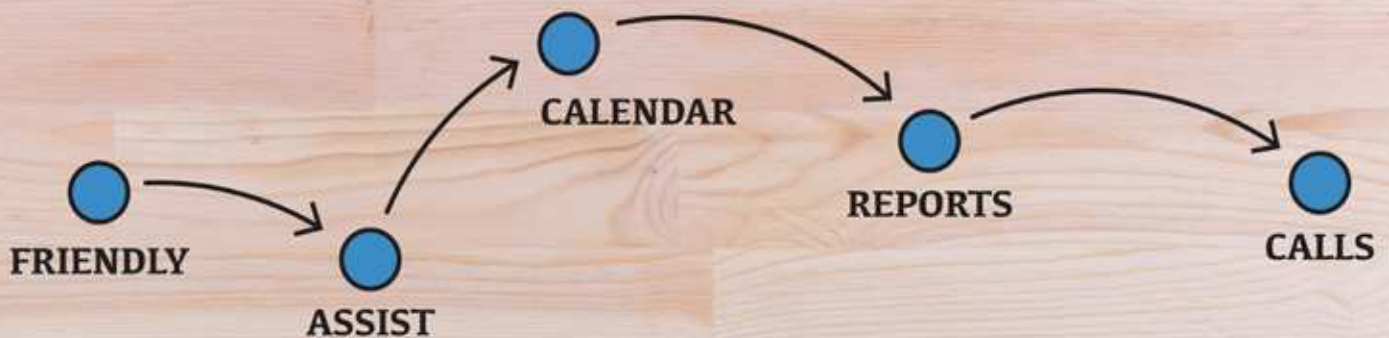


# ADMINISTRATIVE ASSISTANT



## Curso Online de Desarrollo y perfeccionamiento de Competencias para Secretari@s y Asistentes de Dirección

*Habilidades y competencias que deben asumir l@s secretari@s en la coyuntura actual.*



**[e]**  
Iniciativas Empresariales  
| estrategias de formación



Tel. 900 670 400 - [attcliente@iniciativasempresariales.com](mailto:attcliente@iniciativasempresariales.com)  
[www.iniciativasempresariales.com](http://www.iniciativasempresariales.com)

BARCELONA - BILBAO - MADRID - SEVILLA - VALENCIA - ZARAGOZA

# Desarrollo y perfeccionamiento de Competencias para Secretari@s y Asistentes de Dirección

FRIENDLY

ASSIST

REPORTS

CALLS

## Presentación

El ser secretari@ es un oficio que te tiene que gustar. Debes redactar cartas que quizás su objetivo no sea del agrado del lector, como podría ser una notificación de deuda. Debes atender llamadas y tienes que buscar solución a la incidencia que te presentan, siempre con la sonrisa en los labios y con simpatía, tengas o no tengas un buen día para ello.

Este curso te facilitará conocimientos básicos de contabilidad, aprenderás a moverte dentro de las redes sociales con total soltura y te defenderás en una conversación en inglés comercial.

Yo aportaré mis conocimientos y experiencia. ¿Qué debes aportar tú? Ganas de ampliar tu preparación y tu tiempo para formarte en este campo.

Necesito que te sientas motivado para seguir hacia delante. Te guiaré en ello, compartiremos momentos anecdóticos y también momentos más numéricos entre balances y listados contables.

¿Qué NO obtendrás de este curso? No te voy a mentir, no vas a ser el mejor contable, ni el SEO de la empresa, ni mucho menos el comercial con dominio del inglés. Pero sí te aseguro que podrás defenderte en todos estos campos para que siempre te tengan en cuenta y sepas salir airoso de la mayoría de las batallas que en el día a día se viven como secretari@ y/o asistente de dirección.

## La Educación On-line

Con más de 25 años de experiencia en la formación de directivos y profesionales, Iniciativas Empresariales y la Manager Business School presentan sus cursos e-learning. Diseñados por profesionales en activo, expertos en las materias impartidas, son cursos de corta duración y eminentemente prácticos, orientados a ofrecer herramientas de análisis y ejecución de aplicación inmediata en el puesto de trabajo.

Los cursos e-learning de Iniciativas Empresariales le permitirán:

1

La posibilidad de *escoger* el momento y lugar más adecuado.

2

*Interactuar* con otros estudiantes enriqueciendo la diversidad de visiones y opiniones y su aplicación en situaciones reales.

3

*Aumentar sus capacidades* y competencias en el puesto de trabajo en base al estudio de los casos reales planteados en este curso.

4

*Trabajar* con más y diversos recursos que ofrece el entorno on-line.

# Desarrollo y perfeccionamiento de Competencias para Secretari@s y Asistentes de Dirección

FRIENDLY

ASSIST

REPORTS

CALLS

## Método de Enseñanza

El curso se realiza on-line a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite, si así lo desea, descargarse los módulos didácticos junto con los ejercicios prácticos de forma que pueda servirle posteriormente como un efectivo manual de consulta.

