3.3. Bonificación y recargo
- 3.4. Interés simple
- 3.5. Interés compuesto
- 3.6. Conversión de Tasas.
- 3.7. El Valor Actual

### **Módulo 2 - Principios de Contabilidad**

#### **Introducción a la contabilidad**

- 4.1. La contabilidad como lenguaje
- 4.2. Alcances del idioma contable
- 4.3. Qué es la contabilidad
- 4.4. Las normas contables y las cualidades de la información

#### **Contabilidad de una empresa**

- 5.1. Definición de Ente
- 5.2. Las operaciones básicas de la empresa
- 5.3. Etapas en la vida de las empresas y la técnica contable
- 5.4. Importancia de las registraciones contables
- 5.5. Documentos comerciales

#### **Transformación de datos en información contable**

- 6.1. El proceso contable
- 6.2. Los “libros comerciales”
- 6.3. Registraciones diarias: Libro IVA compras-ventas
- 6.4. Planilla de Caja
- 6.5. Conciliación Bancaria
- 6.6. Los pasos del proceso contable
- 6.7. La ecuación contable básica
- 6.8. Registraciones contables
- 6.9. Reglas fundamentales para la confección de un asiento
- 6.10. Las cuentas

### **Módulo 3 - Contabilidad de una empresa**

#### **El “análisis de cuentas”**

- 7.1. Análisis de cuenta
- 7.2. Realización de un “Análisis de Cuenta”
- 7.3. Casos prácticos de registración

## **Balance general de una empresa**

- 8.1. Nociones generales previas
- 8.2. Rubro Disponibilidades
- 8.3. Rubro Créditos
- 8.4. Rubro Bienes de Cambio
- 8.5. Rubros Bienes de Uso
- 8.6. Bienes Intangibles
- 8.7. Deudas Comerciales
- 8.8. Deudas Bancarias
- 8.9. Deudas Sociales
- 8.10. Deudas Fiscales
- 8.11. Rubro Patrimonio Neto
- 8.12. Informes Contables: pasos del proceso contable
- 8.13. Ejercicio

## **Módulo 4 – Recursos humanos**

### **Principal recurso de las empresas**

- 9.1. Recurso material y recurso humano
- 9.2. La estructura del medio ambiente
- 9.3. El clima laboral
- 9.4. Composición del grupo y su clima
- 9.5. La cultura de los grupos humanos
- 9.6. Composición de los grupos humanos
- 9.7. Los valores: punto clave del éxito de una empresa
- 9.8. Injerencia de la cultura en las empresas

### **El individuo como recurso humano**

- 10.1. La motivación humana
- 10.2. El ciclo motivacional
- 10.3. Análisis de la oferta y demanda de recursos humanos.
- 10.4. Proceso de selección de personal
- 10.5. Reclutamiento. Promoción interna
- 10.6. Fases del proceso de selección
- 10.7. Pruebas de selección

## **Módulo 5 - La empresa como empleadora**

### **Nociones generales de las leyes laborales vigentes**

- 11.1. Ley de Contrato de trabajo (Ley 20.744)
- 11.2. Ley de Riesgos de Trabajo (Ley 24.557)
- 11.3. Ley de Sueldo Anual Complementario (Ley 23.041)
- 11.4. Ley de Descanso Semanal (Ley 18.204)
- 11.5. Ley de Feriados Nacionales (Ley 21.329)
- 11.6. Ley de Empleo (Ley 24.013)
- 11.7. Ley de Higiene y Seguridad en el Trabajo (Ley 19.587)
- 11.8. Convenios colectivos de trabajo

### **Inscripciones en los distintos organismos**

- 12.1. Inscripción en AFIP
- 12.2. Inscripción en rentas provinciales
- 12.3. Inscripción en los distintos organismos de contralor
- 12.4. Inscripción en ART y Seguro de Vida Obligatorio
- 12.5. Inscripción en los sindicatos

### **Conformación de legajos de empleados**

- 13.1. Ingreso del empleado: inscripción en AFIP
- 13.2. Tipo de relación laboral.
- 13.3. Inscripción en Obra Social y Sindicato
- 13.4. Cese del contrato de trabajo.
- 13.5. Información del cese de la relación laboral
- 13.6. Modalidades de conformación y mantenimiento.

## **Módulo 6 - Sueldos y leyes sociales I**

### **Remuneraciones y conceptos no remunerativos**

- 14.1. Remuneraciones. Clasificación.
- 14.2. Escalas salariales

- 14.3. Liquidación jornal y mensual.
- 14.4. Jornada de trabajo. Descansos.
- 14.5. Horas extras. Comisiones.
- 14.6. Licencias. Clasificación.
- 14.7. Feriados. Días no laborables.
- 14.8. Sueldo anual complementario.

#### **Cargas sociales y aportes no remunerativos**

- 15.1. Clasificación de C.S y A.N.R.
- 15.2. Asignaciones familiares.
- 15.3. Vacaciones. Vacaciones no gozadas.
- 15.4. Concepto de antigüedad.
- 15.5. Beneficios sociales.
- 15.6. Impuesto a las ganancias.
- 15.7. Aportes sindicales.
- 15.8. Indemnizaciones.

#### **Liquidaciones especiales**

- 16.1. Liquidaciones especiales.
- 16.2. Trabajo insalubre y nocturno.
- 16.3. Liquidación por despido.
- 16.4. Causales de despido.
- 16.5. Liquidación de vacaciones.
- 16.6. Indemnizaciones y desvinculaciones. Forma de cálculo en despido y en renuncia

### **Módulo 7 - Sueldos y leyes sociales II**

#### **Recibos de sueldo**

- 17.1. Recibos de sueldo.
- 17.2. Conformación de un recibo de sueldo.
- 17.3. Datos obligatorios del empleador.
- 17.4. Sector obligatorio del empleado.
- 17.5. Otros datos de importancia.
- 17.6. Entrega. Archivado. Legislación.

