



## Secretariado de dirección

**Sku:** 1199ID

**Horas:** 126

**Formato:** HTML

## OBJETIVOS

### Modulo 1:

- Representar las funciones básicas y los flujos de información fundamentales en estructuras organizativas públicas o privadas determinadas, a través de organigramas.
- Identificar los criterios de actuación profesional que permiten la integración y cooperación de las actividades de apoyo administrativo en un grupo de trabajo o departamento, contribuyendo a crear un clima de trabajo productivo, de acuerdo con una ética personal y profesional definida.

### Modulo 2:

- Adquirir una metodología estratégica adecuada en la gestión del tiempo y reparto de tareas, buscando la eficiencia y motivación laboral a nivel individual.
- Conocer las técnicas de gestión y organización de funciones y tareas individuales y su aplicación práctica según las circunstancias.
- Adquirir una metodología estratégica adecuada en la gestión del tiempo y reparto de tareas, buscando la eficiencia y motivación laboral en equipos de trabajo.
- Conocer las técnicas de gestión y organización de funciones y tareas en equipos y su aplicación práctica según las circunstancias.

### Modulo 3:

- Aprender a utilizar la comunicación oral y escrita en la empresa.
- Conocer y describir los principios básicos necesarios en la comunicación oral.
- Familiarizar con los elementos principales y las funciones de la comunicación no verbal.
- Analizar las características y normas más relevantes que son necesarias en la comunicación escrita.
- Saber emplear las abreviaturas y siglas más representativas.

## CONTENIDOS

## **Modulo I Técnicas administrativas básicas de oficina.**

### **1.1.Organización empresarial y de recursos humanos.**

#### **Unidad 1. La organización de entidades públicas y privadas**

- Funciones de las empresas:
  - Clases.
  - Jerarquía.
- La función administrativa:
  - Definición.
  - Objetivos.
- La estructura de la empresa:
  - Concepto de organización.
  - Principios de organización.
  - La organización formal e informal.
- Los departamentos:
  - Descripción.
  - Tipología.
  - Criterios para la asignación de actividades a los departamentos.
- El organigrama:
  - Descripción.
  - Objetivos.
  - Requisitos.
  - Clases.
  - Ventajas e inconvenientes.
- Organización del entorno físico del espacio de acogida.
  - Condiciones medioambientales.
  - Disposición y tipos de materiales auxiliares.
  - Mobiliario.
- Organización básica del Estado y la Unión Europea:
  - Administración Central.
  - Administración Autonómica.
  - Administración Local.
  - Unión Europea.
- **Unidad 2. La organización de los recursos humanos**
  - La organización en actividades de apoyo administrativo.
    - Criterios de organización y coordinación.
    - Procedimientos de trabajo.
    - Indicadores de calidad de la organización.
    - Pautas para la obtención de resultados.
  - Los grupos.
    - Elementos.
    - Estructura.
    - Clasificación.
  - Fases y comportamiento del trabajo en equipo o en grupo.
    - La identificación del grupo: el ideal del grupo.
    - Las normas del grupo.
    - Los papeles en el grupo.
    - El poder y la cohesión del grupo.
    - Ventajas e inconvenientes del trabajo en equipo.
    - Finalidad de las técnicas de dinámica de grupos.
    - Factores que modifican la dinámica de grupo.
    - Funciones del coordinador del grupo: nivel de tarea y de relación.
  - El trabajo en grupo en actividades de apoyo administrativo.
    - Características de un grupo de trabajo de apoyo administrativo tipo.
    - Funciones en un grupo de trabajo de apoyo administrativo tipo.
    - Grado de participación

## **1.2 Gestión auxiliar de la correspondencia y paquetería en la empresa.**

### **Unidad de aprendizaje 1: Sistemas de Comunicación Corporativa**

#### Introducción y objetivos

##### 1. La comunicación escrita en empresas públicas y privadas

- 1.1. Funciones
- 1.2. Elementos
- 1.3. Tipos: cartas comerciales y documentos administrativos
- 1.4. La correcta expresión de los textos escritos

