
La organización del trabajo

**unidad
didáctica3**

1. La planificación

Decimos que la planificación es como una locomotora que arrastra el tren de las actividades de la organización, la dirección y el control. Por otro lado, se puede considerar a la planificación como el tronco fundamental de un árbol imponente, del que crecen las ramas de la organización, la dirección y el control. Sin embargo, el propósito fundamental es facilitar el logro de los objetivos de la empresa. Implica tomar en cuenta la naturaleza del ámbito futuro en el cual deberán ejecutarse las acciones planificadas.

La planificación es un proceso continuo que refleja los cambios del ambiente en torno a cada organización y busca adaptarse a ellos.

A menudo identificamos la planificación como una tarea difícil y reservada para técnicos, especialistas o ejecutivos, sin embargo, día a día y casi sin darnos cuenta, planificamos ante las innumerables situaciones que se nos presentan en la vida laboral. En definitiva, planificar se reduce a elegir los pasos a seguir para alcanzar unos resultados.

1.1. Aspectos generales e importancia de la planificación

Planificar significa que el personal de Secretariado estudie anticipadamente sus objetivos y acciones, y sustenten sus actos no en corazonadas sino con algún método, plan o lógica. Los planes establecen los objetivos y definen los procedimientos adecuados para alcanzarlos. Además los planes son la guía para que:

- La empresa obtenga y aplique los recursos para lograr los objetivos.

- Los miembros del Secretariado desempeñen actividades y tomen decisiones acordes con los objetivos y procedimientos escogidos.
- Pueda controlarse el logro de los objetivos de la organización.

Asimismo, ayuda a fijar prioridades, permite concentrarse en las fortalezas de la organización, ayuda a tratar los problemas de cambios en el entorno externo, entre otros aspectos.

Por otro lado, existen varias fuerzas que pueden afectar a la planificación de un/a Secretario/a. Son los que se detallan a continuación:

- Los eventos inesperados.
- La resistencia psicológica al cambio ya que ésta acelera el cambio y la inquietud.
- La existencia de insuficiente información.
- La falta de habilidad en la utilización de los métodos de planificación.

Implica además un proceso de toma de decisiones, un proceso de previsión (anticipación), visualización (representación del futuro deseado) y de predeterminación (tomar acciones para lograr el concepto de adivinar el futuro). Todo plan tiene tres características: primero, debe referirse al futuro, segundo, debe indicar acciones, y tercero, existe un elemento de causalidad personal u organizacional

Dentro de este apartado, vamos a explicar una lista de actividades que todo personal de secretariado debería tener en cuenta y planificar:

- **Ver prensa:** revisa la prensa en el momento que llega, no se trata de leer el periódico concienzudamente sino de revisar las noticias que pudieran ser de interés para la empresa o para el directivo, o relacionadas con el sector.
- **Internet (ver noticias):** sucede como con la prensa, el personal de secretariado tiene que rastrear las noticias relativas a su trabajo. Si la lista de sitios más visitados los denominamos "Favoritos" figuran las direcciones de las Web de la prensa o servicios de información que habitualmente se visitan, este proceso requerirá muy poco tiempo.

El procedimiento es muy sencillo, se pueden organizar los "Favoritos" o "Marcadores" por tema. Por ejemplo, se podrían crear una carpeta llamada "Prensa" para almacenar las direcciones de las Web de los periódicos nacionales e internacionales. A medida que crezca la lista de páginas favoritas, pueden crearse subcarpetas, en este caso, una para la prensa nacional y otra para la internacional.

- **Correo electrónico(leer-contestar):** sin lugar a dudas es éste un medio de comunicación muy ágil que facilita las comunicaciones internas, las relaciones con clientes y proveedores... Sin embargo, como toda herramienta, el correo electrónico también tiene algunas desventajas:
 - a. Algunos usuarios abusan de esta facilidad, inundándonos de mensajes personales, trivialidades, chistes o peticiones, saturando el servicio inútilmente, con la consiguiente pérdida de tiempo y productividad.
 - b. Algunos usuarios no leen cotidianamente su correo con lo que se pierde la ventaja de la inmediatez...
- **Atención al teléfono:** es ésta una tarea que un profesional del secretariado no puede ni debe descuidar, por tanto, aunque en ocasiones resulte irritante, hay que atender las llamadas entrantes y realizar las de salida con la mejor actitud posible.
- **Despacho con el jefe:** como se ha dicho, la comunicación con el jefe directo es esencial. Esta reunión permite ver qué asuntos de carácter puntual se presentan y si se han producido acontecimientos que obliguen a cambiar la programación del día. Habitualmente es el momento para revisar la agenda conjuntamente, acordar las llamadas, recordar pequeñas cuestiones que no deben dejarse pasar... Quizá podría hacerse mucho más breve aunque depende de las circunstancias.

2. Organización del puesto de trabajo

Los profesionales del secretariado pasan mucho tiempo en el propio lugar de trabajo, por ello debe estar bien organizado y diseñado de manera que pueda trabajar con eficacia y con el mínimo de obstáculos posible. Todo funciona mucho mejor cuando el puesto de trabajo se dispone de forma que siempre se pueda mantener una visión general y se puedan controlar las tareas.

Un puesto de trabajo ordenado y bien organizado significa una energía y un nivel de actuación más elevado, incremento de eficacia, menos errores y mayor calidad.

Para casi todos, la mesa del despacho es el elemento central del lugar de trabajo. Una mesa desordenada provoca fatiga, ineficacia, frustración, estrés, falta de visión y desde luego, baja calidad en los trabajos.

El modo de organizar el puesto de trabajo es un asunto muy personal, cada cual sabe como necesita organizar sus elementos de trabajo; sin embargo, se exponen unas recomendaciones generales que se consideran de utilidad para todos. Estas pautas básicas pueden resumirse como sigue:

– Mantener la mesa de trabajo completamente ordenada

No debe haber nada encima de la mesa excepto lo necesario para el caso en el que se esté trabajando. Esta sencilla medida permite concentrarse exclusivamente en el trabajo en curso.

Cabe añadir que, en el caso de los profesionales del secretariado, es prácticamente obligatorio tener la mesa libre de documentos, agendas..., puesto que, en su condición de custodios de la documentación, deben ser espe-

cialmente precavidos en relación con los documentos que puedan quedar a la vista.



El orden en tu mesa de trabajo es un elemento clave

– Clasificar los asuntos nuevos.

Los documentos de la bandeja de entrada deben clasificarse en tres categorías:

a. Asuntos en los que hay que trabajar.

Estos asuntos deben guardarse inmediatamente, clasificados por temas en subcarpetas para tener agrupados todos los documentos correspondientes a una misma cuestión.

b. Asuntos que se está seguro que no se van a tratar.

Todo aquello que no se va a tratar en absoluto (publicidad, folletos, documentos que se han duplicado...) debe ir inmediatamente a la papelería. Esto evita tener papeles inútiles y facilita la búsqueda de aquellos que sí se necesitan.

c. Asuntos dudosos o que no se sabe si se van a tratar o no

En este caso, hay que aprender a tomar decisiones rápidas y colocarlos en la categoría a) y b).

– **Utilizar una bandeja de entrada**

Hay que asegurarse de que toda la información nueva es colocada en un lugar especial, por ello se sugiere la bandeja de entrada, como elemento más común en todas las oficinas.

La utilización de la bandeja de entrada ayuda a encontrar lo que se precisa en cada momento y evita mezclar la información nueva con tareas que se están llevando a cabo o que estén acabadas.

– **Mantener el archivo organizado y al día.**

Una de las razones por las que a veces se dificulta el trabajo cotidiano es por la falta de una buena organización en el archivo, lo que produce pérdidas de tiempo y errores, además de posibles extravíos de documentos importantes.

De igual forma, los montones de documentos pendientes de archivo producen confusión y tiempos dedicados a la recuperación de documentos que, de estar clasificados y archivados, no supondrían ningún trabajo.

– **No acumular papeles.**

Hay que ir procesando los asuntos, de acuerdo con las prioridades establecidas, ello evita que las tareas se acumulen y produzcan confusión mental.

Es muy importante no acumular montones de papeles que realmente no se sabe cómo tratar. En el caso de no poder decidir qué hacer con un asunto, lo aconsejable es tirarlo. Guardar todo lo que llega al puesto de trabajo es casi imposible, en primer lugar por razones de espacio físico y en segundo, pero no por ello menos importante, si se acumulan demasiados papeles sobre la mesa y alrededores, es posible que no se encuentre lo que verdaderamente se necesita.

Sin lugar a dudas, las nuevas tecnologías están cambiando los métodos y procesos del trabajo en todos los ámbitos, facilitan el trabajo y en principio deberían ser el motor de la denominada "**oficina sin papeles**". De este tema ya tuvimos oportunidad de hablar en la Unidad Didáctica 1 (E-Office). No obstante, la realidad muestra que la situación es distinta. En muchos casos lo que se produce es una generación masiva de copias, quizá por falta de confianza en la propia tecnología, lo que nos lleva precisamente al efecto contrario al deseado, incrementándose de forma exponencial el uso del papel.

Hay que tratar de no recibir o archivar más información de la necesaria y evitar las copias innecesarias para los demás.

2.1. El ordenador personal

Mención especial merece el ordenador personal, herramienta imprescindible actualmente para todos los profesionales. Aunque parece obvio, no está por demás resaltar que los profesionales del secretariado pueden crecer profesionalmente y hacer que su trabajo sea más creativo, haciendo uso de las herramientas que la tecnología pone a su disposición. De hecho, una de las más importantes competencias técnicas del secretariado es el manejo de los ordenadores personales.

Desde hace varios años el PC (*Personal Computer – Computadora Personal*), conocido como ordenador personal se ha convertido para muchas personas en un instrumento indispensable de trabajo e incluso de ocio.

Todo usuario de un ordenador lógicamente conoce los pasos a seguir para ponerlo en funcionamiento, pero no todos conocen cómo funciona, ni pueden identificar su configuración interna, es decir, las piezas y dispositivos principales que se encuentran alojados en el interior de la carcasa o cubierta metálica de protección.

Sin embargo, podemos decir que todo el que trabaja con un ordenador personal debe conocer cuáles son los dispositivos de hardware o periféricos más visibles y comunes que la componen, como son:

- Cuerpo del ordenador.

- Lector y/o grabador de CDs o DVDs.
- Monitor.
- Teclado.
- Ratón.
- Altavoces.



El ordenador personal es una herramienta clave para todos los profesionales

Un ordenador es capaz de realizar 4 tareas fundamentales:

- **Recibir información:** es capaz de suministrar datos para que el ordenador trabaje.
- **Procesar información:** es capaz de realizar cálculos y seguir instrucciones con los datos facilitados.
- **Almacenar información:** el ordenador guarda los resultados de su trabajo.

- **Proporcionar información:** le proporciona al usuario la información requerida.

Existen distintos tipos y clases de ordenadores:

- **Grandes ordenadores:** suelen tener más de una unidad central de proceso y múltiples periféricos conectados. Permiten la utilización simultánea de un número de personas elevado. Son sistemas empleados en grandes corporaciones ó entidades bancarias.
- **Ordenador portátil:** es un ordenador personal o PC que como su misma palabra indica es movable, pesa poco y se suele emplear para realizar trabajos desde fuera del domicilio ó empresa.



Ordenador portátil

- **iPod:** reproductor portátil de mp3, con una gran capacidad de almacenamiento (variable según el modelo).
- **PDA:** es una agenda electrónica, de la que tenemos ocasión de hablar con más detenimiento un poco más adelante, en el epígrafe correspondiente a la agenda del personal de secretariado. Estos pequeños aparatos comenzaron siendo una agenda electrónica, pero sus posibilidades son cada vez mayores. Actualmente, cuentan con un sistema operativo, conexión a Internet, correo electrónico, Chat....

- **Móviles:** la telefonía móvil incluye cada día más servicios, y ya permite conexiones a Internet. Seguramente, en un futuro muy cercano, los móviles serán capaces de hacer lo mismo que un ordenador (y muchas cosas más).

Puesto que el ordenador personal o PC se ha convertido en una de las principales herramientas sino la fundamental de los profesionales del secretariado, hay que sacarle el mayor partido posible y prever los problemas potenciales que pudieran presentarse.

