



**ESCUELA DE
GERENCIA Y GESTION**

Lima, 15, 16 y 17 abril 2020

Hotel Estelar Miraflores

XV

**CONGRESO NACIONAL DE
Secretarias y Asistentes
de Gerencia en Gestión Pública**
“Gestión de competencias y habilidades gerenciales”



LUGAR:

Hotel Estelar Miraflores
Av. Alfredo Benavides 415, Miraflores.



**INFORMES E
INSCRIPCIONES**

☎ 01) 6867010 📠 945504055
✉ esscuelag@gmail.com
✉ congreso@esscuela.com

📍 Av. Arenales 2081 - 4to Piso - 9
🌐 [https:// www.esscuela.com](https://www.esscuela.com)

📘 @EscuelaGerencia
🐦 @EsGerencia
🌐 @IGCInstitutoSAC

XV CONGRESO NACIONAL DE Asistentes de Gerencia y Secretarias en Gestión Pública

“Gestión de competencias y habilidades gerenciales”

PRESENTACIÓN

Las organizaciones públicas y privadas requieren de nuevas competencias en el conocimiento del proceso administrativo y gerencial, por ello las exigencias de ahora demandan de perfeccionamiento profesional y personal para responder con éxito a las oportunidades y retos de en la gestión pública.

Por lo tanto, las asistentes ejecutivas de hoy tienen el reto de romper los enfoques tradicionales, así como también incorporar las habilidades que le permitan establecer y mantener un equilibrio entre lo personal y profesional para incrementar su eficiencia en el trabajo bajo el enfoque a resultados.

OBJETIVO

Brindar a los participante los conocimientos del proceso administrativo gerencial que le permita implantar las bases del planeamiento y organización de actividades, potenciando el establecimiento de prioridades y gestión de recursos en las instituciones públicas.

METODOLOGÍA

Las sesiones se desarrollarán con exposiciones con soporte audiovisual en un entorno dinámico, analítico y participativo en el que los docentes y participantes interactúan para una retroalimentación eficaz. Se fortalece el trabajo en equipo para el desarrollo de ejercicios bajo supervisión del docente. Se cuenta, además, con una selección de casos y lecturas relacionadas a los temas de estudio para reforzar la comprensión de los participantes.

DIRIGIDO A:

Asistentes de Gerencia, Secretarias 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 de régimen privado que deseen beneficiarse de conocer herramientas y tendencias para desempeñar este importante rol dentro de su entidad.



TEMÁTICA A DESARROLLAR

» LA GESTIÓN PÚBLICA MODERNA Y POLITICAS PÚBLICAS

- Introducción a la gestión pública y políticas públicas.
- Los procesos de modernización del estado y tendencias de la gestión pública.
- Marco administrativo de la gestión pública.
- El Estado moderno al servicio de las personas.
- Gestión de procesos y la calidad en el trabajo.
- Habilidades y herramientas gerenciales para un desempeño eficiente.
- La nueva Gestión pública orientado a resultados.

» GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO

- Gestión de la Calidad en los servicios públicos como actividad estratégica.
- Estándares de atención y factores humanos en la atención al cliente.
- Esquemas y tratamiento // Atención de quejas y reclamaciones.
- Evaluación.
- Manejo de quejas y conflictos // Cómo comunicar con calidad.
- Gestión efectiva de la recepción y atención telefónica.

» TÉCNICAS EFECTIVAS GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS ELECTRÓNICOS

- Organización de la gestión documentaria y archivos y su relación sistémica.
- Archivo.
- Trámite documentario.
- Digitalización de documentos y archivos físicos.

» TÉCNICAS DE ORTOGRAFÍA Y REDACCIÓN PROFESIONAL

- El uso correcto de los tildes, homófonos.
- El proceso correcto de la redacción moderna.
- Los principios que rigen el buen uso del lenguaje.
- Las reglas formales de la comunicación escrita.
- El estilo propio de redacción, basado en las normas y propuestas, pedidos, reclamos, entre otros.

» TÉCNICAS DE ORGANIZACIÓN Y COMUNICACIÓN EFECTIVA

- Contexto donde se desenvuelve la comunicación corporativa.
- Comunicación y relaciones interpersonales.
- Condicionantes de los procesos de comunicación:
 - Percepciones, intuición y razones.
- La comunicación interna y externa en la organización.
- Comunicación en situaciones de conflictos. Comunicación y motivación.

» ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO Y PRODUCTIVIDAD PERSONAL

- Introducción, objetivos, clasificación y priorización de tareas. La planificación.
- El trabajo en equipo y el manejo del tiempo.

» INTELIGENCIA EMOCIONAL

- Aprende a manejar sus actitudes y se vincula adecuadamente con sus emociones.
- La importancia de cultivar la inteligencia emocional y de desarrollar habilidades que le permitan utilizarla de manera efectiva.

» NEGOCIACIONES Y MANEJO DE CONFLICTOS

- Manejo de las herramientas adecuadas para solucionar situaciones conflictivas a través de acuerdos consensuados, que concilien resultados con sostenibilidad en el tiempo.

INFORMES E INSCRIPCIONES

☎ 01) 6867010 📞 945504055

📍 Av. Arenales 2081- 4to. piso of. 9

🌐 [https:// www.esscuela.com](https://www.esscuela.com)

✉ congreso@esscuela.com

✉ esscuelag@gmail.com

✉ capacitacion@esscuela.com

XV CONGRESO NACIONAL DE Asistentes de Gerencia y Secretarias en Gestión Pública

“Gestión de competencias y habilidades gerenciales”

TEMÁTICA A DESARROLLAR

» **HERRAMIENTAS DE LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN**

- El liderazgo gerencial: Brinda la posibilidad de fortalecer tus habilidades de liderazgo.
- 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.

» **LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DE LA GESTION PÚBLICA EN LA FUNCIÓN DE LA ASISTENTE DE GERENCIA**

- Gestión de la Reforma del Servicio Civil y su Aplicación.
- Alcances básicos de la nueva Ley de Contrataciones del Estado.
- Herramientas Informáticos en la Gestión Pública - **SiAF** y **SIGA**.
- Aplicación de las Finanzas Públicas: (La Tesonería y caja chica).

» **REDES SOCIALES**

- Internet y Redes Sociales: Utilizar un buscador.
- Conceptos varios // Calendario y agenda.
- Asistente virtual.
- Medios sociales.
- Redes Sociales: Consejos y Tips para Twitter, Facebook, Youtube, Instagram.

» **EMPODERAMIENTO DE LA MUJER Y PERFIL PROFESIONAL**

- Empoderamiento de las mujeres, como estrategia para la igualdad y la equidad.
- El autoconocimiento.
- El impacto de la mujer empoderada en el desempeño de la organización.
- El nuevo rol de la secretaria y asistente y su impacto en la organización.
- La autoestima para la consecución de metas y objetivos.
- Adquiriendo conocimientos para realizar un trabajo de forma más eficiente.
- El proceso administrativo como elemento de éxito y calidad.

» **IMAGEN EJECUTIVA PROFESIONAL: Etiqueta y TIPS**

- La importancia de la imagen personal y profesional.
- Elementos de carácter, la personalidad y ética profesional.
- Etiqueta social, cortesía, buenos modales, el saludo y presentaciones.
- Modulación de voz. Vestuario, accesorios y arreglo personal.

» **CÓDIGO DE ÉTICA PROFESIONAL EN LA GESTIÓN PÚBLICA**

- ¿Qué es la ética? Paradigmas de la ética. Reflexiones desde la ética.
- Ética y ciudadanía. Ética para una nación democrática. Ética pública.
- Mecanismos para fomentar la ética pública.
- La función ética del trabajador de las instituciones públicas.
- Enfoques teóricos para comprender la corrupción entre otros.

INFORMES E INSCRIPCIONES

- ☎ 01) 6867010 📞 945504055 ✉ congreso@esscuela.com
📍 Av. Arenales 2081- 4to. piso of. 9 ✉ esscuelag@gmail.com
🌐 [https:// www.esscuela.com](https://www.esscuela.com) ✉ capacitacion@esscuela.com

Alternativas de carteras (Adicionalmente para ti)

Modelos referenciales

**Modelo
TIZZA**



**Modelo
RAZZO**



LUGAR:

Hotel Estelar Miraflores
Av. Alfredo Benavides 415, Miraflores.



ORGANIZA



**ESCUELA DE
GERENCIA Y GESTION**

CONFERENCISTAS



FLORENCE ARCE ROS

Estudios de Psicología en la Universidad de Sao Paulo, Brasil. Especialización Andragogía (educación para adultos) y Marketing en la Universidad del Pacífico. Preparación para Coach, Trainer y Desarrollo del talento personal de equipos de alto rendimiento en FG Consulting y Quantum-Argentina. Ejerció 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.



