



INSTITUTO INTEGRADO PROFESIONAL  
DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO  
Educación Ejecutiva de Primer Nivel

Ir al enlace: <http://www.capacitacioniipcade.com/>



## Curso de Capacitación | Presencial 2023

# "VI CONGRESO INTERNACIONAL PARA SECRETARIAS Y ASISTENTES EJECUTIVAS"

SECRETARIAS Y ASISTENTES EJECUTIVAS INNOVATE 2023

(Inicio: 19, 20 y 21 de Abril del 2023)

### Modalidad Presencial

Como cada actividad académico hemos diseñado una malla curricular totalmente actualizado.

### Mejora tu desempeño

Te ayudamos en tu desempeño laboral, con buenas ideas y triunfarás sin duda.

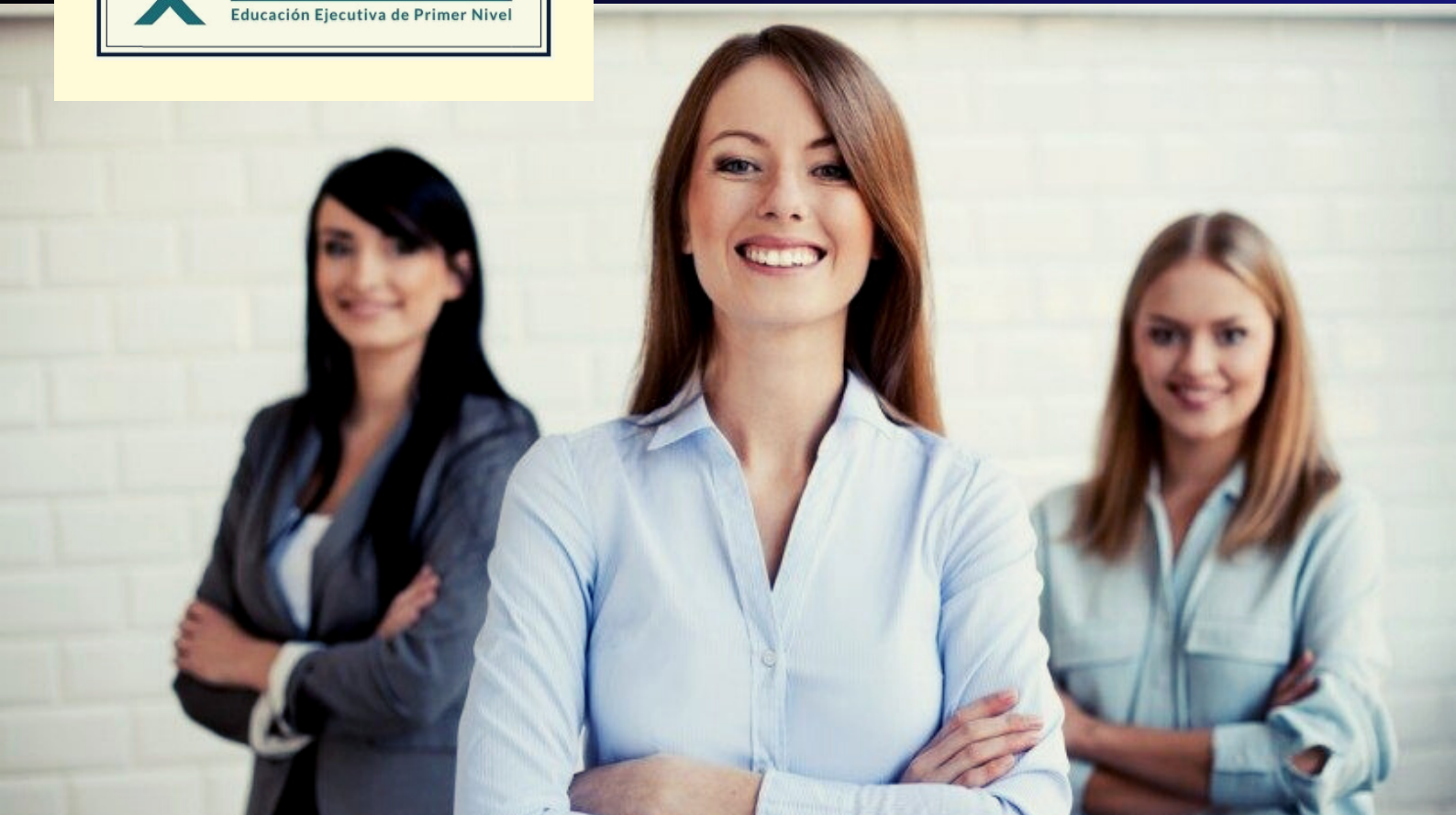
### Gestión inteligente

Nuestro equipo de profesionales absolverán las consultas que tengas para reforzar tus conocimientos.

## ¡Los clientes nos eligen!

Somos los mejores y hemos ayudado a muchos de nuestros participantes en su desarrollo profesional. Danos una oportunidad y no te arrepentirás.

<http://www.capacitacioniipcade.com/> - Telf. 01 691 69 83 / 996 183 170 / 952 507 733



## ¿A QUIEN ESTÁ DIRIGIDO?

- Nuestro **CONGRESO INTERNACIONAL** para Secretarías de Alto Rendimiento ya se encuentra disponible en nuestra modalidad presencial y virtual, como cada actividad académico hemos diseñado una malla curricular totalmente actualizado, con un renovado plantel de expositores especializados de altísimo nivel y temáticas coyunturales cuidadosamente seleccionados, necesarias para “refrescar” y dar un enfoque contemporáneo al conocimiento y gestión asistencial.
- Secretarías ejecutivas, asistentes de dirección, secretarías de departamentos, secretarías administrativas, asistentes de todas las divisiones. personal de empresas que desempeñan funciones de apoyo a la dirección, organización y/o administración...
- Certificación válida de acuerdo a los estándares de **SERVIR**, según la Normativa de la Presidencia Ejecutiva **Nº 141-2016-SERVIR-PE** sobre “Normas para la gestión del proceso de capacitación en las entidades públicas”.





