

# TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN SECRETARIAL EJECUTIVA: HERRAMIENTAS COMUNICACIONALES

El uso de las habilidades comunicativas y el apoyo de las herramientas comunicacionales es fundamental para poder desarrollar las ideas y objetivos de manera eficiente.

## OBJETIVO DE APRENDIZAJE

Aplicar habilidades comunicativas y técnicas actitudinales al ámbito empresarial para desarrollar habilidades personales que potencien el rol secretarial.

## DIRIGIDO A

Secretarías, asistentes ejecutivas, asistentes comerciales, asistentes administrativas, coordinadoras administrativas o personas que desempeñen un rol secretarial.

## REQUISITOS DE INGRESO

Experiencia mínima en un rol secretarial administrativo. Conocimientos básicos, a nivel de usuario, en el manejo de un computador.

## RESULTADO DE APRENDIZAJE - CONTENIDOS

### 1. Identificar habilidades personales que potencien las funciones del rol secretarial y una mejor calidad de vida.

- 1.1. Habilidades personales.
  - 1.1.1. Autoconocimiento.
  - 1.1.2. Identificación de las fortalezas y debilidades personales.
  - 1.1.3. Aplicación y entrenamiento de técnicas para el desarrollo personal.
  - 1.1.4. Plan de mejoramiento personal.

### 2. Aplicar las habilidades comunicativas al ámbito empresarial.

- 2.1. Desarrollo de habilidades comunicacionales.
  - 2.1.1. Proceso comunicativo.
  - 2.1.2. Estilos de comunicación.
  - 2.1.3. Comunicación verbal, no verbal y el paralenguaje.

### 3. Construir documentos comerciales aplicando ortografía y los elementos de una redacción correcta y actualizada.

- 3.1. Redacción administrativa y comercial.
  - 3.1.1. Cualidades y vicios de redacción.
  - 3.1.2. Protocolos de correspondencia administrativa y comercial, textos comerciales.

3.1.3. La carta.

3.1.4. Modelos de correspondencia: consulta, cotización, remisión, recepción, reclamación, cobranza, prórroga.

3.1.5. Correspondencia oficial.

3.1.6. Presentación final de un texto.

### 4. Usar herramientas de Microsoft Word para la presentación de documentos de alto impacto visual.

- 4.1. Diseño y gestión de documentos con procesador de textos Word.
  - 4.1.1. Creación y modificación básica de documentos. Formatos: fuentes, párrafos, numeración, viñetas, listas multinivel, bordes y sombreados.
  - 4.1.2. Inserción de imágenes e hipervínculos.
  - 4.1.3. Manejo de estilos, títulos, subtítulos, columnas, letra capital, planillas.
  - 4.1.4. Manejo de secciones: encabezado, pie de página, número de página.
  - 4.1.5. Manejo de saltos: de páginas, sección, columnas.
  - 4.1.6. Insertar autotexto.
  - 4.1.7. Insertar referencias: tabla de contenidos, notas al pie, tabla de ilustraciones.
  - 4.1.8. Combinación de correspondencia: cartas, etiquetas, lista de personas.
  - 4.1.9. Control de cambios en documento.

### 5. Usar eficientemente correos electrónicos, aplicando la gestión secretarial ejecutiva.

- 5.1. Administración eficiente de correos electrónicos con Outlook.
  - 5.1.1. Manejo de correos.
  - 5.1.2. Crear contactos y grupos de contactos.
  - 5.1.3. Calendario: crear citas, reuniones, eventos.
  - 5.1.4. Crear tareas y notas.
  - 5.1.5. Diseño de fondos, firmas.
  - 5.1.6. Importar y exportar mensajería.
  - 5.1.7. Crear reglas.