##### 2. Internet como medio de comunicación

- 2.1. Definición de internet
- 2.2. La página web
- 2.3. Los portales
- 2.4. Transferencia, recepción y envío de ficheros y comunicaciones

### **Unidad de aprendizaje 2. Gestión, preparación y archivo de documentos y productos (entradas y salidas)**

#### Introducción y objetivos

##### 1. Gestión de la recepción de la correspondencia

- 1.1. Selección y clasificación
- 1.2. Registro
- 1.3. Distribución

##### 2. Preparación de la correspondencia

- 2.1. Personas que la elaboran
- 2.2. Número de copias
- 2.3. Firma de la correspondencia

##### 3. Embalaje y empaquetado de documentación y productos

- 3.1. Medios y Materiales
- 3.2. Procedimientos

##### 4. Gestión de la salida de la correspondencia

- 4.1. Tareas antes de proceder al envío
- 4.2. Libro Registro de Salida

##### 5. El archivo de comunicaciones escritas y correspondencia

- 5.1. El proceso de archivo
- 5.2. Control de archivo

### **Unidad de aprendizaje 3. Sistemas de envío de documentos y productos de acuerdo con la normativa de seguridad vigente**

#### Introducción y objetivos

##### 1. Medios utilizados en el envío de correspondencia y paquetería

- 1.1. Servicio de correos
- 1.2. Mensajería
- 1.3. Telefax
- 1.4. El correo electrónico: función, elementos y ventajas e inconvenientes

##### 2. El envío de la correspondencia

- 2.1. Productos y servicios que ofrece Correos
- 2.2. Formas en las que puede hacerse un envío
- 2.3. Tarifas y tiempo en el envío de correspondencia

## **Modulo II\_ Organización de la funciones y optimización del tiempo.**

### **2.1.Organización de Funciones y Tareas en el Ámbito Laboral**

#### **1. Organización y gestión de tiempos y tareas a nivel individual.**

- 1.1. Gestión del tiempo: planteamiento de objetivos, eficacia y eficiencia en el entorno laboral.
- 1.2. Cuestiones culturales.
- 1.3. Racionalización de horarios.
- 1.4. Planificación estratégica de gestión del tiempo en entornos laborales.

#### **2. Técnicas para la organización de funciones y tareas a nivel individual.**

- 2.1. Organización de funciones y tareas.
- 2.2. Método GTD.
- 2.3. Herramientas GTD.
- 2.4. Método Pomodoro.

#### **3. Organización y gestión de tiempos y tareas en equipos.**

- 3.1. Características y propiedades para organizar y gestionar funciones y tareas en equipos.
- 3.2. Organización de funciones y tareas en equipos de alto rendimiento.
- 3.3. Metodologías ágiles como herramientas de planificación estratégica de organización de funciones y tareas.

#### **4. Técnicas para la organización de funciones y técnicas en equipos.**

- 4.1. La organización de funciones y tareas en los equipos de trabajo del S.XXI.
- 4.2. Metodologías ágiles: Scrum y Kanban.
- 4.3. Metodología Scrum.
- 4.4. Metodología Kanban.

### **2.2.Herramientas para la Optimización del Tiempo a Nivel Individual**

#### **1. Organización y gestión de tiempos y tareas a nivel individual.**

- 1.1. Gestión del tiempo: planteamiento de objetivos, eficacia y eficiencia en el entorno laboral.
- 1.2. Cuestiones culturales.
- 1.3. Racionalización de horarios.
- 1.4. Planificación estratégica de gestión del tiempo en entornos laborales.

#### **2. Técnicas para la organización de funciones y tareas a nivel individual.**

- 2.1. Organización de funciones y tareas.
- 2.2. Método GTD.
- 2.3. Herramientas GTD.
- 2.4. Método Pomodoro.