## AGENDA ACADEMICA:



### SESIÓN 01

#### **LAS NUEVAS COMPETENCIAS, HABILIDADES Y PERFIL PROFESIONAL**

- Conozca las nuevas exigencias competenciales en la función del Secretariado personal de dirección
- Funciones y nuevas tareas del secretariado de dirección
- Que roles han cambiado en la función administrativa y gerencial de las organizaciones
- Los nuevos Tipos de servicio y gestión del secretariado
- Enterate de las 05 nuevas competencias que en la actualidad exigen las organizaciones
- El archivo moderno y las nuevas tecnologías, su aplicación a la gestión documental

#### **GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVOS DIGITALES**

- El archivo como eje fundamental de información acervo documental.
- Que pasos debo realizar para el Tratamiento impecable de archivo y documentos
- Como debo Organizar los documentos bajo los lineamientos y las exigencias de los estándares nacionales e internacionales .
- Procedimientos exactos para la eficiente conservación preventiva en archivos.
- Que nuevas tecnologías debo usar en el archivo y trámite documentario
- Como alcanzar un alta Calidad en la gestión archivística.
- como brindar un servicio de una elevada eficiencia al usuario en la gestión de mesa de partes a las organizaciones
- Los documentos digitales ¿como y cuando debo digitalizarlo y que equipos necesito?
- El poder del liderazgo. Conozca las Habilidades de influir en el comportamiento y toma de decisiones de otras personas

#### **EL ROL DE LA MUJER EMPODERADA Y LIDER.**

- Misión integridad y confianza de la lidereza
- Proactividad y Responsabilidades de una lidereza
- La delegación una herramienta del liderazgo para impulsar los objetivos
- Tips de éxito para Liderar tu jefe

## AGENDA ACADEMICA:



- Conviértete en una mujeres líder alto valor
- La capacidad negociadora de la mujer líder
- Poder vs. influencia.
- Los valores del líder.
- Estilos de liderazgo adecuado.
- Las estrategias más efectivas para gestionar el tiempo y alcanzar la eficiencia.

