



**FACULTAD DE INGENIERIA U.N.A.M.
DIVISION DE EDUCACION CONTINUA**

PROGRAMA DE CURSOS PARA EJECUTIVOS Y DIRECTIVOS

- 1 9 9 4 -

CALIDAD EJECUTIVA SECRETARIAL

Del 11 al 15 de Julio

MATERIAL DIDACTICO

Lic. Gloria Marruenda y Valle
México, D.F.
Palacio de Minería

Calidad ejecutiva Secretarial

Lic. Gloria Marruenda y Valle



I N D I C E

Presentación

Objetivo y contenido
del curso..... 1

Oro sobre acero..... 2

Autovaloración de los
recursos personales..... 3

Metodología para la
elaboración del Plan de
Acción Personal y Laboral..... 9

Características del
trabajo final..... 19

Análisis del perfil de
la secretaria ejecutiva
de calidad: personalidad, rela-
ciones humanas y aspecto..... 20

Definición del puesto..... 30

Planeación y organiza-
ción del trabajo..... 34

Atención personal..... 37

Uso del teléfono..... 40

Bibliografía..... 44

CALIDAD EJECUTIVA SECRETARIAL

Nuestra cambiante sociedad demanda de nosotros los mexicanos ingenio, trabajo, preparación y una gran adaptación a estos cambios. En especial en esta época en que las transformaciones sociales y económicas nos obligan a responder como país a los retos actuales de competitividad internacional.

Cada uno de nosotros tiene una misión personal, familiar, laboral y social. Ser mejores personas, trabajadoras, jefes de familia y ciudadanos es una tarea de toda la vida. Es una responsabilidad compartida entre instituciones y trabajadores, pero la tarea más importante corresponde a cada uno de nosotros, los mexicanos.

El despertar la conciencia de la necesidad de continuar el desarrollo personal y laboral, el cada día hacer el esfuerzo que nos corresponde por cumplir con nuestra parte, y de la mejor manera, son algunos de los aspectos que se pretende revisar a lo largo del presente curso.

Para ello, y para que el presente curso rinda los frutos esperados será necesaria una especial sinceridad con nosotros mismos para realizar la valoración de nuestras capacidades y desempeño en el trabajo, para tomarlo como punto de partida para elaborar un plan de desarrollo para el resto de nuestra vida.

Como inicio de esa nueva vida y para aprovechar el curso ensayemos la puntualidad, la asistencia y el cumplimiento con las actividades del curso, el beneficio más grande será para **USTED.**

Finalmente, propiciar un afán de cambio y superación en nosotros al mismo tiempo se traducirá a más largo plazo, en una siembra para que nuestro ambiente laboral, la calidad de los servicios que ofrecemos se beneficien de este trabajo continuo.

El presente curso es sólo el inicio, a cada uno de nosotros nos corresponde hacerlo fructificar: ¡ HAGÁMOSLO

REQUISITOS PARA OBTENER CONSTANCIA:

1. Presentar el Plan de Acción.
2. Asistir al 80% de las sesiones.

NOTA: Para que usted aproveche el curso se le solicita su puntual asistencia, leer los temas y desarrollar los ejercicios que se requieran, traer sus materiales a todas las sesiones y participar en las sesiones. Gracias por su colaboración y entusiasmo.

48

OBJETIVO GENERAL DEL CURSO:

Que las participantes se autovaloren, conozcan el perfil de la Secretaria Ejecutiva de Calidad y diseñen una estrategia para el desarrollo de habilidades personales y laborales encaminadas a la obtención de calidad en su trabajo.

CONTENIDO DEL CURSO:

Detección de las expectativas de las participantes en relación al curso.

1. Autovaloración de los recursos personales y del desempeño laboral.

Resolución de los instrumentos.

2. Metodología para la elaboración del plan de acción personal y laboral.

Características del trabajo final. Desarrollo de la guía.

3. Análisis del perfil de la Secretaria de calidad.

La presentación personal de la Secretaria.

