

Secretariado ejecutivo

Modalidad: Asincrónico

Duración total: 50 horas

Objetivo general

Formar Secretarías y Secretarios Ejecutivos con competencias técnicas, administrativas y comunicacionales que les permitan gestionar eficientemente los procesos de apoyo a la dirección, administrar documentación e información corporativa, coordinar actividades organizacionales, utilizar herramientas digitales de productividad y brindar una atención de excelencia a clientes internos y externos.

Objetivos específicos

- Aplicar los principios de la administración moderna en la organización y coordinación de actividades ejecutivas, agendas, reuniones y procesos administrativos.
- Gestionar sistemas de archivo físico y digital, asegurando el resguardo, la trazabilidad, confidencialidad y disponibilidad de la información institucional.
- Utilizar herramientas de productividad digital, especialmente Microsoft Excel, para la elaboración de registros, reportes, controles administrativos y seguimiento de indicadores.
- Desarrollar habilidades de comunicación efectiva, atención al cliente y manejo de situaciones complejas, fortaleciendo la imagen corporativa de la organización.
- Aplicar técnicas de liderazgo, trabajo en equipo y gestión del tiempo para apoyar la toma de decisiones y mejorar la coordinación organizacional.
- Fortalecer competencias profesionales relacionadas con la ética, la confidencialidad, la organización y la mejora continua en el desempeño del rol ejecutivo.

Módulos de aprendizaje

MÓDULO 1: Gestión Administrativa y Organización Ejecutiva

- Introducción al rol del Secretariado Ejecutivo moderno.
- Funciones estratégicas del asistente ejecutivo.
- Fundamentos de administración y proceso administrativo.
- Planificación, organización, dirección y control.
- Gestión del tiempo y productividad personal.
- Priorización de tareas mediante la Matriz de Eisenhower.
- Coordinación de reuniones, eventos corporativos y viajes.

- Gestión de agendas físicas y digitales.
- Organización de oficinas y flujos de trabajo.
- Administración de correspondencia interna y externa.
- Gestión documental y sistemas de archivo.
- Digitalización y almacenamiento de documentos.
- Confidencialidad, protección de datos y ética profesional.

MÓDULO 2: Atención al Cliente, Comunicación Corporativa e Imagen Profesional

- Calidad de servicio y experiencia del cliente.
- El rol del secretariado como primera imagen institucional.
- Comunicación verbal, escrita y no verbal.
- Técnicas de escucha activa y empatía.
- Comunicación telefónica y atención presencial.
- Redacción de correos electrónicos y comunicaciones formales.
- Protocolo empresarial y relaciones corporativas.
- Manejo de reclamos y situaciones difíciles.
- Aplicación del método L.A.S.T. para la resolución de conflictos.
- Técnicas de negociación y búsqueda de consensos.
- Atención omnicanal y herramientas digitales de contacto.
- Inteligencia emocional aplicada al servicio.
- Imagen profesional y marca personal.

MÓDULO 3: Herramientas Digitales para la Gestión Administrativa

- Introducción a la ofimática aplicada al secretariado.
- Microsoft Excel para la gestión administrativa.
- Creación y edición de hojas de cálculo.
- Formato profesional de planillas.
- Fórmulas básicas y operadores matemáticos.
- Funciones esenciales: SUMA, PROMEDIO, CONTAR, MAX, MIN y SI.
- Ordenamiento y filtrado de datos.

- Elaboración de controles de gastos y presupuestos.
- Registro y seguimiento de facturación.
- Control básico de inventarios y recursos.
- Generación de reportes administrativos.
- Gestión de documentos en la nube.
- Uso de herramientas colaborativas digitales.
- Introducción a plataformas de productividad empresarial.

MÓDULO 4: Liderazgo, Trabajo en Equipo y Desarrollo Profesional

- Liderazgo aplicado al entorno administrativo.
- Estilos de liderazgo y liderazgo situacional.
- Motivación y compromiso laboral.
- Trabajo colaborativo y construcción de equipos.
- Comunicación asertiva en el entorno laboral.
- Resolución de conflictos organizacionales.
- Gestión del cambio y adaptabilidad.
- Inteligencia emocional aplicada al trabajo.
- Técnicas para la toma de decisiones.
- Coordinación efectiva entre jefaturas y equipos.
- Desarrollo de habilidades de influencia positiva.
- Gestión de relaciones laborales internas.
- Planificación del desarrollo profesional y empleabilidad.
- El secretario ejecutivo como socio estratégico de la dirección.

Meta de Aprendizaje

Al finalizar el curso, la persona participante será capaz de desempeñarse como un apoyo estratégico para la gestión directiva y administrativa de una organización, coordinando procesos, administrando información y recursos, gestionando comunicaciones internas y externas, utilizando herramientas digitales de productividad y aplicando técnicas de atención al cliente, organización documental y liderazgo colaborativo. Asimismo, desarrollará competencias para optimizar la gestión de oficinas modernas, contribuyendo a la eficiencia operativa y al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Metodología del Curso Asincrónico

El curso se desarrollará completamente en modalidad asincrónica, a través de una plataforma virtual de aprendizaje (LMS), disponible las 24 horas del día durante el período establecido. Esta modalidad permite al participante avanzar a su propio ritmo, accediendo a los materiales y actividades desde cualquier dispositivo con conexión a internet.

1. Estrategia de Aprendizaje

El proceso formativo se centra en el aprendizaje autónomo y flexible, donde cada participante gestiona su tiempo de estudio de acuerdo con su disponibilidad. La metodología combina distintos recursos pedagógicos digitales que promueven la comprensión, análisis y aplicación práctica de los contenidos.

2. Recursos Didácticos

- **Lecturas guiadas:** Materiales teóricos descargables y diseñados con lenguaje claro, esquemas y ejemplos prácticos.
- **Presentaciones interactivas:** Diapositivas con resúmenes de conceptos clave y ejercicios de reflexión.
- **Videos de apoyo:** Material audiovisual breve y complementario, orientado a reforzar los contenidos principales de cada módulo (sin incluir clases explicativas grabadas).
- **Casos prácticos:** Situaciones reales o simuladas que permiten aplicar los conocimientos adquiridos.
- **Foros de participación:** Espacios asincrónicos para el intercambio de ideas y resolución de dudas, moderados por el tutor.

3. Rol del Tutor

El tutor o facilitador cumple un rol de acompañamiento y orientación, respondiendo consultas en foros o mensajería interna de la plataforma. Asimismo, entrega retroalimentación personalizada sobre las actividades evaluativas y fomenta la participación activa del estudiante.

4. Evaluación del Aprendizaje

La evaluación es continua y formativa, con instrumentos que valoran tanto la comprensión teórica como la aplicación práctica:

- Cuestionarios en línea por módulo.
- Actividades prácticas o estudios de caso.
- Evaluación final integradora.

La aprobación del curso requerirá una nota mínima de 4.0 (en escala de 1.0 a 7.0) y un avance total del 100 % en los contenidos.

5. Seguimiento y Soporte

El sistema registra automáticamente el progreso, tiempo de conexión y resultados obtenidos por cada participante. En caso de dificultades técnicas, el estudiante podrá contactar al soporte académico o técnico mediante correo electrónico o chat interno.

6. Cierre y Certificación

Una vez completadas todas las actividades, el participante podrá descargar su certificado digital de aprobación desde la sección correspondiente de la plataforma, con validez oficial emitida por OTEC JCCD LTDA.