Existen unas normas generales que, adaptadas a las propias necesidades, resultan de gran utilidad. Estas normas básicas pueden resumirse como sigue:

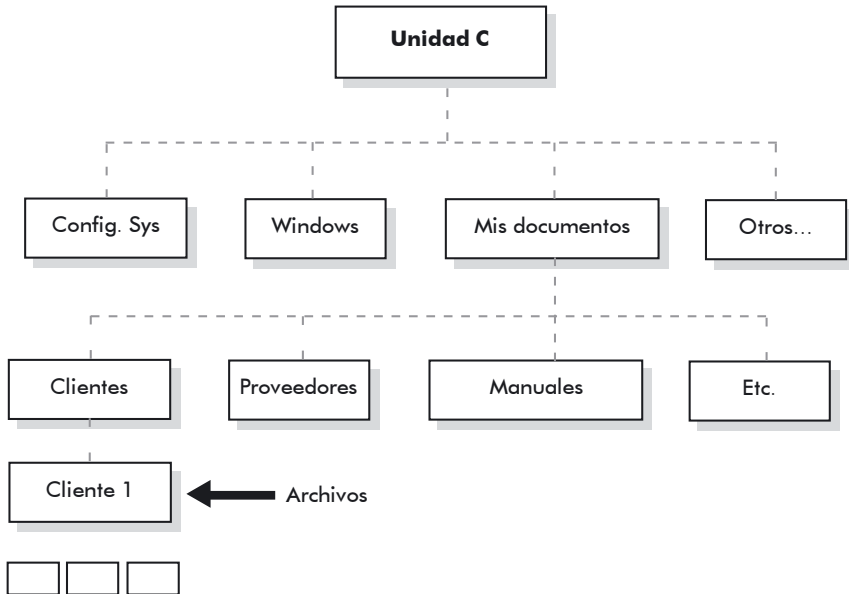
2.1.1. Mantener organizados archivos (ficheros) y carpetas (directorios)

Con el fin de lograr el objetivo de crear orden y aportar una visión general, los ficheros y carpetas almacenados en el PC deben estar ordenados de forma similar al archivo físico. Se puede organizar, de acuerdo con las necesidades, creando las carpetas (directorios) y subcarpetas (subdirectorios) para almacenar los archivos de la forma que se considere más idónea.

Todos los archivos tienen un nombre que los identifica de forma exclusiva, aunque una unidad (disco duro, disquete, CD-ROM) puede contener varios archivos con el mismo nombre siempre que estén situados en carpetas diferentes.

Windows permite nombres largos de archivo hasta un máximo de 255 caracteres incluyendo espacios en blanco y vocales acentuadas y, aunque no pueden usarse los caracteres siguientes: / \ : * & " < > |, se pueden nombrar los archivos de forma lógica y sencilla.

Según las preferencias de cada uno, se puede archivar en la carpeta "Mis documentos" y a partir de ésta, crear las subcarpetas que se consideren necesarias. Esta estructura, se denomina arborescente porque simula un árbol invertido: el tronco es la unidad, desde la cual se despliega todo lo demás, las carpetas son las ramas del árbol y los archivos son las hojas que cuelgan de cada rama. Se muestra a continuación un esquema resumido de esta estructura.



Estructura arborescente

Como se ha dicho, una carpeta puede contener otras carpetas (subcarpetas) y a su vez, dentro de esas subcarpetas puede haber otras y así, hasta alcanzar el nivel que se desee.

Windows dispone de una herramienta para examinar la estructura arborescente de unidades y carpetas que se llama Explorador de Windows, que resulta de especial utilidad en las búsquedas de documentos.

2.1.2. Realizar copias de seguridad

Cualquier ordenador, en un momento u otro, presentará problemas de mal funcionamiento de los paquetes de software o averías del hardware, por muy riguroso que se sea en su cuidado y mantenimiento. Es una máquina y como tal, seguramente se romperá en el momento más inoportuno.

No se comprende la importancia de realizar copias de seguridad de los datos hasta que se sufre una pérdida de la información.

Periódicamente hay que hacer copias de seguridad del sistema, Windows ofrece esta facilidad en "Herramientas del Sistema", con la opción "Copia de Seguridad" o "Back-up".

Además de las copias de seguridad periódicas, como medida de precaución, si se manejan documentos de gran tamaño, cuya pérdida total o parcial significaría mucho trabajo y esfuerzo, resulta aconsejable realizar copias en disquetes o CD-ROM, a medida que se avanza en el trabajo o se introducen modificaciones.

2.1.3. Realizar operaciones de mantenimiento del PC

Para garantizar el buen funcionamiento del ordenador personal hay que realizar algunas operaciones de mantenimiento, entre las que destacan:

- a. Creación del disquete de inicio.

Todo usuario debe tener un disco de inicio o arranque. Básicamente se trata de un disquete que contiene los archivos necesarios para arrancar el ordenador, ejecutar programas de diagnóstico y corregir cualquier problema. Si se inserta el disco de inicio en el equipo antes de arrancar, el equipo iniciará desde este disco y no desde el disco duro.



Funcionamiento del ordenador personal

Para crear este disco debe abrirse el Panel de Control, pulsar el icono "Agregar o quitar programas", ficha "Disco de inicio" y a continuación seguir las indicaciones.

b. Verificación del disco en busca de errores (Scandisk).

Una de las tareas que debe realizarse con cierta regularidad es verificar el disco duro comprobando que no existen errores en los datos almacenados y repararlos, si los hubiera. El programa que realiza esta operación es Scandisk.

c. Liberar espacio.

A pesar de que los discos duros son cada día más grandes, las necesidades de espacio aumentan sin cesar. Por ello, una de las operaciones más habituales es intentar eliminar los archivos innecesarios para conseguir espacio libre.

A esto se le conoce como "Liberador de espacio en disco", que detecta los archivos que pueden eliminarse: archivos temporales, archivos temporales de Internet, de instalación (de aquellos programas que ya no existen en el ordenador)...

Dentro de la organización del trabajo, merece especial atención dos conceptos, hoy en día muy utilizables y actuales, característicos del trabajo: eficacia y eficiencia.

2.2. Eficacia y eficiencia

Estas dos palabras surgen con frecuencia al hablar de todo tipo de trabajo y de todos los profesionales, sin embargo, sobre todo se aplican cuando se valora el rendimiento de un profesional del secretariado, se dice "es una persona muy eficiente", "trabaja de forma muy eficaz"... El Diccionario de la Real Academia Española define los términos de la siguiente manera:

- **Eficacia.** Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.
- **Eficiencia.** Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

Luego, cuando se habla de eficacia, se quiere indicar que se logra el resultado deseable en cada circunstancia, si se aplica a la frase "trabaja de forma muy eficaz", quiere decir que ha realizado bien su trabajo, no se valoran ni los medios ni los métodos para obtener el resultado. Parece más aplicable al/a la secretario/a que trabaja de forma aislada.

Ahora bien, si eficiencia implica la capacidad de disponer de determinados recursos para lograr un objetivo, resulta que cuando se habla de un profesional eficiente, se trata de alguien capacitado para obtener resultados, tanto de forma autónoma como trabajando en equipo, utilizando los medios a su disposición de forma racional.

Las personas eficientes pueden ser tan distintas como el día y la noche y utilizan estrategias diferentes para lograr un mismo objetivo pero todas tienen un denominador común: **hacer bien las cosas más importantes.**

La eficacia es una habilidad que se puede adquirir con la práctica, haciendo las cosas paso a paso, de manera sistemática y estableciendo los criterios para determinar qué es lo importante para concentrarse en esa tarea, aunque sin olvidar las restantes. La capacidad de realizar las tareas adecuadamente es esencial en la vida profesional, las oportunidades de realizar trabajos creativos y que constituyan un reto depende en gran medida de la habilidad de realizar las tareas de forma satisfactoria.

En la siguiente tabla se enumeran las distintas etapas que permiten decidir en qué tareas debemos concentrarnos, cuáles deben delegarse o no hacer, cómo organizar nuestro tiempo y qué se puede o debe cambiar:

Evaluar cada tarea para determinar si es necesario realizarla.	Dosificar el esfuerzo.
Delegar tareas.	No es necesario hacerlo todo.
Planificar: calcular qué es lo que se quiere realizar (en el día o la semana).	Analizar al final del periodo si se han cumplido los objetivos.
Innovar.	Búsqueda de nuevos métodos de trabajo, cambio de hábitos para mejorar rendimiento y resultados.

Para ser eficiente debe realizarse la mayor cantidad de trabajo con el mínimo esfuerzo y para lograr este objetivo hay que fraccionar las tareas en pequeños módulos o etapas. El principio de "divide y vencerás" suele funcionar. Cuando se trata de realizar un trabajo, sobre todo aquellos que por su tamaño, requieren mucho tiempo y dedicación, es prácticamente imposible hacer una verificación global de los posibles errores, además a veces es muy difícil concentrarse en la totalidad del trabajo, resulta mucho más fácil si se divide en tareas más pequeñas, lo que permite analizar en detalle cada módulo, rectificar los posibles errores y pasar a la siguiente tarea.

3. Ergonomía del puesto de trabajo

La palabra ergonomía proviene de dos términos griegos:

- "Ergo": trabajo, y
- "Nomos": reglas

Desde este punto de vista, la ergonomía puede definirse como:

"Conjunto de reglas o leyes que rigen el trabajo".

La ergonomía es la disciplina que trata de reducir todos los riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores que el manejo de las máquinas pueda ocasionar, y hacerlas, en definitiva, más aptas, cómodas y naturales para su uso por las personas.

En definitiva, es una disciplina que estudia el comportamiento del ser humano en su actividad profesional.

Este análisis ergonómico que vamos a exponer debe entenderse como un estudio de carácter global y no como una solución de diseño, puesto que son tantos los factores que influyen en el área de trabajo, que prácticamente cada puesto de trabajo precisaría de una valoración independiente.

Una buena organización del puesto de trabajo es importante no solo para disponer de una mejor visión global y mejorar la productividad sino para prevenir algunas lesiones. Los aspectos a considerar esencialmente son:

3.1. Postura

No por el mero hecho de trabajar sentado podemos decir que el trabajo de oficina es un trabajo cómodo; sin embargo, es cierto que una posición de trabajo de pie implica un esfuerzo muscular estático de pies y piernas que desaparece cuando nos sentamos. Esto ha provocado el aumento del número de puestos de trabajo sentado. Sin embargo, no todo son ventajas en el trabajo sentado. Existen inconvenientes por el mantenimiento prolongado de la posición, inconvenientes que se derivan en problemas que afectan primordialmente a la espalda.

Para conseguir una postura de trabajo correcta partiremos de un estudio de los criterios relacionados con el equipamiento básico, como pueden ser:

- La silla de trabajo.
- La mesa de trabajo.
- Apoyapiés.
- Apoyabrazos.

Todos ellos han de satisfacer una serie de características de diseño y garantizar una correcta estabilidad en el puesto de trabajo.

3.2. Exigencias del confort ambiental

Un gran grupo de factores que puede influir, y de hecho influyen en la concepción de los puestos de trabajo, son los factores ambientales.

El ambiente de trabajo debe mantener una relación directa con el individuo y conseguir que los factores ambientales estén dentro de los límites del confort con el fin de conseguir un grado de bienestar y satisfacción.

Se han elegido como factores ambientales de estudio los siguientes:

3.2.1. El ambiente luminoso

Se trata de un aspecto imprescindible, ya que no sólo hay que tener en cuenta suficiente luz, sino contar con una iluminación equilibrada. Nunca a oscuras. Lo mejor es tener luz natural, pero de no ser posible, se deben evitar reflejos y excesivos contrastes. Lo ideal es tener una iluminación general y, otra, centrada en la tarea que se esté realizando para evitar deslumbramientos. Además, hay que tener en cuenta los colores de las paredes, techos y superficies de trabajo, que no deben ser muy oscuros ni brillantes.

3.2.2. El ambiente sonoro

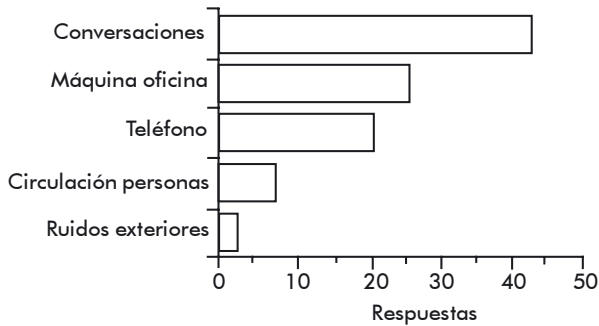
Para los trabajos de oficina que exigen una cierta concentración y una comunicación verbal frecuente, el ruido puede ser un verdadero problema, no en el aspecto de pérdida de audición sino en el de confort.

