Diseño Instruccional

Administración con menciones en Logística, Administración Pública y Recursos Humanos

Plan formativo · Formato SENCE

Nombre del curso	Administración con menciones en Logística, Administración Pública y Recursos Humanos
Modalidad	E-learning asincrónico, con relator/tutor que acompaña al participante por el foro de consultas de cada módulo y retroalimenta sus avances, Nivel 2
Duración total	60 horas cronológicas
N° de módulos	4
Dirigido a	Trabajadores y trabajadoras que se desempeñan o buscan desempeñarse en funciones administrativas de apoyo en organizaciones públicas y privadas: asistentes y auxiliares administrativos, personal de oficina, bodega, atención de público, oficinas de partes y unidades de personas, así como personas que buscan empleo en estas áreas.
Requisitos de ingreso	Edad mínima de 18 años. Enseñanza media completa (deseable). Manejo de computador a nivel usuario, navegación en internet y correo electrónico. Disponer de computador o notebook con conexión estable a internet y navegador web actualizado. No requiere experiencia previa en administración.

Competencia a desarrollar

Analizar situaciones de trabajo administrativo de apoyo en organizaciones públicas y privadas —en Logística, Administración Pública y Recursos Humanos— en cuanto al procedimiento, el registro y la medida de mejora que corresponden, conforme a las instrucciones de trabajo, la normativa vigente y criterios de orden, trazabilidad y confidencialidad.

Verbo	Analizar (N4: examinar la situación administrativa y fundamentar el procedimiento y la mejora que corresponden)
Objeto	situaciones de trabajo administrativo de apoyo en Logística, Administración Pública y Recursos Humanos (procedimientos, registros e indicadores)
Condición	en organizaciones públicas y privadas, conforme a las instrucciones de trabajo, la normativa vigente y criterios de orden, trazabilidad y confidencialidad

Aprendizajes esperados, contenidos y horas

N°	Aprendizaje esperado	Contenidos	Horas
1	**Fundamentos de la administración: funciones, organizaciones y roles** AE1: Identificar las funciones administrativas, los tipos de organización y los roles administrativos de apoyo en situaciones de organizaciones públicas y privadas presentadas en casos simulados. Nivel taxonómico: N1-N2 Recordar/Comprender	• Conceptos de administración: qué es administrar, recursos de una organización y el trabajo administrativo de apoyo • Funciones administrativas: planificar, organizar, dirigir y controlar, con ejemplos de oficina, bodega y atención de público • Organizaciones públicas y privadas: finalidad, marco normativo y diferencias en la forma de trabajar (servicios públicos, municipalidades, empresas) • Estructura organizacional: organigrama, unidades, líneas de dependencia y niveles jerárquicos • Roles administrativos: asistente administrativo, auxiliar de bodega, oficina de partes, atención de usuarios y unidad de personas • Comunicación en la organización: canales formales e informales, conducto regular y comunicación escrita (correo, memorando, oficio) • Ética administrativa y probidad: actuar con honestidad, imparcialidad y uso correcto de los recursos • Confidencialidad y resguardo de datos personales: Ley 19.628 vigente y Ley 21.719, que rige desde el 1 de diciembre de 2026	**12**
2	**Herramientas y procedimientos administrativos** AE2: Seleccionar la herramienta o el procedimiento administrativo —registro, formulario, informe, cronograma, control de recursos o indicador— que corresponde a cada tarea de oficina presentada en casos simulados, conforme a criterios de orden y trazabilidad. Nivel taxonómico: N3 Aplicar	• Gestión documental: recepción, registro, clasificación, derivación, archivo y conservación de documentos físicos y electrónicos • Registros administrativos: libros y planillas de ingreso, folios, correlativos y trazabilidad de cada documento • Formularios: diseño simple, campos obligatorios, validación de datos y uso de formularios digitales • Informes administrativos: estructura, redacción clara, datos que respaldan y presentación en planilla de cálculo • Cronogramas y planificación de tareas: plazos, hitos, responsables y seguimiento (carta Gantt simple) • Control de recursos: materiales, insumos, activos y presupuesto de caja chica con sus respaldos • Indicadores de gestión: qué miden, cómo se calculan (porcentaje, promedio, plazo) y cómo se interpretan • Atención de usuarios: presencial, telefónica y digital; registro de solicitudes, reclamos y su seguimiento	**14**