A cada alumno se le asignará un tutor que le apoyará y dará seguimiento durante el curso, así como un consultor especializado que atenderá y resolverá todas las consultas que pueda tener sobre el material docente.

El curso incluye:



Aula  
Virtual



Tutor  
personal



Flexibilidad  
de horarios



Pruebas de  
Autoevaluación

## Contenido y Duración del Curso

El curso tiene una duración de **50 horas** distribuidas en 11 módulos de formación práctica.

El material didáctico consta de:

### Manual de Estudio

Los 11 módulos contienen el temario que forma parte del curso y que ha sido elaborado por profesionales en activo expertos en la materia.

### Material Complementario

Cada uno de los módulos contiene material complementario que ayudará al alumno en la comprensión de los temas tratados. Encontrará también ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

## Desarrollo y perfeccionamiento de Competencias para Secretari@s y Asistentes de Dirección

FRIENDLY

ASSIST

REPORTS

CALLS

### Este curso le permitirá saber y conocer:

- Qué técnicas de organización y habilidades comunicativas debe integrar a su gestión un/a secretari@.
- Cómo adquirir habilidades y competencias que le permitan desarrollar con eficiencia su trabajo diario.
- De qué herramientas disponemos para mejorar la comunicación interpersonal.
- Cuáles son los parámetros que debe contener todo documento redactado de forma profesional.
- Cómo analizar el proceso de gestión del tiempo y elaborar objetivos, procedimientos y métodos para optimizar resultados.
- Cuáles son los errores más comunes en el uso del lenguaje.
- Cómo conseguir que los destinatarios de nuestros documentos nos interpreten de forma correcta.
- Cómo controlar los documentos y mantener el archivo en orden.
- Cómo procesar documentación privada y/o confidencial.
- Vocabulario, términos y léxico de la contabilidad.
- Cuáles son las conversaciones más usuales que en inglés puede utilizar.

“ La secretaria es una profesional por derecho propio con una influencia decisiva sobre el éxito de la organización ”

### Dirigido a:

Secretari@s y Asistentes de Dirección que deseen una actualización de su rol como profesionales para convertirse en colaboradores más eficaces y de toda confianza y con la capacidad necesaria para contribuir a una mejor organización y funcionamiento de la empresa.

# Desarrollo y perfeccionamiento de Competencias para Secretari@s y Asistentes de Dirección

FRIENDLY

ASSIST

REPORTS

CALLS

## Contenido del Curso

### MÓDULO 1. Historia del oficio

2 horas

- 1.1. Orígenes del vocablo secretariado.
- 1.2. Inventos útiles del oficio.
- 1.3. Asociaciones y otros datos.

### MÓDULO 2. Organigrama en la empresa

4 horas

Con este módulo entenderemos la idea y plasmaremos con palabras términos como empresa y sus componentes (departamentos, estructuras, etc.) para posteriormente entrelazar estos conceptos, darles una utilidad lógica y poder así desempeñar mejor nuestras tareas.

- 2.1. Conceptos básicos a entender.
- 2.2. Clasificaciones de empresas:
  - 2.2.1. Clasificación por actividad económica.
  - 2.2.2. Clasificación por tamaño.
  - 2.2.3. Clasificación según su creación.
- 2.3. Departamentos dentro de la empresa:
  - 2.3.1. Departamento administrativo.
  - 2.3.2. Departamento financiero.
  - 2.3.3. Departamento comercial.
  - 2.3.4. Departamento de RRHH.
  - 2.3.5. Departamento de producción.
- 2.4. El organigrama de una empresa:
  - 2.4.1. Tipos de organigrama, según el tipo de empresa.

# Desarrollo y perfeccionamiento de Competencias para Secretari@s y Asistentes de Dirección

FRIENDLY

ASSIST

REPORTS

CALLS

## MÓDULO 3. Teoría de la comunicación

4 horas

Una de las tareas más importantes será la de saber conducir el trabajo del departamento de nuestro mando superior. Es decir, enfocar y motivar para que se lleve al éxito cualquier trabajo que se emprenda. Y para ello nuestra baraja será la comunicación.

### 3.1. Teoría de la comunicación:

- 3.1.1. La importancia de nuestra voz y el tono de voz.
- 3.1.2. El canal de comunicación.
- 3.1.3. ¿Cuáles son las ventajas de una buena comunicación?
- 3.1.4. ¿Cómo obtenemos una buena comunicación?

### 3.2. El sentido de la comunicación:

- 3.2.1. Comunicación descendente.
- 3.2.2. Comunicación ascendente.
- 3.2.3. Comunicación horizontal.
- 3.2.4. Feed-back.
- 3.2.5. El rumor.

