

ASISTENTE ADMINISTRATIVO



Relator: Mauricio Araya N.

CONTENIDO

- UNIDAD I QUE ES UNA EMPRESA
- UNIDAD II SEGURIDAD EN LA CAJA
- UNIDAD III CONTABILIDAD BASICA
- UNIDAD IV MATEMATICAS FINANCIERAS
- UNIDAD V MATEMATICAS FINANCIERAS

UNIDAD I: QUE ES UNA EMPRESA



1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.1. ¿Cuál es el concepto de empresa?

1.1.2. Clasificación de las Empresas en Chile

1.1.3. Tipos de Empresa en Chile

1.1.4. Constitución legal de una empresa en Chile

1.1.5. La Estructura Organizacional

1.2. Dirección y Control

1.2.1. Especialización del trabajo

1.2.2. Jerarquía y cadena de mando

1.2.3. Amplitud de control

1.3. Documentos mercantiles

1.4. Atención efectiva de clientes

1.5. Habilidades Blandas y su aplicación en el trabajo

Perfil del Asistente Administrativo

El Asistente **Administrativo** se encarga de asegurar el buen funcionamiento de una oficina o empresa realizando labores **administrativas**, tales como archivar, planificar y coordinar las actividades generales de la oficina, además de redactar los reportes correspondientes.

Funciones principal:

- Recibir a los visitantes y guiarlos a sus destinos correspondientes.
- Gestionar todas las llamadas, correos electrónicos, correspondencia y faxes tanto entrantes como salientes:
- Monitorear, responder y reenviar correos entrantes de manera constante.
- Coordinar los servicios de mensajería y Courier.
- Recibir, filtrar y distribuir la correspondencia entre los miembros del personal.
- Localizar y restituir las propuestas de los clientes (diseños y reportes).
- Redactar, archivar y revisar documentos, tales como recibos, reportes, memos, hojas de cálculos y otros documentos administrativos:
- Recopilar información de diferentes herramientas con el objetivo de estudiar los datos y generar los reportes correspondientes.
- Redactar, revisar y distribuir correspondencia.
- Actualizar y mantener al día los procedimientos y guías existentes, las listas de contactos, entre otros.

- Archivar y organizar documentos, tanto físicos como digitales, incluyendo correos electrónicos, recibos, reportes y otros documentos administrativos:
- Escanear documentos físicos para respaldarlos de forma digital.
- Brindar asistencia registrando información y realizando el mantenimiento de la base de datos.
- Coordinar y agendar reuniones de negocios, entrevistas, citas, eventos corporativos y otras actividades afines:
- Gestionar el calendario y coordinar el trabajo con las reuniones de negocios.
- Generar el orden del día para las reuniones con el objetivo de que se lleven a cabo de manera eficiente.
- Reservar los salones de conferencia necesarios u otros locales.
- Confirmar la reserva de salones o locales y coordinar la comida, además de encargarse de la logística del evento corporativo.
- Tomar notas durante las reuniones laborales, generar un resumen y distribuirlo entre las personas correspondientes.
- Encargarse de los preparativos de viaje de los ejecutivos de la compañía u organización.
- Interactuar con clientes y terceros, gestionar sus archivos y resolver sus reclamos o encargarse de sus requerimientos de manera eficaz:
- Llevar a cabo seguimientos y mantener buenas relaciones con los clientes.
- Redactar y entregar documentos a clientes que soliciten información sobre proyectos y realizar el debido seguimiento.
- Asegurar que los proyectos en proceso sean finalizados de acuerdo con el tiempo establecido.

- Encargarse de la coordinación general de la oficina y resolver cualquier problema o requerimiento administrativo:
- Solicitar y acordar la reparación y mantenimiento de los equipos de oficina.
- Solicitar nuevos suministros y hacerse cargo del inventario, reemplazando materiales y equipos cuando sea necesario.
- Realizar reportes de gastos.
- Mantener su área de trabajo limpia y ordenada.

Labores diarias

- Gestionar todas las llamadas, correos electrónicos, correspondencia y faxes, tanto entrantes como salientes, además de encargarse de la agenda general.
- Interactuar con clientes y atender consultas.
- Archivar, organizar, guardar y revisar todo tipo de documentos.
- Realizar fotocopias.
- Solicitar suministros y acordar el mantenimiento o reparación de los equipos de oficina.
- Organizar reuniones y encargarse de la logística.
- Procesar y registrar información mediante la actualización de bases de datos o archivos informáticos.
- Mantener su área de trabajo limpia y ordenada.
-
- Manejo de centralita telefónica:
- Poseer un discurso claro.
- Manejar las llamadas de manera respetuosa, elocuente y eficaz.

- **Excelentes habilidades de comunicación, vocación de servicio, orientación al cliente y proactividad:**
- **Comunicarse claramente, tanto de manera escrita como oral, con terceros, clientes y otros empleados.**
- **Contar con habilidades de servicio al cliente, ser paciente y protocolario.**
- **Ser capaz de crear y mantener relaciones profesionales duraderas.**
- **Ser capaz de trabajar independientemente y como parte de un equipo multidisciplinario.**
- **Organizado y capaz de manejar su tiempo efectivamente:**
- **Ser organizado y detallista, capaz de priorizar tareas debidamente.**
- **Ser capaz de manejar varias tareas al mismo tiempo y de trabajar bajo presión en un entorno dinámico y activo.**
- **Asegurar que los seguimientos se lleven a cabo de manera profesional y eficaz.**
- **Ser capaz de archivar documentos y de mantener el área de trabajo limpia y ordenada en todo momento.**
- **Capacidad analítica y habilidad para resolver conflictos:**
- **Leer e interpretar información efectivamente.**
- **Resolver conflictos de manera eficiente y rápida.**
- **Anticiparse a las necesidades y expectativas de los clientes.**

Detallista y meticulado:

- **Asegurar que se cumplan con las especificaciones de los proyectos.**
- **Ser capaz de mantenerse enfocado al realizar labores repetitivas y monótonas.**
- **Capacidades administrativas:**
- **Procesar textos, utilizar hojas de cálculo y manejar bases de datos.**
- **Teclear de 40 a 60 palabras por minuto.**
- **Saber utilizar y manejar equipos de oficina (fotocopiadoras e impresoras).**
- **Honesto, discreto y con altos niveles de integridad:**
- **Ser capaz de manejar información confidencial y sensible.**
- **Motivado, decidido, responsable y capaz de adaptarse a diferentes situaciones.**
- **Inventivo e ingenioso, con conocimientos generales de procedimientos, procesos y equipos de oficina.**
- **Tener buena presencia.**

1.1. Antecedentes generales de una empresa



1.1.1. ¿Cuál es el concepto de empresa?

- Es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios.
- Para esto, hace uso de los factores productivos (trabajo, tierra y capital).

1.1. Antecedentes generales de una empresa



1.1.1. ¿Cuál es el concepto de empresa?

- Artículo 3º del Código del Trabajo, inciso tercero, "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

1.1.2. Clasificación de las Empresas en Chile

- a) Tamaño o Magnitud
- b) Actividad o giro
- c) Sector económico al que pertenece
- d) Origen del Capital
- e) Constitución jurídica
- f) Ámbito de la actividad
- g) Destino de los beneficios.

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.2. Clasificación de las Empresas en Chile

a) Clasificación según Tamaño o Magnitud:

- Microempresa: 1 a 5 trabajadores, y/o ventas entre 0 a 2.400 U.F Anuales.
- Pequeña Empresa: 6 a 50 trabajadores, y/o ventas 2.401 a 25.000 U.F Anuales.
- Mediana Empresa: 50 a 400 trabajadores, y/o ventas entre 25.001 a 100.000 U.F al año.
- Gran Empresa: 400 a más trabajadores y/o 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) Clasificación según Actividad o Giro:

- Empresa Fabril/Industrial: De extracción o producción de bienes por transformación de materias primas.
- Empresa Comercial: Dedicada a la compra de bienes de consumo y/o durables, para una posterior venta.
- Empresa de Servicios: Dedicada al comercio de productos Intangibles y/o prestación de servicios.
- Empresas Financieras: Su función es ser Intermediario financiero y prestar servicios financieros y de negocio.