### **LAS ESTRATEGIAS MAS EFECTIVAS PARA GESTIONAR EL TIEMPO Y ALCANZAR SU EFICIENCIA.**

- Diagnostico del uso del tiempo
- ¿Soy postergadora estresada?
- ¿Soy sumisa que se recarga de trabajo por no saber decir no?
- ¿Soy eficiente que planifica y sabe con claridad cuales son las actividades que producen mas valor a mi trabajo dedicándome a ello y eliminando o delegando las nimiedades?
- Aprendiendo a usar mejor mi tiempo
- Como acabar con la postergación
- Ejercicio de aplicación practica: acabando con la postergación en mi vida
- Ejercicios de establecimiento de prioridades
- Ejercicios de uso de agenda.
- Ejercicios de planificación

### **ATENCION ESTRATEGICA Y AL CLIENTE Y EL SERVICIO DE CALIDAD.**

- Que es la gestión estratégica en la calidad en los servicios
- Como optimizar al 100% el Servicio al cliente, como cultura efectiva de calidad de atención al usuario
- Los estándares más elevados de atención y factores humanos en la atención al cliente
- Maneje con solvencia las quejas y conflictos
- Evaluación del cliente sobre el desempeño de nuestro servicio: Expectativas vs. Percepción
- Análisis de la performance del servicio mediante las dimensiones de la calidad
- Herramientas de medición de la calidad en el servicio: Servqual
- Momentos de la verdad: El servicio se pone a prueba
- Brechas que se presentan en los servicios: ¿Cómo cerrarlas?

## AGENDA ACADEMICA:



### **GESTION DE LA COMUNICACION DE ALTA EFICIENCIA.**

- Proceso de comunicación telefónica
- Componentes y técnicas de comunicación telefónica
- La recepción de las llamadas
- La comunicación verbal y no verbal
- Importancia de la empatía para establecer la mejor relación telefónica con el cliente
- Reglas del lenguaje telefónico: tono de voz, lenguaje, actitud y cortesía
- Transferencia de llamadas
- Toma de mensajes
- Despedida

### **¿REDACTAR DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS Y DIVERSOS ESCRITOS SIN ERRORES Y DE LA MANERA CORRECTA??.**

- Como escribir en forma concisa y atractiva las ideas de un documento de trabajo en función de distintos tipos de destinatarios. Redacción profesional.
- Lo políticamente correcto.
- Pirámide invertida: la clave para redactar documentos de alto impacto. Cada documento conlleva una acción: petición, oferta y promesa.
- Redacte de manera armónica incorporando adecuadamente los signos de puntuación.
- Los signos de puntuación.
- Las formas propias de cada documento para facilitar la comprensión y la eficacia del mensaje escrito.
- Estructura general de un documento.
- La carta y el memo: los antecesores del E-mail.
- Uso de técnicas específicas para la redacción de correos electrónicos a fin de optimizar la comprensión e interés del destinatario.
- potenciar y proyectar una imagen personal y profesional impecable. Genere seguridad, credibilidad y confianza.

## AGENDA ACADEMICA:



### COMO POTENCIAR UNA IMAGEN PERSONAL Y PROFESIONAL ETIQUETA Y PROTOCOLO.

- Aspectos a resaltar de la etiqueta y el protocolo.
- Glamour, etiqueta y protocolo secretaria – empresa.
- Etiqueta para secretarías ejecutivas.
- Desenvolvimiento el campo laboral.
- Selección del vestuario. Accesorios.
- Regla de oro para vestirse.
- Cortesía y buenos modales.
- Protocolo.
- Protocolo en eventos sociales.
- Protocolo de la secretaria en la empresa.
- Reglas de oro en el comportamiento empresarial.
- Organización de eventos.





