

## **PROGRAMA DE ACTUALIZACION**

# **ASISTENTE DE DIRECCION Y GERENCIA**



### **I. SUMILLA:**

Este programa proporciona una visión estratégica del desarrollo asistencial para involucrar a los participantes en el proyecto de la empresa aceptando sus responsabilidades y dominando sus funciones. Potencia la formación de profesionales que desempeñan funciones asistenciales de soporte directivo al más alto nivel, proveyéndoles de las modernas herramientas y prácticas de gestión para trabajar en equipo con los directivos y ejecutivos de Empresas, tanto privadas como públicas.

### **II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Brindar un soporte integral a la formación de profesionales Asistentes Ejecutivas para que desarrollan funciones asistenciales al más alto nivel, proveyéndoles de las herramientas de management y gestión para ser un experto en organización del trabajo y apoyo directivo.
- ✓ Proporcionar técnicas avanzadas e innovadoras en el campo asistencial necesarias para convertirse en una profesional altamente competitiva con visión internacional.
- ✓ Desarrollar habilidades personales y sociales para dominar su rol como asistente ejecutiva y dirección en trabajo en equipo, servicio al cliente networking, relaciones públicas y organización de reuniones de todo tipo
- ✓ Proporcionar nuevas tecnologías de información de reciente aplicación en el mundo asistencial para que puedan compartir una visión global con sus pares en otros países del mundo.

### **EL PROGRAMA ESTÁ DIRIGIDO A:**

- ✓ Asistentes ejecutivas de presidencias de directorios y gerencias generales.
- ✓ Secretarías ejecutivas y asistentes de áreas funcionales que desean fortalecer sus conocimientos a un alto nivel e integrarse al mundo global del servicio asistencial.
- ✓ Profesionales con necesidad de reciclaje en el sector profesional asistencial.

## BENEFICIOS PARA LOS PARTICIPANTES:

Al finalizar el PROGRAMA, los participantes estarán en capacidad de:

- Aplicar nuevos conocimientos y habilidades ejecutivas en el desempeño de sus labores asistenciales o ejecutivas.
- Aplicar las tecnologías de información en sus empresas.
- Utilizar las herramientas y técnicas modernas de gestión para un eficiente apoyo en la gestión gerencial de las empresas.
- Desarrollar sus habilidades sociales para la comunicación efectiva y el trabajo en equipo en la dirección.
- Dominar las herramientas de gestión, aplicables a otras áreas funcionales de la organización,

## MALLA CURRICULAR:

---

MODULO	ASIGNATURA	HORAS
I	ROL DEL ASISTENTE DE DIRECCION EN LA ORGANIZACIÓN MODERNA	12
II	COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES	16
III	REDACCIÓN EMPRESARIAL	24
IV	CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL	12
V.	CONTABILIDAD Y FINANZAS PARA ASISTENTES	16
VI	MARKETING PERSONAL Y CALIDAD DE SERVICIO	16
VII	TECNOLOGIAS DE INFORMACION, E-BUSINESS	24
	<u>(ELABORACIÓN DE PROYECTO FINAL)</u>	12
TOTAL		130

## DESARROLLO DEL PROGRAMA

### MODULO I ROL DEL ASISTENTE DIRECCION EN LA ORGANIZACIÓN MODERNA

En este módulo, se compartirán experiencias de trabajo asistencial con todos los participantes, se analiza la función asistencial, y su rol de soporte directivo en el contexto actual de la era de la información digital, la organización moderna y los grandes desafíos, las competencias y habilidades exigidas, análisis de las competencias actuales vs. Las competencias y habilidades que obtendrán al finalizar el programa.

**Temario:**

- Organización tradicional vs. Organización moderna
- Los grandes desafíos organizacionales
- Rol del asistente de dirección en la era de la información digital
- El modelo de gestión de competencias
- Competencias exigidas al asistente de dirección
- Competencias actual vs. La deseada.

