



**INSTITUTO DE GERENCIA  
INTERCONTINENTAL**

# **XIV CONGRESO NACIONAL DE AsISTENTES de GERENCIA y SECRETARIAS**



**Lima 22,  
23 y 24  
de Abril**

**Centro de  
convenciones**



*Alcance la mejor Versión de Ti misma.....*



(511) 945504555



(511) 6867010



E-mail: [congreso@igc.edu.pe](mailto:congreso@igc.edu.pe)



[https:// www.igc.edu.pe](https://www.igc.edu.pe)



Calle la Huaca w38 Las viñas La molina / Arenales 2081 4to. piso Lince



/EscuelaGerencia



@EscuelaGerencia



@EscuelaGerencia

## PRESENTACIÓN

Las instituciones y organizaciones inteligentes requieren de nuevas competencias personales y profesionales por ello las exigencias de hoy demandan del perfeccionamiento profesional y personal para dar respuesta por resultados con éxito a los oportunidades y retos.

Las asistentes de gerencia y secretarías tienen el reto principal de romper los enfoques tradicionales, así como también incorporar todas las habilidades gerenciales que les permitan establecer y mantener un equilibrio entre lo personal y profesional para incrementar su eficiencia en el ámbito laboral bajo el enfoque haciendo con calidad

## DIRIGIDO A:

El presente congreso va dirigido a: Asistentes de gerencia, secretarías ejecutivas, asistentes profesionales, recepcionistas, asistentes administrativas, asistentes de dirección y en general a todas las profesionales que cumplen funciones de apoyo gerencial ejecutivo en entidades públicas y privadas que deseen incorporar y conocer las herramientas y tendencias para desempeñar este importante rol dentro de su institución.

## PORQUE USTED DEBERÍA ASISTIR

Es el evento más importante diseñado para que la Asistente pueda:

- Aprender cómo seguir aportando valor diferencial a su institución en un entorno de constantes cambios
- Adaptarse a las nuevas demandas y exigencias del directivo y de la institución interesados en retener el talento que evoluciona y crece.
- Formar una red de contactos profesionales y de amplio espectro, muy útil para su institución.

## Programas a desarrollar

### TENDENCIAS DE GERENCIA Y EL PERFIL PROFESIONAL DE LA ASISTENTE DE GERENCIA

- Tendencias de gerencia y administración y su impacto en el rol de la asistente de gerencia en las organizaciones inteligentes
- Habilidades y herramientas gerenciales para un desempeño altamente eficiente
- De los equipos de trabajo tradicionales a los altos desempeño orientados para resultados.
- Fases del proceso administrativo como elemento de éxito: La planeación, organización, dirección y control
- La calidad en el trabajo (hacer bien las cosas)

### TÉCNICAS DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN SECRETARIAL

- Clasificación de prioridades
- Planificación y asignación del tiempo a actividades
- Gestión eficaz del tiempo: Optimiza tu tiempo
- Derivación, delegación de tareas y seguimiento.
- Manejo de situaciones de críticas y toma de decisiones
- Elaboración de soluciones
- La triple restricción: Costo, tiempo y alcance
- Métodos eficientes para mantener el orden y la organización
- Mecanismos de control

### GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA Y TRABAJO EN EQUIPO

- Contexto de la comunicación corporativa y fijación de metas y objetivos
- Pasos y condicionantes de los procesos de comunicación efectiva el valor diferencial de trabajo y de ti.
- El proceso de comunicación corporativa y el plan estratégico de la organización
- Metas y motivos comunes que permite aunar esfuerzos y trascendencia de los equipos de trabajo
- Roles que posibilita diversos patrones de liderazgo entre sus miembros
- El compromiso con la tarea, con el grupo y la agenda laboral y discusión
- El impacto de un buen proceso de comunicación en los factores de éxito de la organización
- Dinámicas y ejercicios aplicativos

## **HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y REDES SOCIALES**

- El impacto de las redes sociales en la organización: Facebook, Instagram, Twitter, Youtube, LinkedIn
- Uso de whatsapp corporativo ( Whatsapp Business )
- Tips para mejorar sus búsquedas de información en Google
- Técnicas de seguridad para garantizar la confidencialidad de los emails
- Estructura, claridad, gramática, ortografía, puntuación e impacto visual

## **TÉCNICAS EFECTIVAS DE DOCUMENTOS Y ARCHIVOS**

- Organización de la gestión documentaria y archivos y su relación sistémica
- Análisis y procedimientos administrativos y su relación con la producción documental.
- Conceptos, características, planificación, clasificación y organización de archivos y documentos.
- El orden y el proceso de la información.
- El sistema de archivo colectivo reclamos.

