

CURSO DE SECRETARIADO ADMINISTRATIVO



Relator: Mauricio Araya N.

CONTENIDO

Módulo 1: Administración de empresas

Módulo 2: Procesos de Secretariado

Módulo 3: Procesos Administrativos y contables

Módulo 4: Ofimática

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.1. Concepto de empresa

a) Código del trabajo (Art. 3, inciso 3:

"Para los efectos de la legislación laboral y de seguridad social, se entiende por empresa toda organización de medios personales, materiales e inmateriales ordenados bajo la dirección de un empleador, para el logro de fines económicos, sociales, culturales o benéficos, dotada de una individualidad legal determinada".

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.1. Concepto de empresa

b) Servicio de Impuestos Internos:

Son organizaciones con personalidad jurídica distinta a la de los socios y que persiguen fines de lucro. Aquí quedan afuera las corporaciones y fundaciones.

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.2. Clasificación de las Empresas en Chile

a) Tamaño o Magnitud:

Microempresa:

- Desde 1 a 5 trabajadores, y/o
- Volumen de ventas oscila entre 0 a 2.400 U.F Anuales.

Pequeña Empresa:

- Desde 6 a 50 trabajadores, y/o
- Volumen de ventas oscila entre 2.401 a 25.000 U.F Anuales.

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.2. Clasificación de las Empresas en Chile

a) Tamaño o Magnitud:

Mediana Empresa:

- Desde 50 a 400 trabajadores, y/o
- Volumen de ventas oscila entre 25.001 a 100.000 U.F al año.

Gran Empresa:

- Desde 400 a más trabajadores y/o
- Volumen de ventas es mayor a las 100.001 U.F al año.

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.2. Clasificación de las Empresas en Chile

b) Actividad o Giro:

Fabril/Industrial:

- Extracción o producción de bienes por transformación de determinados insumos o materias primas en productos físicamente diferentes.

Comercial:

- Compra de bienes de consumo y/o durables, para una posterior venta sin hacer un proceso que provoque otro producto físicamente diferente.

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.2. Clasificación de las Empresas en Chile

b) Actividad o Giro:

Servicios:

- Comercio de productos Intangibles y/o prestación de servicios.





Financieros:

- Intermediación financiera y prestar servicios financieros y de negocio.

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.2. Clasificación de las Empresas en Chile

c) Sector Económico:

-  **Primario:** Extracción de recursos naturales, como la minería del cobre.
-  **Secundario:** Transformación de materias primas en productos terminados.
-  **Terciario:** Comercio y los servicios.
-  **Cuaternario:** Informática y comunicaciones.

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.2. Clasificación de las Empresas en Chile

d) Origen del Capital:

Empresas Públicas

- El capital y la administración le pertenecen al estado

Empresas Privadas

- El capital y la administración provienen de Particulares

Empresas Mixtas

- El capital y la administración es compartida entre el estado y los privados

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.2. Clasificación de las Empresas en Chile

e) Constitución jurídica:



- Un solo propietario
- Se beneficia de las ganancias de su sociedad
- Asume las pérdidas aun con su patrimonio personal

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.2. Clasificación de las Empresas en Chile

e) Constitución jurídica:



- RUT propio
- Patrimonio propio
- Responsabilidad limitada hasta el monto aportado
- Es el dueño de la sociedad

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.2. Clasificación de las Empresas en Chile

e) Constitución jurídica:



- Más de un dueño
- Los socios responden ilimitadamente
- La administración puede ser ejercida por todos los socios
- Se puede contratar un administrador

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.2. Clasificación de las Empresas en Chile

e) Constitución jurídica:



- Los socios responden hasta el límite de sus aportes
- Los acuerdos tienen que ser unánimes
- Se designa un administrador

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.2. Clasificación de las Empresas en Chile

e) Constitución jurídica:



- Tiene accionistas
- Consolidan un capital común
- Responden hasta el monto del aporte
- Administradas por un Directorio
- Se elige un presidente y un gerente
- Las decisiones se toman por votación de mayoría
- El porcentaje de participación según acciones

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.2. Clasificación de las Empresas en Chile

f) **Ámbito del Capital:**

Familiares: Participación, vinculación accionaria y directiva, se liga a una familia.

Locales: Operan dentro de un municipio, ciudad o pueblo.

Provinciales: Operan en una provincia determinada de un país.

Regionales: Operan en varias provincias de un país.

Nacionales: Operan en todo un país.

Multinacionales: Operan en más de un país.

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.2. Clasificación de las Empresas en Chile

g) Destino de los beneficios:

Con Fines de Lucro:

- Generar ganancias económicas
- Maximización de resultados a sus dueños

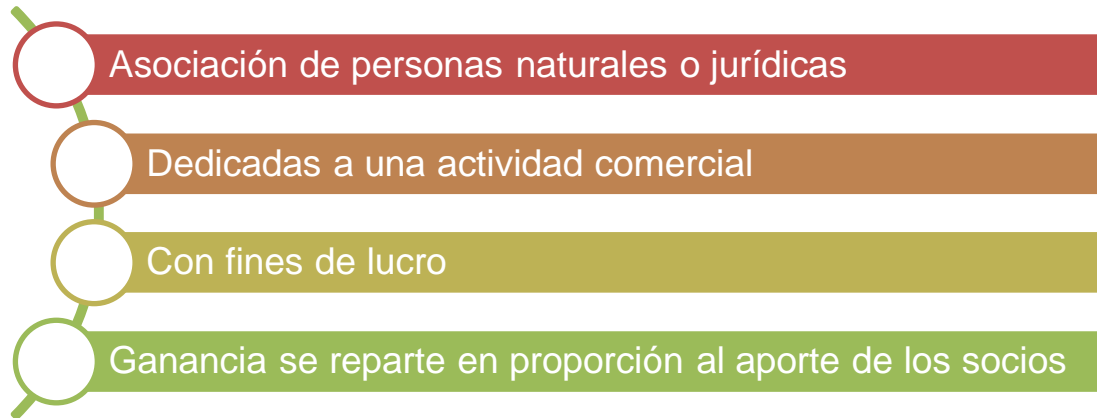
Sin fines de Lucro:

- Bienestar social
- El superávit que obtienen es la ayuda económica

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.3. Tipos de Sociedades Empresariales en Chile

a) Concepto:



1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.3. Tipos de Sociedades Empresariales en Chile

b) Tipos de Sociedades: Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.):