INSTITUTO INTEGRADO PROFESIONAL  
DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO  
Educación Ejecutiva de Primer Nivel

↪ Ir al enlace: <http://www.capacitacioniipcade.com/>

## EXPOSITORES INVITADOS Y DEMAS:



### **ING. MARCELA ROMERO**

Ingeniera Industrial y Sistemas de la UNI, una Especialización en Finanzas otorgada por la Pontificia Universidad Católica del Perú. Especialista en **DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS.**



### **LIC. GUILLERMO COLLARTE**

Consultor con amplia experiencia en la integración de soluciones requeridas, con más de 25 años de trayectoria exitosa.



### **LIC. OSCAR FLORES.**

Elegido como el mejor instructor de ventas. Licenciado en Administrador de Empresas de la Universidad de Lima, con estudios de Marketing y Ventas.



### **INGEBORG HESSE PÉREZ**

Directora Área Educativa, Escuela Internacional de Coaching  
CRECIMIENTO, Coach Profesional.  
Consultora Independiente.  
Más de 30 años.



## EXPOSITORES INVITADOS Y DEMAS:



**ALBERTO PUPO**

Animador sociocultural y organizacional, graduado en el Centro Internacional de Entretenimiento y Animación de La Habana, Cuba..



**LIC. MARTIN CUESTA**

Licenciado por la Facultad de Educación de la UNMSM, en la especialidad de Lenguaje y Literatura. Editor de textos, redactor de contenidos y corrector de estilo.



**LIC. ROGER MEZA.**

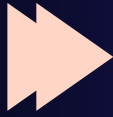
Elegido como el mejor instructor de ventas. Licenciado en Administrador de Empresas de la Universidad de Lima, con estudios de Marketing y Ventas.



**JAVIER QUIROZ ECHEGARAY**

Directora Área Educativa, Escuela Internacional de Coaching CRECIMIENTO, Coach Profesional. Consultora Independiente. Más de 30 años.





## CERTIFICACIÓN

Clases 100% Presencial.  
Material en digital y normativa  
especializada  
Certificado por 60 horas lectivas.

## INFORMACIÓN GENERAL

### COSTO POR PARTICIPANTE

Costo por c/u S/.499.00 Incluido IG

### COSTO POR PARTICIPANTE SIN OBSEQUIO

Costo por c/u S/.450.00 Incluido IG



## FECHA Y HORARIO

**DÍAS:** Miércoles 19, Jueves 20 y Viernes 21 de Abril  
**HORARIO DE INGRESO:** De 06:00 PM A 09:30 PM

## INSCRIPCIÓN INCLUYE

Participación presencial en el Congreso internacional, Conferencias A-1, Material virtual certificado, Coffe Break, Obsequio de calidad A1 a elegir (solo los asistentes que cancelen el costo de S/ 499. Incluye IG



INSTITUTO INTEGRADO PROFESIONAL  
DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO  
Educación Ejecutiva de Primer Nivel

↪ Ir al enlace: <http://www.capacitacioniipcade.com/>

## OBSEQUIO



Por asistir a este congreso llévate uno de estos hermosos  
**OBSEQUIOS**



**CONSULTE INVERSIÓN** (Sujeto a condiciones de pago)  
Modelos referenciales

## INFORMES E INSCRIPCIONES

**PROGRAMACION:** 19, 20 y 21 de Abril del 2023.

**DIRECCIÓN Y LUGAR:** 03 Días de Conferencia A1 - Presencial  
Av. Petit Thouars N° 2166, Lince 15046.

**INVERSION UNICA: (PAGO ÚNICO S/. 499.00 Soles).**

### CONTACTO:

- > **Teléfono:** 01 691 6983
- > **Celulares:** 996183170 / 952507733.
- > **E.mail:** [capacitacioniipcade@gmail.com](mailto:capacitacioniipcade@gmail.com)

## CUENTAS PARA DEPOSITO

### VÍAS DE PAGO



IIPCADE EIRL CTA. CORRIENTE:  
001- 0857-0100013991-03  
CCI:  
011-857-000100013991-03



CTA. DE AHORROS SOLES  
193 28402198087  
BRAULIO TINEO S.



CTA. DE AHORROS SOLES  
0557352226  
BRAULIO TINEO S.



CTA. DE AHORROS SOLES  
0763058442690  
BRAULIO TINEO S.