## **GESTIÓN DE COMUNICACIÓN ESCRITA ORTOGRAFÍA Y REDACCIÓN EFICAZ**

- Últimas normas de ortografía según la RAE
- La redacción eficaz: Errores frecuentes en la redacción, Tips para evitarlos.
- Ortografía estructural. Puntuación. Revisión gramatical.
- El estilo técnico administrativo y la comunicación asertiva.
- Redacción de preposiciones, pronombres y verbos.
- El informe oral.
- El informe técnico y los documentos administrativos: Características. Partes del informe técnico. entre otros.
- Metodología del informe. Estructura del informe. El resumen ejecutivo.

## **GESTIÓN EFECTIVA DEL SERVICIO AL CLIENTE**

- Gestión de la Calidad en los Servicios Públicos como actividad estratégica
- Servicio al cliente, una cultura efectiva de calidad de atención al usuario
- Estándares de atención y factores humanos en la atención al cliente.
- Manejo de Quejas y Conflictos. Cómo comunicar con calidad.
- Recepción y atención telefónica. Conociendo al cliente telefónico. Estilos de preguntas e importancia de la voz.
- Actitud de servicio: Conocimiento, Motivación y Acción.
- Actos de servicio

## **PROYECTANDO UNA IMAGEN PROFESIONAL: Etiqueta y TIPS**

- La importancia de la imagen personal y profesional
- Impacto personal en la primera impresión. Lenguaje corporal
- Los componentes de una imagen profesional
- Vestuario, accesorios y arreglo personal
- Etiqueta social, cortesía, buenos modales, el saludo y presentaciones
- Nutrición y ejercicios necesarios
- Comportamiento en lugares públicos.
- La sonrisa como, cuando y en donde
- Modulación de voz. Contacto visual.

## **HERRAMIENTAS DE LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN PARA ASISTENTES DE GERENCIA.**

- Liderazgo estratégico
- Tips de éxito para Liderar tu jefe.
- Manejo del STRESS y trabajo bajo presión
- Felicidad Laboral, Marca personal y Belleza Ejecutiva
- Modelo de gestión de Felicidad para asistentes de gerencia

## **Alternativa de Carteras**

### **Modelos Referenciales**



**Modelo TIZZA**



**Modelos RAZZO**



# CONFERENCISTAS MAGISTRALES

## ANA ISABEL RAPUN RUIZ



Estudios de Doctorado en Filosofía de la Acción Directiva, IESE Universidad de Navarra, España. Master en Filosofía de la Acción Directiva, IESE, Universidad de Navarra, Pamplona, España. Licenciada en Filosofía y Letras. Universidad de Navarra, Pamplona, España. Diploma de Especialización en Gestión de RR. HH en las Organizaciones por la Pontificia Universidad Católica del Perú, Facilitadora en Logoterapia. Consultora y capacitadora empresarial, con más de 15 años de experiencia en temas: Desarrollo de competencias, liderazgo, comunicación, motivación, manejo del cambio, administración del tiempo, negociación, Ética empresarial, trabajo en equipo y desarrollo personal.

## FLORENCE ARCE ROS



Estudios de Psicología en la Universidad de Sao Paulo, Brasil. Especialización Andragogía (educación para adultos) y Marketing en la U. Pacífico, Preparación para Coach, Trainer y Desarrollo del talento personal de equipos de alto rendimiento en FG Consulting y Quantum -Argentina. Expositor ontológico. Ejerció el cargo de jefe de selección de capacitación en AFP Integra participando en planificación, organización y ejecución de las agencias y sus fuerzas de ventas a nivel nacional, habiendo recibido la preparación para el cargo en Santiago de Chile.

## OSCAR BASTIDAS VALENZUELA



Coach, Conferencista Internacional y Profesor de Habilidades Directivas PUCP, MBA Universidad del Pacífico, Master en Gerencia Social, PUCP, Licenciado en Administración de Empresas Pontificia Universidad Católica, con estudios de especialización en Coaching, Inteligencia Emocional y Programación Neurolingüística (PNL), Expositor y Conferencista internacional, perteneciente al USA-DHE Development Human Engineering desde el año 2,003. Considerado actualmente como uno de los mejores expositores en Habilidades Directivas y Desarrollo Personal de nuestro país. Su vocación docente le ha permitido entrenar a cientos de trabajadores de reconocidas empresas a nivel nacional y dictar más de cinco mil horas de cátedra en los principales centros de estudio del país, junto a la publicación de libros y una vasta cantidad de artículos. Invitado frecuente en medios de comunicación tales como el Grupo RPP, diario El Comercio, Gestión, entre otros.