Cualquier persona natural o jurídica y extranjera con RUT puede crear una EIRL

Sociedad formada solo por 1 persona

Llevará su nombre personal o de fantasía del giro

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.3. Tipos de Sociedades Empresariales en Chile

b) Tipos de Sociedades: Sociedad Anónima (S.A.):

La Sociedad Anónima es una persona jurídica formada por:

La reunión de un fondo en común

Suministrado por accionistas responsables sólo por sus respectivos aportes

Administrada por un directorio integrado por miembros esencialmente revocables

Prima el capital independiente de quien lo aporte

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.3. Tipos de Sociedades Empresariales en Chile

b) Tipos de Sociedades: Sociedad Anónima (S.A.):

Es aconsejable crear una Sociedad Anónima cuando se planea incorporar inversionistas. Las Sociedades Anónimas pueden ser de dos clases:



1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.3. Tipos de Sociedades Empresariales en Chile

b) Tipos de Sociedades: Sociedad Anónima (S.A.):

Abiertas:

- Hacen oferta pública de sus acciones
- Tienen 500 o más accionistas
- Al menos 10% del capital, mínimo de 100 accionistas
- Fiscalizada por Superintendencia de Valores y Seguros
- Deberán inscribirse en el Registro Nacional de Valores

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.3. Tipos de Sociedades Empresariales en Chile

b) Tipos de Sociedades: Sociedad Anónima (S.A.):

Cerradas:

- Aquellas no comprendidas en la definición de "Abiertas"
- Voluntariamente se rigen a las Sociedades Anónimas Abiertas

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.3. Tipos de Sociedades Empresariales en Chile

b) Tipos de Sociedades: Sociedad de Responsabilidad Limitada (Ltda.):

Mínimo 2 y máximo de 50 personas para poder constituir

Capital pagado al momento de la constitución

Capital se divide en participaciones sociales

Las decisiones y administración de la sociedad requieren del acuerdo de los socios

No es necesario crear un directorio

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.3. Tipos de Sociedades Empresariales en Chile

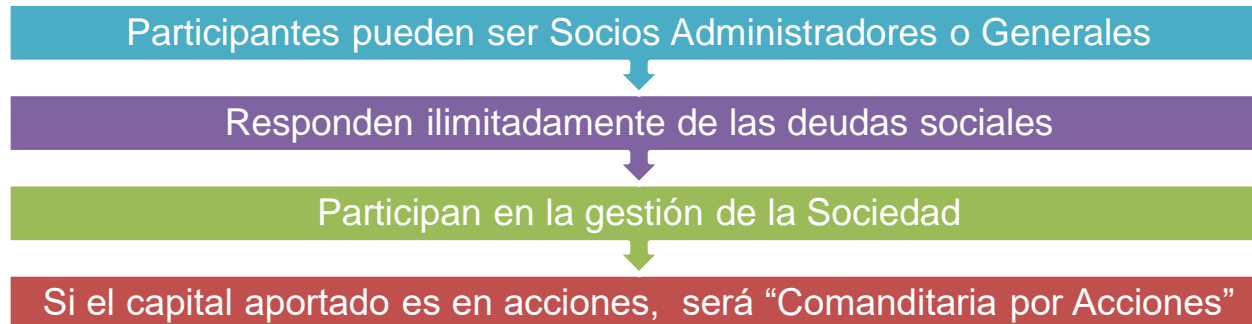
b) Tipos de Sociedades: Sociedad Colectiva:

- Los socios intervienen directamente en la gestión
- Responden incluso con sus bienes personales
- Sin limitaciones de número de socios
- Sin limitaciones de nacionalidad de sus socios

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.3. Tipos de Sociedades Empresariales en Chile

b) Tipos de Sociedades: Sociedad Comanditaria:



1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.3. Tipos de Sociedades Empresariales en Chile

b) Tipos de Sociedades: Sociedad por Acciones SPA:

Es un híbrido entre una S.A. y una Ltda.

Flexibilidad y el alcance de una S.A.

Optar por no establecer un Directorio ni Junta de Accionistas

Es sencillo aumentar el capital y el número de socios, sin necesidad de cambiar los Estatutos

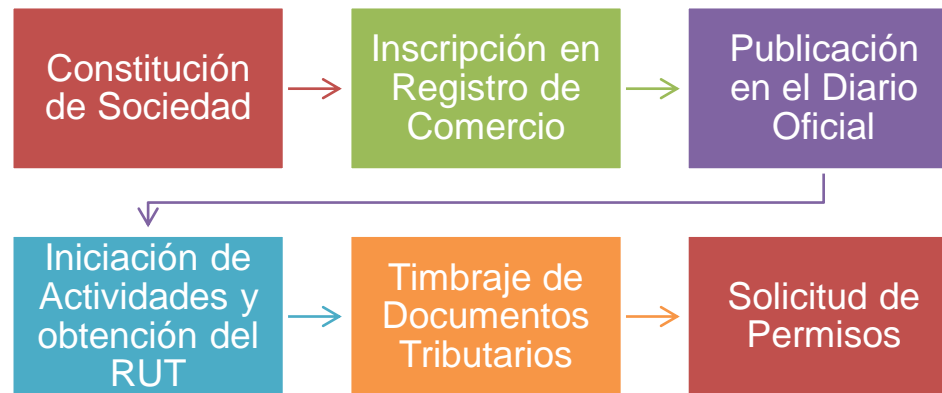
Cualquier persona natural o jurídica y extranjeros con RUT puede crear una sociedad SPA

Necesita solo 1 persona para poder constituir este tipo de sociedad

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.4. Constitución legal de una empresa en Chile

a) Pasos a seguir:

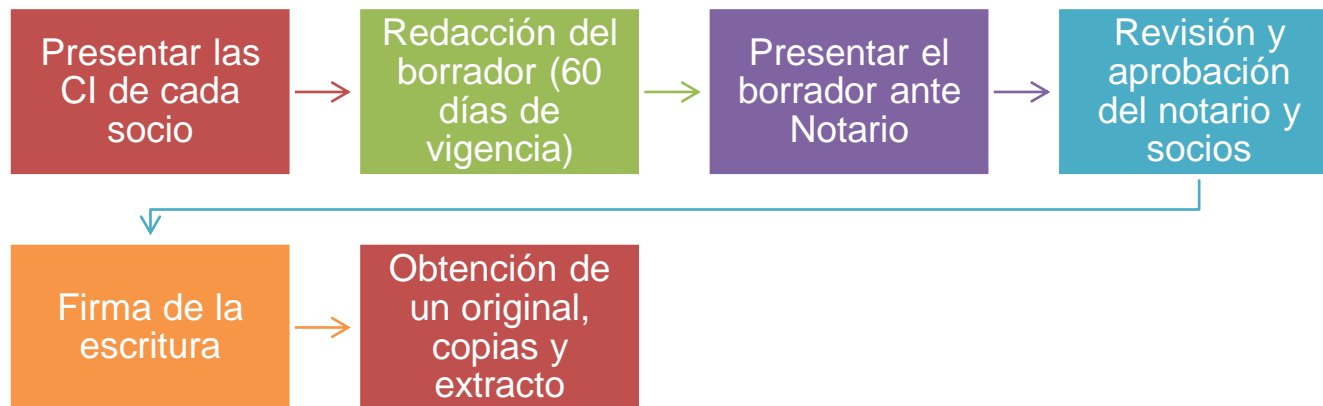


1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.4. Constitución legal de una empresa en Chile

a) Pasos a seguir:

- Constitución de Sociedad: Pasos para realizar una Escritura Pública



1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.4. Constitución legal de una empresa en Chile

a) Pasos a seguir:

- Inscripción en Registro de Comercio:

Concurrir a las oficinas del Conservador de Bienes raíces del domicilio de la sociedad.

Presentar 2 extractos de la escritura de constitución de sociedad.

Llenar formulario N° 2 que se debe solicitar en la misma oficina.

Retirar en el Conservador la “Protocolización de la sociedad (Fojas, N° inscripción y año).

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.4. Constitución legal de una empresa en Chile

a) Pasos a seguir:

- Publicación en el Diario Oficial:



Concurrir a las oficinas del diario con el extracto protocolizado de la escritura

Publicación del extracto en el Diario Oficial

Comprar 2 o 3 copias del Diario Oficial

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.4. Constitución legal de una empresa en Chile

a) Pasos a seguir:

- Iniciación de Actividades y obtención del RUT:



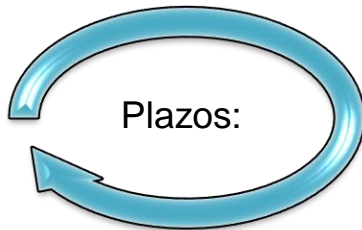
- Primera Categoría (Capital)
- Segunda Categoría (Trabajo)

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.4. Constitución legal de una empresa en Chile

a) Pasos a seguir:

- Iniciación de Actividades y obtención del RUT:



- Dentro de los dos meses siguientes a aquél en que comiencen sus actividades

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.4. Constitución legal de una empresa en Chile

a) Pasos a seguir:

- Iniciación de Actividades y obtención del RUT:

Obtención Clave Tributaria:



Ingresa a www.sii.cl

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.4. Constitución legal de una empresa en Chile

a) Pasos a seguir:

- Iniciación de Actividades y obtención del RUT:



1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.4. Constitución legal de una empresa en Chile

a) Pasos a seguir:

- Iniciación de Actividades y obtención del RUT:

Obtención Clave Tributaria:

Dirigirse a “Solicitar Clave”



CLAVE TRIBUTARIA

RUT

Ej: 123456789

Ingresar Clave Tributaria

INGRESAR

Solicitar Clave

Recuperar Clave

Ingresar con Certificado Digital

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.4. Constitución legal de una empresa en Chile

a) Pasos a seguir:

- Iniciación de Actividades y obtención del RUT:

Obtención Clave Tributaria:



Digite el RUT para continuar

OBTENER CLAVE TRIBUTARIA

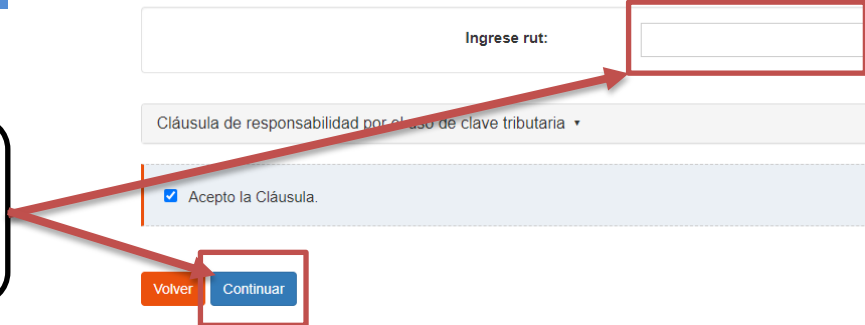
Para obtener clave tributaria debe ingresar su Rut y aceptar la cláusula de responsabilidad, luego seleccione e

Ingrese rut:

Cláusula de responsabilidad por el uso de clave tributaria ▾

Acepto la Cláusula.

[Volver](#) [Continuar](#)



1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.4. Constitución legal de una empresa en Chile

a) Pasos a seguir:

- Iniciación de Actividades y obtención del RUT:

Obtención Clave Tributaria:

Ingrese el número del documento de identidad

OBTENCIÓN DE CLAVE TRIBUTARIA Persona Natural

Ingresar los datos de tu cédula de identidad y selecciona el botón "Continuar".

Rut Contribuyente:
N° Serie o Documento Cédula Identidad
Ingresar Código Captcha

Ingresar Número
Ingresar Código Cal
Refrescar

Volver Continuar

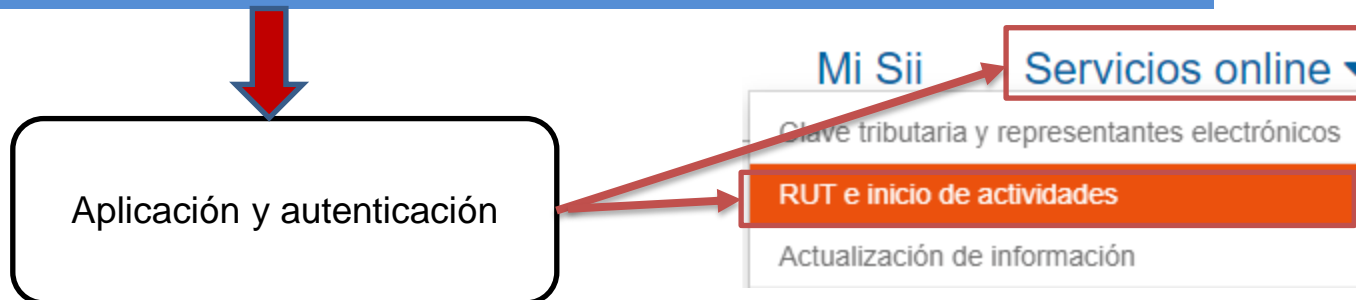
1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.4. Constitución legal de una empresa en Chile

a) Pasos a seguir:

- Iniciación de Actividades y obtención del RUT:

Iniciación de Actividades y obtención del RUT por Internet:



1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.4. Constitución legal de una empresa en Chile

a) Pasos a seguir:

- Iniciación de Actividades y obtención del RUT:

Iniciación de Actividades y obtención del RUT por Internet:



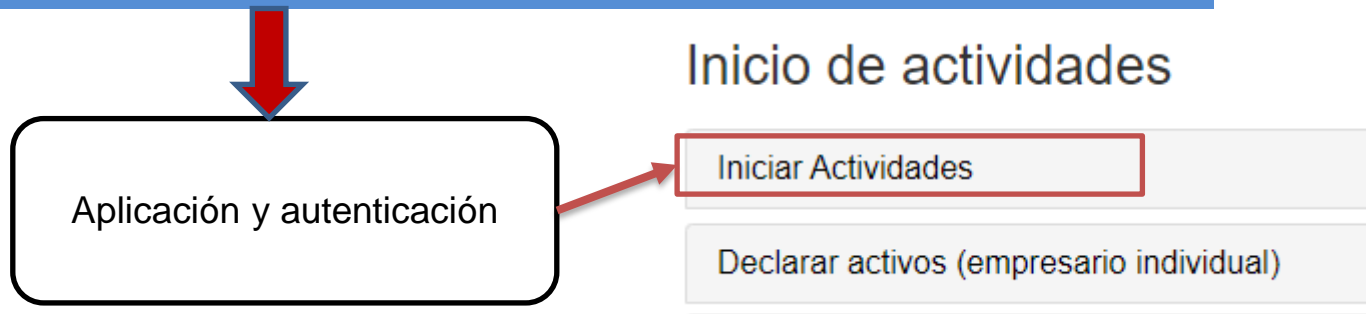
1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.4. Constitución legal de una empresa en Chile

a) Pasos a seguir:

- Iniciación de Actividades y obtención del RUT:

Iniciación de Actividades y obtención del RUT por Internet:



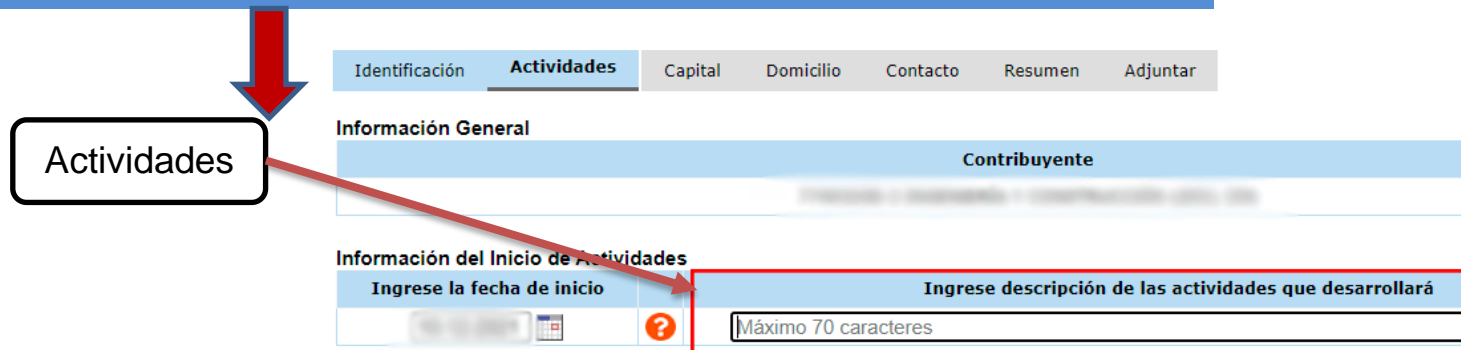
1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.4. Constitución legal de una empresa en Chile

a) Pasos a seguir:

- Iniciación de Actividades y obtención del RUT:

Iniciación de Actividades y obtención del RUT por Internet:



Actividades

Identificación **Actividades** Capital Domicilio Contacto Resumen Adjuntar

Información General

Contribuyente

Información del Inicio de Actividades

Ingrese la fecha de inicio

Ingrese descripción de las actividades que desarrollará

Máximo 70 caracteres

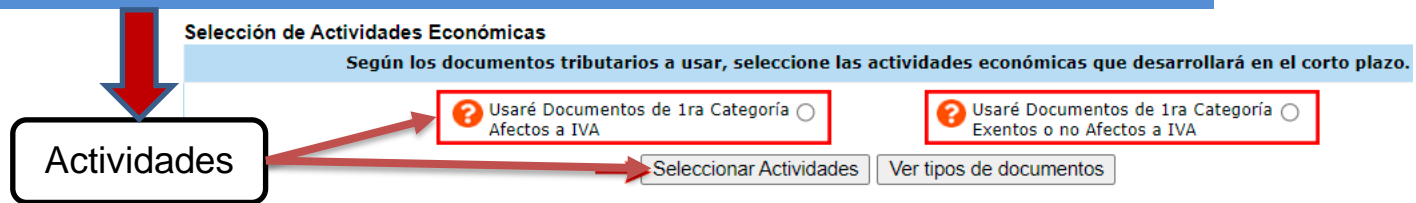
1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.4. Constitución legal de una empresa en Chile

a) Pasos a seguir:

- Iniciación de Actividades y obtención del RUT:

Iniciación de Actividades y obtención del RUT por Internet:



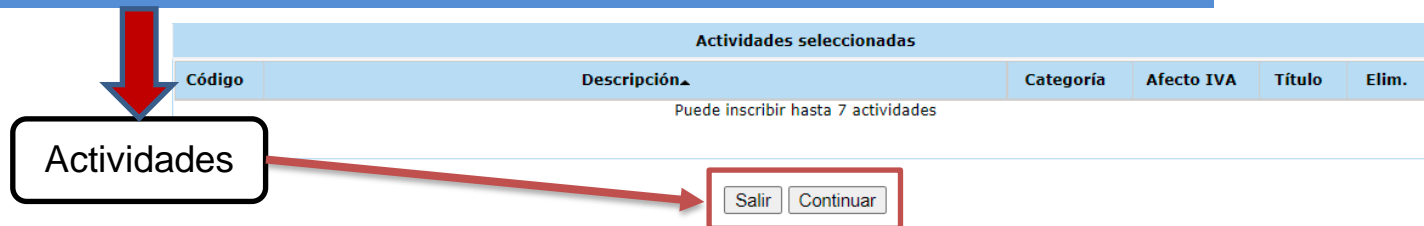
1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.4. Constitución legal de una empresa en Chile

a) Pasos a seguir:

- Iniciación de Actividades y obtención del RUT:

Iniciación de Actividades y obtención del RUT por Internet:



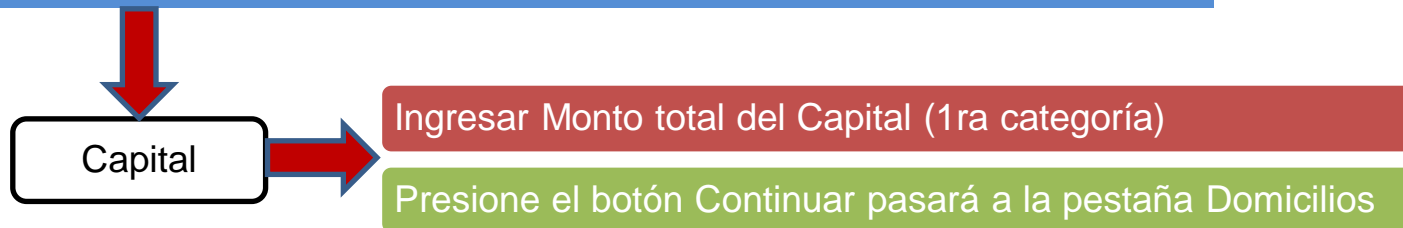
1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.4. Constitución legal de una empresa en Chile

a) Pasos a seguir:

- Iniciación de Actividades y obtención del RUT:

Iniciación de Actividades y obtención del RUT por Internet:



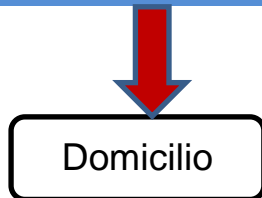
1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.4. Constitución legal de una empresa en Chile

a) Pasos a seguir:

- Iniciación de Actividades y obtención del RUT:

Iniciación de Actividades y obtención del RUT por Internet:



Verificar el domicilio principal

Modificar el domicilio o ingresar nuevo

Ingresar ROL, comuna, ocupación, RUT propietario (1ra categoría)

Ingresar mail de contacto

Ingresar una Dirección Postal o Dirección Urbana (notificaciones)

Presionar botón para pasar a la pestaña Resumen

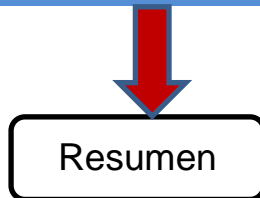
1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.4. Constitución legal de una empresa en Chile

a) Pasos a seguir:

- Iniciación de Actividades y obtención del RUT:

Iniciación de Actividades y obtención del RUT por Internet:



Muestra el resumen de la información ingresada

Para modificar alguna información, haga clic en el botón

Presionar el botón Continuar de cada pestaña

Seleccionar la Declaración de aceptación de la información

Presionar el botón Efectuar inicio de actividades

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.4. Constitución legal de una empresa en Chile

a) Pasos a seguir:

- Iniciación de Actividades y obtención del RUT:

Iniciación de Actividades y obtención del RUT por Internet:



Acreditación
y Resultado
del trámite

Adjuntar los documentos que son indicados cómo obligatorios

Verificar que estén debidamente ingresados.

El certificado de Inicio de Actividades se abrirá en una nueva página

Podrá guardarlo y/o imprimirlo

Se enviará el resultado al correo electrónico ingresado

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.4. Constitución legal de una empresa en Chile

a) Pasos a seguir:

- Timbraje Obligatorio de Documentos Tributarios: Formato Papel:



1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.4. Constitución legal de una empresa en Chile

a) Pasos a seguir:

- Timbraje Obligatorio de Documentos Tributarios: Formato Electrónico:



1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.4. Constitución legal de una empresa en Chile

a) Pasos a seguir:

- Patentes Comercial:

Toda actividad requiere autorización del Municipio

Pagar el monto de contribución de Patente Municipal

Es anual y dividida en dos semestres

Se pagan por adelantado en enero y julio de cada año

El valor según capital declarado (S.I.I.), o últimos tres balances

Duración puede ser anual (Provisorias) o sin vencimiento (definitivas)

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.4. Constitución legal de una empresa en Chile

a) Pasos a seguir:

- Patentes Comercial: Requisitos básicos:

Fotocopia del R.U.T.

Fotocopia de Constitución de Sociedades, Extracto y Publicación

Certificado de Avalúo Fiscal otorgado por el S.I.I.

Escritura de propiedad, contrato de arriendo o autorización para su uso

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.4. Constitución legal de una empresa en Chile

a) Pasos a seguir:

- Patentes Comercial: Requisitos básicos:

Iniciación de actividades en el S.I.I.

Croquis o Plano de toda la propiedad a escala 1:50, indicando el uso de cada recinto, maquinarias, patios

Toda la propaganda debe ser regularizada en la Dirección de Obras Municipales

Recepción Final de Propiedad en la Dirección de Obras

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.4. Constitución legal de una empresa en Chile

a) Pasos a seguir:

- Patentes Comercial: Requisitos por Tipo de Patentes Especiales:



1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.4. Constitución legal de una empresa en Chile

a) Pasos a seguir:

- Resolución sanitaria:

La resolución sanitaria es un permiso que se otorga a productos alimenticios o aditivos alimentarios y que requieren todas las personas que se dedican a actividades donde estos se:



1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.4. Constitución legal de una empresa en Chile

a) Pasos a seguir:

- Permisos y autorizaciones ambientales:

La Ley N° 19.300, sobre Bases Generales del Medio Ambiente, dispone que el titular de cualquier proyecto y actividad que sea sometido al SEIA se encuentra obligado a identificar la normativa ambiental aplicable a su proyecto o actividad y a señalar el modo en que dará cumplimiento a la misma.

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.4. Constitución legal de una empresa en Chile

a) Pasos a seguir:

- Permisos y autorizaciones ambientales:

Si el proyecto o actividad es calificado favorablemente por la autoridad competente, la resolución que ésta emita certificará que dicho proyecto o actividad cumple con la normativa de carácter ambiental aplicable.

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.5. La Estructura Organizacional

a) Términos y referencias:

Organización:

- Proviene del latín organon que significa órgano como elemento de un sistema.

Estructura:

- “El ensamblaje de una construcción, una ordenación relativamente duradera de las partes de un todo y su relación entre ellas”.