N°	Aprendizaje esperado	Contenidos	Horas
3	**Procedimientos de las tres menciones: Logística, Administración Pública y Recursos Humanos** AE3: Determinar el procedimiento de Logística, Administración Pública o Recursos Humanos que corresponde a cada caso de trabajo presentado en casos simulados, conforme a la normativa vigente y a las instrucciones de trabajo de la organización. Nivel taxonómico: N3 Aplicar	• Logística — compras: solicitud de compra, cotizaciones, orden de compra y, en el sector público, compras por Mercado Público (Ley 19.886 modernizada por la Ley 21.634) • Logística — recepción: cotejo de guía de despacho, factura y orden de compra, registro de diferencias y plazo de 8 días para reclamar una factura (Ley 19.983) • Logística — almacenamiento e inventarios: ubicación, criterios FIFO y FEFO, kardex, stock mínimo, conteo cíclico e inventario periódico • Administración Pública — atención: ingreso de solicitudes, oficina de partes, OIRS y derecho de acceso a la información (Ley 20.285) • Administración Pública — documentos: expediente, oficio, memorando, resolución y expediente electrónico (Ley 21.180) • Administración Pública — seguimiento: plazos en días hábiles de la Ley 19.880 y control de estado de cada trámite • Recursos Humanos — cargos: descripción y perfil de cargo, funciones y requisitos • Recursos Humanos — selección e inducción: publicación sin requisitos discriminatorios, registro de postulantes, entrevista, contrato escrito (art. 9 del Código del Trabajo) y plan de inducción • Recursos Humanos — control administrativo: carpeta de personal, registro de asistencia, permisos, vacaciones, reglamento interno y confidencialidad de los datos del personal	**16**
4	**Análisis de situaciones administrativas con pauta, registros e indicadores** AE4: Analizar las situaciones administrativas presentadas en casos simulados con una pauta de diagnóstico, registros e indicadores, en cuanto a sus causas y a la medida de mejora que corresponde. Nivel taxonómico: N4 Analizar	• Diagnóstico administrativo: qué es, para qué sirve y los pasos de una pauta de trabajo • Levantamiento de antecedentes: registros, planillas, reclamos, entrevistas breves y observación del proceso • Definición del problema: distinguir síntomas de causas y redactar el problema con datos • Plan de actividades: tareas, responsables y plazos realistas para resolver el problema • Registros de seguimiento: evidencia de avance, trazabilidad y respaldo de cada acción • Indicadores y metas: construir e interpretar indicadores de plazo, cumplimiento, exactitud y satisfacción • Medidas de mejora en Logística: quiebres de stock, diferencias de inventario y errores de recepción • Medidas de mejora en Administración Pública: trámites fuera de plazo, solicitudes sin respuesta y expedientes incompletos • Medidas de mejora en Recursos Humanos: inducciones incompletas, contratos sin escriturar a tiempo y carpetas de personal desordenadas	**18**
	Total horas cronológicas		**60**

Carga horaria y su fundamentación

El curso contempla 60 horas cronológicas en modalidad e-learning asincrónica, distribuidas de forma diferenciada (12/14/16/18 h) según el nivel taxonómico de cada aprendizaje esperado y la carga real de cada módulo: pantallas de la lección narrada, casos simulados de toma de decisiones, juegos de aplicación, apuntes y evaluaciones. Los módulos de mayor nivel taxonómico concentran más horas de práctica y trabajo autónomo; la última unidad incluye

además el tiempo de la evaluación final integradora, que no constituye un AE adicional ni suma horas al total. Cada módulo desglosa su tiempo en lecciones, lectura y estudio de los apuntes, casos simulados y juegos, foro de consultas, trabajo autónomo y evaluación. El trabajo autónomo corresponde al estudio de las referencias del módulo, al reintento de los casos simulados y de los juegos y a la preparación de la evaluación.

Mód.	Lecciones	Lectura / estudio	Casos y actividades	Foro	Trabajo autónomo	Evaluación	Total
1	3	4	2,5	1	1	0,5	**12**
2	3	4	2,5	1,5	2,5	0,5	**14**
3	3	5	2,5	1,5	3,5	0,5	**16**
4	3	4,5	2,5	2	4	2	**18**