#### **Leyes sociales**

- 18.1. Confección y presentación mensual F.931
- 18.2. Pago de la Obligación
- 18.3. Intereses, Cálculo y Pago
- 18.4. Moratorias y planes de Facilidades
- 18.5. Regímenes de Retenciones Impuestos a las Ganancias de 4ta Categoría.
- 18.6. Baja del empleado

#### **Anses**

- 19.1. Asignaciones familiares
- 19.2. Licencia por maternidad
- 19.3. Haberes devengados
- 19.4. Subsidio por desempleo
- 19.5. Jubilaciones y pensiones

### **Módulo 8 - Gestión de archivos administrativos**

#### **Definición y tipos de archivos**

- 20.1. Concepto de archivo
- 20.2. Tipos de archivos

#### **LOS DOCUMENTOS**

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

#### **La documentación en las oficinas**

- 23.1. Documentación de apoyo informativo
- 23.2. Documentación administrativa

- Los expedientes
- La correspondencia
- Los documentos electrónicos

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

- 24.1. La clasificación archivística
- 24.2. Ordenación de documentos

- 24.3. Ordenación de documentos en las oficinas
- 24.4. La descripción
- 24.5. Circulación de expedientes
- 24.6. Las transferencias
- 24.7. Los expurgos

### **Módulo 9 - Medios de pago**

- 25.1. Nuestro Dinero
- 25.2. Transferencias
  - Costos por transferencias bancarias
  - Acreditación inmediata de transferencias bancarias
- 25.3. Cheque Cancelatorio
  - Sobre el uso del Cheque Cancelatorio y el Impuesto al Cheque
- 25.4. Cheques
  - El uso de la chequera
  - Indicaciones para emitir un cheque
- 25.5. Tarjeta de Débito
- 25.6. Tarjeta de Crédito
  - Cómo usar las tarjetas de Débito y Crédito
  - Diez recomendaciones para usar la tarjeta de crédito
- 25.7. E-banking
  - Cómo resguardar los datos personales
  - Débito automático
- 25.8. Clave Bancaria Única
- 25.9. Definiciones
  - Ahorro
  - Inversiones
  - Dinero
  - Inflación
  - Deflación
  - Banco central
  - Sistema financiero
  - Entidades financieras

### **Módulo 10 - Atención al cliente**

Objetivos generales y específicos - Propósitos - Características del mercado actual - El ambiente actual de comercialización - Semejanza de productos - Semejanza de precios - Comunicación con el cliente - Otros cambios en el mercado actual - Importancia creciente del marketing - Capacidad creciente de los compradores - Competencia - Condiciones de bajo crecimiento o inflación - El papel del vendedor - Perfil del vendedor exitoso - Personalidad - Alterocentrismo - Empatía - Inteligencia - Inteligencia social y tacto - Seriedad - Seguridad - Coraje inteligente - Autodisciplina - Imagen personal - Congruencia - Lo que debemos evitar - Criticar a los demás - Discutir - Torpeza en el manejo del humor - Pereza - Impaciencia - Conocimientos - Del producto - De la empresa - De la competencia - Modelo de ventas - Pasos del modelo de ventas - Perspectiva - Contacto - Entrevista - Por qué el proceso de entrevista es tan importante - Las preguntas de la entrevista tienen propósitos múltiples que te permiten - Escuchando / asociación - Indiferencia - Impaciencia - Prejuicios - Preocupación - Pseudo-escucha - Pantallero - Oyente selectivo - Oyente defensivo - Oyente al asecho - Oyente insensible - No interrumpir - Escuchar entre líneas - Desarrollar habilidades de retención - Tener amplitud de criterio durante la entrevista - Ignorar las distracciones - La comunicación no-verbal transmite mensajes sin palabras - Señales abiertas -siga adelante - Señales de cuidado - Cómo manejar las señales de cuidado - Señales de alto - Cómo manejar las señales de alto - Asociación - Demostración - Cierre - Reconociendo objeciones - Respondiendo objeciones - Señales de decisión - Técnicas de cierre - Seguimiento - Evaluaciones

### **Módulo 11 - Marketing interno y la comunicación en la práctica**

- Introducción.
- Marketing interno.
- Concepto y analogía con el marketing externo.
- Etapas de un plan de marketing interno
- Comunicación.

- La naturaleza de la comunicación humana
- La comunicación como un proceso de organización.
- Significado e información.
- La comunicación y la percepción.
- Información de contenido y de relación.
- Sistemas de mensajes de la comunicación humana.
- Sistemas de mensajes verbales.
- Sistemas de mensajes no verbales.
- Niveles de comunicación en las organizaciones.
- Comunicación Intrapersonal.
- Comunicación Interpersonal.
- Comunicación de Grupos Pequeños.
- Comunicación Multigrupos.
- Comunicación Pública y Comunicación Masiva.

### **Módulo 12 - Escuchar. El lado oculto del lenguaje**

- El escuchar como factor determinante de la comunicación humana.
- La falacia de la transmisión de información.
- Escuchar no es oír.
- Desde una comprensión descriptiva a una comprensión generativa del lenguaje.
- Las acciones comprendidas en el hablar.
- El supuesto de “intención” para dar sentido a nuestras acciones.
- La solución ofrecida por Freud.
- Cuestionamiento del concepto de intención.
- De intenciones a inquietudes.
- Cuando escuchamos, también construimos una historia acerca del futuro.
- La matriz básica del escuchar.
- Apertura: la postura fundamental del escuchar.
- Dominios de observación para desarrollar un escuchar efectivo

Duración: 12 meses  
Resolución N° 289 / 2020