### **2.3.Herramientas para la Optimización del Tiempo en Equipos de Trabajo**

#### **1. Organización y gestión de tiempos y tareas en equipos.**

- 1.1. Características y propiedades para organizar y gestionar funciones y tareas en equipos.
- 1.2. Organización de funciones y tareas en equipos de alto rendimiento.
- 1.3. Metodologías ágiles como herramientas de planificación estratégica de organización de funciones y tareas

#### **2. Técnicas para la organización de funciones y tareas en equipos.**

- 2.1. La organización de funciones y tareas en los equipos de trabajo del S.XXI.
- 2.2. Metodologías ágiles: Scrum y Kanban.
- 2.3. Metodología Scrum.
- 2.4. Metodología Kanban.

## **Modulo III\_ La comunicación y organización de eventos**

### **3.1.Comunicación oral y escrita en la empresa**

1. La comunicación oral y escrita en la empresa

## **2. La comunicación oral en la empresa.**

1. Principios básicos de la comunicación oral
- 2.. Tipos de comunicación oral

## **3. La comunicación no verbal**

- 1.Elementos principales
- 2.Funciones de la comunicación no verbal
- 3.Casos de comunicación no verbal

## **4. La comunicación escrita en la empresa**

- 1.Características de la comunicación escrita
- 2.Normas en la comunicación escrita
- 3.Abreviaturas y siglas

## **3.2.Habilidades Comunicativas y Relaciones Interpersonales**

### **Unidad 1. Nexos con las relaciones interpersonales.**

1. ¿Qué es la comunicación?
2. El ego: la identidad.
3. Ego y egocentrismo.
- 4.El concepto de identidad.
- 4.Toma consciencia de tus filtros.
- 5.¿Dónde están los límites de la mente?

### **Unidad 2. El cerebro y la comunicación.**

- 1.Automatismos. Respuestas básicas / primarias.
  - 1.1. ¿Cómo resolver la impulsividad?
- 2.El lenguaje.
  - 2.1. El uso del lenguaje positivo: del pensamiento ¡a tu destino!
- 3.Interpretación de las emociones.
  - 3.1. Emociones primarias.
- 4.Gestión emocional.
  - 4.1. Técnicas de Gestión Emocional.
- 5.Comportamiento y comunicación asertiva.
  - 5.1. Técnicas de comunicación asertiva.

### **Unidad 3. Inspirar y persuadir a otros.**

- 1.El Arte de Persuadir según Dale Carnegie.
  - 1.1. 12 Reglas para persuadir en influir en los demás.
- 2.Simplificar.
- 3.Priorizar para comunicar mejor.

### **Unidad 4. Entrenando desde el cerebro.**

- 1.Hechos y opiniones.

- 2.La importancia de hacer preguntas
- 2.1. Tres claves para hacer preguntas poderosas.
- 3.Cómo afrontar una conversación difícil.

## **Unidad 5. Diferencia en el cerebro masculino y femenino.**

- 1.Estilos de comunicación femenino y masculino.
- 2.Dos cerebros diferentes.
- 3.Socialización diferente.

### **3.3.Protocolo en Eventos, Congresos y Reuniones**

#### **1.Cuestiones previas a la planificación de un evento.**

#### **2.El proceso de planificación.**

- Establecimiento del objetivo.
- Organización del proceso de creación del plan.
- Captación y clasificación de información.
- Creación del primer modelo.
- Evaluación del primer modelo.
- Elaboración del modelo definitivo.

#### **3.La producción.**

#### **4.El programa de un evento.**

- Partes señaladas del programa.
- Envío del programa.
- La valoración.

#### **5.Factores importantes en la planificación de eventos.**

- Selección de oradores.
- Comité organizador y reuniones pre-evento.
- ¿Cuánto tiempo me lleva organizar un evento?
- Actividades a realizar en un evento.
- Marketing y publicidad del evento.
- Colaboración con patrocinadores.
- Organización del personal.
- El guión técnico o escaleta.
- La puntualidad y los retrasos.