

RESOLUCIÓN SNFCL N° .....559/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA LA MALLA CURRICULAR DEL CURSO DENOMINADO  
"EJECUTIVO DE VENTAS" EN LA MODALIDAD PRESENCIAL. -----

Asunción, 14 de agosto de 2025.

**VISTO:** El Memorándum DCIMA N° 252/2025, de la Dirección del Centro de Innovación de Metodologías Avanzadas y Formación de Instructores (CIMA), por el cual eleva a consideración del Secretario Técnico Interino del SINAFOCAL la Malla Curricular del curso denominado "Ejecutivo de Ventas", en la modalidad presencial. -----

**CONSIDERANDO:**

**Que,** por Ley N° 1652/2000 de fecha 26 de diciembre de 2000, se crea el Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral. -----

**Que,** según el Artículo 2° de la Ley N° 1652/2000 - De la creación del Sistema y de la fijación de sus objetivos "Créase el Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral con el objetivo de prestar a sus beneficiarios oportunidades de formación y capacitación en sus diversas modalidades, con el propósito de preparar y mejorar la calificación de los beneficiarios que requiera el país en todos los niveles ocupacionales, que la oferta de bienes y servicios sea competitiva y adecuada a un proceso de modernización y de reestructuración económica del Estado".-----

**Que,** según el Artículo 3° de la Ley N° 1652/2000 - De los fines "El Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral tendrá entre sus fines: b) la formación, capacitación, especialización y reconversión sectorial de sus beneficiarios para adecuar su rendimiento a las actuales condiciones y requerimientos de la producción de bienes y servicios, y a la demanda del mercado. -----

**Que,** por Ley N° 5115/2013 se crea el Ministerio del Trabajo, Empleo y Seguridad Social y la mencionada Ley en su Artículo 3° Objetivos en su numeral 4 estipula: Formular, planear, dirigir, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar las políticas nacionales y sectoriales en las materias socio-laborales, que incluyen, formación profesional y capacitación para el trabajo, normalización y certificación de competencias laborales, autoempleo, reconversión laboral y migración laboral. -----

**Que,** por Decreto N° 5442/2016, se reglamenta la Ley N° 1652 de fecha 26 de diciembre de 2000, "Que crea el Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral (SINAFOCAL)" y se abroga el Decreto N° 15904/2001, y que dicha normativa menciona que: es necesario avanzar gradualmente en la implementación de nuevas formas de gestión que permitan la incorporación de mano de obra calificada a la economía nacional, que responda a las necesidades de la población a través del mejoramiento de la calidad y oportunidad en los bienes y servicios generados y proporcionados mediante la acción gubernamental y del sector privado.-----

**Que** en virtud a las demandas actuales de los usuarios de nuestros servicios de capacitación, es necesario adaptar e innovar de manera continua los programas de formación ofrecidos por la institución, con el fin de satisfacer las expectativas y requerimientos de la ciudadanía. -----

Econ. Alfredo Javier Mongelos S.  
Secretario Técnico Interino  
SINAFOCAL

1

Visión: Institución líder en políticas de regulación de formación y capacitación laboral con reconocimiento nacional e internacional, comprometida con la calidad, innovación e inclusión.

RESOLUCIÓN SNFCL N° ...559/2025

**POR LA CUAL SE APRUEBA LA MALLA CURRICULAR DEL CURSO DENOMINADO "EJECUTIVO DE VENTAS" EN LA MODALIDAD PRESENCIAL. -----**

**Que,** la malla curricular del curso denominado "Ejecutivo de Ventas" fue diseñada y validada por técnicos de la Dirección del Centro de Desarrollo de Innovación de Metodologías Avanzadas y Formación de Instructores (CIMA), dependiente del Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral (SINAFOCAL). -----

**Que,** por Decreto Presidencial N° 70 de fecha 18 de agosto de 2023, se nombra al Señor Alfredo Javier Mongelós González, Secretario Técnico Interino del Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral (SINAFOCAL). -----