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.2. Clasificación de las Empresas en Chile

c) Según Sector Económico:

Comprende todas las actividades que se basan en la extracción de bienes y recursos procedentes del medio natural: la agricultura, la ganadería, la pesca, la caza, la explotación forestal y la minería.

- Sector primario



1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.2. Clasificación de las Empresas en Chile

c) Según Sector Económico:

- No necesitan ninguna transformación o muy poca antes de su consumo, como las naranjas o la carne.
- Como materias primas para diversas industrias, como el algodón para fabricar tejidos, o la celulosa de los árboles para fabricar papel.



- Sector primario



1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.2. Clasificación de las Empresas en Chile

c) Según Sector Económico:

- Sector secundario

Actividades económicas encargadas de la transformación de los bienes y recursos extraídos del medio natural (materias primas) en productos elaborados.



1.1. Antecedentes generales de una empresa

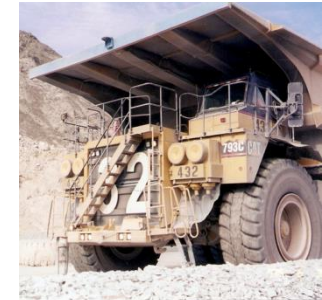
1.1.2. Clasificación de las Empresas en Chile

c) Según Sector Económico:

- Sector secundario



- Las actividades esenciales del sector son la construcción y la industria.
- Suelen situarse en las ciudades y las áreas que están en su proximidad.



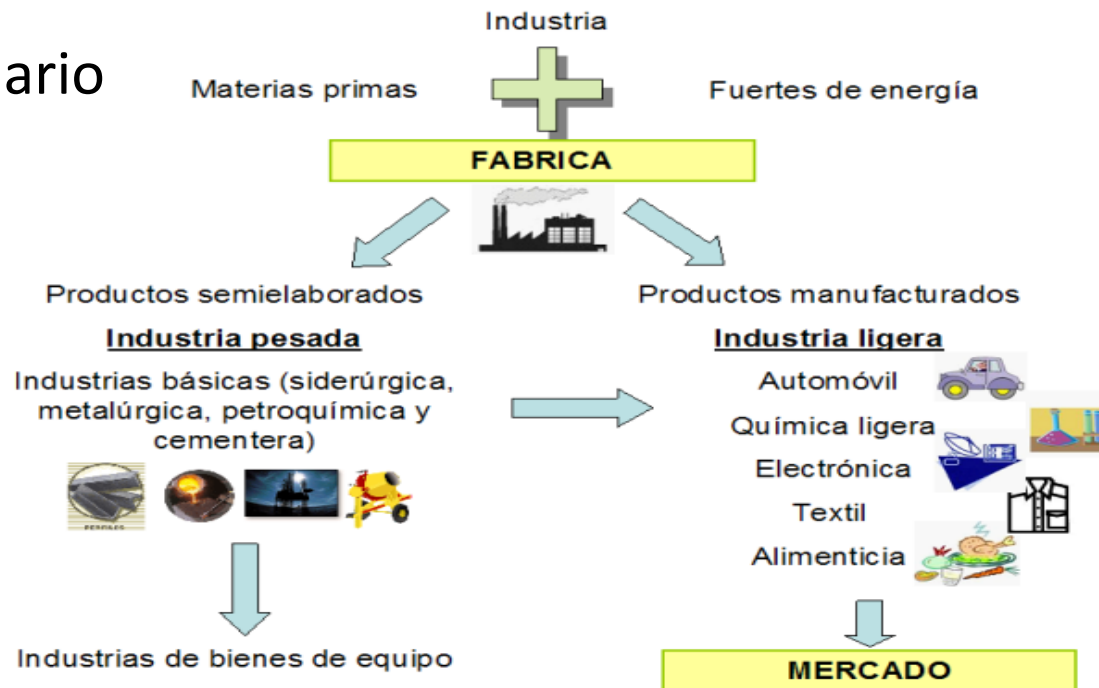
1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.2. Clasificación de las Empresas en Chile

c) Según Sector Económico:

Tipos de industria:

- Sector secundario



1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.2. Clasificación de las Empresas en Chile

c) Según Sector Económico:

«servicios»

- Sector terciario



Se incluyen todas aquellas actividades que no producen bienes materiales de forma directa.

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.2. Clasificación de las Empresas en Chile

c) Según Sector Económico:

El sector servicios o sector terciario

Los tipos se clasifican:

Según quién los gestione:

SERVICIOS PÚBLICOS

SERVICIOS PRIVADOS



Los subsectores se clasifican:

Según la función que desempeñan:

SERVICIOS A LA EMPRESA

SERVICIOS DE DISTRIBUCIÓN

SERVICIOS SOCIALES

SERVICIOS AL CONSUMIDOR

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.2. Clasificación de las Empresas en Chile

c) Según Sector Económico:

- Sector cuaternario



Característica basada en el conocimiento y tener servicios imposibles de mecanizar, tales como la generación e intercambio de información, tecnología, consultoría, educación, investigación y desarrollo, planificación.

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.2. Clasificación de las Empresas en Chile

c) Según Sector Económico:

- Sector cuaternario



Las empresas invierten para asegurar una mayor expansión, lo que se ve como un medio de generar mayores márgenes o rentabilidad de las inversiones.

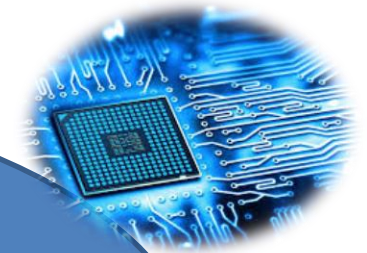
1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.2. Clasificación de las Empresas en Chile

c) Según Sector Económico:



Son, por ejemplo, la microelectrónica, la informática, la robótica, la industria aeroespacial, las telecomunicaciones y la biotecnología.



- Sector cuaternario



1.1. Antecedentes generales de una empresa



1.1.2. Clasificación de las Empresas en Chile

d) Según origen del Capital:

- Empresas Públicas: Capital y la administración le pertenecen al estado.
- Empresa Privada: Capital y la administración provienen de Particulares.
- Empresa Mixta: 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

d) Según su Constitución Jurídica:

- Empresa Individual: Propietario es un solo individuo.
- Sociedad colectiva: Más de un dueño, responden ilimitadamente (hasta con su patrimonio personal).
- Sociedad Limitada: Los socios responden solamente hasta el límite de sus aportes.
- Sociedad Anónima: Personas denominadas accionistas que consolidan un capital común.

1.1. Antecedentes generales de una empresa



1.1.2. Clasificación de las Empresas en Chile

d) Según su ámbito del Capital:

- Empresas familiares: Participación se liga a una familia.
- Empresas Locales: Dentro de una ciudad o pueblo.
- Empresas Provinciales: En una provincia de un país.
- Empresas regionales: En varias provincias de un país.
- Empresas Nacionales: Operan en todo un país.
- Empresas Multinacionales: Opera en más de un país.

1.1. Antecedentes generales de una empresa



1.1.2. Clasificación de las Empresas en Chile

e) Según destino de los beneficios:

- Empresas con Fines de Lucro: Cuyo propósito es generar ganancias económicas y maximización de resultados a sus dueños.
- Empresas sin fines de Lucro: Cuya finalidad es el bienestar social y el superávit que obtienen es la ayuda económica.

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.3. Tipos de Empresa en Chile:

a) Clasificación del SII:

- Agricultura, Ganadería, Caza y Silvicultura
- Pesca
- Explotación de Minas y Canteras
- Industrias Manufactureras No Metálicas
- Industrias Manufactureras Metálicas
- Suministro de Electricidad, Gas y Agua
- Construcción

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.3. Tipos de Empresa en Chile:

a) Clasificación del SII:

- Comercio al Por Mayor y Menor; Rep. Vehículos Automotores/Enseres Domésticos
- Hoteles y Restaurantes
- Actividades Inmobiliarias, Empresariales y de Alquiler
- Adm. Pública y Defensa; Planes de Seg. Social, Afiliación Obligatoria
- Enseñanza

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.3. Tipos de Empresa en Chile:

a) Clasificación del SII:

- Servicios Sociales y de Salud
- Otras Actividades de Servicios Comunitarias, Sociales y Personales
- Consejo de Administración de Edificios y Condominios
- Organizaciones y Órganos Extraterritoriales
- Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones
- Intermediación Financiera

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.3. Tipos de Empresa en Chile:

b) Sociedad Anónima S.A.