Técnicas metodológicas

Curso e-learning asincrónico con lecciones navegables narradas, historias con personajes, bloques interactivos, juegos, casos simulados de toma de decisiones, apuntes y glosario descargables, y evaluaciones con retroalimentación. La metodología avanza de lo conceptual a lo aplicado y al análisis de situaciones laborales, y el participante progresa de forma secuencial: cada módulo se habilita al completar el anterior —lección, evaluación parcial con 60 % de logro y participación en el foro— y la evaluación final integradora se habilita al completar los cuatro módulos. En cada módulo, el facilitador abre el foro con una pregunta inicial vinculada al aprendizaje esperado; el participante interviene de forma obligatoria y asincrónica —al menos una intervención fundamentada, aplicando lo aprendido a una situación de su trabajo y apoyándose en el glosario del módulo— y el facilitador orienta, responde las dudas y retroalimenta cada participación. La plataforma registra ingreso, avance, interacción con los recursos, participación en el foro y resultados de evaluación.
Módulo 1 (AE1): El participante revisa la lección navegable narrada y los apuntes del módulo, consulta el glosario del módulo, practica con el juego interactivo y resuelve el caso simulado de toma de decisiones asociado a «Fundamentos de la administración: funciones, organizaciones y roles». Rinde la evaluación parcial con retroalimentación por ítem (60 % de logro). Participa de forma obligatoria y asincrónica en el foro del módulo: el facilitador plantea la pregunta inicial vinculada al aprendizaje esperado, el participante publica al menos una respuesta fundamentada —aplicando lo aprendido a una situación de su trabajo— y el facilitador orienta, responde y retroalimenta. Esta participación es condición para avanzar al módulo siguiente.
Módulo 2 (AE2): El participante revisa la lección navegable narrada y los apuntes del módulo, consulta el glosario del módulo, practica con el juego interactivo y resuelve el caso simulado de toma de decisiones asociado a «Herramientas y procedimientos administrativos». Rinde la evaluación parcial con retroalimentación por ítem (60 % de logro). Participa de forma obligatoria y asincrónica en el foro del módulo: el facilitador plantea la pregunta inicial vinculada al aprendizaje esperado, el participante publica al menos una respuesta fundamentada —aplicando lo aprendido a una situación de su trabajo— y el facilitador orienta, responde y retroalimenta. Esta participación es condición para avanzar al módulo siguiente.
Módulo 3 (AE3): El participante revisa la lección navegable narrada y los apuntes del módulo, consulta el glosario del módulo, practica con el juego interactivo y resuelve el caso simulado de toma de decisiones asociado a «Procedimientos de las tres menciones: Logística, Administración Pública y Recursos Humanos». Rinde la evaluación parcial con retroalimentación por ítem (60 % de logro). Participa de forma obligatoria y asincrónica en el foro del módulo: el facilitador plantea la pregunta inicial vinculada al aprendizaje esperado, el participante publica al menos una respuesta fundamentada —aplicando lo aprendido a una situación de su trabajo— y el facilitador orienta, responde y retroalimenta. Esta participación es condición para avanzar al módulo siguiente.
Módulo 4 (AE4): El participante revisa la lección navegable narrada y los apuntes del módulo, consulta el glosario del módulo, practica con el juego interactivo y resuelve el caso simulado de toma de decisiones asociado a «Análisis de situaciones administrativas con pauta, registros e indicadores». Rinde la evaluación parcial con retroalimentación por ítem (60 % de logro). Participa de forma obligatoria y asincrónica en el foro del módulo: el facilitador plantea la pregunta inicial vinculada al aprendizaje esperado, el participante publica al menos una respuesta fundamentada —aplicando lo aprendido a una situación de su trabajo— y el facilitador orienta, responde y retroalimenta. Al completar todos los módulos se habilita la evaluación final integradora.

Sistema de evaluación

Instrumento	Descripción
Evaluación diagnóstica	Cuestionario de selección múltiple sin calificación que cubre los 4 aprendizajes esperados, para detectar conocimientos previos.
Evaluaciones parciales	Por cada AE: caso simulado de toma de decisiones (lista de cotejo de decisiones críticas) y evaluación parcial del módulo (cuestionario o caso aplicado con retroalimentación), cada uno con exigencia de 60 % de logro.
Cuestionario final integrador	Cuestionario integrador de 12 preguntas que cubre los 4 aprendizajes esperados, con exigencia de 60 % de logro.
Evaluación final aplicada	Evaluación final aplicada sobre el caso «Tres semanas de alertas en la Corporación Municipal de Valle Alto» (12 preguntas), evaluada con una rúbrica analítica de 5 criterios y 4 niveles de logro (destacado, adecuado, básico e insuficiente). Integra los aprendizajes esperados sin constituir un AE adicional. Las preguntas se corrigen automáticamente y el relator usa la rúbrica para retroalimentar por el foro.
Escala de calificación	Escala de 1,0 a 7,0. Nota mínima de aprobación 4,0, equivalente al 60 % de logro.
Ponderación	Evaluaciones parciales por aprendizaje esperado 60 % · Evaluación final integradora 40 % (cuestionario integrador y evaluación final aplicada, en partes iguales). La diagnóstica, la introducción y la inducción no inciden en la nota.