### 3.3. En resumen.

## MÓDULO 4. Tareas y organización

4 horas

Ser secretari@ es una aptitud, es fundamental una buena formación, como en todo, cuanta más preparación mejor calidad. Sin embargo, hay que sentirlo y disfrutar con ello para realizar así las mejores funciones en este puesto tan especial. Con este módulo aprenderemos a organizar nuestro trabajo y sobre todo nuestro tiempo. Hay que tener claras las tareas a realizar ejerciendo las mismas en el lugar donde nos encontremos, aunque la exactitud de las mismas dependerá de los principios de cada empresa, del sector que forme parte, incluso del número de trabajadores de la misma.

### 4.1. Ser secretaria es una aptitud.

### 4.2. Organizar el tiempo y en consecuencia tu trabajo:

- 4.2.1. Distintos criterios de organización.

### 4.3. Tareas a saber realizar por un asistente:

- 4.3.1. Habilidades personales.
- 4.3.2. Estrategias al teléfono.
- 4.3.3. Aptitudes profesionales.

# Desarrollo y perfeccionamiento de Competencias para Secretari@s y Asistentes de Dirección

FRIENDLY

ASSIST

REPORTS

CALLS

## MÓDULO 5. Ortografía y gramática

4 horas

- 5.1. La ortografía aliada a la gramática.
- 5.2. Vulgarismos.
- 5.3. Otras reglas a tener en cuenta.
- 5.4. El uso de la coma.
- 5.5. El uso del punto.
- 5.6. El guion, la raya, los puntos suspensivos.
- 5.7. ¿Cuándo escribir mayúsculas?
- 5.8. Locuciones varias.

## MÓDULO 6. Redacción de documentos

4 horas

Hay que tener en cuenta antes de empezar a escribir un documento administrativo o una carta formal el uso y conocimiento de un lenguaje correcto. Es importante también tener presente que el escrito a desarrollar va a ser dirigido a una persona, en muchas ocasiones desconocida. En este módulo aprenderemos a redactar, con unas pautas muy básicas, cualquier escrito o documento que nos sirva en nuestras tareas. Y, por otro lado, repasaremos unas nociones mínimas para conocer los entresijos del archivo y para organizar la información que llega a nuestras manos.

- 6.1. Documentación y redacción.
- 6.2. Redacción de cartas y documentos:
  - 6.2.1. Fecha.
  - 6.2.2. Saludo inicial.
  - 6.2.3. Contenido del escrito.
  - 6.2.4. Firma.
  - 6.2.5. Últimos detalles.
- 6.3. Redacción de e-mails:
  - 6.3.1. Asunto.
  - 6.3.2. Mensaje.
  - 6.3.3. Archivos adjuntos.
  - 6.3.4. Letras mayúsculas.
  - 6.3.5. Firma.
  - 6.3.6. Botón enviar.
  - 6.3.7. Al recibir un e-mail.
- 6.4. Archivo y documentación.

# Desarrollo y perfeccionamiento de Competencias para Secretari@s y Asistentes de Dirección

FRIENDLY

ASSIST

REPORTS

CALLS

## 6.5. Plantillas para documentos.

## MÓDULO 7. Contabilidad. Primeros pasos

4 horas

### 7.1. Primeros pasos para entender a un contable:

- 7.1.1. Concepto de contabilidad.
- 7.1.2. Entradas y salidas.
- 7.1.3. Cuentas, patrimonio.
- 7.1.4. Activo y pasivo.
- 7.1.5. Cuenta contable y Plan General Contable.
- 7.1.6. Balance.
- 7.1.7. Quiebra.

### 7.2. Financiación:

- 7.2.1. Formas de financiación.

### 7.3. Otros conceptos contables.

## MÓDULO 8. Inglés para secretariado

4 horas

A rasgos generales, en este módulo nos adentraremos por las sendas del inglés con las conversaciones más usuales que pueda utilizar un/a secretari@, un asistente de dirección.

Realmente es el inglés para una persona que solo tiene que atender las llamadas y pasar un mensaje con cierto protocolo.

- 8.1. Do you speak english?
- 8.2. Welcome words.
- 8.3. When the boss isn't here at the office.
- 8.4. Would you like to book...?
- 8.5. Other interesting words.
- 8.6. To apologize.
- 8.7. Good bye, see you.
- 8.8. World phonetic alphabet.
- 8.9. Internet symbols.