**POR TANTO,** en ejercicio de sus atribuciones; -----

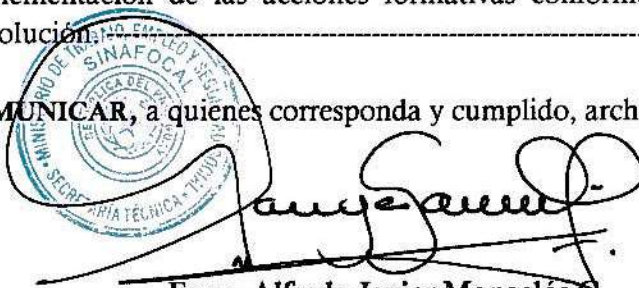
**EL SECRETARIO TÉCNICO INTERINO DEL SISTEMA NACIONAL DE FORMACION Y  
CAPACITACION LABORAL (SINAFOCAL)**

**RESUELVE:**

**ART. 1°** **APROBAR,** la malla curricular del curso denominado "Ejecutivo de Ventas", en la modalidad presencial, con una duración de 100 horas, conforme a lo expuesto en el considerando de la presente Resolución. -----

**ART. 2°** **AUTORIZAR,** a la Dirección del Centro de Desarrollo de Innovación de Metodologías Avanzadas y Formación de Instructores (CIMA), velar por la implementación de las acciones formativas conforme al anexo de la presente Resolución. -----

**ART. 3°** **COMUNICAR,** a quienes corresponda y cumplido, archivar. -----



**Econ. Alfredo Javier Mongelós G.  
Secretario Técnico Interino  
SINAFOCAL**

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

**Nombre del curso: Ejecutivo de Ventas**

**Objetivo General:** Ejecutar las actividades de venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización de acuerdo a los protocolos de servicio al cliente y normas establecidas por la empresa.

**Duración total del curso: 100 HORAS**

**Modalidad: Presencial**

MÓDULOS	CONTENIDOS BÁSICOS	DURACIÓN por módulo (HORAS)
---------	--------------------	-----------------------------

<p><b>Módulo 1</b></p> <p><b>Planificación Estratégica de Ventas</b></p>	<p><b>Objetivo del módulo:</b> Planificar estrategias, acciones para los productos, servicios y posicionamiento de una empresa y su implicancia en el plan de ventas.</p> <p><b>Contenidos/ desarrollo:</b></p> <p><b>Conceptuales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El Vendedor: Funciones. Responsabilidades. Tipos de vendedores. Cualidades y habilidades. Desarrollo personal y profesional.</li> <li>- Operaciones de ventas: la empresa, el mercado, el producto, el cliente.</li> <li>- Objetivos de las organizaciones.</li> <li>- Fabricantes, distribuidores y consumidores.</li> <li>- Canales de comunicación y venta con clientes. Modelos de comercio a través de los canales digitales: venta online y offline.</li> <li>- Estructura y proceso comercial y administrativo en la empresa.</li> <li>- Departamento de Marketing y Ventas: Funciones</li> <li>- Tipos de ventas.</li> <li>- Proceso de Ventas</li> <li>- Principios básicos de ventas.</li> <li>- El plan de marketing. Principios del Merchandising</li> <li>- La publicidad en el lugar de venta: objetivos, características y funciones. Elementos de exhibición de productos en el punto de venta: expositores, góndolas, islas, u otros</li> <li>- Tipología de tiendas virtuales: aplicaciones informáticas de gestión de contenidos virtuales.</li> </ul> <p><b>Procedimentales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnicas de Promociones, campañas, ubicación de los productos.</li> <li>- Organización y planificación comercial online/offline. Potenciar la imagen y el posicionamiento de marca. La agenda comercial online/offline.</li> <li>- Planificación de las visitas de venta: gestión de tiempos y rutas.</li> <li>- Herramientas de gestión de clientes: gestión del fichero de clientes. CRM</li> <li>- Presentación del producto y/o servicio: atributos y características. Empaquetado y embalado de productos: materiales y técnicas.</li> </ul>	<p><b>30 horas</b></p>
--	--	------------------------