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.



JOSE LUIS GARCÍA SAAVEDRA

Doctor en Administración con mención Dirección Estratégica por la Universidad San Ignacio de Loyola, Magister en Administración de Negocios por ESAN. Ha sido Gerente de Recursos Humanos de Tecnofarma S.A., compañía multinacional farmacéutica. Actualmente es consultor empresarial y docente en programas y diplomados de gestión pública Universidad del Pacífico. UTEC, UPN y USIL.



LUCY GUTIERREZ D ACOSTA

Archivera-Profesional en Archivos-Escuela Nacional de Archiveros. Ampla experiencia profesional en temas relacionados a la administración de documentos y manejo de archivos. & R Q I H U H Q F L V W 7 U D P G W F X P H O W D I E S R H V O D L O H O D L S & B Q W U R O ENC UNE y diversas instituciones públicas y privadas \$ V H V R U D & R Q V X C V R U O L M Q U D F L y Q & D S D F L W D F L y Q \ R U J W U I P L W H G R F X P H Q W D U L R



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. Ampla experiencia como capacitador en I.P.A.E y en los Centros Académicos de ADEX y USIL.



PABLO TOMAS VILCHEZ SUICO

Doctor en Administración-UIGV. Master en Marketing y Comercio Internacional- UIGV. Licenciado en Administración UIGV. Diplomado de Especialización en Administración Pública y Gestión Pública CEFIC-FDCP- UIGV. Ampla experiencia como expositor en cursos del SIAF-SP., SIAF-RP., Tesorería Gubernamental. Expositor en el taller de capacitación SIAF-SP Y Saneamiento Contable, Curso del SIAF-SP - Módulos Contable, y Tesorería. Consultor de soporte Técnico SIAF-GL-MEF. Laboró en la Municipalidad de San Isidro-área Subgerencia de Planeamiento y Presupuesto, en la Oficina de Proyecto de Información integral Digemid. Actualmente es consultor en Fondepes.



FRANZ CHACÓN

Conferencista Internacional y capacitador en habilidades blandas para los directores y profesores de los colegios emblemáticos, UGEL 03 y de los directivos de la DRELM. Por 10 años miembro del Staff de Catedráticos de la Universidad San Martín de Porres. Estudios de Maestría en Gerencia de la Calidad y Desarrollo Humano, Administración de Negocios Internacionales, Herramientas para la Mejora Continua, Docencia Universitaria, Educación basada en E-Learning, Sistemas de Gestión de la Calidad, Dinámicas para trabajo en equipo, Administración del Tiempo Directivo, Comunicación Efectiva, Habilidades Empresariales, Inteligencia Emocional, Negociaciones Internacionales, Responsabilidad Social Empresarial, OHSAS, HACCP, y otros.

INFORMACIÓN GENERAL

INVERSIÓN GENERAL

S/. 450.00 incluye IGV

DESCUENTOS CORPORATIVOS

➔ De 06 a más participantes S/. 400 inc. IGV

INVERSIONES ESPECIALES

S/. 500.00 incluye IGV (cartera RAZZO)

S/. 650.00 incluye IGV (cartera TIZZA)

ENTREGABLES

Participación en el Congreso Nacional, CD, Block de Apuntes, lapicero, Certificado y Coffe Break.

FORMA DE PAGO

B. Nación (cta. cte.) N° 0-068-119332

Cuenta de Detracción : N° 00-046035054

N° de Cuenta C.C.I.: 01806800006811933272

N° de RUC:2051012992

FECHAS Y HORARIOS

FECHAS : 15, 16 y 17 abril de 2020

HORARIO DE INGRESO: de 03:00pm

HORARIO DE CONFERENCIAS: de 03:30pm a 8:00pm

Lugar:
Hotel
Estelar

Av. Alfredo Benavides 415, Miraflores.



Alternativa de Carteras

Modelo Referencial

Modelo
TIZZA



Modelo
RAZZO



ESCUELA DE GERENCIA Y GESTIÓN

INFORMES E INSCRIPCIONES

01) 6867010 945504055
esscuelag@gmail.com
congreso@esscuela.com
<https://www.esscuela.com>