Los niveles de ruido a partir de los cuales se considera que pueden provocar disconfort en estos puestos de trabajo se sitúan entre los 55 y 65 dB.

Los ruidos son generados principalmente por el teléfono, las máquinas utilizadas y las conversaciones; por lo que en general, se prefieren los espacios de trabajo de dimensiones más bien reducidas a las grandes salas de trabajo, ya que en estas últimas se produce básicamente:

- Una falta de concentración.
- Una falta de intimidad.

Según se puede observar en la figura siguiente, las conversaciones constituyen la primera causa de disconfort y distracción, no tanto por el nivel sonoro generado sino por la percepción del contenido informativo.



Distribución de respuestas a la pregunta sobre cuál es la fuente del ruido más molesto en trabajos de oficina. Según Nemecek y Gradjean

3.2.3. El ambiente térmico

Conseguir un ambiente térmico adecuado en oficinas está condicionado por el estudio y adaptación de los siguientes factores:

- La temperatura del aire.
- La humedad del aire.
- La temperatura de paredes y objetos.
- La velocidad del aire.

Dado que el trabajo en oficinas es un trabajo sedentario, sin esfuerzo físico importante, las condiciones de confort térmico serán las indicadas en el Cuadro siguiente.

VALORES ACONSEJABLES DE TEMPERATURA EN TRABAJOS DE OFICINA		
	Invierno	Verano
Temperatura.	19 - 21	20 - 24
Humedad relativa.	40 - 60	40 - 60
Velocidad aire.	0,15	0,25
Diferencia temperatura entre 1,1 y 0,1 m. del suelo.	< 3°	< 3°

De igual forma resulta de especial relevancia el cuidado de los ojos, por ello se exponen algunos **consejos sobre higiene y ergonomía visual**.

1. No debes acercarte en exceso al leer ni escribir, ni ladear o girar tu cabeza o espalda.
2. Al realizar tareas de cerca debes ser consciente de lo que te rodea.
3. Para facilitar una buena postura al leer o escribir es conveniente que el plano de la mesa tenga una inclinación de unos 20 grados.
4. No leas o estudies cuando estés demasiado cansado o a punto de dormirte. Tampoco leas o estudies nada más levantarte por la mañana, espera al menos una hora si es posible.
5. Cuando estudies, coloca una marca tres o cuatro páginas más adelante y al llegar a ella levántate y muévete al menos durante un minuto.
6. Usa una iluminación general en la habitación, y otra centrada en la tarea que realizas de cerca pero que no te deslumbre (los diestros a su izquierda y los zurdos a su derecha).
7. Cuando vayas en coche evita la lectura u otras actividades de cerca, es preferible mirar de lejos.
8. Es conveniente hacerte un estudio optométrico cada año o en el momento que notes fatiga visual, dolores de cabeza, modificaciones en tu visión de lejos o de cerca o que disminuye tu rendimiento en los estudios o el trabajo.

4. Gestión y análisis del tiempo

4.1. Introducción

"Nuestro tiempo en parte nos lo roban, en parte nos lo quitan, y el que nos queda lo perdemos sin darnos cuenta", dijo Séneca.

El que esté libre de culpa... ¿quién no se ha encontrado alguna vez escribiendo listas de cosas pendientes interminables, tratando de no hacer algo que se considera insoportable o postergando tomar una decisión importante? ¿Quién no se ha visto agobiado porque no se va a cumplir determinado plazo, no ha contestado las llamadas y tiene un montón de papeles por archivar?

Gestionar el tiempo significa controlar el propio tiempo y trabajo, en lugar de ser dominado por ellos. Consiste en saber qué hay que hacer, qué metas se tienen y cómo conseguirlas con el menos consumo de tiempo y de medios.

No implica estar todo el día corriendo, para hacerlo todo con el mínimo esfuerzo. Este tipo de eficiencia, en la que no se piensa sobre la actividad en sí misma, sino que se reduce a ejecutar una serie de movimientos mecánicos establecidos, no parece la adecuada para un profesional del secretariado.

Ser eficiente implica escoger las tareas que tienen importancia real entre todas las opciones existentes y una vez decidido lo que se debe hacer, hacerlo bien.

El agobio se debe a que faltan objetivos, planificación, prioridades y visiones de conjunto. La verdadera paradoja en la utilización del tiempo es que nos obsesionamos por controlarlo, cuando lo que se debe hacer es controlar las actividades.

Los profesionales del secretariado tienen que controlar y gestionar adecuadamente el propio tiempo y también deben programar y gestionar la agenda del directivo. Por ello, en este capítulo se trata, en primer lugar, el concepto de tiempo, analizando a continuación las causas por las que no se gestiona de modo adecuado. Se examinan y comentan las denominadas técnicas y habilidades para aprovechar el tiempo al máximo (el estrés). Y en una segunda parte, se analizarán las cuestiones relacionadas con la agenda propia y la del directivo.

La gestión del tiempo debe contemplarse desde varios ángulos. En general, se perciben sólo unos pocos, raramente se aprecian todos sus aspectos. Por supuesto, es imprescindible llevar una agenda ordenada al día y tener una idea relativa de las actividades programadas, indispensable pero no suficiente. Existen otras muchas cuestiones a tener en cuenta.

A medida que se adquieren mayores responsabilidades, se incrementan las obligaciones, los problemas y la demanda de una mayor productividad y calidad en el trabajo. En consecuencia, resulta imprescindible aprender a aplicar las técnicas necesarias para lograr una mayor eficacia o mejorar las que se estén aplicando.

Posiblemente una de las razones por las que la gestión del tiempo no se valora lo suficiente se debe a que raramente forma parte de la evaluación del desempeño del puesto, a pesar de estar íntimamente vinculada a muchos de los aspectos que sí se examinan.

El tiempo no se puede ahorrar ni almacenar, solamente se puede aprovechar, administrar y gastar con prudencia.

4.2. Análisis del tiempo

La actitud hacia el tiempo varía de una persona a otra e incluso una misma persona puede tener diversas actitudes, dependiendo de las circunstancias, por lo que se puede afirmar que no existen fórmulas mágicas ni tampoco normas fijas.

La falta de una gestión del tiempo personal se caracteriza por prisas de última hora para cumplir plazos, reuniones innecesarias, jornadas laborales de escasa o nula productividad y crisis que surgen de la nada por falta de planificación. Este

tipo de escenario conduce inevitablemente a sufrir estrés y a una baja calidad en los trabajos que debe corregirse lo antes posible.

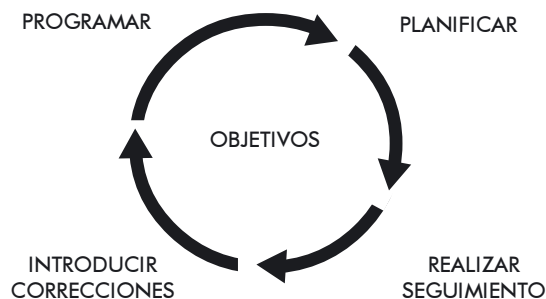
El uso ineficaz del tiempo es, con frecuencia, fruto de un exceso de confianza; lo que sirve cuando se trata de tareas sencillas o poca carga de trabajo, no se puede aplicar cuando se trata de trabajos de gran envergadura o existe un gran volumen de trabajo.

El tiempo es importante para todos, aunque algunos no lo valoren o no lo aprovechen como se debería. Es el único recurso propio, nadie nos lo puede prestar y, si se pierde es irremplazable. La gestión del tiempo trata de controlar el uso del recurso más valioso, y a menudo infravalorado. Conviene plantearse la siguiente cuestión: ¿Qué ocurriría si se gastara el dinero de la empresa como se gasta el tiempo?

Si existe algo que debemos apreciar en nuestro trabajo es el tiempo. Apreciarlo, por su importancia y porque su incorrecta gestión, puede influir negativamente en la toma de decisiones, en el trabajo realizado, en abordar nuevos asuntos, en la propia calidad de vida personal y laboral.

Gestionar el tiempo es controlar la actividad, prever lo inesperado y, sobre todo, es trabajar en lo importante.

En la gestión del tiempo, como en cualquier otro proceso de gestión, hay que:



Una vez comentado esto, vamos a exponer un caso práctico acerca de la gestión del tiempo del personal de secretariado evaluaremos si dicho análisis lo realizó con éxito y logró una plena planificación de su tiempo y tareas.

CASO PRÁCTICO

María Velasco es una secretaria muy eficiente, domina las técnicas secretariales, tiene muchos años de experiencia y, en general, su trabajo es intachable. El lunes, a primera hora, su jefa la llama al despacho y le comunica que el lunes próximo tendrán la visita de un grupo de cuatro personas. Quiere hacer una presentación que describa en detalle las actividades de la empresa, después les llevará a visitar las instalaciones y la visita finalizará con un almuerzo en la propia sede de la empresa.

María comenta con su jefa que no hay problema ninguno, puesto que la presentación casi está hecha, tiene ya mucho material de presentaciones anteriores que puede reutilizar. Se puede encargar el almuerzo a una empresa de catering. Su jefa dice que ella tiene que estar ausente de la oficina hasta el viernes y María se tendrá que ocupar de todo. María responde que hay toda una semana y que no tiene por qué preocuparse. La situación se empieza a complicar en el momento en que la Jefa de María se marcha.

La secretaria del director general le dice a María que necesita ayuda para organizar el archivo general de la compañía y que ha pensado en ella. María responde que no hay ningún problema, precisamente su jefa está fuera y, aparte de una presentación, no tiene mucho trabajo.

Prácticamente María ha tenido que organizar sola el archivo porque la secretaría de dirección general ha estado ocupadísima.

El jueves se da cuenta que mañana, cuando llegue su jefa, debería ver la presentación para el lunes. También recuerda que no ha llamado a la empresa de catering para elegir el menú y encargar el almuerzo, tiene muy buena relación con esta empresa y no habrá problema.

Deja el archivo y se va a su puesto de trabajo porque tiene que recuperar la información que va a utilizar en la presentación. Como tiene su información muy organizada, no tiene que buscar mucho para disponer de los archivos que necesi-

ta, el problema es que al revisarlos se da cuenta que todos los datos están referidos al ejercicio anterior y deberá actualizarlos. Esta tarea resulta ser mucho más laboriosa de lo que suponía. Tiene que pedir esta información a tres áreas distintas de la empresa, Administración, Marketing y Explotación. Los datos de las dos primeras las consigue de inmediato, pero el director de Explotación está fuera y no los tendrá hasta la tarde.

Aún así, aunque al finalizar la jornada no ha conseguido terminar la presentación, mañana, viernes a primera hora, tendrá tiempo para ello.

El viernes por la mañana su Jefa ha llegado muy nerviosa, tiene muchas llamadas que han de responderse, debe asistir a una reunión en Dirección General para revisar la información que se presentará a los visitantes del lunes y, claro está, atender a sus actividades cotidianas. Necesita todo el apoyo de su Secretaria María.

Entonces, empiezan los problemas. Mientras María está poniendo las llamadas más urgentes, intenta terminar la presentación. De repente se da cuenta de que no tiene ni un minuto, puesto que la presentación debe estar terminada para la reunión en Dirección General. Además, en algún momento tiene que hablar con la empresa de catering.

Cuando finalmente puede hablar con esta empresa es bastante tarde, ha estado ocupadísima terminando la presentación, lo que ha resultado bastante complicado porque como estaba haciendo otras cosas simultáneamente, no podía concentrarse y ha tenido que corregirla varias veces. La empresa de catering ve difícil servir el almuerzo del lunes porque tiene compromisos adquiridos con anterioridad, y le pregunta que porqué no llamó antes.

Las Conclusiones del caso son:

- Ha existido un exceso de confianza por parte de la secretaria, todos los trabajos, aun los aparentemente más fáciles pueden tener sus propias dificultades. En este caso, el material del que disponía estaba poco o nada actualizado. María confió demasiado en sus capacidades.
- Ha faltado comunicación entre la directora y la secretaria. Ni la primera ha informado sobre la importancia de la visita, ni la segunda ha pedido la suficiente información.

