



# DIPLOMADO

## ACTUALIZACIÓN EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

### OBJETIVO DEL PROGRAMA:

La gestión moderna requiere formación intensiva, integral y actualizada en las prácticas y competencias de funciones administrativas, de marketing, de comunicación e informática, orientadas al desarrollo de capacidades y habilidades que impacten en la eficiencia y productividad en las organizaciones.

### CONTENIDO TEMÁTICO:

#### MÓDULO 1

##### CULTURA CORPORATIVA

- Definición y generalidades, importancia e impacto
- Tipos de comunicación direccional, horizontal, comunicación interna, externa, comunicación formal e informal, comunicación asertiva
- Relación entre comunicación y cultura organizacional
- Clima organizacional y su impacto en la empresa

#### MÓDULO 2

##### TÉCNICAS DE REDACCIÓN ESCRITURAL DE DOCUMENTOS TIPO EMPRESARIAL

- Redacción del documento con base en la organización del pensamiento
- Tipos de redacción (informal, académica, técnica, administrativa, digital) y ortografía
- Aspectos generales para las comunicaciones
- Tipos de documentos y sus particularidades (cartas, memorandos, circulares, actas, certificados y constancias)

#### MÓDULO 3

##### GESTIÓN DOCUMENTAL

- Conceptualización de la gestión documental y normatividad archivística
- Fundamentación técnica archivística y la importancia de la elaboración de instrumentos archivísticos
- Criterios para la clasificación, ordenación y descripción de los archivos
- Importancia y uso de las tablas de retención documental
- Importancia y recomendaciones de las unidades de correspondencia
- Seguridad digital de los archivos
- Conceptualización de la administración electrónica de documentos

## MÓDULO 4

### HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS

- Combinación de correspondencia (procesador de textos)
- Funciones de búsqueda y referencia
- Tablas y gráficos dinámicos
- Funciones lógicas, de búsqueda y referencia, tablas y gráficos dinámicos (hoja de cálculo)
- Protección de datos
- Diseño de presentaciones efectivas

## MÓDULO 5

### PROTOCOLO EMPRESARIAL

- ¿Qué es el protocolo empresarial?
- Presentación de saludo y despedida
- ¿Cómo comunicarte con el interlocutor?
- Protocolo telefónico
- Netiqueta
- Presentación personal
- Tipos de cuerpo y lenguaje de colores
- Guía para actividades sociales (vexilología)
- Etiqueta en la mesa

## MÓDULO 6

### ESTRATEGIAS DE MARKETING

- Marketing Digital
- Marketing de fidelización
- Social CRM
- Customer Centric

## MÓDULO 7

### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y DESPLIEGUE EXTRATEGICO

- Conceptos fundamentales del Direccionamiento Estratégico
- Direccionamiento Estratégico
- Componentes del proceso de Direccionamiento Estratégico
- Responsabilidad social empresarial

## DIRIGIDO A:

Personal responsable de apoyar procesos administrativos en diferentes áreas de las empresas.