4. La misión de mi institución, las funciones de mi área, la descripción de mi puesto.

5. Planeación y organización del trabajo.

6. Atención telefónica y personal.

7. Presentación de los trabajos, por las participantes.

ORO SOBRE ACERO

Oro sobre acero (Eibar y Toledo) han de ser tus amores.

Oro sobre acero tu voluntad.

Oro sobre acero tus actos.

Sobre el acero del mejor temple de tus resoluciones, brillará el oro puro y aristocrático de cortesía.

Sobre el acero de tus pensamientos ha de lucir el arabesco de oro de la forma pura y ágil.

Tu don de gentes será copa de oro fino que ha de recubrir el acero de tus propósitos.

Serán tus sonrisas como minúsculas estrellas áureas incrustadas en el acero de tus intentos.

Tu amor, firme, tendrá el oro de tu ternura sobre su acero imperioso.

Sobre el acero de tu aspereza, la placidez con que sabes aguardar será también oro. El áncora de la diosa estará damasquinada por ese oro de tu apacibilidad expectante.

Oro y acero -Eibar y Toledo- será tu Vida, serán tus propósitos, serán tus actos..

AMADO NERVO (Plenitud)

1. AUTOVALORACION DE LOS RECURSOS PERSONALES Y DEL DESEMPEÑO.

El propósito de los siguientes cuestionarios es el que USTED cuente con elementos para valorar su ejecución actual como persona y como secretaria, únicamente USTED tendrá acceso a esta información, nadie más lo verá.

Al elaborar un plan de desarrollo nos encontramos que la primera parte que tenemos que realizar es ubicarnos. Definir en dónde estoy, cómo soy, cómo desempeño mi trabajo, cómo se encuentra mi vida personal, cómo manejo mi entorno, etc.

Para que sea efectivo este ejercicio es condición indispensable que la resolución de estos cuestionario se respondan con *ABSOLUTA SINCERIDAD*. Lo que usted responda sólo será para usted, nadie más lo verá.

APTITUDES DE TRABAJO

(como usted crea que las evalúa su supervisor)

	Excelente	Buena	Regular	Mala
1. Cortesía				
2. Aptitud verbal				
3. Aptitud para escribir				
4. Aptitud para mecanografiar				
5. Aptitud para las matemáticas				
6. Aptitud para la taquigrafía				
7. Aptitud para planear				
8. Aptitud para tomar decisiones				
9. Aptitud analítica				
10. Eficiencia				
11. Organización				
12. Atención a los detalles				
13. Persistencia				
14. Independencia en el trabajo				
15. Motivación				
16. Efectividad				
17. Confiabilidad				
18. Iniciativa				
19. Firmeza				
20. Creatividad				

Continúa

TAREAS SECRETARIALES

	Excelente	Buena	Regular	Mala
1. Tomar dictado				
Velocidad				
Precisión				
Transcripción				
2. Mecanografiar				
Velocidad				
Precisión				
Transcripción				
3. Redactar				
4. Llamar por teléfono				
5. Contestar el teléfono				
6. Atender visitas				
7. Archivar				
8. Leer correspondencia				
9. Supervisar				
10. Ordenar el escritorio				
11. Dar servicio de bebidas				
12. Ortografía				
13. Profesionalismo				
14. Moral de trabajo				

ASPECTOS FISICOS

(como usted se evalúa)

	Deseo seguir así.	Podría mejorar.
1.- Salud	_____	_____
2.- Aseo diario:		
Baño	_____	_____
Lavado de dientes	_____	_____
Uso de ropa limpia	_____	_____
Uso de calzado limpio	_____	_____
3.- Presentación:		
Peinado	_____	_____
Tipo de vestimenta	_____	_____

DESEMPEÑO LABORAL.

1. ¿Qué habilidades críticas requiere mi trabajo? (Descripción del puesto)

2. ¿Hasta qué punto empleo todas mis habilidades críticas en el desempeño de mi trabajo?