- Al menos 2 personas para poder constituir.
- Aporte mínimo de capital pagado en los 3 primeros años,
- Capital se divide en acciones.

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.3. Tipos de Empresa en Chile:

b) Sociedad Anónima S.A.

- Reunirse una vez al año para aprobar el balance.
- Aviso de Junta de Accionistas publicada en el diario
- Resultado debe ser llevado a Escritura Pública.
- Requieren de un Directorio y una Junta de Accionistas

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.3. Tipos de Empresa en Chile:

b) Sociedad Anónima S.A.

Ventajas:

- Se mantiene después de muerte de alguno de sus socios.
- Acciones pueden adquirirse por transferencia o herencia.
- Responsabilidad socios limitada a sus aportes.
- Fácil aumentar capital y socios por ventas.
- Acreedores tienen derecho sobre los activos.
- Puede operar en bolsa.

1.1. Antecedentes generales de una empresa



1.1.3. Tipos de Empresa en Chile:

b) Sociedad Anónima S.A.

Desventajas:

- Requiere de un capital mínimo para su constitución.
- Incluye una junta de accionistas al año como mínimo.
- Tiene costos más altos de constitución que otras sociedades.
- Tiene mayor cantidad de trámites, procedimientos y requisitos que la ley establece.

1.1. Antecedentes generales de una empresa



1.1.3. Tipos de Empresa en Chile:

c) Sociedad de Responsabilidad Limitada

- 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 requiere del acuerdo de los socios,
- No es necesario crear un directorio.

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.3. Tipos de Empresa en Chile:

c) Sociedad de Responsabilidad Limitada

Ventajas:

- Modalidad apropiada para pyme.
- Régimen jurídico más flexible que las S.A.
- Responsabilidad de los socios limitada a los aportes.
- Gran libertad de pactos y acuerdos entre los socios.
- El capital social mínimo muy reducido.

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.3. Tipos de Empresa en Chile:

c) Sociedad de Responsabilidad Limitada

Ventajas:

- Se puede aportar el capital en bienes o en dinero.
- Se puede nombrar un Administrador indefinido.
- Cambiar Administración sin modificar estatutos.
- Se puede controlar la entrada de personas extrañas.
- Fijar salario a los socios, además de la participación.

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.3. Tipos de Empresa en Chile:

c) Sociedad de Responsabilidad Limitada

Desventajas:

- Restricción en la transmisión de las participaciones sociales.
- No hay libertad para transmitir las participaciones.
- Es necesario realizar una escritura pública para la transmisión de participaciones.
- transmisión de participaciones.

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.3. Tipos de Empresa en Chile:

c) Sociedad de Responsabilidad Limitada

Desventajas:

- La garantía de los acreedores queda limitada al patrimonio.
- Los socios siempre son identificables.
- No puede emitir obligaciones.
- No puede cotizar en Bolsa.

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.3. Tipos de Empresa en Chile:

d) 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.

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.3. Tipos de Empresa en Chile:

d) Sociedad por Acciones SPA

- Cualquier persona natural o jurídica puede crear una sociedad SPA. Incluso los extranjeros que tengan RUT.
- Necesita solo 1 persona para poder constituir este tipo de sociedad.

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.3. Tipos de Empresa en Chile:

d) Sociedad por Acciones SPA

Ventajas:

- El procedimiento de constitución requiere de menos formalismos que otros tipos de sociedades.
- El Capital se divide en acciones y se rige por el estatuto.
- No son obligatorios los libros de sesiones de directorio, ni de junta de accionistas.

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.3. Tipos de Empresa en Chile:

d) Sociedad por Acciones SPA

Ventajas:

- Los accionistas son libres de vender o ceder sus derechos.
- Tiene limitación de la responsabilidad de los socios al monto aportado o al valor de sus acciones.
- Permite la incorporación de más accionistas de forma muy sencilla.

1.1. Antecedentes generales de una empresa



1.1.3. Tipos de Empresa en Chile:

d) Sociedad por Acciones SPA

Desventajas:

- La libertad de acción en este tipo de sociedades se presta para incurrir en problemas de orden administrativo al interior de la sociedad.
- No puede cotizar en bolsa.

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.3. Tipos de Empresa en Chile:

e) Empresa Individual de Responsabilidad Limitada EIRL

Cualquier persona natural o jurídica puede constituir una Sociedad de Responsabilidad Limitada. Incluso los extranjeros que tengan RUT y Residencia Definitiva.

Es una sociedad formada solo por 1 persona, y llevará su nombre o el un nombre de fantasía relacionado con su objeto.

1.1. Antecedentes generales de una empresa



1.1.3. Tipos de Empresa en Chile:

e) Empresa Individual de Responsabilidad Limitada EIRL

Ventajas:

- No necesita conseguir un socio para establecer el límite de responsabilidad de las deudas comerciales.
- Separa el patrimonio propio del de la empresa.
- La base imponible para las personas jurídicas de primera categoría es más baja que para las personas naturales.
- No existe capital mínimo para constituir esta sociedad.

1.1. Antecedentes generales de una empresa



1.1.3. Tipos de Empresa en Chile:

e) Empresa Individual de Responsabilidad Limitada EIRL

Desventajas :

- La EIRL se convierte en agente retenedor de tributos o impuestos de los contribuyentes.
- Existe perjuicio y penas por el hecho de otorgar contratos simulados entre el creador de la EIRL y ésta.
- Inconvenientes en el proceso a la hora de solicitar la apertura de una cuenta corriente o pedir un préstamos.

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.4. Constitución legal de una sociedad en Chile

- a) Constitución de Sociedad
- b) Inscripción en Registro de Comercio
- c) Publicación en el Diario Oficial
- d) Iniciación de Actividades y obtención del RUT
- e) Documentos Tributarios
- f) Solicitud de Permisos

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.4. Constitución legal de una sociedad en Chile

a) Escritura de Constitución de Sociedad:

- Formas societarias más utilizadas en Chile:
 - ✓ E.I.R.L.
 - ✓ Spa
 - ✓ S.A.
 - ✓ Ltda.
 - ✓ Sociedad Colectiva
 - ✓ Sociedad Comanditaria

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.4. Constitución legal de una sociedad en Chile

a) Escritura de Constitución de Sociedad:

- Estipulaciones de una escritura:
 - ✓ Tipo de Sociedad,
 - ✓ Giro o actividad comercial
 - ✓ Administración de la Sociedad
 - ✓ Los socios
 - ✓ La labor de cada uno de los participantes

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.4. Constitución legal de una sociedad en Chile

a) Escritura de Constitución de Sociedad:

- Estipulaciones de una escritura:
 - ✓ Como se establecerán las remuneraciones
 - ✓ Aportes de capital respectivos
 - ✓ Forma en que éstos participarán de las utilidades
 - ✓ Cómo se responderá en caso de pérdidas
 - ✓ Límites y alcances de las responsabilidades comerciales

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.4. Constitución legal de una sociedad en Chile

a) Escritura de Constitución de Sociedad:

- Pasos para realizar una Escritura Publica:
 - ✓ Presentar las CI de cada socio
 - ✓ Redacción del borrador (60 días de vigencia)
 - ✓ Presentar el borrador ante Notario mas CI de cada socio
 - ✓ Revisión y aprobación del notario y socios
 - ✓ Firma de la escritura
 - ✓ Obtención de un original, copias y extracto

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.4. Constitución legal de una sociedad en Chile

b) Inscripción en Registro de Comercio:

Pasos para realizar Inscripción en Registro de Comercio:

- ✓ Concurrir a las oficinas del Conservador de Bienes raíces correspondiente al domicilio de la sociedad.
- ✓ Presentar 2 extractos de la escritura de constitución de sociedad.

