



## Diplomatura en Secretariado Ejecutivo Express con Certificación Universitaria

### 1. La empresa y la actividad empresarial

- Concepto de empresa
- Clasificación de las empresas
- Características de las empresas
- Valores y objetivos de las empresas
- Introducción a la actividad empresarial
- Propósito de la actividad empresarial
- Factores de producción de una empresa
- Componentes básicos de una empresa
- Los aspectos a analizar en la organización de una empresa

### 2. La organización, la administración y la registración contable de una empresa

- Cultura organizacional de las empresas
- La integración
- La gerencia
- La comunicación
- El control
- Administración de empresas
- Teorías administrativas y sus principales enfoques
- Tipos de administración y sus principales enfoques
- Fundamentos matemáticos y concepto de contabilidad
- Los entes en contabilidad
- Patrimonio y resultados
- Teoría general de las cuentas

### 3. Competencias conversacionales: Comunicación de alto impacto

- Afirmaciones y declaraciones
- Algunas declaraciones fundamentales
- Sobre la relación entre afirmaciones y declaraciones
- La distinción de "inquietud"
- La danza de las promesas: sobre peticiones y ofertas
- El papel generativo del lenguaje
- Los juicios y la estructura de la temporalidad
- Cómo se fundan los juicios
- La doble cara de los juicios
- Los juicios y el dominio de la ética
- Juicios y formas de ser
- Más allá de lo bueno y de lo malo
- Los juicios y el sufrimiento humano
- Una cuestión de confianza
- Hacia una ética fundada en el respeto
- La falacia de la transmisión de información
- Escuchar no es oír
- Desde lo descriptivo a lo generativo del lenguaje
- Las acciones comprendidas en el hablar
- El supuesto de «intención» para dar sentido a nuestras acciones
- La solución ofrecida por Freud
- Cuestionamiento del concepto de intención
- De intenciones a inquietudes
- La matriz básica del escuchar
- El ámbito de la acción
- El ámbito de las inquietudes
- El ámbito de lo posible
- El ámbito del alma humana
- Apertura: la postura fundamental del escuchar
- Una manera de ser que permite muchas maneras de ser
- Dominios de observación para desarrollar un escuchar efectivo

#### 4. Primera parte. Marketing Interno y la Comunicación en la Práctica

- Introducción
- Marketing interno
- Concepto y analogía con el marketing externo
- Etapas de un plan de marketing interno
- Comunicación
- La naturaleza de la comunicación humana
- La comunicación como un proceso de organización
- Significado e información
- La comunicación y la percepción
- Información de contenido y de relación
- Sistemas de mensajes de la comunicación humana
- Sistemas de mensajes verbales
- Sistemas de mensajes no verbales
- Niveles de comunicación en las organizaciones
- Comunicación Intrapersonal
- Comunicación Interpersonal
- Comunicación de Grupos Pequeños
- Comunicación Multigrupos
- Comunicación Pública y Comunicación Masiva

#### 4. Segunda parte. Acompañamiento a la gerencia en la toma de decisiones

- Introducción
- El aporte de Herbert Simon
- La toma de decisiones en la organización administrativa
- Los límites de la racionalidad
- El comportamiento grupal en las organizaciones
- Decisiones tácticas y estratégicas
- Metodologías para la toma de decisiones
- Metodología Clásica de Peter Drucker
- Metodología basada en la Teoría del Conflicto de Irving Janis
- Metodología basada en el Esquema de Ideas de Charles Thompson
- Metodología basada en los Ámbitos de Flujo de Edward De Bono
- Reflexión final sobre la toma de decisiones