  
Lic. Derlis Cabrera  
Coordinador Interno Desarrollo de la Formación  
SINAFOCAL / MTESS

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La implantación de espacios comerciales: el planograma. Los espacios: puntos calientes y puntos fríos, métodos físicos y psicológicos para calentar los puntos fríos</li> <li>- Implantación y animación de los espacios virtuales</li> </ul>	
<p><b>Módulo 2</b> <b>Operaciones de ventas</b></p>	<p><b>Evaluación del módulo</b></p> <p><b>Escenario Práctico:</b> El participante deberá elaborar un programa o ruta de actividades de ventas, a partir de informaciones sobre el objetivo de venta, números, tipo de clientes y características de los productos/servicios.</p> <p><b>Criterio de evaluación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planifica visitas y gestión de tiempos, rutas, frecuencias y número entre otros.</li> <li>- Argumenta los objetivos de venta para cada cliente.</li> <li>- Crea estrategias innovadoras.</li> </ul> <p><b>Objetivo del Módulo:</b> Aplicar técnicas y protocolos de ventas con criterios de calidad en el proceso de venta</p> <p><b>Contenidos/ desarrollo:</b></p> <p><b>Conceptual</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fases de la venta presencial y no presencial</li> <li>- Comportamiento del consumidor</li> <li>- Barreras y dificultades de la comunicación</li> <li>- Comunicación a través de medios no presenciales</li> <li>- Medios de pago en comercio físico y virtual.</li> <li>- Documentos Comerciales</li> <li>- El etiquetado de productos: tipología, contenido de las etiquetas, codificación y trazabilidad.</li> <li>- Servicio postventa</li> <li>- Fidelización y calidad del servicio.</li> </ul> <p><b>Procedimental</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Protocolos de atención a clientes</li> <li>- Aproximación al cliente. Detección de necesidades.</li> <li>- Técnicas de Ventas. Método AIDDA (Atención, Interés, Demostración, Deseo y Acción). Método SPIR (Situación, Problema, Implicación, Resolución). AICDC (Atención, Interés, Convicción, Deseo y Cierre</li> <li>- Presentación del producto/servicio. Atributos y características del producto/servicio.</li> <li>- Técnicas de comunicación aplicadas a la venta:</li> <li>- Técnicas para la refutación de objeciones. Ventas cruzadas: adicionales y sustitutivas.</li> <li>- Técnicas de venta no presenciales: telefónica, Internet, catálogo, televenta entre otras.</li> <li>- Protocolos de cambio, devolución y reparación de productos</li> <li>- Gestión de cobro y pago en las operaciones de venta</li> <li>- Documentación de la compra-venta: factura, factura simplificada, recibo, documentación logística u otros documentos.</li> <li>- Medios habituales de pago (efectivo, tarjetas, cheques, caja, etc.)</li> <li>- Aplicaciones informáticas de gestión de cobro.</li> <li>- Lectura y reconocimiento de etiquetas, códigos de barras</li> </ul>	<p><b>30 HORAS</b></p>

Lic. Derlis Cabrera  
Coordinador Interino Desarrollo de la Formación  
SINAFOCAL / MTESS