- Por falta de prioridades claramente establecidas, no se ocupó a su debido tiempo de la organización del almuerzo. Probablemente, esta tarea no requeriría demasiado tiempo pero había que ocuparse de ello con suficiente antelación.

Como conclusión, todos tendemos a mostrarnos más disponibles para las interrupciones que para nuestras propias prioridades. En este caso particular, la secretaria dedicó mucho tiempo y esfuerzo a la realización de un trabajo que, al menos aparentemente, no le correspondía.

Aunque no existen criterios universales, hay algunas cuestiones que favorecen la gestión efectiva del tiempo:

- **Planificar por adelantado y hacer seguir una lista de prioridades.**

Planificar es la piedra sobre la que se basa la gestión del tiempo, todo el tiempo que se dedique a esa tarea merece la pena. Pero no consiste sólo en crear una buena planificación o programa, hay que ser capaz de llevarlo a cabo. Esto supone ser preciso sobre la realidad diaria del trabajo y el resto de las responsabilidades, contar con las interrupciones, conflictos y retrasos habituales. Como si fuera una prenda de vestir, hay que sentirse cómodo y que quede un poco amplia por si acaso encoge.

- **Prometer menos y cumplir más.**

Una de las reglas más inteligentes que se pueden aplicar es establecer fechas de entrega que sean viables. En otras palabras, es una buena idea sobreestimar el tiempo que se piensa que va a llevar un trabajo para asegurarse el cumplimiento del plazo, incluso si hay que enfrentarse a retrasos imprevistos.

- **Dividir los trabajos grandes en tareas manejables**

Es muy fácil aceptar trabajos de grandes proporciones. Por ejemplo, "pintar la casa" sería un proyecto menos desalentador si se siguen bien los pasos hasta conseguir ese objetivo: seleccionar el color, comprar la pintura y empezar a trabajar en la fachada de atrás. En definitiva, consiste en dividir el trabajo enorme en pasos manejables, estableciendo un horario para llevar

a cabo cada paso y reduciendo paulatinamente el alcance del proyecto, se puede conseguir cualquier cosa y con menos estrés que si se pretende hacerlo todo a la vez. Es el conocido principio de "divide y vencerás".

– **Evitar interrupciones en la resolución de asuntos importantes.**

Para sacar el mayor partido al tiempo, trata de realizar los trabajos más difíciles, aquellos que requieren la máxima concentración y mayor eficiencia, en aquellos momentos del día en los que los niveles de energía y atención son mayores.

Si se pueden combinar esos momentos con períodos en los que hay menos interrupciones de lo normal, mucho mejor. El truco está en identificar las horas de mayor rendimiento y programar el trabajo en consecuencia.

– **Establecer parámetros para decir "No".**

Todos conocemos a gente que establece sus límites de tiempo: "No es mi trabajo", dicen ó "Son las 8 y me voy". Puede parecer excesivo pero también sabemos que muchas personas terminan trabajando hasta tarde o se llevan trabajo a casa de vez en cuando.

Por ello puede que haya llegado el momento de empezar a decir "no" y no sólo a los otros, sino también a uno mismo. Trabajar durante horas y horas, tanto si se recibe paga extra o no, daña el equilibrio entre trabajo y ocio que es básico para la salud y el bienestar.

La incapacidad para decir "no" nos lleva a realizar tareas que no nos corresponden, aguantar visitas interminables, llamadas inútiles, rutinas poco eficientes....

– **Ser innovador.**

Es siempre tentador seguir haciendo las cosas de la forma en que se han hecho siempre, porque es con lo que se está familiarizando. Encontrar, adaptar y aplicar nuevas técnicas más eficientes, no sólo ahorrará tiempo, sino que rebajará la carga de trabajo total.

La capacidad de innovación es, sin duda, una competencia necesaria para el ejercicio de la profesión, los/las secretarios/as tienen a menudo que "inven-

tar" sobre la marcha nuevos procedimientos o estilos de hacer las cosas, por múltiples razones, ¿quién no ha tenido que probar nuevo sistemas, a causa de determinadas circunstancias?

– **Delegar lo que se pueda.**

A veces, las personas se dividen entre las que se pueden o no pueden delegar. Si se piensa que no es tan indispensable, es hora de empezar a delegar. Lo más práctico es comenzar con la rutina, trabajos que requieren mucho tiempo y que alguien más puede llevar a cabo. Puede que enseñar a otra persona lleve un poco de tiempo, pero el beneficio es tener más tiempo y menos estrés.

5. El estrés

Todos en un momento u otro, declaramos ser víctimas del estrés aunque quizá no nos detenemos a pensar qué significa este término que el Diccionario de la Real Academia Española define como:

"Tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves".

"El estrés puede definirse como la forma en que el cuerpo y la mente reaccionan cuando el ser humano está expuesto a fuertes presiones".

Gold señala en 1982 que el estrés es algo tan seguro como la muerte, padecida en algún momento por todos los seres humanos y que no existen ambientes libres de estrés y hasta es necesario el vivir con cierto grado de tensión.

Baum establece en 1986 que la mayoría de las personas perciben el estrés como algo negativo porque por definición se percibe como una amenaza o demanda que no se puede manejar con facilidad. Sin embargo, estableció que para aquellos que trabajan bajo tensión puede ser una fuerza estimuladora que los induce a realizar una tarea.

Si se considera el estrés como estímulo e incremento del nivel de alerta, se puede decir que es algo positivo, la vida sin estímulos puede ser muy aburrida. Por el contrario, una vida con demasiados estímulos puede ser causa de que se trabaje con menor eficiencia, cansancio injustificado e incluso afecta al estado de salud.

Con mucha frecuencia un alto nivel de estrés es debido a una mala gestión del tiempo, si el trabajo está casi siempre atrasado, la mesa llena de documentos que somos incapaces de procesar y somos conscientes de que muchas cosas van a quedar sin hacer, o se quiere hacer mucho más de lo que es posible, sin duda seremos presa del estrés.

Cuando se está bajo estrés, el cuerpo es bombardeado por hormonas que alteran fuertemente el estado de ánimo.

Imaginemos que mientras el profesional del secretariado está trabajando tranquilamente llega su jefe y comienza a gritarle e insultarle sin motivo alguno.

Esta situación activa en el profesional el ciclo adrenalínico de pelea o huida. Es posible que el/la secretario/a deseara levantarse y seguir caminando o levantarse y golpear a su jefe, pero por circunstancias sociales y económicas, probablemente no quiera actuar.

En esta situación el profesional se sentirá como un carro al que le aplican la gasolina y el freno a la misma vez: consume una enorme cantidad de energía, pero no va a ningún sitio. Si la persona se mantiene en ese estado durante un período largo de tiempo, su salud física y mental comienza a deteriorarse.

Si el cuerpo se mantiene demasiado tiempo en ese estado, varios síntomas fisiológicos, psicológicos y de conducta comienzan a presentarse.

Algunos de estos síntomas son:

- Palpitaciones.
- Debilidad.
- Vértigo o mareos.
- Insomnio.
- Dolor de cabeza.
- Intranquilidad.
- Trastornos estomacales.
- Sensaciones de irrealidad.
- Ataques de pánico.
- Incapacidad para concentrarse.
- Pensamientos desorganizados y extraños.

5.1. Estrés laboral

Nace cuando se reconoce que el trabajo, como escenario social-laboral, provoca múltiples fuentes de estresores que pueden llegar a afectar a la gente al igual que si fuera un estrés personal. Las organizaciones deben vigilar las fuentes de tensión para manejarlas adecuadamente y evitar que las personas puedan llegar a sentirse disfuncionales ante una situación.

La personalidad y los factores personales pueden contribuir al estrés laboral. Características tales como el ser autoritario, extrovertido, introvertido, tolerancia, ambigüedad y muchas pueden ser estresores para otras personas y para sí mismo.

El estrés laboral se debe a factores tales como:

- Demasiado trabajo o demasiado poco trabajo.
- Presiones y plazos imposibles de cumplir.
- Responsabilidades acerca de personas, presupuestos o equipos.
- Funciones poco satisfactorias.
- Falta de metas y objetivos.
- Problemas financieros o personales.
- Problemas de salud.
- Cambios familiares (embarazos, muerte de familiares, matrimonio o divorcio...).

El estrés laboral surge cuando las exigencias del trabajo no se ajustan a las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador.

6. Organización de la agenda del personal de secretariado

Una de las herramientas más importantes para programar y planificar el tiempo, es sin duda, la agenda. Actualmente, además de la típica agenda de papel, tipo dietario, se encuentra en el mercado una amplia oferta de agendas electrónicas, también el ordenador personal ofrece la posibilidad de usar diversas agendas, según las aplicaciones que se utilicen.

La agenda es confidencial, ya que contiene la vida laboral de su titular.

En la agenda hay que colocar adecuadamente la información y tenemos que consultarla.

Las partes mínimas que cualquier agenda debe tener son:

- Listín telefónico y de direcciones.
- Calendarios: Año actual, anterior y posterior.
- Planning: Suele ser mensual.
- Dietario: Apuntado normalmente por horas.

De igual forma, en la agenda se determinarán los actos a corto, medio y largo plazo.

1. **Corto plazo:** se insertarán notas relativas a actividades diarias o semanales.
2. **Medio plazo:** se irá más lejos y se anotarán esas actividades que ocurren de modo rutinario (reuniones mensuales, presentar documentos...), y actividades especiales (conferencias, períodos de vacaciones, salidas al extranjero...).

3. **Largo plazo:** estas anotaciones pueden pasar de la agenda del año pasado a la de éste, porque tienen una periodicidad anual en las fechas.

Veamos, a continuación, los distintos tipos de Agenda que el profesional de secretariado puede utilizar en su trabajo. Cabe decir aquí que todas ellas son igualmente útiles y de igual importancia, y que cada persona utilizará una u otra en función de cómo se quiera organizar. Pero todos sabemos, que hoy en día, la tecnología esta tomando mucha importancia en la vida laboral.

6.1. Tipos de Agenda

6.1.1. Agenda electrónica

Del inglés *Personal Digital Assistant*, (Ayudante personal digital) es un computador de mano originalmente diseñado como agenda electrónica (calendario, lista de contactos, bloc de notas y recordatorios) con un sistema de reconocimiento de escritura. Hoy día se puede usar como una computadora doméstica (ver películas, crear documentos, juegos, correo electrónico, navegar por Internet, escuchar música, etc.).



La PDA como agenda digital para los profesionales del secretariado

Cada vez que un PDA se enchufa con el ordenador del usuario (conviene hacerlo cada día), los datos de ambos se sincronizan. Así, por ejemplo, las citas de ambos aparatos se actualizan, documentos de *Word* hechos en casa se pueden corregir en el autobús y se carga la agenda electrónica con la prensa diaria para leerla con tranquilidad en cualquier cafetería.

La asignatura pendiente de estos aparatos es la inclusión de textos. Cualquiera que se las haya visto con un teléfono móvil para enviar un mensaje corto (más aún si ha navegado por Internet usando WAP), sabe de lo desesperantemente lento que resulta escribir en un dispositivo tan pequeño. Los PDAs tratan de suplir la carencia de un teclado al uso de diversas formas. La más extendida es el *graffiti*: el usuario escribe con un lápiz especial sobre la pantalla cada letra de una forma predefinida, así, a la agenda le resulta sencillo discernir qué se ha querido escribir.

Otras agendas optan por pequeños teclados incorporados, que, por lo general, resultan difíciles de manejar. Para los más exigentes, hay diminutos teclados plegables que se enganchan a la parte inferior del PDA; resultan muy cómodos, aunque algo onerosos. Sin embargo, aún está lejos la que parece la opción definitiva: el que sea posible escribir al dictado.

El mercado de los PDAs se divide básicamente entre los que se manejan con el sistema operativo de Palm (el aparato en sí no tiene que ser necesariamente de la marca Palm para que lleve este sistema operativo) y los que llevan el sistema de Microsoft, Pocket PC. Los primeros son, normalmente, más económicos y sencillos de utilizar. Los equipados con el sistema de Microsoft, en cambio, tienen más opciones multimedia (permiten ver vídeos y escuchar música aunque de forma limitada por su escasa memoria) pero son más caros y gastan más baterías. En cualquier caso, en ambos sistemas, a diferencia de un ordenador doméstico, las PDA se encienden y apagan al instante y no es necesario «guardar» los cambios. Todo se almacena automáticamente.

