

# TÉCNICAS PARA UN DESEMPEÑO EFECTIVO EN LA GESTIÓN SECRETARIAL EJECUTIVA

Los colaboradores cada día van adquiriendo nuevos conocimientos y habilidades para desempeñar su labor de manera más íntegra, de tal forma de poder cumplir con el propio desarrollo personal y los objetivos propuestos por la empresa.

## OBJETIVO DE APRENDIZAJE

Aplicar las competencias de la gestión secretarial ejecutiva moderna, desarrollando habilidades personales de autogestión, comunicación efectiva y proactividad.

## 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. Manejar técnicas de *coaching* para cumplimiento del desempeño del rol secretarial.

- 1.1. *Coaching* para el desarrollo personal.
  - 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. Comportamiento social.

### 2. Identificar técnicas y estrategias para la excelencia en la atención integral y mantención de clientes.

- 2.1. Excelencia en el comportamiento de servicio.
  - 2.1.1. Fundamentos e importancia del servicio.
  - 2.1.2. Excelencia en el servicio; estrategias y habilidades, competencias del servidor, comunicación efectiva, relaciones interpersonales, motivación y liderazgo.
  - 2.1.3. Manejo de conflictos y trabajo en equipo.
  - 2.1.4. Protocolo en la atención de público y servicio de atención telefónica.

### 3. Usar técnicas para planificar y organizar mejor el trabajo y lograr mayor eficiencia en la labor secretarial.

- 3.1. Manejo de tiempo para la eficiencia en el trabajo.
  - 3.1.1. Identificar hábitos y comportamientos que fomentan la eficiencia en la tarea administrativa.
  - 3.1.2. Autoevaluación del uso del tiempo.
  - 3.1.3. Técnicas básicas para planificar y lograr objetivos.
  - 3.1.4. Análisis y jerarquización estratégica de las tareas en base a importancia y urgencia.

### 4. Aplicar habilidades y técnicas de las relaciones públicas en la gestión secretarial ejecutiva.

- 4.1. Aplicaciones de las relaciones públicas.
  - 4.1.1. La comunicación corporativa.
  - 4.1.2. La cultura organizacional.
  - 4.1.3. La imagen corporativa.
  - 4.1.4. Tipos de públicos.
  - 4.1.5. Marketing y publicidad.

### 5. Desarrollar técnicas y herramientas prácticas del ceremonial y protocolo en la organización de eventos.

- 5.1. Ceremonial y protocolo en la organización de eventos.
  - 5.1.1. El ceremonial y protocolo.
  - 5.1.2. La precedencia. Definición y normas.
  - 5.1.3. Organización de un evento.
  - 5.1.4. Normas del ceremonial aplicadas a la actividad privada.
  - 5.1.5. Desarrollo de una celebración. El anfitrión y el invitado.
  - 5.1.6. Las mesas protocolares, norma francesa y norma inglesa.

## METODOLOGÍA

La actividad se realizará a través de unidades temáticas que comprenden secciones teóricas y prácticas, empleando ejercicios y talleres estructurados y diseñados para propiciar la participación de los alumnos con el fin de internalizar contenidos, aplicar herramientas y ejercitar competencias. Se utilizarán herramientas metodológicas, tales como: exposiciones teóricas, ejercicios, tareas individuales y grupales, juego de roles, cuestionarios de autoevaluación, videos, entre otros. El enfoque del curso corresponde a la opción por una formación de adultos integral, experiencial, amplia y coherente, donde cada participante toma la responsabilidad de integrar y aplicar lo aprendido a su realidad laboral.

## EVALUACIÓN

Se evaluará mediante actividades módulo a módulo. En el primero de ellos, los asistentes deberán hacer una exposición grupal sobre los elementos del *coaching* que asumirán como compromiso para desempeñarse mejor en su puesto de trabajo. En el módulo número 2, “Excelencia en el servicio”, se aplicará una prueba de selección múltiple donde se escogerán alternativas sobre los mejores hábitos en la atención a clientes. El módulo 3, “Organización del trabajo”, se evaluará con una prueba de ensayo que medirá los cambios en la forma de realizar el trabajo en función de las nuevas tecnologías en el puesto y cómo afecta al tipo de empleo que se desarrolla. El módulo 4 se evaluará con una presentación grupal sobre los elementos que se destacan dentro de las relaciones públicas empresariales actuales. El módulo 5, “Ceremonial y protocolo”, se medirá con una presentación grupal sobre la organización y producción de un evento corporativo y su presentación al grupo, siendo 4,0 la nota promedio mínima de aprobación, en la escala de 1,0 a 7,0. La nota final del curso se obtiene del cálculo 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\*

### 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.

### ANA MARÍA MARTÍN

Licenciada en Psicología, Universidad Autónoma de Madrid. Diplomado de especialización en Marketing y Comunicación, Universidad Autónoma de Madrid. Profesora del programa PROCADE, Unidad de Capacitación y Desarrollo UC.

### ENRIQUE CELERY

Consultor y practitioner, master, trainer y therapist en programación neurolingüística, Instituto Internacional Asociado de Programación Neurolingüística – PNL (IIAPNL). Técnicas de Comunicación Oral y Escrita, Universidad de Chile. Técnicas de aprendizaje y hábitos de estudios, Universidad de Chile. Profesor del programa PROCADE, Unidad de Capacitación y Desarrollo UC.

### PABLO BRZOVIC

Abogado, Pontificia Universidad Católica de Chile, Magíster Derecho Administrativo Universidad de Chile. Profesor 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: 64 horas cronológicas.  
Código Sence: 12-37-9352-55.

### 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%.