3. ¿Qué es lo que más me gusta de mi trabajo?

4. ¿Qué metas o estándares estuve a punto de alcanzar?

5. ¿Cómo podría ayudarme mi jefe a hacer un mejor trabajo?

6. ¿Qué obstáculos frenan mi efectividad?

7. ¿Qué cambios mejorarían mi desempeño?

8. ¿Mi actual empleo realmente aprovecha mi capacidad actual?

9. ¿Cómo podría ser más productivo?

10. ¿En qué aspectos necesito más adiestramiento y más experiencia?

11. ¿Cómo puedo obtenerlo?

12. A la fecha ¿qué he hecho para prepararme para afrontar mayor responsabilidad?

13. ¿Cómo son mis relaciones con mis compañeros de trabajo?

14. ¿Cuál es el trato que brindo a los usuarios de mis servicios?

15. ¿Cómo calificaría mi eficiencia en el trabajo?

16. Considero que he llegado al nivel máximo de mi desempeño como Secretaria:

17. Me intereso y participo en los problemas de mi comunidad laboral.

18. Hablo destructivamente de las personas que trato.

19. Invierto mucho tiempo en platicar con mis compañeros, en alimentarme, acicalarme, en llamadas telefónicas, o en actividades personales.

METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN PERSONAL Y LABORAL

El ciclo de la vida determina biológicamente el nacimiento, desarrollo, reproducción y muerte de un organismo. Sin embargo, podemos observar que este mismo tipo de ciclo se da en el aspecto intelectual de una persona, en las relaciones interpersonales y en las organizaciones sociales y administrativas.

Cada organismo es único, lleno de potencialidades, sin embargo, el desarrollo de cada organismo es único. De millones de huevos de peces que se depositan en el fondo del mar no sobrevivirán todos, además su desarrollo se dará de manera diversa.

Asimismo, tú misma vives el ciclo de vida, el biológico, el intelectual, el profesional en tu institución. Piensa dentro de tu desarrollo personal:

¿Haz llegado al máximo nivel al que puedes aspirar?, en cultura y educación, en tu profesión secretarial, en tus habilidades técnicas, en tus hábitos y actitudes, en tu ámbito social y familiar.

¿En ese nivel deseas permanecer?

Observáte a tí misma. Crecer y fructificar es tu derecho, pero también tu obligación. Es un deber para con los tuyos, para con tu país, para tu institución, pero más que nada para contigo misma.

Imagina cómo serás tú dentro de 5 años si no inviertes tiempo y esfuerzo en tu desarrollo personal....

Ahora imagina cómo deseas ser tú dentro de 5 años...

Toma nota de esa imagen:

A continuación:

1. Revisa las respuestas a tu AUTOVALORACIÓN y selecciona de entre ellas los ASPECTOS en los cuáles las calificaciones otorgadas sean inferiores a la EXCELENCIA, estos puntos se pueden mejorar.
2. Del lado izquierdo anota el número que por orden de importancia corresponde a tus intereses.
3. En la hoja de DIAGNOSTICO (página 11) anote en la columna de IDENTIFICAR EL PROBLEMA. Proceda a resolver dicho formato, analizando cuáles son las circunstancias en las que se da el problema y cómo se comporta. A continuación dedique un tiempo a pensar que actividades o conductas puede usted realizar para resolver el problema planteado.
4. A partir del análisis anterior, retome los ASPECTOS en el formato de PLAN DE ACCIÓN PERSONAL (página 12). desarrolle las ideas que le solicitan.
5. Establezca su compromiso formal con usted misma para el logro de sus metas.
6. Dedique especial cuidado a la forma de medición y seguimiento de la meta. Sea sistemática en el registro, es parte de la motivación para continuar.
7. Intercambie ideas con sus compañeras.