Algunas consideraciones a tener en cuenta:

– **Peso y tamaño.**

Un PDA es para llevarlo siempre a cuestas, por lo tanto, cuanto más pequeño y ligero sea, más cómodo resultará.

– **Tipo de pantalla.**

Debe ser grande y cómoda de leer.

– **Color.**

No es, ni mucho menos, un requisito imprescindible. De hecho, un PDA con pantalla a color consume mucha más batería. Piense el uso que le va a dar y si le compensa este elemento.

– **Capacidad de expansión.**

Sea previsor, quizá algún día quiera añadir un módulo que convierta a su PDA en una cámara fotográfica o en un GPS. O, puede que quiera añadirle más memoria. En cualquier caso, procure que su PDA admita añadidos.

– **Sistema operativo.**

Escoja el sistema operativo Palm (el PDA en sí no tiene por qué ser de esta marca) si desea una agenda más económica y, normalmente, más fácil de usar. Sin embargo, decántese por Pocket PC si a cambio de gozar de funciones multimedia está dispuesto a un desembolso mayor, gastar más batería y sólo trabajar con ordenadores equipados con Windows.

– **Conexiones.**

Si su ordenador le permite usar USB, asegúrese de que la conexión del PDA sea a través de este puerto (es más rápido y cómodo que la tradicional serie). Además, debe tener infrarrojos. Si tiene una tarjeta wi-fi o Bluetooth, mucho mejor.

– **Tipo de baterías.**

Los modelos de gama más baja funcionan con pilas alcalinas, mientras que los de gama alta utilizan baterías de Ion-litio (pueden recargarse cuando el usuario desee).

6.1.2. Agendas del ordenador personal

Los Pc´s disponen de aplicaciones que tienen, entre otros, agenda. Generalmente están muy ligados a la aplicación de correo electrónico que se utilice.

Microsoft Outlook ofrece, además de la agenda, la posibilidad de mantener la libreta de direcciones o contactos y se pueden importar ficheros desde:

- Microsoft Word.
- Microsoft PowerPoint.
- Microsoft Excel.
- Microsoft Access.
- Cuaderno de Microsoft Office.
- Otros programas compatibles con Microsoft Office.

Además de poder consultar datos, se puede imprimir tanto la agenda como los contactos. En este último caso, si se utiliza Microsoft Word, se puede usar la lista de contactos de Outlook como origen de datos para combinar correspondencia en Word a fin de generar una gran variedad de documentos combinados. Por ejemplo, se pueden crear cartas modelos, imprimir una lista de etiquetas portales o las direcciones de los sobres.

Dado que permite el trabajo en red, se puede compartir la agenda con el jefe y/ o los miembros de la organización.

6.1.3. Agenda de papel

Sobre la agenda de papel poco hay que añadir, sencillamente depende del gusto personal el que muestre una fecha por página o dos o lo que parece más útil, una semana a la vista, por proporcionar una visión más general.

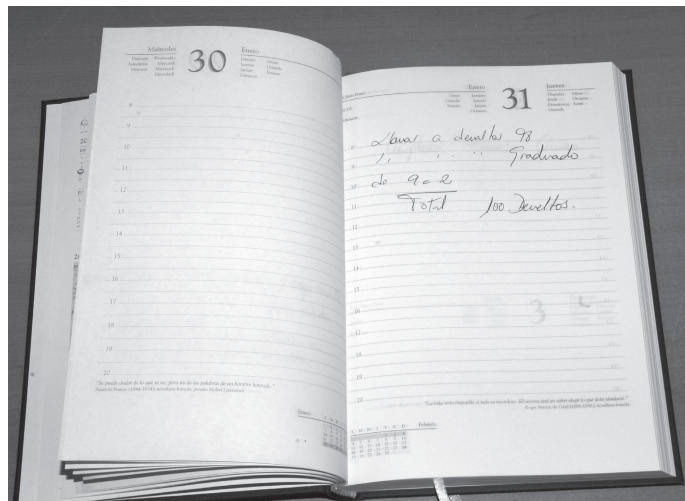
Indudablemente, el uso de esta agenda sigue siendo vigente, en muchos casos debido a las preferencias personales, en otros, a las preferencias del directivo.

Suele resultar de gran utilidad si se utiliza en combinación con la agenda de bolsillo de éste: solamente hay que tener la precaución de conciliar las agendas con mucha frecuencia para evitar los desfases.

Es completamente irrelevante el tipo de agenda que se use, lo que tiene verdadera incidencia es cómo se utiliza.

Como Secretario/a debes elaborar dos agendas: la tuya propia y la agenda de tu Jefe.

6.2. Tu Agenda



La agenda de papel

Obviamente, tu agenda de trabajo tendrá más datos, será más puntual y mucho más detallista que la de tu jefe y, en ella, necesitarás apuntar:

1. Todos los compromisos de tu jefe.
2. Actividades y plazos importantes, para ti, en el desarrollo de tu propio trabajo.

Tu diario puede que tenga numerosas entradas que determinan tus planes para el día o la semana. Aquí se puede incluir el momento en el que hay que elaborar el documento para una reunión, la hora a la que hay que entregar un certificado, la hora destinada al registro del correo,...

Ten en cuenta estos puntos a la hora de elaborar tu agenda de trabajo:

- Apunta todas las tareas, por rutinarias que sean, los actos, los plazos determinando un marco de actuación, teniendo siempre en cuenta las actividades de tu jefe.
- Anota todas las tareas, citas o compromisos en el momento, no confíes en tu memoria.
- Establece tu propio sistema de distinguir entre las citas de tu jefe y las tuyas, y entre las citas provisionales y las definitivas, o para identificar apartados terminados o confirmados.
- Acuérdate de trasladar cualquier apunte de una labor que no haya sido llevada a cabo en su momento.

De tu agenda de trabajo, puedes trasladar tareas a una hoja diaria. Puede ser conveniente que lleves siempre tu diario contigo por si tu jefe necesitara llamarte a casa. Te habrás dado cuenta de que tu agenda te recordará todos los compromisos y tareas que tienes que realizar cada día. Esto te permitirá tener un sistema de control, para adelantar las tareas que has de llevar a cabo.

Será oportuno poner en marcha un procedimiento, que podemos llamar "**control y seguimiento de las tareas**", que te asegure la consecución de actividades que necesitan tu atención o la de tu jefe; así no olvidarás:

- Una llamada para contactar con un cliente un día determinado, incluyendo la documentación relativa.
- Una llamada para pagar una cuenta o renovar una suscripción.
- Información necesaria para una conferencia, elaborar las ponencias y fotocopiarlas.

- Pasos necesarios para la puesta en marcha de una cita.
- Una actividad a llevar a cabo en fechas futuras.
- Una llamada para recordar a las personas que trabajan con tu jefe que un trabajo tiene que ser entregado en una fecha determinada.

Cualquier forma de llevar a cabo estos controles será valiosa; necesitas tener la información necesaria siempre a mano y determinar cómo puede estar alerta a todos estos puntos.

6.3. La agenda del Jefe

En esta agenda estarán delimitadas todas las anotaciones que son importantes para el trabajo de tu jefe como:

- Citas a las que hay que acudir.
- Visitas por hacer.
- Llamadas telefónicas pendientes.
- Actos que hay que recordar.
- Líneas de trabajo en marcha.

Es muy importante comprobar el diario de tu jefe antes de comprometerle para una actividad; no es suficiente mirar solamente tu agenda, ya que tu jefe ha podido alterar sus planes sin comunicártelo.

Cualquier compromiso que hagas tendrás que comunicárselo inmediatamente, para que, de esta forma, él pueda planear sus actividades diarias o semanales, teniendo en cuenta los acuerdos ya cerrados. Será interesante acordar un sistema para coordinar los apuntes en la agenda de tu jefe:

- Su agenda tendrá que estar disponible para ti, para que puedas comprobar cualquier acuerdo.

- Los acuerdos provisionales los apuntarás a lápiz, para poder modificarlos si lo requiere la situación.
- Confirma que el tipo de diario que utiliza tu jefe es el correcto.
- Asegúrate de que los apuntes son claros y correctos, tanto si están hechos por tu jefe como por ti y si alguna anotación no está suficientemente clara, coméntala con él antes de darla como segura.

Las actividades de la agenda del jefe se deben distinguir en tres ámbitos:

- **Familiar:** no se debe invadir, si es necesario hay que consultarlo con él, tienen que ser casos excepcionales.
- **Ocio:** no se debe interrumpir, él necesita estos momentos para poder rendir mejor. En caso necesario se debe consultar con él.
- **Tiempo empresarial:** es necesario conocer las costumbres del jefe. No se necesita permiso para la gestión de este tiempo. Hay que tener en cuenta la duración de las tareas y dejar margen. Debemos considerar el ritmo biológico, y no programar tareas complicadas al principio o final de la jornada.

Otros puntos a tener en cuenta a la hora de trabajar con la agenda de tu jefe son:

- Tienes que tener en cuenta siempre las preferencias o manías de tu jefe; por ejemplo, ¿prefiere que le cierres una cita desagradable a primera hora de la mañana, o a última hora del día?
- Conviene tener en cuenta que algunas citas pueden exceder el tiempo que se les ha destinado; aunque es necesario aprovechar el tiempo al máximo, no olvides que tu jefe puede necesitar un pequeño período de descanso y que tú puedes tener que entretener a una persona que tiene que esperar.
- Durante el día mantén la vista en la agenda de tu jefe y en el reloj, alertándole en el caso de llegar tarde a un encuentro, o atendiendo a un visitante que ha de esperar porque él aún no está disponible.
- No dejes nunca la agenda de tu jefe a la vista de cualquiera.

- Trata de asegurarte de que tu jefe te comunica cualquier alteración de la agenda que haga por su cuenta.
- Posiblemente, como secretario/a personal de tu jefe, éste espera de ti que tengas en cuenta sus compromisos personales y los de su mujer.
- Lo más probable es que tu jefe disponga de una agenda personal de bolsillo que lleve a todas partes, al igual que hace con la agenda de trabajo; en ese caso, tendrás que considerar la posibilidad de recordarle que ha de pasar tal o cual cita a su agenda personal.

7. El archivo

Una de las tareas básicas y fundamentales del personal de secretariado es la correcta clasificación y ordenación de documentos, ya que durante el día el profesional trabaja con una amplia variedad de papeles, que tiene que archivar y organizar.

Para la buena ordenación, se tiene que tener en cuenta lo que sigue:

- Clasificar y archivar los distintos documentos generados por la actividad.
- Reconocer y diferenciar la operativa de funcionamiento de los siguientes sistemas de clasificación u ordenación de documentos: alfabética, cronológica, por materias ó analítica, geográfica, numérica, decimal.
- Observar adecuadamente los documentos, siguiendo las normas básicas de seguridad y confidencialidad.
- Ante diferentes tipos de informaciones y documentos, tanto internos como externos, proceder a su correcta identificación, clasificación y archivo.
- Realizar eficazmente los procesos de búsqueda y consulta planteados.
- Aplicar convenientemente los procedimientos de acceso a la documentación archivada, referenciando la salida de documentos y su destino.

La tarea de **clasificar** podemos definirla como la actividad de *agrupar los elementos de información de acuerdo a atributos o propiedades comunes entre ellos.*

El **archivo** es la reunión de cualquier material impreso o escrito, tanto agrupado como separado, con valor para la empresa, tanto en su faceta histórica como en su faceta vital.

La principal clasificación a tener en cuenta es:

– **Archivo activo.**

Es aquél que contiene los documentos de reciente actualidad, los de consulta diaria. Es necesario para el desarrollo de las tareas y actividades de los puestos de trabajo.

Cientes actuales, leyes que están en vigor, reglamentos de seguridad e higiene...

Ni que decir tiene que el archivo activo debe ser el que esté más "a mano" en la empresa. Ten en cuenta que si contiene la información de más uso, debe ser de fácil acceso y muy operativo.

Los factores que entran en juego en este tipo de archivo son:

- Frecuencia de consulta.
- Plazo corto de expediente o proceso.

– **Archivo semiactivo.**

Está formado por la documentación e **información de baja actualidad y de consulta poco frecuente**. Sus asuntos o temas están cerrados y se conservan hasta el momento que se trasladen al archivo inactivo. Digamos que es un archivo de tránsito.