## JAVIER DASSO DEZA



Ingeniero, Postgrado en Administración y Finanzas, Maestría en Dirección Estratégica y Gestión del Talento Humano. Experiencia en cargos gerenciales de organizaciones. Destreza dictando Programas Integrales de Capacitación y Desarrollo de Habilidades Blandas en directivos, gerentes, ejecutivos y personal operativo. Expositor internacional, Profesor universitario con 20 años de experiencia. Orador, comunicador y motivador. Ha logrado el título de "Orador Distinguido que corresponde al grado más alto acreditado por Toastmasters International, Los Ángeles USA. Ha publicado dos libros de texto "La Oratoria es Mágica" y otro de auto-motivación titulado "He decidido ser Feliz".

## LUCY GUTIERREZ D ACOSTA



Archivera-Profesional en Archivos-Escuela Nacional de Archiveros. Amplia experiencia profesional en temas relacionados a la administración de documentos y manejo de archivos. Conferencista en Trámite documentario y archivo empresarial en la Escuela Nacional de Control-ENC, UNE y diversas instituciones públicas y privadas. Asesora y Consultora en Administración, Capacitación y organización de archivos y oficina de trámite documentario.

## JUAN CARLOS CONTRERAS SALAZAR



Expositor con 20 años de trayectoria en el área de Marketing y Ventas. Ha dictado numerosas conferencias sobre su especialidad en diferentes empresas públicas y privadas como HIRAOKA, Tiendas EL y ADAMS, SAGA FALABELLA, RIPLEY, ACE HOME CENTER, etc. Ha desarrollado numerosos estudios de mercado y campañas de promoción para el sector de restaurantes y hoteles. Con amplia experiencia como capacitador en I.P.A.E y en los Centros Académicos de ADEX y el instituto San Ignacio de Loyola.

## SALVADOR ROFES PIÑOL



Licenciado en Educación con especialidad en filosofía y literatura - U. de Barcelona, España. Se ha especializado como docente en temas: Cultura de la innovación; adiestramiento de expositores; trabajo en equipo; comunicación eficaz; redacción para ejecutivos; liderazgo y relaciones humanas; excelencia en el servicio al cliente; gestión de eventos, etc.

## OSCAR FLORES CASTRO



Elegido como el mejor instructor de ventas y motivación. Administrador de Empresas de la Universidad de Lima, con estudios de especialización en Marketing y Ventas, Programa concluido de Especialización para Ejecutivos en Administración, Organización y Dirección de Ventas en ESAN. Conferencista internacional posee una amplia trayectoria de más de 37 años de experiencia profesional, habiendo ocupado gerencias de ventas de reconocidas empresas nacionales e internacionales.

## INFORMACIÓN GENERAL

**FECHAS:** 22, 23 y 24 de abril

**HORA:** 04:00 PM a 08:15 PM

**LUGAR:** HOTEL ESTELAR  
Av. Benavides 415 Miraflores

**INVERSIÓN GENERAL** S/. 450.00 incluye IGV

**INVERSIÓN EXCLUSIVA**  
\*\* S/600.00 incluye IGV (cartera TIZZA)  
\*\* S/530 incluye IGV (cartera MM / RAZZO)

**INVERSIÓN CORPORATIVA** ➔ De 01 a 05 secretarías S/. 450 Incluye IGV  
De 06 a 10 secretarías S/. 400 Incluye IGV  
De 11 a más secretarías S/. 380 Incluye IGV

**ENTREGABLES**  
- Participación en el congreso, un pioner  
- CD, Block de Apuntes, Bolígrafo,  
- Certificado y coffe break.

**FORMA DE PAGO** Al contado o deposito en nuestras cuentas

Instituto de Gerencia Intercontinental SAC  
Cta. Cte. N° 00068-352789 y  
CCI. 01806800006835278979 Banco de la Nación  
RUC 20507198555

## Informes e Inscripciones

(511) 6867010 (511) 945504555  
C. la Huaca w38 Las viñas La Molina / Arenales 2081 4to. p. Lince

congreso@igc.edu.pe  
[https:// www.igc.edu.pe](https://www.igc.edu.pe) capacitaigc@gmail.com