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

	<p>(código EAN) u otros elementos. Dispositivos de seguridad y antihurto: tipología y características.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Productos con elevado riesgo de hurto: protección adicional.</li> <li>- Arqueo de Caja</li> </ul> <p><b>Evaluación del módulo</b></p> <p><b>Escenario Práctico:</b> El instructor solicitará al participante la simulación de una venta, a través de un determinado canal de comercialización y a partir de informaciones convenientemente caracterizadas.</p> <p><b>Criterio de evaluación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifica la tipología del cliente y sus necesidades de compra, realizando las preguntas oportunas</li> <li>- Describe con claridad las características del producto, destacando sus ventajas y su adecuación a las necesidades del cliente.</li> <li>- Mantiene una actitud que facilite la decisión de compra.</li> <li>- Aplica adecuadamente las objeciones en función del tipo de cliente y del canal empleado.</li> </ul>	
<p><b>Módulo 3</b></p> <p><b>Atención al cliente, consumidor, usuario</b></p>	<p><b>Objetivo del Módulo:</b> Ejecutar acciones de atención a clientes a través de los canales de comunicación correspondientes aplicando técnicas de comunicación.</p> <p><b>Contenidos/ desarrollo:</b></p> <p><b>Conceptuales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fases en el proceso de atención al cliente y conceptos básicos: expectativas, necesidades, satisfacción</li> <li>- El servicio postventa: concepto y características. La fidelización de clientes: concepto y objetivos. La fidelización de clientes B2C.</li> <li>- Elementos en la fidelización: el sentimiento de pertenencia y el prestigio de la marca</li> <li>- El proceso de detección de la calidad en el servicio: recopilación y registro de la información.</li> <li>- Documentos de recopilación de la información.</li> <li>- La importancia del cliente como centro de decisión. Elementos y métodos de control de la calidad. Mejora continua: medidas correctoras. Consultas, peticiones, incidencias y reclamaciones.</li> <li>- Normativa aplicable de defensa de los consumidores y usuarios</li> </ul> <p><b>Procedimentales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Principios básicos en las comunicaciones online/offline: barreras y dificultades.</li> <li>- Técnicas de comunicación, negociación y resolución de conflictos a través de diferentes canales.</li> <li>- Técnicas de comunicación: habilidades sociales, empatía, asertividad, persuasión, lenguaje positivo, escucha activa, escucha efectiva, feedback, inteligencia emocional.</li> <li>- La comunicación no verbal.</li> <li>- La comunicación telefónica: técnicas en la atención telefónica, expresión verbal, la sonrisa telefónica. La comunicación a través de internet: navegadores, correo</li> </ul>	<p><b>30 HORAS</b></p> <p></p> <p>Lic. Derlis Cabrera Coordinador de Desarrollo de la Formación SINAFOCAL / MTESS</p>

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

	<p>electrónico, redes sociales, mensajería instantánea u otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La comunicación escrita: normas.</li> <li>- Proceso de fidelización: captar, convencer y conservar. Estrategias de fidelización: incentivos y motivaciones.</li> <li>- Métodos de evaluación de la calidad y la satisfacción del cliente.</li> </ul> <p><b>Evaluación del módulo</b></p> <p><b>Escenario Práctico:</b></p> <p>En un supuesto de fidelización de usuarios de una empresa de servicios, partiendo de un listado de clientes tipo que han usufructuado los servicios adquiridos</p> <p><b>Criterio de evaluación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifica el canal de compra y justificar la elección de este canal para contactar con el usuario.</li> <li>- Establece contacto aplicando técnicas apropiadas que faciliten la empatía y la comunicación. □</li> <li>- Oferta programas de fidelización. □</li> <li>- Aplica durante todo el proceso la normativa de protección de datos de carácter personal y defensa de los consumidores y usuarios.</li> </ul>	
<b>Evaluación final</b>		<b>Duración</b>
<p><b>Escenario</b></p> <p>Diseñar un plan de acción de ventas teniendo en cuenta los parámetros comerciales identificados y de acuerdo con los objetivos establecidos por la organización.</p> <p><b>Criterios de evaluación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Define la planificación de visitas y gestión de tiempos, rutas, frecuencias y número entre otros.</li> <li>- Argumenta los objetivos de venta para cada cliente</li> <li>- Determina la posibilidad de ampliación de la cartera de clientes</li> <li>- Respeta los canales de comercialización</li> </ul>	<b>10 horas</b>	

#### PERFIL DE EGRESADO

Podrá desempeñarse como vendedores de productos y/o servicios, empleados de información al usuario auxiliares administrativos con tareas de atención al público, tele operadores, agentes comerciales, vendedores en tiendas y almacenes, vendedores en mercados ocasionales y operadores de telemarketing, vendedores a domicilio, promotores de ventas en cualquier sector productivo dentro del área/departamento de comercialización de productos o servicios y atención al cliente en entidades de naturaleza privada, pública de cualquier tamaño, por cuenta propia o ajena, con independencia de su forma jurídica.