Su función es puramente informativa. Por ejemplo, las facturas deben conservarse durante un período de cinco años, transcurrido el primer año, estos documentos pasan del archivo activo al archivo semiactivo (ya que una factura emitida hace más de un año es poco frecuente que se vuelva a analizar).

– **Archivo inactivo o archivo muerto.**

Es el que conserva de forma definitiva los documentos e informaciones que no tienen actualidad alguna, y su consulta es prácticamente nula. En él se conservan los documentos, libros y registros que exige la ley y aquellos con valor documental o histórico, y los de valor en sí mismos (escrituras, contratos, etc.).

Estos documentos se conservarán hasta el momento en el que se decida su destrucción.

Los **sistemas fundamentales de clasificación** son el alfabético y el numérico. Estos dos sistemas forman la base de toda la clasificación, ya sea de una manera independiente o conjunta. Aunque también existen otros procedimientos más, tal y como veremos ahora.

7.1. Clasificación alfabética

El orden alfabético es el sistema de clasificación más extendido, debido a que en él no se excluye el empleo de otros sistemas de clasificación, de los que puede incluso constituir el complemento necesario.

La clasificación alfabética ordena la documentación de acuerdo con la secuencia alfabética. Se clasifican los documentos tomando como base el apellido de la persona, o la razón social de la empresa que figura en el documento a archivar, como se hace por ejemplo en las guías telefónicas.

Por ejemplo, si tuviéramos que clasificar el nombre de una empresa podemos abreviarla si no tiene siglas, o utilizar las siglas si es más conocida. SEPE (Servicio Público de Empleo Estatal), SAS (Servicio Andaluz de Salud)...

En cuanto a los nombres, primero se anota el primer apellido, y si hay primeros apellidos que coincidan, se tendrán en cuenta el segundo. Si coinciden los dos apellidos se tomará el nombre. En el caso de que coincidiesen los dos apellidos y el nombre, lo clasificaríamos por la Comunidad Autónoma donde resida, a continuación lo ordenaríamos por la provincia, dentro de la provincia por el municipio y dentro del municipio por la calle. Por supuesto, este sistema es válido no sólo para nombres de personas, sino también para ciudades, regiones, empresas...

Nombre de personas	Nombre de empresas e instituciones
<p>El nombre completo de una persona consta de nombre/s y apellidos paterno y materno. Primero se anota el apellido paterno, luego el materno y, por último el nombre/s, precedido de una coma.</p> <p>Para clasificar se usa el primer apellido, o el segundo si coinciden, o por el nombre si coinciden ambos apellidos. Los apellidos compuestos, unidos por un guión o partículas, se consideran uno solo.</p> <p>Los títulos o grados-académicos, eclesiásticos, militares...- no influyen en la ordenación, escribiéndose completos.</p> <p>Los apellidos con proposiciones, artículos o prefijos (de, del, la, de la, de los...) se ordenan prescindiendo de estas partículas.</p> <p>Los documentos de personas casadas se ordenan de forma separada o conjunta.</p> <p>Los nombres extranjeros se ordenan por el primer apellido, considerando las partículas que lo preceden como integrantes del apellido.</p> <p>Las expresiones Hijos de, Herederos de, Viuda de..., no se consideran en la clasificación de las personas, así como los artículos, las conjunciones y preposiciones.</p>	<p>Las denominaciones objetivas de las empresas se ordenan alfabéticamente como aparecen escritas, sin considerar, como elementos de clasificación, las expresiones fábrica, compañía, sociedad, cooperativa... ni los nombres de las actividades contenidas en las denominaciones.</p> <p>Los nombres abreviados de las empresas que no sean siglas se clasifican atendiendo a la expresión completa.</p> <p>Las siglas de las sociedades y de las instituciones se ordenan siguiendo su literalidad.</p> <p>Los representantes, comisionistas... que actúan por cuenta de las empresas deben clasificarse dentro de los apartados correspondientes a los nombres de ellas.</p> <p>Cuando los nombres comprenden números, éstos se consideran como si estuvieran escritos en letras, ordenándose alfabéticamente.</p> <p>Las empresas extranjeras se clasifican por su primera palabra.</p> <p>Los organismos oficiales se ordenan atendiendo a su denominación jurídica ó a las siglas, si son más conocidas.</p>

7.2. Clasificación numérica

Consiste en utilizar números para ordenar los documentos. La numeración puede ser consecutiva (las facturas se pueden clasificar por número de factura o fecha de emisión de la factura) o bien puede ser efectuada según unos criterios particulares.

La clasificación numérica se caracteriza por el hecho de que la ordenación (clasificación) de las carpetas, archivadores... está basada en números, excluye cualquier atribución o similitud con el contenido; la codificación de esos documentos (carpetas ó archivadores) puede ser alfabética, numérica o alfanumérica.

Así, por ejemplo, un archivador puede llevar un código numérico y su contenido estar clasificado de forma alfabética.

Las **ventajas** de este tipo de clasificación son:

- Facilidad para asignar la documentación de un número de identificación, mientras que a menudo resulta difícil designarlo con un nombre propio.
- Designación exacta de los documentos: cada uno tiene un número.
- Lectura rápida y fácil.
- Facilidad de colocación o de búsqueda de los documentos.

De igual forma, este sistema presenta los **inconvenientes** siguientes:

- Es importante elaborar un índice para búsqueda de las diversas carpetas, lo que anula muchas de las ventajas.
- La numeración se hace compleja, al intercalar nuevos números, resultando subclasificaciones y números con excesivas cifras.
- Dificultad de combinar la progresividad de la numeración y el orden alfabético o geográfico, aumentando los errores.
- Es fácil cometer fallos en la lectura o en la transcripción de los números, ocasionando errores graves.

- La transcripción mental de las cifras de un número puede ser frecuente: 576923 por 576932.

La clasificación en orden numérico, por las razones expuestas, sólo es aplicable en combinación con otros métodos a casos particulares: pedidos, facturas, albaranes de envío y de entrega, etc.

Las soluciones principales que se han adoptado para subsanar los inconvenientes de la clasificación numérica son dos: la utilización de colores y el procedimiento de la cifra terminal.

7.2.1. El empleo de colores

Consiste en asociar un color diferente a cada una de las cifras del 0 al 9. Habrá diez carpetas con colores diferentes y hay que saber que color se corresponde con cada número.

Además, los colores presentan la ventaja de la universalidad, es decir, es entendible por cualquier persona. Por ello, no es necesario saber idiomas para entender una clasificación por colores de una determinada empresa.

7.2.2. El procedimiento de la cifra terminal

Divide cada número en dos o tres grupos de cifras, que se leen de derecha a izquierda.

Por ejemplo, el documento con el número 8855621 se descompone en los tres siguientes grupos:

- Primario: 21.
- Secundario: 56.
- Final o terminal: 885.

La lectura del número 21.56.885 puede significar, por ejemplo:

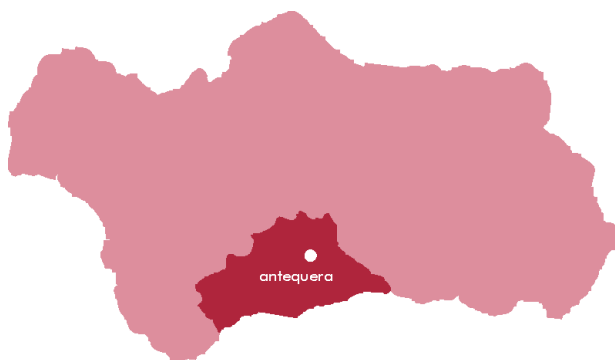
- Archivador número 21.
- Carpeta número 56 (de ese archivador).
- Factura número 885 (si suponemos que es una factura).

7.3. Clasificación geográfica

Ordena la información de la empresa atendiendo a la localización geográfica de su procedencia, es decir, el criterio de clasificación es el lugar de residencia de la persona o entidad, según un orden: autonomía, provincia, municipio, calle, y nombre.

Se puede hacer una clasificación atendiendo a la zona de procedencia de los productos, por ejemplo: procedentes de España o de otro país, siguiendo por la Comunidad Autónoma y las otras provincias.

Este mismo criterio se puede emplear para clientes, proveedores, etcétera.



La información se puede clasificar atendiendo a criterios geográficos

Los criterios de clasificación geográfica son los siguientes:

- Región, provincia, municipio y nombre.
- Región, provincia, municipio, calle, número y nombre.
- Provincia, municipio y nombre.
- Región, provincia y nombre.
- Región, municipio y nombre.

La clasificación geográfica suele utilizar un orden alfabético, pero respetando una serie de reglas:

- Las palabras calle, plaza, avenida, etc., no son elementos para la ordenación alfabética. Únicamente se toma el nombre de la vía pública. Por ejemplo, en lugar de considerar "calle Infante", se considera "Infante" (a la hora de realizar la clasificación del documento de que se trate).
- En el caso de que las calles vengan identificadas por un número además del nombre (6ª avenida), el número se expresa en letra y se ordena alfabéticamente (Sexta avenida).

Las **ventajas** de la clasificación geográfica son:

- Fácil identificación, clasificación y búsqueda.
- No requiere consultar índices para buscar una carpeta.
- El método es simple y flexible.

Los **inconvenientes** son:

- La clasificación final en los municipios en orden alfabético provoca errores si los documentos son numerosos.
- La agrupación de los municipios por provincias es compleja y de costes altos.

La clasificación geográfica es utilizada, normalmente, para ordenar la correspondencia con la clientela, o los ficheros de clientes, o también las listas de direcciones.

7.4. Clasificación temática, por materias ó analítica

Ordena los documentos según los asuntos, ideas o contenidos que los caracteriza.

Una vez definidos los temas se pueden realizar unos criterios:

- Orden alfabético de contenidos.
- Reagrupación de los contenidos según categorías lógicas.

La clasificación por temas es utilizada en bibliotecas y librerías, en las cuales los volúmenes están ordenados y colocados de acuerdo a los temas que tratan.

7.5. Clasificación decimal

La clasificación decimal consiste en agrupar toda la documentación e información en 10 categorías (numeradas del 0 al 9), cada una de las cuales se subdivide en 10 subcategorías y éstas a su vez en otras 10, y así sucesivamente.

De forma que la categoría 2 va a tener 10 subcategorías (y cada una de estas tendrá otras 10). Lógicamente, depende de la envergadura de la empresa. Cuanto mayor sea el volumen de información, más categorías y subcategorías será necesario emplear.

El sistema decimal tiene una aceptación unánime, fruto de este trabajo es la Clasificación Decimal Universal (CDU), que es la que se utiliza en las Bibliotecas. Otro uso de este sistema es el Plan General Contable.

Un ejemplo de clasificación decimal sería la siguiente:

4 ACREEDORES Y DEUDORES POR TRÁFICO

40 PROVEEDORES

400 Proveedores

4000 Proveedores (Euros)

4004 Proveedores (Moneda Extranjera)

41 ACREEDORES VARIOS

410 Acreedores por prestación de servicios

4100 Acreedores por prestación de servicios (Euros)

4104 Acreedores por prestación de servicios (Moneda extranjera).

7.6. Clasificación cronológica

Agrupar la documentación sobre la base de las fechas de emisión, de fabricación, de compra, de vencimiento, de recepción, etc., de un modo progresivo, colocando delante los documentos más recientes y al final los más antiguos. Es muy útil para clasificar facturas, letras de cambio...

Para facilitar la entrada y localización de los documentos, se dividen éstos en grupos, los cuales a su vez se distribuyen en secciones.

Los grupos se constituyen, en función al volumen de documentos, por meses, quincenas, decenas, semanas, días o cualquier otro período considerado oportuno.

La clasificación cronológica se emplea como procedimiento final de ordenación de la documentación clasificada previamente según otros criterios. Por ejemplo, en una empresa "Z" un archivo de correspondencia de un cliente puede ser clasificado en orden alfabético y todos los documentos relativos a ese archivo se ordenan cronológicamente

Es un método sencillo, rápido y barato. El principal inconveniente es que para buscar un documento hace falta saber su fecha exacta, y en ocasiones la mente "juega malas pasadas".

Las normas de clasificación cronológica son:

- Debemos utilizar siempre la misma fecha (normalmente la del documento).
- Se debe mantener el criterio elegido el máximo de tiempo posible.
- En el caso de que coincidiesen dos dichas con igual fecha, utilizaríamos como sistema de clasificación auxiliar la clasificación alfabética.

