**[](http://images.google.com.pe/imgres?imgurl=http://www.u-telesup.com/file.php/1/img/logo_circular_11.jpg&imgrefurl=http://www.u-telesup.com/&usg=__IZ_CCta55cSHkx6FUZKOmCOnhXA=&h=350&w=350&sz=47&hl=es&start=9&tbnid=CpAg0PRBS42UjM:&tbnh=120&tbnw=120&prev=/images?q=telesup&gbv=2&hl=es&sa=G)**

**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

SÍLABO

### DATOS GENERALES

1. Capacitación : **ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA**
2. Personal : Todas las áreas
3. Responsable : Área de Personal

### DESCRIPCIÓN GENERAL

La capacitación es de carácter teórico – practico, y tiene como finalidad obtener personal capacitado en las diferentes áreas, capaz de poder brindar el mejor servicio de calidad y así poder evitar la deserción, con conocimiento cognoscitivos y actitudinales en la parte académica - administrativa.

Se exige formar un personal con un grado altamente competitivo con dote de mando y liderazgo

Comprende de cuatro unidades de aprendizaje:I. Área Académica. II. Área Académico - Administrativo III. Marketing IV. Área Académico-Legal

### COMPETENCIA

Planifica, organiza y ejecuta los procesos de como fidelizar al cliente liderando el equipo de trabajo; como procedimientos de apropiación del conocimiento y solución de problemas de acuerdo al aprendizaje obtenido a lo largo de su capacitación para evitar la deserción.

### CAPACIDADES

1. Conoce la normatividad del consorcio **TELESUP** y la aplica de manera oportuna brindando el mejor servicio de calidad.
2. Construye y utiliza los diferentes procesos académicos y administrativo en cuanto a los medios que permite el control para la medición con Índices e Indicadores y así aplicar la mejora continua.
3. Reconoce y aplica las técnicas de Ventas en función al estudio previo del mercado, para poder obtener mayor de cantidad de alumnos.
4. Aplica el aprendizaje obtenido sobre fidelización al cliente y como evitar la deserción brindando la mejor calidad de servicio.

### ACTITUDES

1. Disposición emprendedora: Toma iniciativa y lidera al equipo en el cumplimiento de las actividades asignadas. Promueve actividades y toma de decisiones pertinentes.
2. Respeto a las normas de convivencia: Cumple con los horarios establecidos. Respeta y cumple las normas de convivencia en el ámbito laboral.
3. Sentido de Organización. Planifica y cumple oportunamente sus funciones y actividades diarias.
4. Perseverancia en las funciones asignadas: Muestra constancia a través del cumplimiento de los trabajos asignados. Demuestra tolerancia ente las críticas y recomendaciones, lo cual permite la mejora continua

### PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **UNIDAD DE APRENDIZAJE I: ÁREA ACADÉMICA-NORMATIVIDAD** | | | |
| 1. **CAPACIDAD:** Conoce la normatividad del consorcio **TELESUP** y la aplica de manera oportuna brindando el mejor servicio de calidad. | | | |
| **Días/H** | **Contenidos conceptuales** | **Contenidos procedimentales** | **Ponentes** |
| 1er Dia/6 hrs | 1. Introducción Al Consorcio Telesup | Conoce, identifica y diferencia los diversos productos educativos que ofrece el Consorcio Telesup | Ing. Willian Mogrovejo |
|  | 1. Reglamento Académico de las Instituciones | Aplica y analiza el reglamento académico de las diversas Instituciones: Universidad Telesup, Instituto Telesup, INTUR PERÚ, DEUT. | Dr. Rafael Castañeda  Mg. Odilo Anaximandro  Lic. Teresa Gomez  Lic. Bacilia Huillca |
|  | 1. TUPA de las Instituciones | Aplica y analiza el TUPA de las diversas Instituciones: Universidad Telesup, Instituto Telesup, INTUR PERÚ, DEUT. | Ing. Juan Salazar  Mg. Odilo Anaximandro  Lic. Teresa Gomez  Lic. Bacilia Huillca |
|  | 1. Leyes Educativas | Conoce las Leyes Educativas en función a la normatividad de las Universidad. | Dra. Pilar Alay  Dra. Erika Ugaz |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **UNIDAD DE APRENDIZAJE II: ÁREA ACADÉMICO - ADMINISTRATIVO** | | | |
| 1. **CAPACIDAD:** Construye y utiliza los diferentes procesos académicos y administrativo en cuanto a los medios que permite el control para la medición con Índices e Indicadores y así aplicar la mejora continua. | | | |
| **Días/H** | **Contenidos conceptuales** | **Contenidos procedimentales** | **Ponentes** |
| 2 | 1. Procesos de Matrícula | Conoce, Identifica y realiza el llenado correcto y oportuno de las diversas fichas (matriculación y ratificación). | Ing. William Mogrovejo |
|  | 1. Software de Admisión | Utiliza y domina el Software de Admisión para la información oportuna en las diversas áreas | Ing. Juan Luna |
|  | 1. Formatos Administrativo | Conoce, realiza e Interpreta la caja mecanizada, índice de Matriculación.  Conoce, realiza e Interpreta el control de pagos y notas, índice de deserción.  Realiza e Interpreta la encuesta de calidad de Servicio, flujo de caja y Ficha Administrativa. | Ing. William Mogrovejo  Lic. Manuel Bustamante  Lic. Nailea Medina  Dr. Jose Luna  Lic. Teresa Gomez |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **UNIDAD DE APRENDIZAJE IV: MARKETING** | | | |
| 1. **CAPACIDAD:** Reconoce y aplica las técnicas de Ventas en función al estudio previo del mercado, para poder obtener mayor de cantidad de alumnos. | | | |
| **Días/H** | **Contenidos conceptuales** | **Contenidos procedimentales** | **Actividades** |
|  | 1. Marketing | Identifica y aplica las técnicas de segmentación de mercado.  Analiza la Oferta- demanda y producto actual en el mercado. | Lic. Luis Gallardo |
|  | 1. Ventas | Conoce y aplica las técnicas de manejo de objeciones y cierre de ventas. | Lic. Walter Chirinos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **UNIDAD DE APRENDIZAJE III: FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE** | | | |
| 1. **CAPACIDAD:** Aplica el aprendizaje obtenido sobre fidelización al cliente y como evitar la deserción brindando la mejor calidad de servicio. | | | |
| **Días/H** | **Contenidos conceptuales** | **Contenidos procedimentales** | **Ponentes** |
| 3 | 1. Fidelización del Cliente | Determina los pasos a seguir para fidelizar al cliente y los aplica de manera oportuna y continua. | Lic. Manuel Bustamante  Ing. Juan Luna  Lic. Walter Chirinos  Dr. Jose Luna |

### METODOLOGÍA DESARROLLO DE LOS CONTENIDOS

1. Participación y discusión de temas
2. Desarrollo de actividades y ejercicios
3. Desarrollo de talleres presenciales
4. Autoevaluación y evaluación del proceso de aprendizaje.

### EQUIPOS Y MATERIALES

Multimedia, pizarra, referencias de fuentes de información, internet y equipo informático.

### EVALUACIÓN

La Nota final será el promedio de:

1. Evaluación Teórica (ET) 20%
2. Evaluación Práctica (EP) 30%
3. Asistencia al Capacitación (AC) 10%
4. Examen Final (EF) 40%

PROMEDIO 2ET+3EP+1AS+4EF

FINAL = 10