**MODULO II  
COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES**

Capacita al participante en el desarrollo de habilidades sociales, el proceso de comunicación en la empresa, las técnicas de la comunicación efectiva, la comunicación oral y escrita. Enseña cómo establecer una comunicación efectiva utilizando la asertividad en las relaciones y la comunicación no verbal, necesarias para mejorar la comunicaciones y las relaciones interpersonales en la actividad empresarial.

**Temario:**

**COMUNICACIÓN PERSONAL**

- Requisitos claves de la comunicación.
- La comunicación Interpersonal.- Formas de comunicación interpersonal
- El proceso de comunicación; La interacción. La seguridad comunicativa
- El arte de comunicarse ¿Cómo lograr Empatía en las comunicaciones?
- Estrategias de comunicación efectiva.

**COMUNICACIÓN ORAL**

- La comunicación oral y sus componentes
- Tipos de comunicación oral.
- Claves para una comunicación exitosa
- La oratoria; Estructura del discurso
- Formas del orador
- Ejercicios y trabajos de aplicación

**MODULO III  
REDACCIÓN EMPRESARIAL**

Proporciona el dominio de técnicas de redacción ejecutiva y escritura eficaz, enseña sobre el uso correcto de la gramática española en las redacciones de cartas comerciales, correos, informes técnicos y toda clase de comunicación escrita.

**Temario:**

**REGLAS DE ORTOGRAFÍA PRÁCTICA:**

- El acento • Clases de palabras por la ubicación de las sílabas tónicas
- La Tilde o acento ortográfico. Reglas generales de filmación
- Los signos de puntuación
- Uso de las mayúsculas
- Uso de las abreviaturas y siglas.

**LA REDACCIÓN EFICAZ:**

- El orden sintáctico de la oración • El orden psicológico de la oración
- El párrafo. Las expresiones de enlace • La concordancia: Clases
- El gerundio. Forma de usarlo
- Cómo redactar bien.
- Clases de redacción, La lectura
- Técnicas de redacción:
- Estructura de la redacción,
- Características de la buena redacción,
- Defectos de la redacción

#### **MODULO IV. CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL**

Proporciona conocimientos sobre el comportamiento organizacional, los métodos de trabajo, y el clima laboral en las organizaciones, la satisfacción laboral y el stress laboral, formas de medir el clima laboral, **Cultura organizacional**, - variables principales que afectan la cultura organizacional, tipologías de cultura organizacional, el proceso de adaptación al cambio.

##### **Temario:**

###### **Clima laboral:**

- El Comportamiento humano en las organizaciones
- El Comportamiento individual
- El Comportamiento Grupal y el Trabajo en equipo
- La Motivación personal y la conducta humana
- El Clima laboral
- Factores que afectan el clima laboral

###### **Cultura organizacional**

- Variables principales que afectan la cultura organizacional
- Tipologías de cultura organizacional
- Estados de culturas: Cultura organizacional fuerte y cultura débil
- El proceso de adaptación al cambio.

#### **MODULO V. CONTABILIDAD Y FINANZAS PARA ASISTENTES DE DIRECCION**

Capacita a las asistentes en los fundamentos básicos de la contabilidad y gestión financiera manejo de documentos y libros contables, cumplimiento de obligaciones de la empresa, Finanzas.- valor actual del dinero, Planeamiento y control financiero.

##### **Temario**

###### **ANÁLISIS DE ESTADOS FINANCIEROS E INFORMES CONTABLES**

- Lectura de estados financieros
- La Propiedad y el capital
- El análisis de una empresa
- La cuenta resultados
- Coeficientes o ratios
- Estimación del cash flow.
- EJERCICIOS DE APLICACIÓN

## MANEJO DE PRESUPUESTOS Y COSTOS

- Definición y tipos de presupuestos,
- Procedimientos presupuestarios
- Como preparar presupuestos
- Previsión de los ingresos
- Previsión de los gastos
- EJERCICIOS DE APLICACIÓN

## MODULO VI. MARKETING PERSONAL Y CALIDAD DE SERVICIO

Enseña sobre los fundamentos básicos del marketing empresarial, Psicología comercial del cliente, manejo de productos y servicios, precios, publicidad y propaganda, calidad de servicio al cliente.- dimensiones de servicio al cliente, procedimientos de atención al cliente, resolución de quejas y reclamos,