EJEMPLO DE CLASIFICACIÓN CRONOLÓGICA	
Fechas sin ordenar	Fechas ordenadas (de más reciente a más antiguo)
13 de Marzo de 2009	14 de Julio de 2009
8 de Enero de 2009	13 de Marzo de 2009
14 de Julio de 2009	8 de Enero de 2009

7.7. Materiales de archivo

7.7.1. Archivadores de caja

Son los que mejor se adaptan para guardar el archivo que no requiere una consulta frecuente. Así pues, son los indicados para el archivo muerto.

Hay que tener en cuenta que lo único visible, una vez organizado, es la caja, por lo cual habrá que indicar a la vista su contenido y colocarlas debidamente con el sistema elegido (cronológico, numérico...).

Dentro de la caja habrá que tener el orden adecuado, al igual que con los documentos, para su fácil localización. Es aconsejable colocar las subcarpetas con el lomo en la parte superior para indicar en él el contenido.



El archivador de caja

También es el adecuado para guardar publicaciones periódicas, catálogos, informes... en este caso, igual que en el anterior, también tiene que reflejarse en el exterior de la caja el contenido y respetar el mismo en el interior. Tiene un problema y es la posible deformación de los informes o carpetas dentro de las cajas.

7.7.2. Carpeta archivador tipo A-Z

Es el tipo más extendido de esta clase de carpetas. Se encuentran prácticamente en todas las oficinas y despachos. Dispone de dos fuertes ganchos de medida estandarizada para la perforación del papel. Su accionamiento es por la palanca. Una de sus principales ventajas, aparte de su funcionalidad, es su buen precio y el servicio que presta. Por lo general, los documentos se clasifican alfabéticamente en esta carpeta. Se adquieren inseparablemente con una caja contenedora para su fácil colocación en las estanterías.



Las carpetas tipo A - Z

7.7.3. Carpetas colgantes

Son las que disponen de unos soportes que se apoyan en guías. Por ello, son flexibles para adaptarse al volumen del contenido. Caso de ser muy voluminosas, conviene dividir las que se crean necesarias aunque no lleven visores, pues si no, se acabarán deformando, llegando incluso a la ruptura.

Suelen guardarse en cajones, armarios o carritos especiales para ello.

Pueden ser de visor superior o lateral. Las más usadas son las de visores superiores, pues las otras tienen más difícil acceso y las manos acaban sufriendo el problema.



Las carpetas colgantes

7.7.4. Subcarpetas

Son las utilizadas para guardar los documentos dentro de otro tipo de archivadores (cajas, archivos colgantes...).

Se pueden agrupar en:

- Con mecanismo de sujeción.
- Sin mecanismo de sujeción.

El primer caso es siempre más recomendable, pues así se asegura en el caso de consulta la no pérdida de documentos.

Favorece la colocación invertida, con lo cual, se gana la visión del lomo que puede contener algún dato que acredite el contenido.

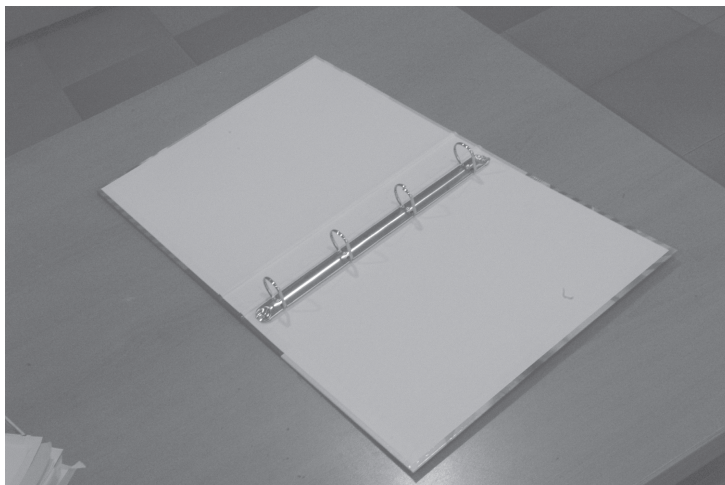
La diversidad de colores puede servir para la diferenciación de los temas.

Por ejemplo:

Cuando se archivan temas en los que parte de ellos son los documentos básicos (contratos originales, acuerdos macros...), el uso de un color determinado (ya lo hemos comentado con anterioridad) hará que el acceso a esos temas sea de fácil localización, ya que se buscará dentro del archivo la subcarpeta del color determinado. No hará falta, así, ni siquiera la lectura de datos localizadores.

7.7.5. Archivadores de anillas

Su facilidad para incluir separadores y su fácil acceso (gracias al sistema de anillas, no como en el caso anterior), hace que sean los apropiados para archivar correspondencia, listados, esquemas, tablas estadísticas y, en general, todo tipo de documentación que queramos incluir en ellos.



El archivador de anillas

Y, por último, para dar por concluido este epígrafe, vamos a exponer algunas ideas para archivar con facilidad:

1. Archive sobre la marcha. No deje que los papales se vayan acumulando.
2. Si no tiene más remedio que posponer el archivo, utilice una carpeta clasificadora para el "Pendiente de Archivar" (carpeta fuelle).
3. Use separadores y visores rígidos.
4. Coloque la información más reciente en la parte delantera de las carpetas.
5. Sujete los papales con grapas, no con clips. Éstos sólo sirven para caerse y ensedar los papeles.
6. Una de las copias de las respuestas, por delante del original de la carpeta que contestan.
7. Alinee con precisión los bordes de los papales que se archivan. Se hace en pocos segundos y evita que los papeles se doblen.
8. No recargue los cajones. Deje unos diez ó doce centímetros vacíos para poder manejarse y buscar con facilidad.
9. Preferentemente, archive la correspondencia por asuntos y no según la fecha en que se recibió o contestó.
10. Consulte al abogado de la empresa acerca del tiempo durante el cual deben conservarse en el archivo determinados tipos de información. Vaya vaciando el archivo según proceda.
11. Procure que las carpetas no contengan muchas materias (máximo entre 5 y 10).
12. Archive por apellidos la correspondencia de particulares.
13. Los impresos de gran tamaño, dóblelos con el texto hacia fuera para que la lectura sea más fácil y rápida.
14. Apunte con lápiz la fecha en que puede eliminarse el material archivado.

15. Cuando se retiren documentos del archivo, por la razón que sea, ponga en el archivo una ficha de «fuera» indicando quién tiene el material y cuándo lo retiró.

16. Destinar un sitio a cada cosa. No amontonar, sino archivar.

La razón y la lógica indican que aquellos archivos que quedan obsoletos, deben destruirse puesto que si se van acumulando documentos que no son necesarios mantener y conservar, ocuparán el sitio necesario para la documentación en vigor o la que por razones legales o fiscales debe conservarse como mínimo cinco años. Por ejemplo, las facturas que genere una empresa, tanto de compra como de venta, deben conservarse al menos por un período de cinco años.

De este modo, dos son las razones principales por las que la empresa debe y tiene que conservar o guardar la documentación:

– **Por el propio interés de la organización.**

Conservar o guardar la documentación, es decir, los documentos que recibe y emite la empresa debidamente organizados y clasificados, permite mantener viva o en activo la memoria o la información de la propia empresa. Cualquier sistema de archivo evita uno de los mayores problemas con que se encuentran las empresas en su actividad burocrática: las demoras en la localización de los documentos solicitados por uno u otro departamento en su quehacer diario. La elección de un sistema eficaz de archivo racionaliza considerablemente el trabajo administrativo y de oficina.

– **Por exigencias legales.**

El Código de Comercio en su artículo 30, apartado primero, indica lo siguiente:

Los empresarios conservarán los libros, correspondencia, documentación y justificantes concernientes a su negocio, debidamente ordenados, durante seis años, a partir del último asiento realizado en los libros, salvo lo que se establezca por disposiciones generales o especiales.

La palabra **PURGA O DESTRUCCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN** merece una aclaración. En la empresa, hay documentos, que aunque obsoletos, ó simplemente hayan sido listados para su consulta temporal (balances de comprobación, movimientos de las cuentas en bancos...) pueden contener información sensible que no debe quedar expuesta, no se pueden tirar a la papelera sin más, sino que es imprescindible utilizar una máquina destructora de papel, si se dispone de ella en la empresa.

No obstante, si el volumen de la documentación a purgar o destruir es grande, existen empresas especializadas que se encargan de la recogida y su posterior destrucción, emitiendo a sus clientes un certificado avalando qué documentación ha sido destruida. No sería la primera vez que aparece en la calle, al alcance de cualquier persona, documentación confidencial que no ha sido destruida.

Estas sencillas propuestas para mantener ordenado el puesto de trabajo, facilitan la realización de las tareas y aportan una visión general que agilizan el trabajo y permiten realizar las funciones con mayor eficacia.



Máquina para destruir documentos

A continuación se muestra la denominada Lista de Comprobación, que permite evaluar si el puesto de trabajo está debidamente organizado y hace que el trabajo sea más fluido.

LISTA DE COMPROBACIÓN		
	Sí	No
1. ¿Hay montones de papeles en su mesa de trabajo?		
2. ¿Tiene que buscar los documentos cuando se necesitan?		
3. ¿Reordena frecuentemente los montones que se encuentran en la mesa y las estanterías?		
4. ¿Es difícil ordenar la mesa rápidamente sin mezclar cosas?		
5. ¿Es difícil establecer prioridades entre los diferentes asuntos amontonados en la mesa?		
6. ¿Tienen tendencia a crecer sus montones de papel?		
7. ¿El archivo está atrasado?		
8. ¿Hay cosas en su mesa que no deberían estar allí?		
9. ¿Le falta espacio para guardar los papeles y otros asuntos que usa regularmente?		
10. ¿Le falta equipamiento para el archivo y almacenaje de sus papeles y utensilios?		
11. ¿Es difícil encontrar un buen sistema para clasificar y archivar los documentos?		

Si ha respondido sí a sólo una de las preguntas anteriores, debes considerar seriamente hacer algo al respecto.

Consejo: Mire las cosas que hay en su mesa. ¿Hay algo que no corresponde? Trasládelas, limpie a fondo. Cree orden y visión global.

8. Interrupciones en el trabajo

Se denominan interrupciones a todas las acciones, actividades o personas que nos ocupan más tiempo del deseable a la vista del resultado obtenido. Estas interrupciones tienen un doble perjuicio: suponen una pérdida de tiempo en sí mismas y rompen la concentración en el trabajo, reduciendo la capacidad de producir en los minutos siguientes.

Lógicamente, los profesionales del secretariado tienen que atender cierto tipo de interrupciones y deben hacerlo con la mayor cortesía, ya que forma parte de la tarea diaria, por lo que no se puede decidir eliminarlas todas. Pero lo que sí se puede hacer es reducirlas en lo posible, minimizando así su duración y efectos.

Todo elemento perturbador impide realizar las actividades programadas y nos obliga a desviarnos de nuestros proyectos, por lo que se produce las siguientes consecuencias:

- No nos sentimos bien físicamente.
- Nos sentimos agobiados, fatigados y tensos.
- No somos creativos.
- Perdemos el control de nuestros sentimientos y emociones.
- No sabemos decir «no» (falta de asertividad).
- No sabemos cómo hacer frente a la acumulación de tareas.
- Tenemos la impresión de ser explotados.
- Buscamos la perfección.
- No retenemos nada, no tenemos memoria.

- No somos capaces de asimilar la información.
- Estamos decepcionados por nuestros resultados.

Veamos ahora cuáles son esas interrupciones.

8.1. Desorganización personal

La desorganización produce confusión y falta de concentración, si se trabaja en medio de un revoltijo.

La desorganización personal no se limita exclusivamente al puesto de trabajo. La base de toda organización es una mente organizada, antes de resolver cualquier cuestión, es necesario ordenarla mentalmente. Si se emprende un trabajo sin preparar los elementos que se requieren, se gastará tiempo y esfuerzo y no se obtendrán ni los resultados pretendidos ni la calidad suficiente.

8.2. Posponer las tareas: procrastinación

Hay determinados trabajos que resultan tediosos ó ingratos, y entonces decimos ¿por qué no dejarlos para mañana? Generalmente, todo lo que se aplaza se corrompe. A veces basta con reflexionar sobre ello, reconocer que tenemos dificultades e identificarlas para ponernos a realizarlo sin mayor dilación.