## 6. Crear presentaciones multimediales con Microsoft PowerPoint aplicado a la gestión secretarial ejecutiva

- 6.1. Diseño de presentaciones multimedia.
- 6.1.1. Creación y diseño de diapositivas.
- 6.1.2. Manejo de objetos: textos, imágenes, formas, tablas, hipervínculos.
- 6.1.3. Manejo de transiciones y animaciones.
- 6.1.4. Incorporar audios en transición.

### METODOLOGÍA

El curso se realizará a través de unidades temáticas que comprenden secciones teóricas y prácticas. La capacitación emplea presentaciones y ejercicios estructurados, diseñados para propiciar la participación activa de los alumnos, internalizando los contenidos para desarrollar habilidades comunicacionales.

La capacitación en laboratorios de computación se basará en el proceso de enseñanza principalmente práctico, en donde el alumno aplicará en clases los contenidos presentados en forma teórica, de tal forma de resolver al instante las diversas situaciones que se presentan en el manejo del computador.

### EVALUACIÓN

Los alumnos serán evaluados a través de pruebas, trabajos personales correspondientes a ensayos o composiciones, guías de ejercicios con alternativas de selección múltiple o respuestas cortas y variables de respuestas con verdadero y falso, siendo 4,0 la nota promedio mínima de aprobación, en escala de 1,0 a 7,0. La nota final del curso se obtiene del cálculo del promedio simple de las notas obtenidas en todos los módulos del curso.

### JEFE DE PROGRAMA

#### JORGE HERRERA MÉNDEZ

Ingeniero comercial, licenciado en Ciencias de la Administración, Universidad de Santiago de Chile. Director de Capacitación y Desarrollo UC. Dirección de Continua de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

### EQUIPO DOCENTE\*

#### ADRIÁN VERA

Periodista, Universidad Andrés Bello. Magíster en Comunicaciones Periodísticas, Institucionales y Empresariales, Universidad Complutense de Madrid. Diplomado en Producción y Dirección de Multimedia Interactivos, Pontificia Universidad Católica de Chile. Profesor del programa PROCADE, Unidad de Capacitación y Desarrollo UC.

#### VERÓNICA PAZ

Periodista, Pontificia Universidad de Salamanca (España). Magíster en Comunicaciones Periodísticas, Institucionales y Empresariales, Universidad Complutense de Madrid. Diplomado en Formación Pedagógica de Educación Superior. Universidad Santo Tomás. Profesora del programa PROCADE, Unidad de Capacitación y Desarrollo UC.

#### ZILEY MORA

Profesor de Filosofía, Licenciado en Educación. Universidad Austral de Chile. Coach Ontológico. Profesor del programa PROCADE, Unidad de Capacitación y Desarrollo UC.

#### MARCELA CONTRERAS

Operadora de computadores profesionales. Profesora del programa PROCADE, Unidad de Capacitación y Desarrollo UC.

\*El curso será dictado por uno de los profesores descritos en "Equipo Docente" que será designado por la unidad.

### INFORMACIÓN GENERAL

Duración: 85 horas cronológicas.  
Código Sence: 12-37-9334-81.

#### MODALIDAD

Presencial.

#### PROCESO DE ADMISIÓN

Las personas interesadas deberán completar la ficha de inscripción que se encuentra en el sitio web de Capacitación y Desarrollo UC ([www.capacitacion.uc.cl](http://www.capacitacion.uc.cl)).

#### VACANTES

Mínimo 15 alumnos y máximo dependiendo de la sala que esté asignada.

El Programa se reserva el derecho de suspender la realización del curso si no

cuenta con el mínimo de alumnos requeridos. En tal caso se devuelve a los alumnos matriculados la totalidad del dinero en un plazo aproximado de 10 días hábiles.

A las personas matriculadas que se retiren de la actividad antes de la fecha de inicio, se les devolverá el total pagado menos el 10% del total del arancel.

#### REQUISITOS DE APROBACIÓN

El alumno aprobará al obtener como promedio de nota igual o superior a 4,0 y asistencia mínima de 75%.