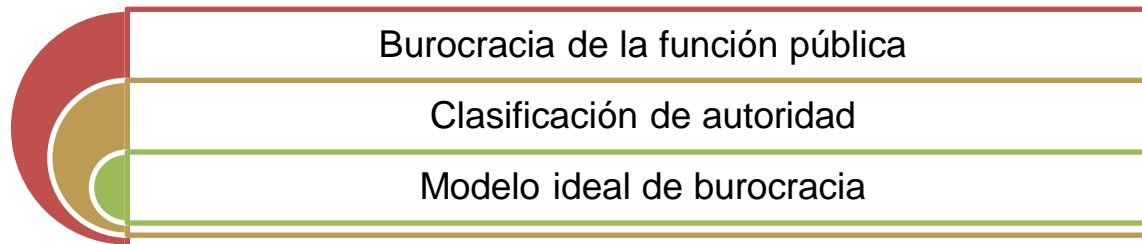
1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.5. La Estructura Organizacional

b) Enfoque Sociológico:

- Max Weber:

El padre de la sociología moderna consideraba tres conceptos importantes:

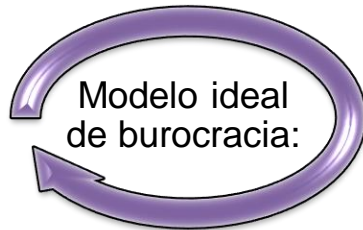


1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.5. La Estructura Organizacional

b) Enfoque Sociológico:

• Max Weber:



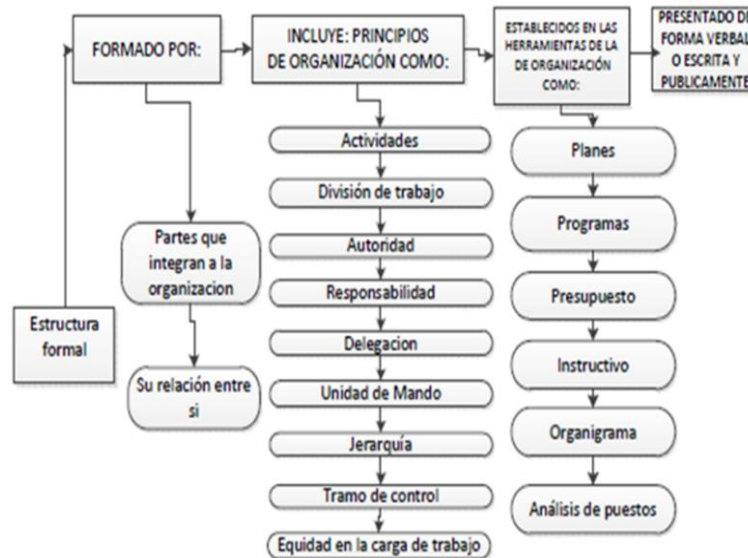
- Trabajo
- Jerarquía
- Reglas
- Responsabilidad
- Administración
- Calificación técnica
- Seguridad en el trabajo
- Evitar la corrupción

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.5. La Estructura Organizacional

c) Tipos de estructura organizacional:

- Formal:



1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.5. La Estructura Organizacional

c) Tipos de estructura organizacional:

- Informal:



1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.5. La Estructura Organizacional

d) Tipos de Organigramas:

- Según su naturaleza:

Microadministrativos:

❖ De forma general de toda la empresa o solo de un área

Macroadministrativas:

❖ En este organigrama se involucran más de una empresa

Mesoadministrativo:

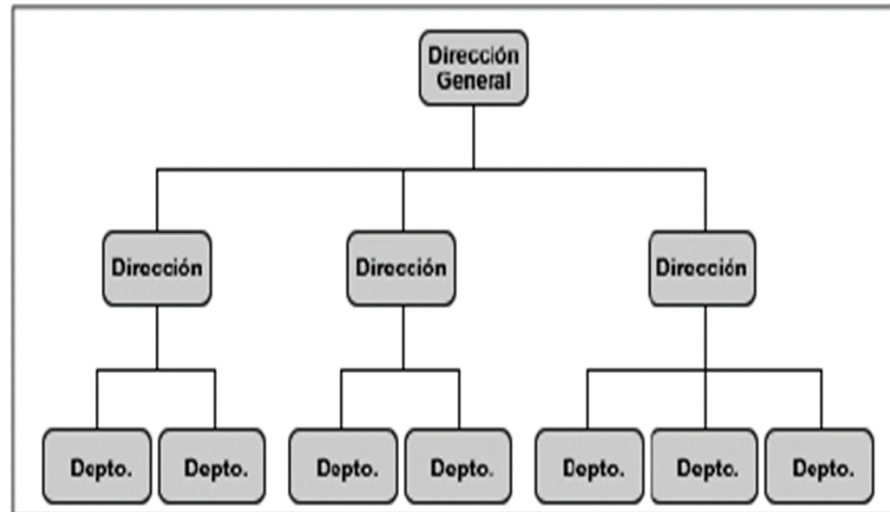
❖ Involucra a una o más organizaciones, pero de un mismo giro

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.5. La Estructura Organizacional

d) Tipos de Organigramas:

- Según su ámbito: Generales:

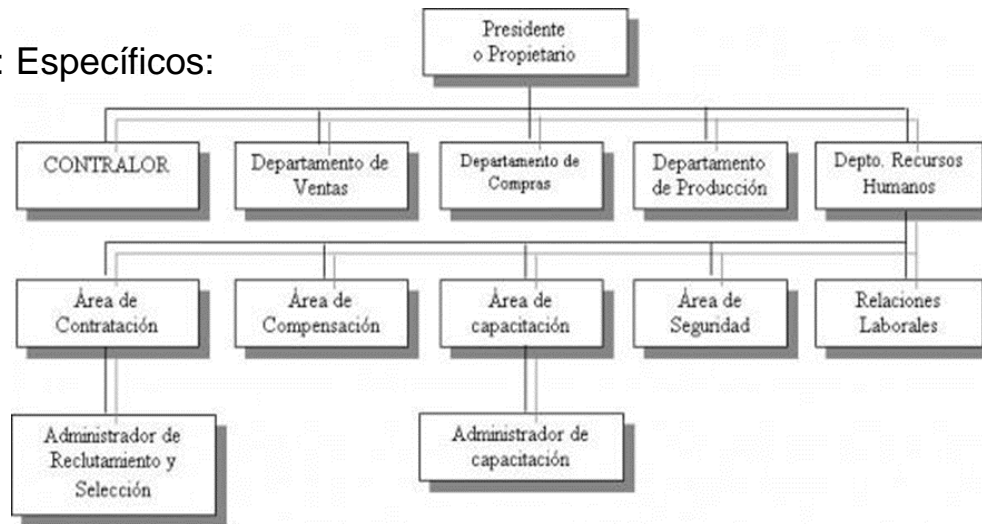


1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.5. La Estructura Organizacional

d) Tipos de Organigramas:

- Según su ámbito: Específicos:



1.2. La Administración

1.2.1. Conceptos de Administración

a) Valdivieso & Villa (2006):

Latín:

✓ Administrare, con la acepción de gobernar, regir y disponer de bienes.