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.4. Constitución legal de una sociedad en Chile

b) Inscripción en Registro de Comercio:

- Pasos para realizar Inscripción en Registro de Comercio:
 - ✓ Llenar formulario N° 2 que se debe solicitar en la misma oficina.
 - ✓ Volver al Conservador a retirar la “Protocolización de la sociedad (Fojas, N° inscripción y año).

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.4. Constitución legal de una sociedad en Chile

c) Publicación en el diario oficial:

- Pasos para realizar 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



1.1.5. Iniciación de Actividades y obtención del RUT:

- Términos y referencias:
 - ✓ GRAVAR: Algún tipo de compra o paga se le aplica un impuesto.
 - ✓ FISCO: Conjunto de los organismos públicos que se ocupan de la recaudación de impuestos. En Chile el SII.
 - ✓ SII: Es el encargado de recolectar todo tipo de impuestos.

1.1. Antecedentes generales de una empresa



1.1.5. Iniciación de Actividades y obtención del RUT:

- **Términos y referencias:**
 - ✓ **IMPUESTOS:** Son dineros que todos los chilenos tenemos la obligación de pagar al Estado.
 - ✓ **PRIMERA CATEGORÍA:** Actividades que obtienen su renta del capital y/o de actividades comerciales, industriales, mineras, transporte etc.
 - ✓ **SEGUNDA CATEGORÍA:** Actividades que obtienen su ingreso de las rentas el trabajo como las sociedad y/o los servicios profesionales.

1.1. Antecedentes generales de una empresa



1.1.5. Iniciación de Actividades y obtención del RUT:

- Procedimiento:

Volver Compartir

Todos los códigos de actividad económica
Esta opción permite ver todos los códigos de actividad económica.

Seleccione el rubro

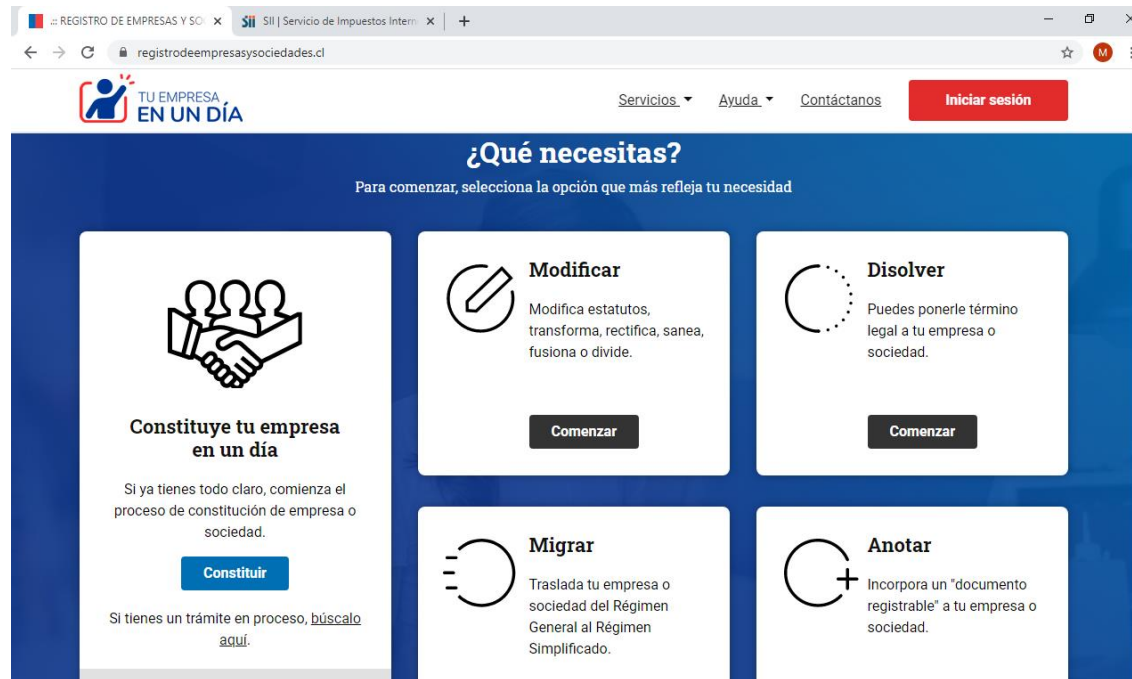
AGRICULTURA, GANADERÍA, SILVICULTURA Y PESCA				
Código		Afecto a IVA	Categoría Tributaria	Disponible Internet
011101	CULTIVO DE PLANTAS NO PERENNES	SI	1	SI
011101	CULTIVO DE TRIGO	SI	1	SI
011102	CULTIVO DE MAÍZ	SI	1	SI
011103	CULTIVO DE AVENA	SI	1	SI
011104	CULTIVO DE CEBADA	SI	1	SI
011105	CULTIVO DE OTROS CEREALES (EXCEPTO TRIGO, MAÍZ, AVENA Y CEBADA)	SI	1	SI
011106	CULTIVO DE POROTOS	SI	1	SI
011107	CULTIVO DE LUPINO	SI	1	SI
011108	CULTIVO DE OTRAS LEGUMBRES (EXCEPTO POROTOS Y LUPINO)	SI	1	SI

Buscar: http://www.sii.cl/ayudas/ayudas_por_servicios/1956-codigos-1959.html el o los códigos de la actividad económica.

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.5. Iniciación de Actividades y obtención del RUT:

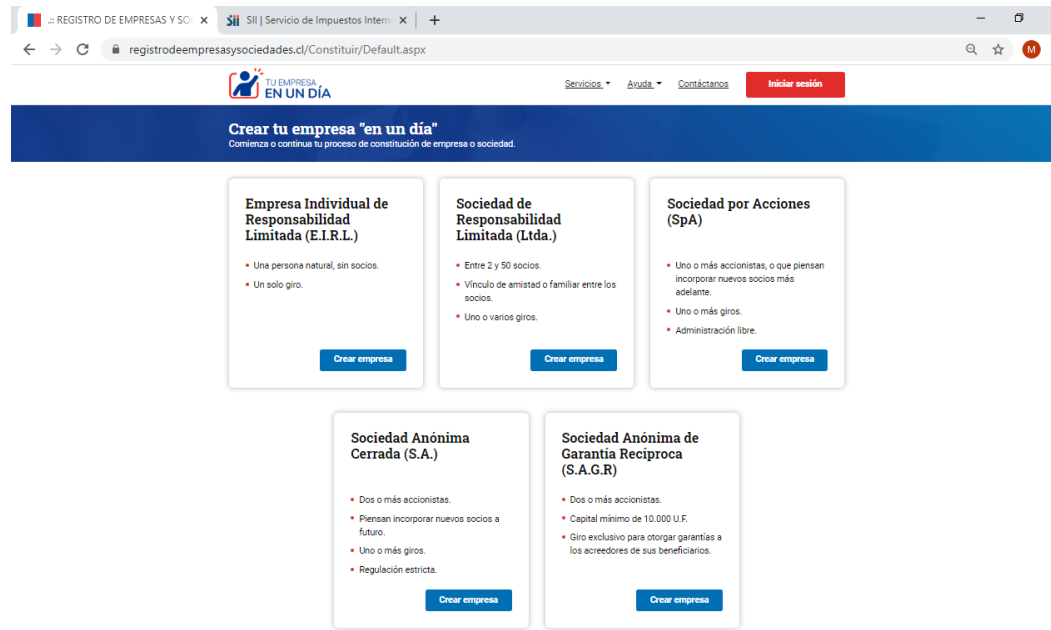
- Procedimiento: Ingresar a www.tuempresaenundia.cl



1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.5. Iniciación de Actividades y obtención del RUT:

- Procedimiento: Seleccione tipo de empresa



REGISTRO DE EMPRESAS Y SOCIEDADES SII | Servicio de Impuestos Internos

registrodeempresasysociedades.cl/Constituir/Default.aspx

TU EMPRESA EN UN DÍA

Servicios Ayuda Contáctanos Iniciar sesión

Crear tu empresa "en un día"

Comienza o continúa tu proceso de constitución de empresa o sociedad.

- Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)**
 - Una persona natural, sin socios.
 - Un solo giro.[Crear empresa](#)
- Sociedad de Responsabilidad Limitada (Ltda.)**
 - Entre 2 y 50 socios.
 - Vínculo de amistad o familiar entre los socios.
 - Uno o varios giros.[Crear empresa](#)
- Sociedad por Acciones (SpA)**
 - Uno o más accionistas, o que piensan incorporar nuevos socios más adelante.
 - Uno o más giros.
 - Administración libre.[Crear empresa](#)
- Sociedad Anónima Cerrada (S.A.)**
 - Dos o más accionistas.
 - Piensan incorporar nuevos socios a futuro.
 - Uno o más giros.
 - Regulación estricta.[Crear empresa](#)
- Sociedad Anónima de Garantía Recíproca (S.A.G.R.)**
 - Dos o más accionistas.
 - Capital mínimo de 10.000 U.F.
 - Giro exclusivo para otorgar garantías a los acreedores de sus beneficiarios.[Crear empresa](#)

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.5. Iniciación de Actividades y obtención del RUT:

- Requisitos por tipo de empresa:

Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)

- Una persona natural, sin socios.
- Un solo giro.

Crear empresa

Sociedad de Responsabilidad Limitada (Ltda.)

- Entre 2 y 50 socios.
- Vínculo de amistad o familiar entre los socios.
- Uno o varios giros.

Crear empresa

Sociedad por Acciones (SpA)

- Uno o más accionistas, o que piensan incorporar nuevos socios más adelante.
- Uno o más giros.
- Administración libre.

Crear empresa

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.5. Iniciación de Actividades y obtención del RUT:

- Requisitos por tipo de empresa:

Sociedad Anónima Cerrada (S.A.)

- Dos o más accionistas.
- Piensan incorporar nuevos socios a futuro.
- Uno o más giros.
- Regulación estricta.

[Crear empresa](#)

Sociedad Anónima de Garantía Recíproca (S.A.G.R)

- Dos o más accionistas.
- Capital mínimo de 10.000 U.F.
- Giro exclusivo para otorgar garantías a los acreedores de sus beneficiarios.


[Crear empresa](#)

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.5. Iniciación de Actividades y obtención del RUT:

- Tienes dos opciones para ingresar al Registro:

ClaveÚnica




[¿Cómo obtengo ClaveÚnica?](#)

Registro de Empresas y Sociedades

RUT usuario
Ej: 12.345.678-9

Contraseña

No soy un robot 
reCAPTCHA
Privacidad - Condiciones

Ingresar

[Olvidé mi contraseña](#)

¿Aún no estás registrado? **Regístrate**

1.1. Antecedentes generales de una empresa



1.1.5. Iniciación de Actividades y obtención del RUT:

- Complete los datos solicitados:

PASO 1 Ingreso de datos de la Empresa PASO 2 Ingreso de datos del Constituyente PASO 3 Adjuntar documentos PASO 4 Firmar electrónicamente

CONSTITUCION
N° de Atención: 2925140

Instrucciones

Ingrese el nombre de la empresa, su domicilio tributario, objeto social, capital, duración, facultades de la administración y otros pactos que desee incorporar al estatuto social.

Nombre de la Empresa ?

Razón social (Ej.: Agrícola Juan Pablo González Pérez E.I.R.L.):

Nombre de fantasía: (opcional)

1.1. Antecedentes generales de una empresa



1.1.5. Iniciación de Actividades y obtención del RUT:

- Forma presencial en el SII:
- ✓ Llena y firmar el formulario 4415.
- ✓ Presentar CI.
- ✓ Escritura de Sociedad.
- ✓ Inscripción en Registro de Comercio.
- ✓ Publicación en el Diario Oficial.

Formulario de inscripción al RUT Único Tributario y declaración jurada de inicio de actividades. El formulario incluye secciones para datos personales, datos de la empresa, y declaración jurada de inicio de actividades. El número de formulario es 4415.

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.5. Iniciación de Actividades y obtención del RUT:

- Antecedentes para acreditar condición de propiedad:

Inmueble Propio:

- ✓ Ultimo recibo de Contribuciones de Bienes Raíces (TGR).
- ✓ Original o fotocopia Certificado de Avalúo (en el SII).
- ✓ Escritura de compra u otro documento,
- ✓ Inscripción en el Conservador de Bienes Raíces.
- ✓ Factura de compra del inmueble, emitida por la constructora.
- ✓ Carta firmada por de la Empresa Inmobiliaria de la venta.

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.5. Iniciación de Actividades y obtención del RUT:

- Antecedentes para acreditar condición de propiedad.

Inmueble Arrendado:

- ✓ Original o fotocopia del Contrato de Arriendo.

Si el contribuyente tiene derecho a crédito fiscal de IVA, el Contrato deberá estar firmado ante Notario, Ministro de Fe del SII u Oficial del Servicio de Registro Civil e Identificación.

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.5. Iniciación de Actividades y obtención del RUT:

- Antecedentes para acreditar condición de propiedad:

Leasing:

- ✓ Los propietarios.
- ✓ Personas al que el propietario dé poder.
- ✓ Corredor de Propiedades que cuente con orden del propietario (fotocopia simple del documento).
- ✓ Representante de Empresa Inmobiliaria y/o Constructora.
- ✓ Representante de una Comunidad o Sucesión.

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.5. Iniciación de Actividades y obtención del RUT:

- Antecedentes para acreditar condición de propiedad:

Inmueble Cedido:

- ✓ Autorización escrita ante Notario, Ministro de Fe del SII u Oficial del Servicio de Registro Civil e Identificación, del propietario o arrendatario del inmueble.
- ✓ Acompañar el original (o fotocopia ante Notario) de la Cédula de Identidad de quien otorga la autorización.

1.1. Antecedentes generales de una empresa



1.1.5. Iniciación de Actividades y obtención del RUT:

- Timbraje de Documentos Tributarios:
 - ✓ Facturas, boletas de venta y servicios,
 - ✓ Boletas de honorarios,
 - ✓ Guías de despacho,
 - ✓ Facturas de compra,
 - ✓ Notas de debito,
 - ✓ Notas de crédito,
 - ✓ Pagarés,
 - ✓ Libros de contabilidad.

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.4. Iniciación de Actividades y obtención del RUT:

- Timbraje de Documentos Tributarios:

El SII, ha puesto a disposición de los contribuyentes versiones electrónicas, tanto de sus trámites como de algunos de los documentos tributarios que requiera la Empresa.



1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.5. Iniciación de Actividades y obtención del RUT:

- Permisos: Patentes:
 - ✓ 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

1.1.5. Iniciación de Actividades y obtención del RUT:

- Permisos: Patentes:
- ✓ 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.
- ✓ Recepción Final de Propiedad en la Dirección de Obras

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.5. Iniciación de Actividades y obtención del RUT:

- Permisos: Tipos de patentes:

1- Alcoholes:

- ✓ Certificado de Antecedentes.
- ✓ Declaración Jurada Notarial no infringir Art. 166, Ley 17.105.
- ✓ Inscripción en el S.A.G.
- ✓ Opinión de la Junta de Vecinos.
- ✓ Resolución Sanitaria, si corresponde.

1.1. Antecedentes generales de una empresa



1.1.5. Iniciación de Actividades y obtención del RUT:

- Permisos: Tipos de patentes:

2.- Alimentos:

- ✓ Ya sea Comercial o Industrial requiere de Resolución Sanitaria del Servicio de Salud del Ambiente.

3.- Industriales:

- ✓ Resolución del Servicio de Salud del Ambiente.
- ✓ Informe positivo de la Dirección de Obras Municipales.

1.1. Antecedentes generales de una empresa



1.1.5. Iniciación de Actividades y obtención del RUT:

- Permisos: Tipos de patentes:

4- Profesionales y Oficios:

- ✓ Fotocopia legalizada del Título.
- ✓ Iniciación de actividades en el S.I.I.
- ✓ Declaración de domicilio.
- ✓ Declaración Jurada Notarial que señale expresamente el Oficio a ejercer.

