

## **SIGMA-CH-18**

**CURSO:**  
**TECNICAS SECRETARIALES ADMINISTRATIVAS**

**DURACIÓN:** 16 horas

**DIRIGIDO A:**

Personal de apoyo a la Gerencia: Secretarias, Asistentes, Analistas

**OBJETIVO DEL CURSO:**

Suministrar herramientas de eficacia personal y profesional, que optimicen el desempeño de las funciones secretariales en la organización.

**CONTENIDO DEL CURSO:**

**1.- LA ATENCIÓN AL PÚBLICO**

- ✓ Principios de Desarrollo y Cambio - Autoconocimiento. Ejercicio
- ✓ Sensibilización e interacción humana. - El arte de la Comunicación.
- ✓ La comunicación, un proceso de dar y recibir algo más que información
- ✓ Bloqueos emocionales que impiden una comunicación efectiva con los compañeros de trabajo y público en general
- ✓ Diez condiciones para la buena comunicación. - El arte de escuchar
- ✓ Modelo de Asertividad y empatía

**2. ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO Y LA DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES**

- ✓ Importancia del tiempo- El tiempo. Abanico del pensamiento
- ✓ Optimización del tiempo para el cumplimiento de la Agenda de Tareas.
- ✓ Estrategias para mantener el nivel óptimo de estrés laboral.
- ✓ Dinámicas. Ejercicios. Videos
- ✓ Técnicas de Redacción

**3. TOMA DE DECISIONES Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS**

- ✓ Diagramas para la solución de problemas y toma de decisiones.
- ✓ Ética Profesional y Organizacional

**METODOLOGÍA:**

Exposición del docente-facilitador con la intervención de los participantes en el desarrollo del programa.

**RECURSOS AUDIOVISUALES:**

- |             |                |
|-------------|----------------|
| 1. Pizarra. | 2. Video-Beam. |
| 3. Videos.  | 4. Computador. |