Evaluación por aprendizaje esperado

AE	Evidencia	Instrumento	Estándar
AE1	Resolución del caso simulado «Primer día en la Municipalidad de Valle Central» (decisiones críticas con retroalimentación inmediata) y evaluación parcial del Módulo 1 (7 ítems).	Lista de cotejo de las decisiones críticas del caso, integrada en la lección del módulo, y cuestionario con clave de corrección y retroalimentación por ítem.	60 % de logro en cada instrumento.
AE2	Resolución del caso simulado «El folio 0418 y una semana de registros» (decisiones críticas con retroalimentación inmediata) y evaluación parcial del Módulo 2 (7 ítems).	Lista de cotejo de las decisiones críticas del caso, integrada en la lección del módulo, y cuestionario con clave de corrección y retroalimentación por ítem.	60 % de logro en cada instrumento.
AE3	Resolución del caso simulado «Lunes de rotación: la bodega municipal espera un despacho» (decisiones críticas con retroalimentación inmediata) y evaluación parcial del Módulo 3 (7 ítems).	Lista de cotejo de las decisiones críticas del caso, integrada en la lección del módulo, y cuestionario con clave de corrección y retroalimentación por ítem.	60 % de logro en cada instrumento.
AE4	Resolución del caso simulado «La auditoría llega a la Oficina de Partes» (decisiones críticas con retroalimentación inmediata) y evaluación parcial del Módulo 4 (7 ítems).	Lista de cotejo de las decisiones críticas del caso, integrada en la lección del módulo, y cuestionario con clave de corrección y retroalimentación por ítem.	60 % de logro en cada instrumento.

Rúbrica analítica — Evaluación final integradora

Niveles de logro: **Destacado** (4 pts): Resuelve el criterio de forma completa y correcta y fundamenta cada decisión en la norma, el protocolo o el procedimiento que corresponde. · **Adecuado** (3 pts): Resuelve correctamente los aspectos críticos del criterio, con omisiones menores que no afectan el resultado. · **Básico** (2 pts): Resuelve el criterio de forma parcial: reconoce la situación, pero omite o confunde al menos un aspecto crítico. · **Insuficiente** (1 pts): No reconoce la situación o propone acciones incorrectas o contrarias a la norma, al protocolo o al procedimiento.

Criterio	Desempeño esperado (nivel destacado)	Pond.	Destacado	Adecuado	Básico	Insuficiente
Conceptos, roles, comunicación formal y probidad (AE1)	Reconoce qué función administrativa falla en cada área y qué rol responde (bodega, oficina de partes, unidad de personas). Elige el canal y el documento formal adecuados (memorando interno, conducto regular). Actúa con probidad y resguardo de los datos personales, según la Ley 19.628 y la Ley 21.719, que rige desde el 1-dic-2026.	15%	4 pts	3 pts	2 pts	1 pts
Herramientas, registros e indicadores administrativos (AE2)	Describe los registros que dan trazabilidad (folio correlativo, fecha, derivación, responsable, estado, kardex). Calcula bien los indicadores del caso (85% de cumplimiento de plazo, 86% de exactitud de inventario) y los interpreta frente a la meta.	20%	4 pts	3 pts	2 pts	1 pts
Aplicación de procedimientos de Logística, Administración Pública y RR. HH. (AE3)	Aplica correctamente el cotejo OC–guía–factura y el reclamo dentro de 8 días corridos (Ley 19.983), el criterio FEFO, el plazo de 20 días hábiles con prórroga fundada de la Ley 20.285, la escrituración del contrato en 15 días (art. 9 del Código del Trabajo) y la publicación de avisos sin requisitos discriminatorios.	30%	4 pts	3 pts	2 pts	1 pts
Diagnóstico y plan de mejora con indicadores (AE4)	Distingue síntomas de causas. Redacta el problema con datos. Propone un plan con tareas, responsables, plazos realistas, registros de seguimiento y metas medibles para las tres áreas.	25%	4 pts	3 pts	2 pts	1 pts
Redacción y respaldo del informe	Escribe de forma clara y ordenada, con estructura de informe administrativo. Cada afirmación se apoya en datos del caso y no hay contradicciones ni supuestos sin fundamento.	10%	4 pts	3 pts	2 pts	1 pts