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.5. Iniciación de Actividades y obtención del RUT:

- Permisos: Resolución sanitaria:

La resolución sanitaria es un permiso que se otorga a todas las personas que se dedican a actividades donde se procesen, envasen, distribuyen o simplemente vendan productos alimenticios o aditivos alimentarios.

1.1. Antecedentes generales de una empresa



1.1.5. Iniciación de Actividades y obtención del RUT:

- 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

1.1.5. Iniciación de Actividades y obtención del RUT:

- 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

1.1.6. La Estructura Organizacional

- Términos y referencias:

Organización: proviene del latín organon que significa órgano como elemento de un sistema.

Estructura: Se define a la estructura como “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



1.1.6. La Estructura Organizacional

Enfoque Sociológico:

Concepto de estructura como la ordenación de la organización de todas sus partes y la relación que tienen entre ellas.

1.1. Antecedentes generales de una empresa



1.1.6. La Estructura Organizacional

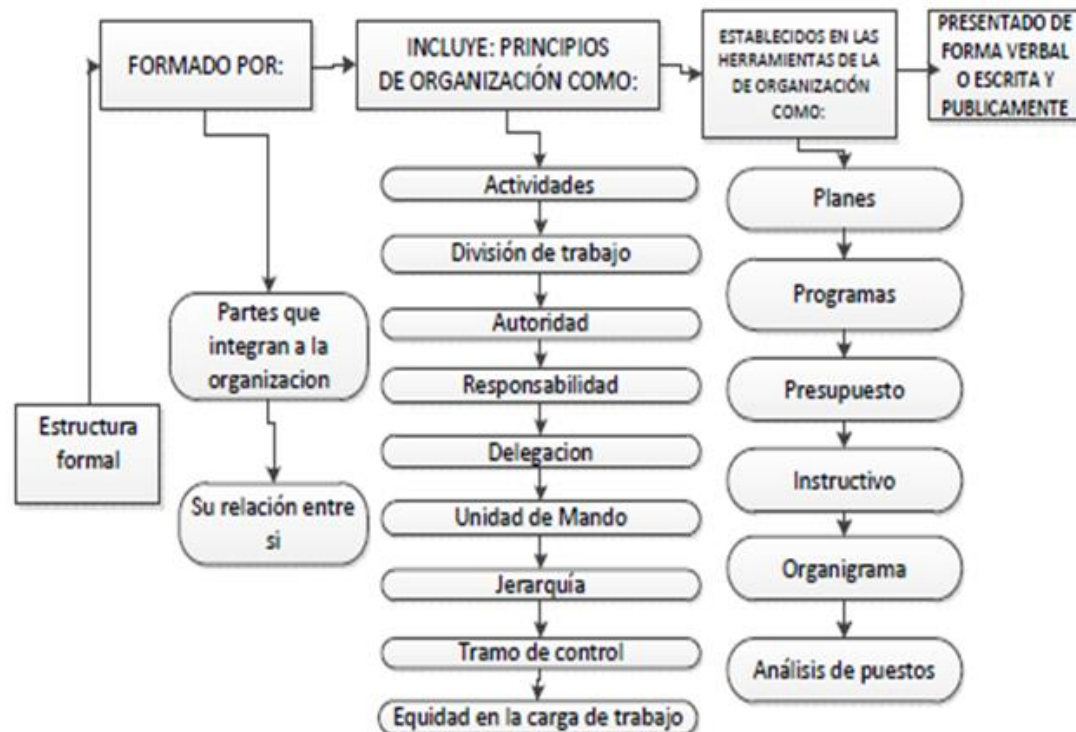
Max Weber, el padre de la sociología moderna consideraba tres conceptos importantes:

- 1.- El concepto de burocracia: función pública.
- 2.- Concepto de clasificación de autoridad
- 3.- Modelo ideal de burocracia: trabajo, jerarquía, reglas, responsabilidad, administración, calificación técnica y seguridad en el trabajo y evitar la corrupción.

1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.6. La Estructura Organizacional

- Tipos de estructura organizacional: Formal



1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.6. La Estructura Organizacional

- Tipos de estructura organizacional: Informal



1.1. Antecedentes generales de una empresa



1.1.6. La Estructura Organizacional

- Tipos de Organigramas: por naturaleza se divide en :
- Microadministrativos: de forma general del toda la empresa o solo de una área.
- Macroadministrativas: En este organigrama se involucran más de una empresa.
- Mesoadministrativo: Involucra a una o más organizaciones pero de un mismo giro.

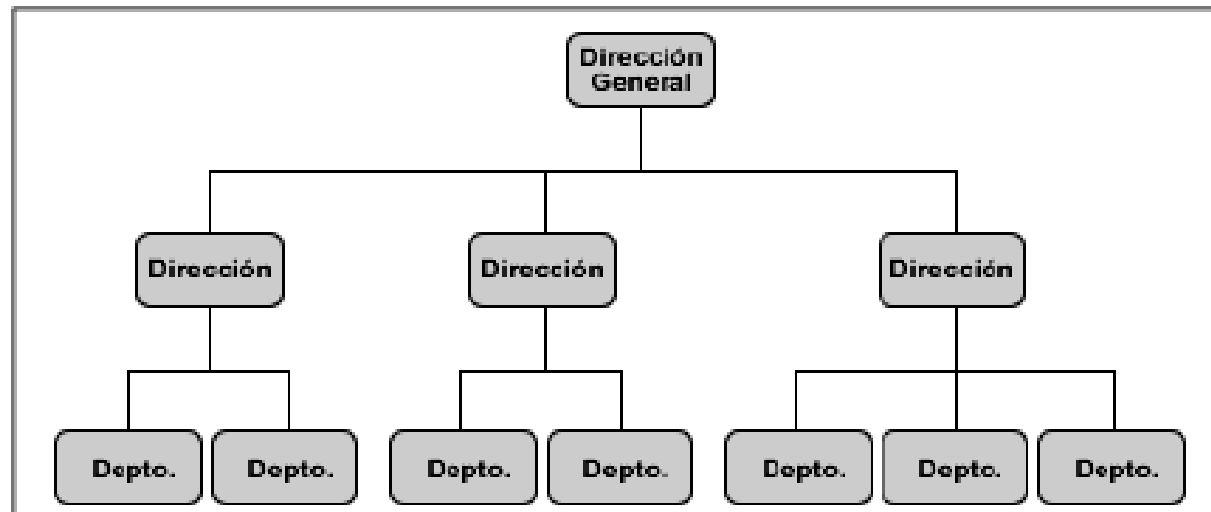
1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.6. La Estructura Organizacional

- Tipos de Organigramas:

Por su ámbito: Esta clase se subdivide en dos tipos:

- Generales:



1.1. Antecedentes generales de una empresa

1.1.6. La Estructura Organizacional

Tipos de Organigramas

Por su ámbito: Esta clase se subdivide en dos tipos.

✓ Específicos:



1.2. Dirección y Control

1.2.1. Especialización del trabajo

Especialización es el proceso por el que un individuo, un colectivo o una institución se centra en una actividad concreta o en un ámbito intelectual restringido en vez de abarcar la totalidad de las actividades posibles o la totalidad del conocimiento.

1.2. Dirección y Control

1.2.1. Especialización del trabajo

- La especialización del trabajo se lleva a cabo mediante la división de las tareas.
- En la actualidad las empresas buscan a personas con una buena actitud para adquirir más conocimientos de lo que su puesto necesita o que cuenten con “multihabilidades”.

1.2. Dirección y Control

1.2.1. Especialización del trabajo

- Agrupamiento de tareas

Las tareas o actividades deben ser clasificadas por las distintas áreas y tener en cuenta el tipo de carga de trabajo que le establecerán a un colaborador, por ejemplo:

- Finanzas,
- Recursos Humanos,
- Producción,
- Marketing,

1.2. Dirección y Control



1.2.2. Jerarquía y cadena de mando

En la cadena de mando principalmente establece:

- La autoridad
- Responsabilidades
- Unidad de mando

1.2. Dirección y Control

1.2.2. Jerarquía y cadena de mando

- Tipo de crecimiento de la organización:

✓ Crecimiento horizontal:

Sirven hasta cierto límite donde los colaboradores requieren del apoyo de otros que a su vez dependen también de ellos para cumplir los planes.