### Temario:

#### Marketing personal

- El dominio de sí mismo
- El Automanagement;
- Manejo de la inteligencia intrapersonal y emocional
- Pensamiento estratégico y autoliderazgo
- Gestión efectiva de carrera
- El autodesarrollo
- Línea de carrera
- Posicionamiento a través del marketing personal y profesional

#### Calidad de servicio

- La Cultura de servicio
- Calidad de servicio
- Cliente interno y cliente externo
- Herramientas de servicio y de protocolo de atención
- Inteligencia emocional

## MODULO VI TECNOLOGIAS DE INFORMACION, E BUSINESS

Capacita a las participantes en el desarrollo y aplicación de módulos de negocios virtuales, e-commerce, e-marketing. Enseña a desarrollar negocios con proveedores y clientes a través de la red.

### Temario:

#### INTERNET

- Herramientas para Teletrabajar;
- transferencia de archivos ( ) RAPIDSSHARE .
- Discos Virtuales.

#### USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

- OUTLOOK 2007,
- Optimización de la bandeja de entrada
- Seguimiento y asignación de tareas

- Manejo de contactos. sincronización y re direccionamiento de email

## BÚSQUEDAS AVANZADAS EN INTERNET

### -BUSINESS

Negocios digitales – Comercio Electrónico Conceptos y definiciones.- Impacto en y tendencias en el mundo de los negocios hoy.- Importancia de los negocios digitales en la globalización.- ¿Cómo se desarrollan actividades y se identifican oportunidades y riesgos? – formulación práctica de un modelo de negocios.

Modelos orientados a marketplaces ; B2C, B2B, B2G, G2B, etc.

## **MODULO VII TALLER DE APLICACIÓN FINAL**

Durante este taller, los participantes aprenderán a desarrollar un proyecto de aplicación de su trabajo, lo cual servirá para sustentar sus capacidades y habilidades aprendidas a lo largo del diplomado, los proyectos se desarrollan en grupos de trabajo

## PLANA DOCENTE

### Ingeborg Hesse

---



Doctora en Psicología, con estudios de Maestría y Doctorado, con amplia experiencia en Investigación y Docencia. Ampla trayectoria profesional como facilitadora y consultora en Desarrollo de Recursos Humanos, Diagnóstico Organizacional, Evaluación y Selección de Personal, Investigación Motivacional y Orientación Psicológica. Se ha desempeñado como Directora de Estudios en el Centro Iberoamericano de Estudios Ocupacionales, docente de la Universidad San Ignacio de Loyola, Universidad José Faustino Sánchez Carrión – Huacho, Universidad Mayor de San Marcos, Centro de Formación en Turismo, CENFOTUR, Universidad Particular de Tacna Universidad Particular Inca Garcilaso de la Vega. Actualmente es Gerente General de Ingeborg Hesse E.I.R L.

### Miguel Salomón Valdivia

---



Magister en administración de negocios, ESAN, Licenciado en Administración de Empresas, con más de 18 años de experiencia ejecutiva en empresas del país. Facilitador y conferencista en temas financieros y comerciales en diversas organizaciones públicas y privadas, 11 años de experiencia como docente a nivel universitario en principales universidades del país. Actualmente es Director de proyectos de Comercio servicio e Inversiones CCI Corporación Cervesur y. Docente del programa de administración de la Universidad san Pablo, Docente de programas de post grado en la Universidad Nacional de San Agustín y Universidad Católica de Santa María

### Victor Sotelo Guerra

---



Es Doctor en Ciencias administrativas, magister en administración, finanzas y negocios, Universidad Nacional de san Agustín, Licenciado en administración de empresas, docente titular de la facultad de administración de la Universidad Nacional de san Agustín, con más de 30 años de experiencia en docencia universitaria, profesor de programas de post grado en administración, asesor y consultor de empresas de organizaciones privadas y públicas.