#### 5. Utilización eficaz del tiempo

- ¿Qué son los hábitos? - Veamos un mal hábito y cómo abordamos su “tratamiento” - Hacia la adquisición de buenos hábitos - Causas de la escasez de tiempo - Causas del mal uso del tiempo - Vivir apurado - Visión de futuro - Leyes sobre el uso del tiempo - Las leyes de Parkinson - **Los ladrones del tiempo:**
- **Interrupciones.** Brutal impacto en tu día a día - Combatirlas más que evitarlas - Cómo vencer a las INTERRUPCIONES - Interruptores frecuentes - Conciénciate antes - Aísla cada nueva tarea - Auriculares a mano - Frená al pesado - ¡¡Ojo con el celular!! - Sin llamadas, por favor - Breve y directo - Trabaja en bloques cortos - ¡No interrumpas vos!
- **La improvisación.** Interpretar las tareas - Cómo vencer a la improvisación - Tareas Clave - Tareas Repetitivas - Una lista de tareas - Planifica el día antes - Identifica las tareas Clave - Repaso al empezar - Espacio para imprevistos - TERMINAR es la clave - Evita la Multitarea - Divide y vencerás
- **Reuniones Improductivas.** ¿De verdad hay que asistir? - Y si de verdad hay que asistir - Cómo vencer la adicción a las reuniones
- **La Televisión.** La televisión como base del descanso - Algo que tenemos que cambiar... desde hoy - Cómo vencer a la Televisión - ¿Cómo es tu TV? - Recorta poco a poco - ¿Qué otra cosa vas a hacer? - Poné límites - Cena sin TV - Adiós al zapping - Haz tu propia TV - Recorta un poco más - Te estás perdiendo... mucho
- **Internet.** Nuevas reglas de juego - Internet te engorda - Evitarlo está a un clic de distancia - Cómo vencer a Internet - Blogs y noticias - Notificadores y avisadores - Navegación Inconsciente - Mensajería Instantánea - Redes Sociales
- **El email.** Un problema generalizado - Cómo vencer al email - Sólo es un martillo - Empieza por otra cosa - Adiós, notificadores - No lo dejes abierto - Momentos específicos - Email=Acción - ¡No te vas a morir! - Elige bien tu aplicación - Aprende a buscar - Mensajes breves y directos - Cuida el Asunto - Respuestas prediseñadas - Filtros inteligentes - ¡Estás descansando! - ¿Necesitas el push?

- **El celular.** Tres malos hábitos generalizados - Tres impactos negativos - Cómo vencer al celular - Sólo es una herramienta - Una llamada, un propósito - Adiós a la cháchara - Sé directo y preciso - Ronda de llamadas - ¿Y si lo silencias? - ¡No estoy para nadie! - Usa bien el Buzón de Voz - Comunica tus rutinas - Aprende a no responder
- **El teléfono Fijo... con cuidado.** Los papeles - Una buena decisión - Privilegiar lo importante, sobre lo urgente - Conclusión

## **6. La organización empresarial y el papel de la secretaria ejecutiva**

- Estilos de secretaria ejecutiva.
  - ◆ El lenguaje gestual o corporal
  - ◆ Saber sentarse y caminar
- De secretaria ejecutiva a asistente emprendedora
  - Atención telefónica
    - ◆ Comunicación verbal
    - ◆ Formas y contenidos
    - ◆ Los tipos de tono
    - ◆ El lenguaje
    - ◆ Escucha activa y actitud no defensiva
    - ◆ Estructura básica de la comunicación telefónica
  - Gestión del tiempo
    - ◆ Principios generales
    - ◆ Planificación de las tareas
    - ◆ Cómo solucionar imprevistos
    - ◆ Las interrupciones
  - Recordatorios y sistemas de seguimiento
    - ◆ Tipos de recordatorios
    - ◆ Control de los asuntos pendientes y urgentes
    - ◆ Instrumentos del sistema de control y seguimiento
    - ◆ El Planning o plan de trabajo
- Estilos de secretarias
- Tareas corrientes
- El nuevo rol de la secretaria ejecutiva
- Cualidades de la secretaria ejecutiva.
  - Valores profesionales
  - Funciones básicas
  - Competitividad
  - Desarrollo de capacidades
  - Excelencia
  - Liderazgo de la secretaria
  - La Imagen personal y profesional correcta
    - ◆ Cómo vestir de manera Profesional
    - ◆ Sugerencias de vestimenta según la silueta
    - ◆ La vestimenta y los diferentes tipos de rostro y cuerpo
    - ◆ Cuidado de la piel
    - ◆ El cabello. Las manos. El uso del perfume

Duración: 6 meses