1.2. Dirección y Control

1.2.2. Jerarquía y cadena de mando

- Tipo de crecimiento de la organización:

✓ Crecimiento vertical:

Conforme va creciendo la empresa y se van sumando colaboradores y se comienzan abrir más áreas o departamentos a un punto donde no tiene una correcta división dentro de la organización.

1.2. Dirección y Control

1.2.3. Amplitud de control

- Cuantifica las unidades, departamentos o personas que se encuentran supervisadas por otra persona.
- Algunas teorías establecen el número de personas máximas que pueden estar al mando de otra,

1.2. Dirección y Control

1.2.3. Amplitud de control

- Los sistemas computacionales que permiten tener mayor control sobre algunas áreas.
- entre menor sea el número de personas que dependen de una, la comunicación y el control de ellas será más fácil y eficiente.

1.3. Documentos Mercantiles

Son formatos impresos que deben cumplir con las siguientes normas:

- No deben contener: borrones, enmiendas, tachaduras, errores técnicos, contables o de Digitación.
- Se debe respetar la línea sobre la cual se escribe.
- Los datos deben ir alineados dentro de cada columna.
- Descripción de los artículos debe hacerse en singular.
- Inmediatamente después del total se traza doble línea.
- En el cheque y la letra de cambio los espacios en blanco deben llenarse con una línea.

1.3. Documentos Mercantiles

1.3.1. La consulta:

Cuando en una empresa o institución se detecta la necesidad de adquirir artículos o mercaderías.

La consulta puede realizarse de las siguientes formas:

- Por Teléfono: para solicitar cotización de las mercaderías.
- Por correo: Tiene la ventaja de establecer una relación con el cliente.

1.3. Documentos Mercantiles

1.3.2. Cotización: Es la comunicación para satisfacer la consulta del comprador respecto de:

- precios y condiciones de pago de algunas mercaderías,
- calidad del producto,
- tipo de artículos,
- tamaños,
- colores,
- durabilidad,
- especificaciones técnicas,
- servicio técnico,
- soporte,
- vida útil, etc.


1.3. Documentos Mercantiles



1.3.2. Cotización:

IMPRESOS HALLEY
 IMPRENTA
"HALLEY"
 Carlos Campos # - P.A.C.
 Santiago - Fono/Fax: 5258872

**Facsímil de práctica
 sólo para estudiantes**



R.U.T

COTIZACION

Nº

Numeración Correlativa

S.I.J. - SANTIAGO SUR

Fecha: _____ de _____ del _____

Señor(es): _____ Ciudad: _____

Domicilio: _____ Comuna: _____

R.U.T.: _____ Cond. De Pago: _____

Despachar a: _____ Giro: _____

Por lo siguiente:

Código	Cantidad	Detalle	Valor Unitario	TOTAL

Firma Cliente

Aceptado

Neto \$ _____

I.V.A.\$ _____

Total \$ _____

1.3. Documentos Mercantiles

1.3.3. Orden de Compra:

Es el documento que el comprador envía al vendedor pidiéndole formalmente la venta de alguna mercadería específica, generalmente de acuerdo a las condiciones estipuladas en una cotización previa.

9. Documentos Mercantiles

1.3.3. Orden de Compra:

CONFECCIONES TELY, S.A.
Ruc: 129391-9283

ORDEN DE COMPRA No: 0001

Proveedor: TENDAS ML, S.A.

Fecha del pedido: 05/01/2004 Fecha de pago: 29/01/2004
Términos de entrega: En las instalaciones de la fábrica

Sírvanse por este medio suministrar los siguientes artículos

No.	ARTÍCULO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
1	Tela blanca 60% algodón y 40% poliester	1,500	45	67,500
2	Tela amarilla 60% algodón y 40% poliester	300	45	13,500
3	Hilo blanco core 40 kobav 40	10	20	200
4	Hilo amarillo core 40 kobav 40	2	20	40
5	Botones blancos N° 18	7000	0.25	1,750
6	Botones amarillos N° 18	1,400	0.25	350
7	Etiquetas	1,200	2	2,400
COSTO TOTAL				85,740

Elaborado Por: _____ Autorizado Por: _____ Recibido Por: _____

Ingeniería San Sebastián, Masagosa - Nicaragua Tel: 289 3843 Fax: 289 7364

Figura 2: Formato de la orden de compra

a **orden de compra** (llamada **nota de pedido**) es un documento que emite el **comprador** para pedir mercaderías al **vendedor**, indicando cantidad, detalle, precio, condiciones de pago y muchas cosas más.

1.3. Documentos Mercantiles

1.3.4. Guía de Despacho:

Es el documento que acompaña la entrega de la mercadería, su destino es el siguiente:

- Original: A quien retira el bien para su traslado.
- Duplicado: El emisor. Si corresponde, deberá facturar.
- Triplicado: A quien retira el bien, control tributario.
- Cuadruplicado: Cobro ejecutivo: lo conserva el emisor, salvo en el caso de que la venta sea al contado.

1.3. Documentos Mercantiles

1.3.5. Factura:

Es el documento legal que certifica la realización y culminación de una compraventa.

- Las facturas deberán ser en cuadruplicado:
- Original para el cliente.
- Duplicado para el SII.
- Triplicado para el Control Tributario.
- Cuadruplicado: Cobro ejecutivo cedible
- Otra copia ejemplo: Control interno.

1.3. Documentos Mercantiles

1.3.5. Factura:

Las facturas deberán estar impresas de la siguiente forma:

- Dimensiones mínimas 21,5 centímetros de ancho y 15 centímetros de alto.
- La numeración debe ser correlativa, única nacional.
- Los ejemplares llevarán impresa la leyenda que indique su destino en el vértice inferior derecho del documento y en dirección horizontal.

1.3. Documentos Mercantiles

1.3.6. Nota de Crédito:

Por una disminución de algún valor facturado:

- Casos en que corresponde emitir:
 - ✓ Por diferencias de precio.
 - ✓ Descuentos o bonificaciones después de la facturación.
 - ✓ Por devolución de las mercaderías.
 - ✓ Si se emite mal una nota de débito.
 - ✓ Cualquier valor que disminuya el monto facturado.

1.3. Documentos Mercantiles




1.3.6. Nota de Crédito:

RUDOLF CHILE S.A.
 COMERCIALIZADORA DE ARTICULOS
 MEDICOS Y EQUIPOS MEDICOS

Sede Pcia 9: 8449, 09 8807
 Providencia - Santiago
 Teléfono: 2228 9900
 Fax: 222 2848
 E-mail: info@rudolf.cl
 www.rudolf.cl





R.U.T.

NOTA DE CREDITO

Nº

S.I.: SANTIAGO CENTRO
 FECHA INCORPORACION: 11/09/2006

Señor(es):	Fecha:
Dirección:	Rut:
Comuna:	Teléfono:
Giro:	Ciudad:
Factura:	Cod. Rep.:
	Cond/Vent.:

Pos.	Cant.	Código	DESCRIPCION	PRECIO	
				UNITARIO	TOTAL

El acuse de recibo que se declara en este acto, de acuerdo a lo dispuesto en la letra (c) del Art. 4º, y la letra (c) del Art. 5º de la Ley 19.963, acredita que el entrega de mercancías o servicio(s) prestado(s) ha(s) sido recibido(s) en total conformidad.

Persona que recibe / Nombre:
 R.U.T.:
 Fecha:
 Recibo:
 Firma:

SON: _____ S.E.Ú.O.

NOMBRE:		NETO	\$	
R.U.T.:		% IVA	\$	
FIRMA:	DE	TOTAL	\$	

CANCELADO DE DE

CUADRUPLICADO: COBRO EJECUTIVO-CEDIBLE

1.3. Documentos Mercantiles

1.3.7. Nota de Débito:

Complementar la información de una factura cuando procede un aumento del valor de ella, consignándose el motivo del mismo.