Retrasar tareas desagradables crea bloqueos mentales, reduce la creatividad e interrumpe el ritmo de trabajo.

Algunos autores consideran que esta costumbre de posponer los asuntos es un verdadero trastorno psíquico al que se le ha dado el nombre de "procrastinación" y se define como "la actitud de evitar o postergar conscientemente los hechos que se perciben como desagradables o incómodos". Es normal que, por razones estratégicas o similares, se dilate en el tiempo la resolución de un asunto o la ejecución de un trabajo, incluso, en casos puntuales, se pueden posponer asuntos que no son importantes, que en ocasiones incluso tienden a resolverse por sí solos. Pero

si este comportamiento de postergar se produce de manera regular, hay que tomar medidas para corregir un hábito que solamente conduce al inmovilismo.

8.3. Delegación poco efectiva o no saber o no querer delegar

Delegar implica otorgar responsabilidades a los demás para que nos ayuden en el desarrollo de tareas. En el caso de los profesionales del secretariado y contemplando la delegación insuficiente como un ladrón de tiempo, cabe decir que si el directivo aparentemente delega responsabilidades pero no define el ámbito de esta responsabilidad o se trata de imponer un cierto método de trabajo, ciertamente impedirá que éste trabajo se realice en el tiempo y forma adecuadas.

Cuando se trata de delegar, parece que hay dos tipos de personas: aquellos que pueden y los que no pueden. Los profesionales, en algunos casos, no saben o no quieren delegar, lo que impide que nos liberemos de aquellas tareas que podrían ser realizadas por otras personas.

La resistencia a delegar se debe, en algunos casos, a que se piensa que si se quiere algo bien hecho tienen que hacerlo ellas mismas o quieren un control total de las actividades, mientras que otras temen imponerse a los colegas o subordinados o que éstos hagan el trabajo mejor que ellas mismas y las desplacen de su puesto.

Sin embargo, la falta de delegación arroja resultados muy negativos, tales como una hiperdependencia del personal de secretariado por parte del directivo, con lo que en caso de ausencia, por las razones que sean (vacaciones, baja laboral, ascensos en la empresa...), ocasionan verdaderos traumas.

Si se duda en cuanto a delegar algunas tareas o surge la cuestión de "yo delegaría si..." o "yo delegaría si..." escriba una lista de los obstáculos que le impiden delegar.

Las interrupciones que hemos enumerado hasta ahora surgen principalmente como consecuencia de los propios hábitos. Tal y como lo define el diccionario, un hábito es un modo especial de proceder o conducirse adquirido por repetición de actos iguales o semejantes, u originado por tendencias instintivas.

Las interrupciones que vamos a comentar ahora son de origen externo, de forma que no requieren una reflexión profunda aunque sí una vigilancia constante.

8.4. Interrupciones telefónicas

Indudablemente, el teléfono es una de las principales herramientas del trabajo de los/las secretarios/as; sin embargo, es a la vez nuestra bestia negra, por ejemplo, cuando se realizan trabajos que requieren de elevada concentración.

No se puede dejar llamadas sin atender en la secretaría, sean importantes o no. Luego las medidas a adoptar para evitar este ladrón de tiempo tienen que llevarse a cabo muy cuidadosamente.

Las llamadas telefónicas pueden clasificarse en dos tipos.

1. Llamadas que se reciben para el directivo. Se atienden con amabilidad pero de modo conciso, preguntar el motivo de la llamada y reformular la demanda para asegurarse de que se ha comprendido bien el mensaje y transferir la llamada al directivo, si procede. En caso contrario, delimitar, informar, proponer y anotar.
2. Llamadas que debe atender el/la secretario/a. En este apartado conviene limitar al mínimo las llamadas personales durante la jornada laboral.

Dado que, salvo casos excepcionales, hay que atender todas las llamadas. Se puede limitar su duración puntualizando y evitando, en la medida de lo posible, la charla social. A pesar de que el teléfono puede ahorrar tiempo al permitirnos realizar algunas gestiones que de otra forma exigirían un desplazamiento, también es un elemento de distracción y pérdidas cuantiosas de tiempo.

Está claro que una breve charla social constituye un método perfecto para propiciar una conversación importante, pero hay que intentar precisar y abreviar, al menos lo que permite la cortesía y la buena educación. Si la circunstancia es la adecuada, resulta muy práctico proponer comunicarse vía correo electrónico.

En cuanto a las llamadas pendientes, para establecer un buen ritmo de trabajo, se pueden agrupar para hacerlas en el momento oportuno, preferiblemente aque-

llas de menor actividad, pero siempre que la probabilidad de entrar en contacto con el interlocutor sea grande.

8.5. Interrupciones de los compañeros de trabajo

La gente interrumpe por muchas razones, con frecuencia por motivos relacionados con el trabajo, pero también por cuestiones que no están en absoluto relacionadas con éste. En ciertos casos, simplemente están tratando de dar largas a sus propias tareas, en otros, simplemente quieren hacer una visita y finalmente algunos tratan de obtener información.

La mejor opción es hablar con franqueza, estableciendo con claridad que se está muy ocupado. Proponga una mejor ocasión para charlar.

De igual forma que nosotros demandamos respeto y consideración hacia nuestro tiempo, es necesario respetar el de los demás. Antes de interrumpir a alguien hay que plantearse si la interrupción es un inconveniente para la otra persona, si la cuestión es tan importante que no puede esperar o si puede dejarse para un momento más adecuado.

Por otro lado, es contraproducente evitar todas las interrupciones y aislarse completamente del mundo. El contacto cotidiano con las otras personas de la empresa es muy importante. Lo ideal es encontrar la justa medida y el momento oportuno, lo apropiado es evitar las interrupciones en determinados periodos del día o de la semana y ser más flexible en otros momentos.

8.6. Visitas no programadas

Del mismo modo que el teléfono no puede desatenderse por mucho trabajo que se tenga, es inevitable recibir algunas visitas inesperadas. No obstante, dado que no son parte del programa del día, es adecuado comunicar al visitante el tiempo de que se dispone, por supuesto de modo asertivo y con mucho tacto.

Si es posible, este tipo de visitas se recibe fuera del puesto de trabajo, quizá en la recepción y si se puede, hay que hablar de pie.

9. Trabajar con calidad

Parece que el término calidad está de moda en nuestra sociedad. El interés por la calidad está creciendo en todo el mundo, las compañías están llevando a cabo programas de calidad, de hecho, la mayoría de nosotros trabaja para empresas que se encuentran inmersas en procesos de mejora de calidad y si analizamos la publicidad de los productos, casi todos explícita o implícitamente, hacen una gran referencia a la calidad del producto.

Veamos pues cómo se puede definir "**calidad**" y qué significa trabajar con ésta.

El Diccionario de la real Academia Española (DRAE), define el término en su primera acepción como:

"Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor".

Continúa el DRAE definiendo el término como:

"Buena calidad, superioridad o excelencia". (Esta tela es de buena calidad/ La calidad del vino de Jerez ha conquistado los mercados).

"Estado de una persona, naturaleza, edad y demás circunstancias y condiciones que se requieren para un cargo o dignidad".

"Dicho de una persona o de una cosa: que goza de estimación general".

Estas acepciones indican que la calidad es una condición que permite valorar a las personas, a las acciones y a las cosas. Por ejemplo, la calidad de un producto es "alta" si responde o supera nuestras expectativas y es «baja» si se da el caso contrario.

9.1. ¿Qué significa trabajar con Calidad?

- a. Planificar mi trabajo antes de iniciarlo.
- b. Usar de forma eficiente los recursos que me entregaron, evitando el derroche e interrupciones en las tareas.
- c. Cumplir con las exigencias que me han solicitado.
- d. Estar dispuesto/a a mejorar mi trabajo.

Ahora bien, este concepto de calidad no es nuevo, ya que toda la vida se ha valorado el trabajo bien hecho. Quizá la **verdadera innovación** es que la conciencia de la calidad complementa la forma tradicional de pensar sobre el trabajo bien hecho al añadirle nuevas dimensiones a la idea de desarrollo de calidad. Estas ideas son las que siguen:

- Mejorar las relaciones humanas.
- Fortalecer la comunicación.
- Crear espíritu de equipo.
- Mantener altos los estándares éticos.

Ya no se trata solamente de fabricar cosas de alta calidad, sino de inspirar a las personas para que hagan su trabajo lo mejor posible. La nueva calidad extiende este concepto e incluye el aspecto humano: **la calidad de las personas** (y de sus resultados) que crean los productos y servicios.

Este concepto, denominado Calidad Personal es la base de todas las demás calidades.

Desde el punto de vista del personal de secretariado, como todo profesional que es, su objetivo consiste en realizar los trabajos de forma que cumplan las exigencias y expectativas del cliente, pero ¿quién es el cliente? Hoy día ha variado el concepto de cliente que en etapas anteriores se entendía como cliente externo exclusivamente. En la actualidad, este concepto se ha ampliado, considerando también como cliente a las otras áreas de la propia empresa. Es lo que se denomina como **cliente interno** de la empresa.

Con respecto al secretariado y desde la óptica del concepto de cliente interno, puede decirse que el resto de la empresa tiene también esta categoría. Se aporta información, documentos, soporte técnico, coordinación y se realizan labores de organización en relación con todas las actividades de la compañía, por citar los aspectos más sobresalientes.

Lo óptimo es que todos los trabajos se produzcan con un grado de calidad muy alto. Lamentablemente aunque es sólo una idea, la realidad es que el nivel de calidad no es estático, sino que cambia constantemente, ya que la actuación de la persona puede variar significativamente en diferentes situaciones. Se trata de un proceso en el que hay que trabajar cada día y en cada una de las tareas encomendadas.

El éxito ó fracaso en el logro de la calidad depende en gran medida de la comprensión del por qué se realiza cada trabajo en particular, es decir, conocimiento del objetivo, de la experiencia y las habilidades personales, la naturaleza del trabajo y el tiempo disponible.

9.2. Experiencia y habilidades

Sin duda, la experiencia y habilidades propias tienen una gran trascendencia en el logro de la calidad. La falta de experiencia puede provocar que algunas personas se sientan inseguras, mientras que para otras, es precisamente esta falta de experiencia la que las hace realizar un mayor esfuerzo para mejorar su nivel de calidad.

De modo similar, influye el entorno tanto físico como psicológico.

- En cuando al entorno físico diremos que los ambientes desordenados, poco prácticos, que impiden la visión global y la concentración, contribuyen a un bajo nivel de calidad del trabajo; mientras que los ambientes funcionales y ordenados, dotados del equipamiento técnico apropiado incrementan el nivel de calidad.

- El entorno psicológico tiene una influencia mayor en el nivel de calidad. Éste se ve incrementada por un entorno motivador que se caracteriza por que existe:
 - Respeto mutuo.
 - Franqueza.
 - Información completa y actualizada.
 - Altos estándares éticos.
 - Confianza.
 - Seguridad.
 - Tolerancia.
 - Énfasis en los aciertos y habilidades de la gente.

Por el contrario, la calidad desciende en entornos que hacen casi nula la motivación por:

- Exceso de burocracia.
- Política de poder.
- Falta de información completa y actualizada.
- Miedo.
- Desconfianza.
- Énfasis en los errores.
- Rumores y chismorreos.
- Falta de coherencia.

9.3. La naturaleza de la tarea

La naturaleza del trabajo a realizar en relación con los deseos o expectativas de las personas tiene una gran influencia en la calidad de su trabajo.

Si se tienen grandes deseos de progresar en la empresa, realizar trabajos creativos y aceptar retos, las tareas rutinarias disminuirán la calidad, mientras que los trabajos que impliquen retos y variedad elevarán su calidad.

Ahora bien, si las expectativas profesionales no son muy altas o las circunstancias personales las hacen inalcanzables, por las razones que sean, quizá la calidad será superior si se realizan tareas de tipo repetitivo o rutinario.

9.4. Tiempo disponible

Tanto el exceso como la falta de tiempo tienen una gran incidencia en la calidad del trabajo y afecta de manera diferente a las personas, puesto que existen distintos ritmos de trabajo.

Algunas personas hacen muy buen uso del tiempo abundante, pensando profundamente cada detalle de la tarea para después realizarla de manera minuciosa y creativa. Otras personas, simplemente, no aprovechan este exceso de tiempo puesto que trabajan mejor y con mayor eficacia cuando lo hacen bajo presión.