1.2. La Administración

1.2.1. Conceptos de Administración

a) Valdivieso & Villa (2006):

Español:

- ✓ Ministro
- ✓ Servicio, empleo u oficio
- ✓ Servidor oficial

1.2. La Administración

1.2.1. Conceptos de Administración

b) Diccionario de la Real Academia Española (RAE, 2019):

Varias dimensiones, como:



1.2. La Administración

1.2.1. Conceptos de Administración

b) Diccionario de la Real Academia Española (RAE, 2019):

Organizativa:

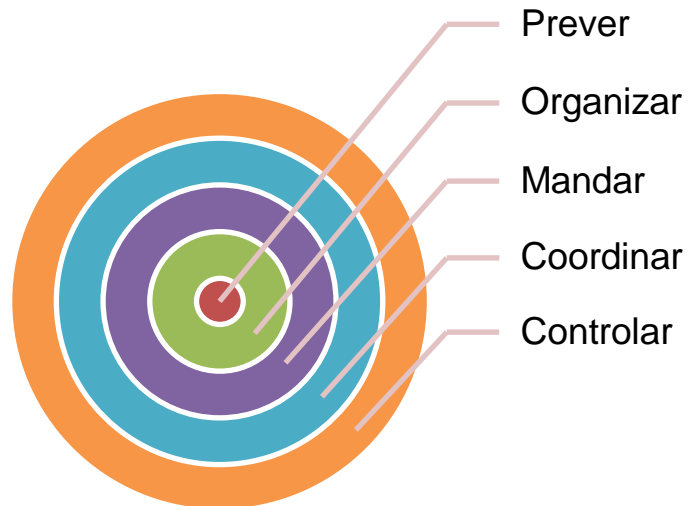
- “Dirigir una institución ordenar, disponer, organizar, en especial la hacienda o los bienes;
- Desempeñar o ejercer un cargo, oficio o dignidad” (RAE, 2019).

1.2. La Administración

1.2.1. Conceptos de Administración

c) Henry Fayol:

Administrar es:



1.2. La Administración

1.2.2. Características y roles de una Secretaria Administrativa

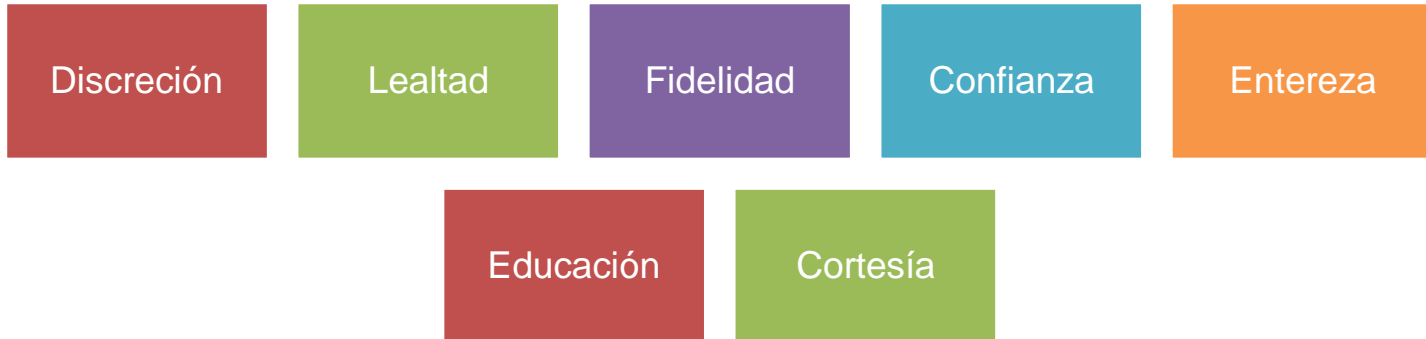
a) Concepto de Secretaria (Real Academia Española):

Es una persona que se encarga de las labores administrativas de un organismo o institución además puede extender actas, dar fe de los acuerdos y custodiar los documentos de esa entidad.

1.2. La Administración

1.2.2. Características y roles de una Secretaria Administrativa

b) Valores de una Secretaria: Éticos:



1.2. La Administración

1.2.2. Características y roles de una Secretaria Administrativa

b) Valores de una Secretaria: Éticos:



1.2. La Administración

1.2.2. Características y roles de una Secretaria Administrativa

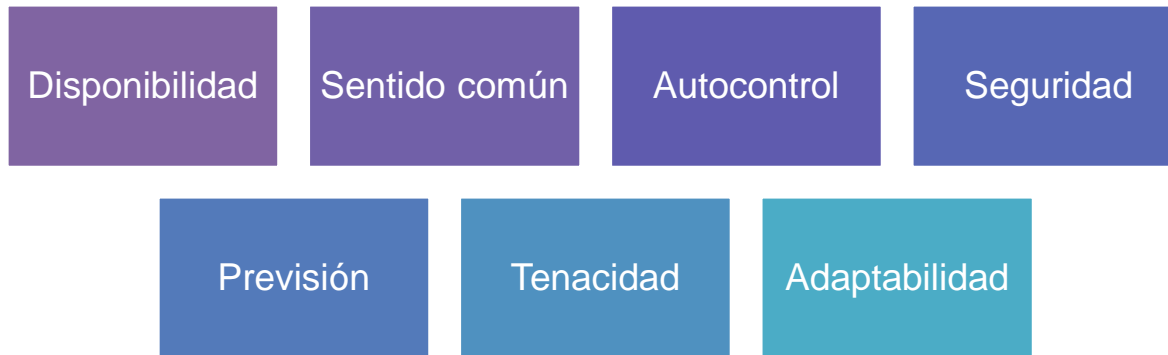
b) Valores de una Secretaria: Profesionales:



1.2. La Administración

1.2.2. Características y roles de una Secretaria Administrativa

b) Valores de una Secretaria: Profesionales:



1.2. La Administración

1.2.2. Características y roles de una Secretaria Administrativa

b) Valores de una Secretaria: Profesionales:



1.2. La Administración

1.2.2. Características y roles de una Secretaria Administrativa

c) Funciones de una Secretaria Administrativa:

- Recibir y hacer llamadas
- Recibir visitas
- Llevar agenda de la jefatura
- Gestión de documentos y archivos
- Realizar trámites bancarios y en otras entidades

1.2. La Administración

1.2.2. Características y roles de una Secretaria Administrativa

c) Funciones de una Secretaria Administrativa:

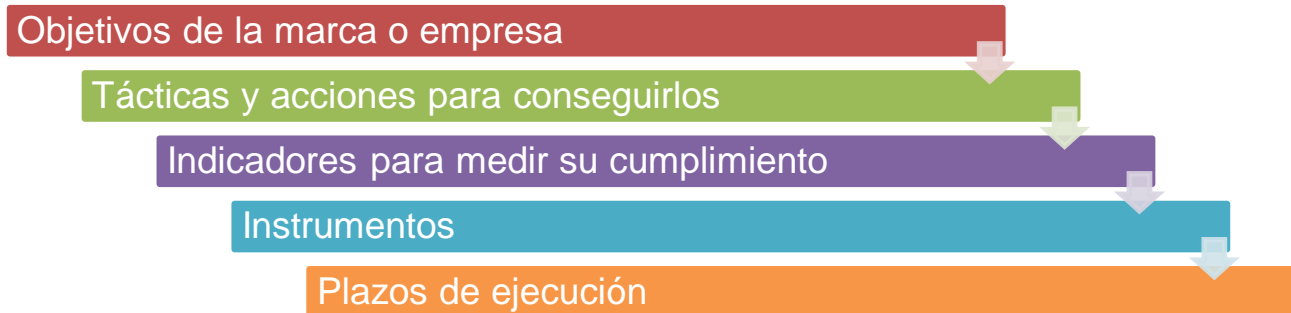


1.3. Comunicación Corporativa

1.3.1. Estrategia de comunicación

a) Concepto:

- Herramienta de planificación: Sistematiza e integra:



1.3. Comunicación Corporativa

1.3.1. Estrategia de comunicación

a) Concepto:

• Guía:

- Plasmar la gestión de comunicación con sus diferentes audiencias
- Se trazan en ella el norte y el camino a seguir para llegar a él
- Documento a largo plazo para dirigir las acciones de la empresa
- Para aproximarse a la cultura de la organización

1.3. Comunicación Corporativa

1.3.1. Estrategia de comunicación

a) Concepto:

- Duración:

Aproximadamente cuatro años

Revisiones anuales de objetivos a corto plazo

1.3. Comunicación Corporativa

1.3.1. Estrategia de comunicación

a) Concepto:

- Áreas:



1.3. Comunicación Corporativa

1.3.2. Desarrollo de una estrategia de comunicación

a) Marco estratégico:

- Áreas:
 - Lineamientos base
 - Declaración de las intenciones
 - Marco y recordatorio para la organización
 - Filosofía de la organización

Por ejemplo: La comunicación eficiente es la base y premisa de nuestra organización.

1.3. Comunicación Corporativa

1.3.2. Desarrollo de una estrategia de comunicación

b) Análisis situacional:

- Ambiente interno:



1.3. Comunicación Corporativa

1.3.2. Desarrollo de una estrategia de comunicación

b) Análisis situacional:

- Ambiente externo:

Comunidad, barrio, municipio, ciudad, país

Factores políticos, económicos, sociales y técnicos

Leyes y marcos regulatorios

Dinámicas del sector

1.3. Comunicación Corporativa

1.3.2. Desarrollo de una estrategia de comunicación

b) Análisis situacional:

- Análisis FODA:



1.3. Comunicación Corporativa

1.3.2. Desarrollo de una estrategia de comunicación

b) Análisis situacional:

- Análisis de la competencia:

Identificar a los competidores

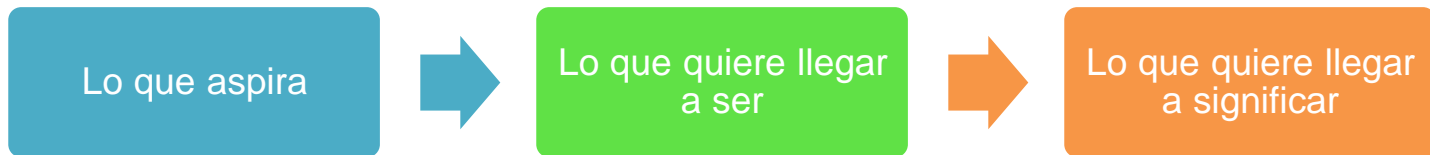
Acciones que están desarrollando

1.3. Comunicación Corporativa

1.3.2. Desarrollo de una estrategia de comunicación

c) Objetivos:

- Visión estratégica:

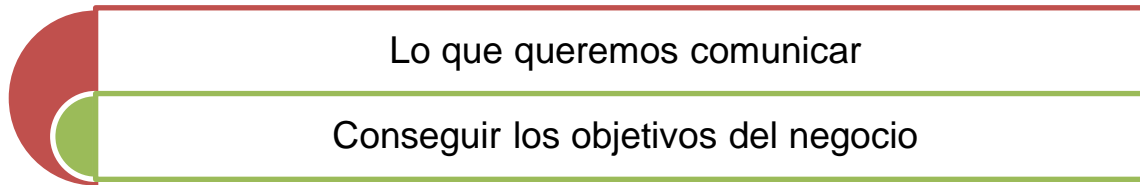


1.3. Comunicación Corporativa

1.3.2. Desarrollo de una estrategia de comunicación

c) Objetivos:

- Objetivos de comunicación:



1.3. Comunicación Corporativa

1.3.2. Desarrollo de una estrategia de comunicación

d) Públicos objetivos:

- Público interno:



1.3. Comunicación Corporativa

1.3.2. Desarrollo de una estrategia de comunicación

d) Públicos objetivos:

- Público externo:



1.3. Comunicación Corporativa

1.3.2. Desarrollo de una estrategia de comunicación

e) Mensajes y medios:



1.3. Comunicación Corporativa

1.3.2. Desarrollo de una estrategia de comunicación

e) Mensajes y medios:



1.3. Comunicación Corporativa

1.3.2. Desarrollo de una estrategia de comunicación


f) Planificación Estratégica:



1.3. Comunicación Corporativa

1.3.2. Desarrollo de una estrategia de comunicación

g) Medición:



Cantidad de producto vendido en dos años
Comparación de ventas con períodos anteriores
Visitas a la página web de ese producto
Recomendaciones del producto