- Casos en que corresponde emitir:
 - ✓ Aumento por diferencias de precios.
 - ✓ Intereses por operaciones a plazo.
 - ✓ Por gastos de cobranza de una factura.
 - ✓ Para dejar sin efecto la emisión de una nota de crédito.
 - ✓ Por cualquier motivo que se aumente el monto de lo facturado.

1.3. Documentos Mercantiles



1.3.7. Nota de Débito:

SOCIEDAD DE INVERSIONES TORNAFIT LTDA.
 FABRICACION DE FLEXIBLES BORABILICOS, COMERCIALIZACION
 E IMPORTACION DE INSUMOS INDUSTRIALES
 AVDA. DE LYON 3734 OF. 203 - PROVIDENCIA
 Telefono: (21) 34 76 - Fax: (21) 46 16
 Email: ventastornafitt@otec.cl - www.gorafitt.cl



R.U.T.
NOTA DE DEBITO
 N°

S.L. SANTIAGO ORIENTE
 FECHA DE EMISION
 HASTA 31 DE DICIEMBRE 2004

Santiago: _____ de _____ de 200 _____

Señor(es): _____ R.U.T.: _____
 Dirección: _____ Comuna: _____
 Giro: _____ Fono: _____ Ciudad: _____
 Condiciones de Venta: _____ N° Factura: _____ Guía de Despacho: _____

CANTIDAD	ARTICULO	P. UNITARIO	TOTAL
Nombre: _____ R.U.T.: _____ Recinto: _____ Firma: _____ Fecha: _____			
El emisor de todos los datos en esta cédula, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 17.334 y la Ley N° 17.344, declara que la entrega de mercaderías e insumos es correcta y que el valor de los mismos es el que aparece en esta cédula, en su totalidad.		NETO \$ _____ I.V.A. \$ _____ TOTAL \$ _____	
SON _____			

IMPRESION Y DISEÑO: OTEC - S.L. SANTIAGO ORIENTE - AVDA. DE LYON 3734 OF. 203 - PROVIDENCIA - FONOS: 34 76 Y 46 16 - WWW.OTEC.CL

ORIGINAL: CUENTE

1.3. Documentos Mercantiles

1.3.8. Calculo del IVA:

PRECIO + IVA (19%)

NETO X 19%

10.000 X 19% = 1.900 = IVA

10.000 + 1.900 = 11.900

1.3. Documentos Mercantiles

1.3.8. Calculo del IVA:

PRECIO IVA INCLUIDO

BRUTO O TOTAL : 1,19

$10.000 : 1,19 = 8.403 = \text{NETO}$

$10.000 - 8.403 = 1.597 = \text{IVA}$

1.4. Atención Efectiva de Clientes

1.4.1. Diez mandamientos en la atención:

1. El cliente por encima de todo
2. No hay nada imposibles cuando se quiere
3. Cumple todo lo que prometas
4. Solo hay una forma de satisfacer al cliente, darle más de lo que espera.
5. Para el cliente tu marcas la diferencia

1.4. Atención Efectiva de Clientes

1.4.1. Diez mandamientos en la atención:

6. Fallar en un punto significa fallar en todo
7. Empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos
8. El cliente hace juicio de la calidad
9. Un servicio siempre se puede mejorar
10. En la Satisfacción del cliente, Todos somos un equipo.

1.4. Atención Efectiva de Clientes



1.4.2. Tipo de Clientes:

✓ El Autosuficiente:

Creen conocer todas las respuestas, fans de las discusiones, tono sarcástico y agresivo, eternamente descontento.

No tomárselo como algo personal y dejar que hable, haciéndole preguntas.

Él Mismo dará la solución y cerrará la compra.

1.4. Atención Efectiva de Clientes

1.4.2. Tipo de Clientes:

✓ El Distraído:

Parecen ausentes, como si no supieran qué están haciendo allí.

El vendedor tiene que demostrar interés y curiosidad por aquello que necesita.

Actuar con rapidez y elaborar un único argumento.

1.4. Atención Efectiva de Clientes

1.4.2. Tipo de Clientes:

✓ El Reservado:

Persona impasible, muy desconfiada y tímida.

Ser amable, proponer distintas alternativas y repetir los argumentos bajo formas distintas.

Lo más conveniente es seguir su ritmo, no hay que presionarlo para que decida.

1.4. Atención Efectiva de Clientes

1.4.2. Tipo de Clientes:

El hablador:

No pone objeciones de ventas, suele ser alguien desinteresado que no quiere comprar.

En otros casos, más interesada en hablar de sí mismos que en comprar.

Hay que atenderlos con simpatía, pero sin distracción e intentando centrar el tema comercial para descubrir si comprará o no.

1.4. Atención Efectiva de Clientes



1.4.2. Tipo de Clientes:

✓ El Indeciso:

Incapaces de decidir por sí mismos.

Nunca debe dejarlo solo. Hay que apoyarlo, confirmar cada decisión por la que se vaya inclinando y no plantearle demasiadas alternativas.

Es recomendable ser muy rápido tanto en gestos, como en palabras.

1.5. Habilidades Blandas y su Aplicación en el Trabajo



1.5.1. Ética:

Normas, valores y principios que regulen el correcto actuar de la persona a lo largo de su vida y carrera profesional.

1.5.2. Responsabilidad:

Es decir, responder a las exigencias del puesto, en los tiempos y formas establecidas.

1.5. Habilidades Blandas y su Aplicación en el Trabajo



1.5.3. Empatía:

Ponerse en el lugar de los demás y ser solidario.

1.5.4. Sociabilidad:

Poder relacionarse con cualquier persona de la organización en la que se trabaja y con distintos públicos fuera de ella.

1.5. Habilidades Blandas y su Aplicación en el Trabajo



1.5.5. Facilidad de Comunicación:

Habilidad de dar a conocer las ideas, inquietudes, problemas y puntos de vista de una manera que sea entendida por todos.

1.5.6. Escucha activa:

Captar lo esencial de cada mensaje recibido, gracias a que el oyente presta la atención adecuada y entrega su feedback.

1.5. Habilidades Blandas y su Aplicación en el Trabajo



1.5.7. Trabajo en equipo:

Capacidad para entender que uno forma parte de algo mayor que es la organización, para éxito en el logro de los objetivos.

1.5.8. Adaptación al cambio:

Saber que se vive en un mundo dinámico y en permanente evolución, lo que obliga a adecuarse a las nuevas circunstancias y los cambios de escenarios.

1.5. Habilidades Blandas y su Aplicación en el Trabajo

1.5.9. Creatividad:

Capacidad para buscar nuevas propuestas que sean originales, con un fuerte acento en la innovación.

1.5.10. Capacidad para resolver problemas:

Desarrollar soluciones que ayuden a superar las dificultades que se presenten y en donde todos saquen experiencias.

1.5. Habilidades Blandas y su Aplicación en el Trabajo



1.5.11. Optimización del tiempo:

Manejar este recurso cada vez más escaso de una manera eficiente, con miras a alcanzar los objetivos planteados.

1.5.12. Actitud Positiva:

Tener una visión que se enfoque en la parte llena del vaso, para avanzar en la ruta que se ha definido.

1.5. Habilidades Blandas y su Aplicación en el Trabajo



1.5.13. Espíritu de servicio:

El servicio juega un papel muy importante, tanto para los clientes externos como para los internos.

1.5.14. Seguridad personal:

Dice relación con la confianza que pueda tener una persona en su actuar y en el ejercicio de su profesión.

1.5. Habilidades Blandas y su Aplicación en el Trabajo



1.5.15. Tolerancia a la presión:

Habilidad para sortear situaciones complejas y no perder el foco en lo importante.

1.5.16. Asertividad:

Capacidad para dar a conocer una opinión en el momento y en la forma adecuada.

1.5. Habilidades Blandas y su Aplicación en el Trabajo



1.5.17. Respeto a las opiniones:

Tolerar los puntos de vista diferentes es una habilidad muy bien mirada en un mundo globalizado y en donde cada persona tiene derecho a pensar diferente.