  
Dr. Derlis Cabrera  
Coordinador Interno Desarrollo de la Formación  
SINAFOCAL / MTESS

## 1. Materiales de Apoyo a la Enseñanza y Aprendizaje

Denominación	Características	Cantidad
Computador fijo (PC) o Móvil (Notebook/ Netbook)	Procesador i3 o similar. Memoria 4 GB. HDD 500 Gb. Puertos VGA/HDMI, USB, Salida de audífono y micrófono. Multimedia Bocinas estéreo (1.5 W), SoundAlive. Wireless (de ser requerido para la clase)	1 unidad
Cañón proyector	Proyección de 2.800 lúmenes. Resolución nativa de 800 × 600 píxeles (SVGA) o de 1.024 × 768 píxeles (XGA). Puerto VGA/HDMI, Audio, Video, S-Video, USB. Multimedia Bocinas estéreo (1.5 W), SoundAlive. Corrección trapezoidal. Zoom óptico.	1 unidad
Parlantes	Parlantes externos la PC. Potencia Máxima de salida: 100 Watts. Salida de auriculares. Alimentación: USB Relación señal-ruido: 70dB(A). Controles: Volumen Frecuencia: 160 Hz ~ 20 KHz	2 unidades
Material audiovisual	Presentaciones multimediales, fotos, videos, de alta calidad y que aporten un valor significativo al aprendizaje de los beneficiarios.	c/n
Kit Pizarra Acrílica (fija o portátil) y/o Kit Pizarra Convencional (fija o portátil)	Pizarra Acrílica o Convencional.	1 unidad
	Pincel Negro, Azul, Rojo, Verde	c/n
	Borrador para pizarra	1 unidad
	Tiza Blanca y de Colores	c/n

C/N cantidad necesaria

## 2. Materiales de Consumo y útiles que se proveerá a los participantes al inicio del curso.

Denominación	Características	Cantidad por participante
Carpetas	Archivadora	1
Hojas blancas	Oficio	20
Manual instructivo del curso	Con encuadernado ejecutivo (en espiral), El mismo estará compuesto por: a) Material de apoyo teórico de cada módulo desarrollado b) Ejemplos con el instructivo de la realización de las actividades (Paso a paso)	1
Cuaderno	Universitario, de 50 hojas	1
Cartuchera de tela tamaño estándar	con: Bolígrafo, Lápiz de papel, borrador, sacapuntas, regla de 20 cm, 1 resaltador color fosforescente.	1
Remera	De algodón color gris con logo a color MTEySS-SINAFOCAL	1

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

### 3. Kits a otorgar a cada beneficiario egresado.

Denominación	Características	Cantidad por Beneficiario Egresado
Mochila o Maletín	Porta TABLET Y DOCUMENTOS, con logo impreso del MTESS – SINAFOCAL, compartimiento para Tablet y resguardo de carpetas o documentos tamaño oficio.	1
Tablet con teclado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procesador: Velocidad mínima de 8 Octa-Core.</li> <li>- Sistema Operativo Android mínimo 11</li> <li>- Tamaño de pantalla: mínimo de 9.0".</li> <li>- Resolución mínima de 1280 x 720 p.</li> <li>- Cámara Principal, resolución mínima de 8 Megapixel</li> <li>- Cámara Frontal, opcional</li> <li>- Velocidad mínima de 1.8 Ghz</li> <li>- Mínimo 4 GB RAM de memoria</li> <li>- Capacidad de almacenamiento interno mínimo de 64 GB.</li> <li>- Tarjeta de memoria microSD expandible hasta 1 TB.</li> <li>- Wi-Fi</li> <li>- Bluetooth mínimo 5.0</li> <li>- Capacidad de batería mínimo 5000 mAh</li> </ul>	1

  
Lic. Derlis Cabrera  
Coordinador Interno Desarrollo de la Formación  
SINAFOCAL / MTESS