# Desarrollo y perfeccionamiento de Competencias para Secretari@s y Asistentes de Dirección

FRIENDLY

ASSIST

REPORTS

CALLS

## MÓDULO 9. Ofimática

10 horas

### 9.1. Definición de Ofimática.

#### 9.2. Word en la oficina:

- 9.2.1. Abrir documento Word.
- 9.2.2. La regla y sus funciones.
- 9.2.3. Seleccionar, copiar, cortar y pegar.
- 9.2.4. Imprimir un documento.
- 9.2.5. Formatear un texto.
- 9.2.6. Corregir ortografía.
- 9.2.7. Buscar sinónimos – Traducir texto.
- 9.2.8. Encabezado y pie de página.
- 9.2.9. Tablas.
- 9.2.10. Insertar objetos en documento (WordArt, Autoforma, Imágenes).
- 9.2.11. Correspondencia.
- 9.2.12. Protección para un documento.

#### 9.3. Excel, pasos básicos:

- 9.3.1. Abrir hoja de cálculo.
- 9.3.2. Hagamos operaciones.
- 9.3.3. Funciones.
- 9.3.4. Continuar correlación marcada.
- 9.3.5. Modificar una celda.
- 9.3.6. Poner el valor de otra celda e incluso de otra hoja.
- 9.3.7. Símbolo dólar.
- 9.3.8. Contar (=Contar.Si(A1:A5);"Marta").
- 9.3.9. Promedio =Promedio (A2:A5).
- 9.3.10. Redondear.Par.
- 9.3.11. Entero.
- 9.3.12. Hoy-Ahora.
- 9.3.13. Dias.Lab.
- 9.3.14. Crear un gráfico.
- 9.3.15. Proteger datos en celdas.

#### 9.4. PowerPoint – Presentaciones:

- 9.4.1. Insertar fondo en diapositiva.
- 9.4.2. Insertar imagen y objetos.
- 9.4.3. Insertar sonido.
- 9.4.4. Insertar texto.
- 9.4.5. Transiciones y animaciones.
- 9.4.6. Formatos.

#### 9.5. PREZI:

- 9.5.1. Instalación e inicio.

# Desarrollo y perfeccionamiento de Competencias para Secretari@s y Asistentes de Dirección

FRIENDLY

ASSIST

REPORTS

CALLS

- 9.5.2. Insertar información.
- 9.5.3. Configurar y formato.
- 9.5.4. Insertar.
- 9.5.5. Editar rutas.

## MÓDULO 10. Internet y Redes Sociales

8 horas

Conceptos básicos, herramientas y pautas a seguir es lo que encontrarás en este módulo para que se terminen los secretos y las pérdidas de tiempo con el mundo virtual.

### 10.1. Internet y Redes Sociales:

- 10.1.1. Qué es Internet.
- 10.1.2. Utilizar un buscador.
- 10.1.3. Conceptos varios.

### 10.2. Calendario y agenda.

### 10.3. Evernote.

### 10.4. CRM (Customer Relationship Management).

### 10.5. Asistente virtual.

### 10.6. Medios sociales.

### 10.7. Redes Sociales:

- 10.7.1. Consejos para Twitter.
- 10.7.2. Consejos para Facebook.
- 10.7.3. Consejos para Youtube.
- 10.7.4. Consejos para Pinterest.
- 10.7.5. Consejos para Instagram.

## MÓDULO 11. Protocolo

2 horas

El protocolo es la manera de actuar para que las relaciones entre las personas tengan un resultado exitoso. Es la manera de comportarnos y que, junto a la educación, hará que el evento o celebración vaya por buen cauce y sea más fácil conseguir nuestros objetivos.

### 11.1. Concepto de protocolo.

### 11.2. Normas básicas para saber estar:

- 11.2.1. En todo momento.

## Desarrollo y perfeccionamiento de Competencias para Secretari@s y Asistentes de Dirección

FRIENDLY

ASSIST

REPORTS

CALLS

11.2.2. En movimiento.

11.2.3. Presentaciones.

11.2.4. En un evento.

11.2.5. La hora de vestir:

11.2.5.1. La hora de vestir en el hombre.

11.2.5.2. La hora de vestir en la mujer.

# Desarrollo y perfeccionamiento de Competencias para Secretari@s y Asistentes de Dirección

FRIENDLY

ASSIST

REPORTS

CALLS

## Autor

El contenido y las herramientas pedagógicas del curso han sido elaboradas por un equipo de especialistas dirigidos por:



### Marisa Tormo

Cuenta con más de 20 años de experiencia como Asistente de Dirección y con más de 10 años como formadora en ofimática y en gestiones administrativas. Posee, además, conocimientos en nuevas tecnologías y es la autora de diversos libros sobre Community Manager, Photoshop, Excel y Secretariado.

La autora y el equipo de tutores estarán a disposición de los alumnos para resolver sus dudas y ayudarles en el seguimiento del curso y el logro de objetivos.

## Titulación

Una vez finalizado el curso de forma satisfactoria, el alumno recibirá un diploma acreditando la realización del curso **DESARROLLO Y PERFECCIONAMIENTO DE COMPETENCIAS PARA SECRETARI@S Y ASISTENTES DE DIRECCIÓN**.