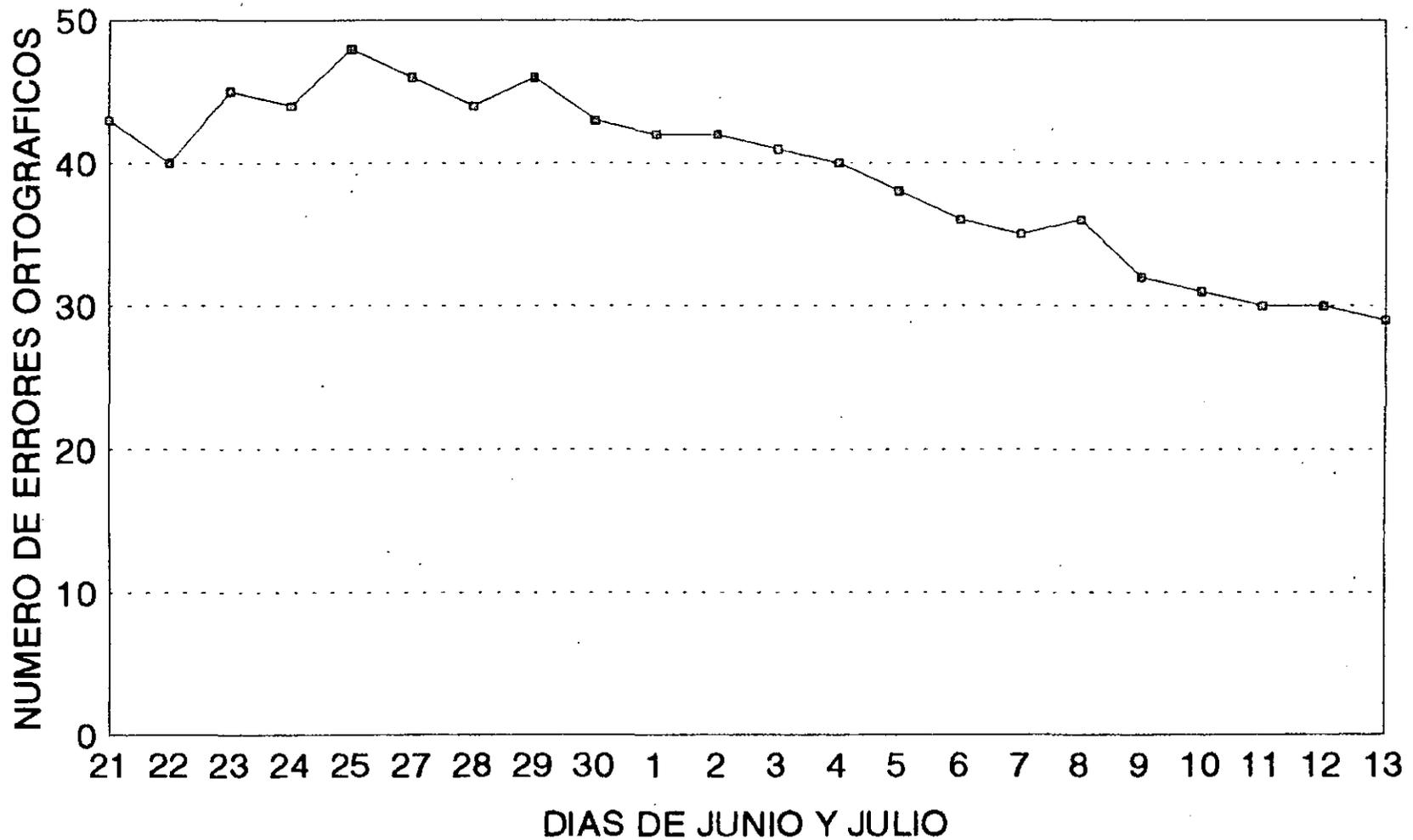
D I A G N O S T I C O

IDENTIFICAR EL PROBLEMA	BAJO QUE CIRCUNSTANCIAS	QUE HAGO ACTUALMENTE	QUE DEBO HACER
-------------------------	-------------------------	----------------------	----------------

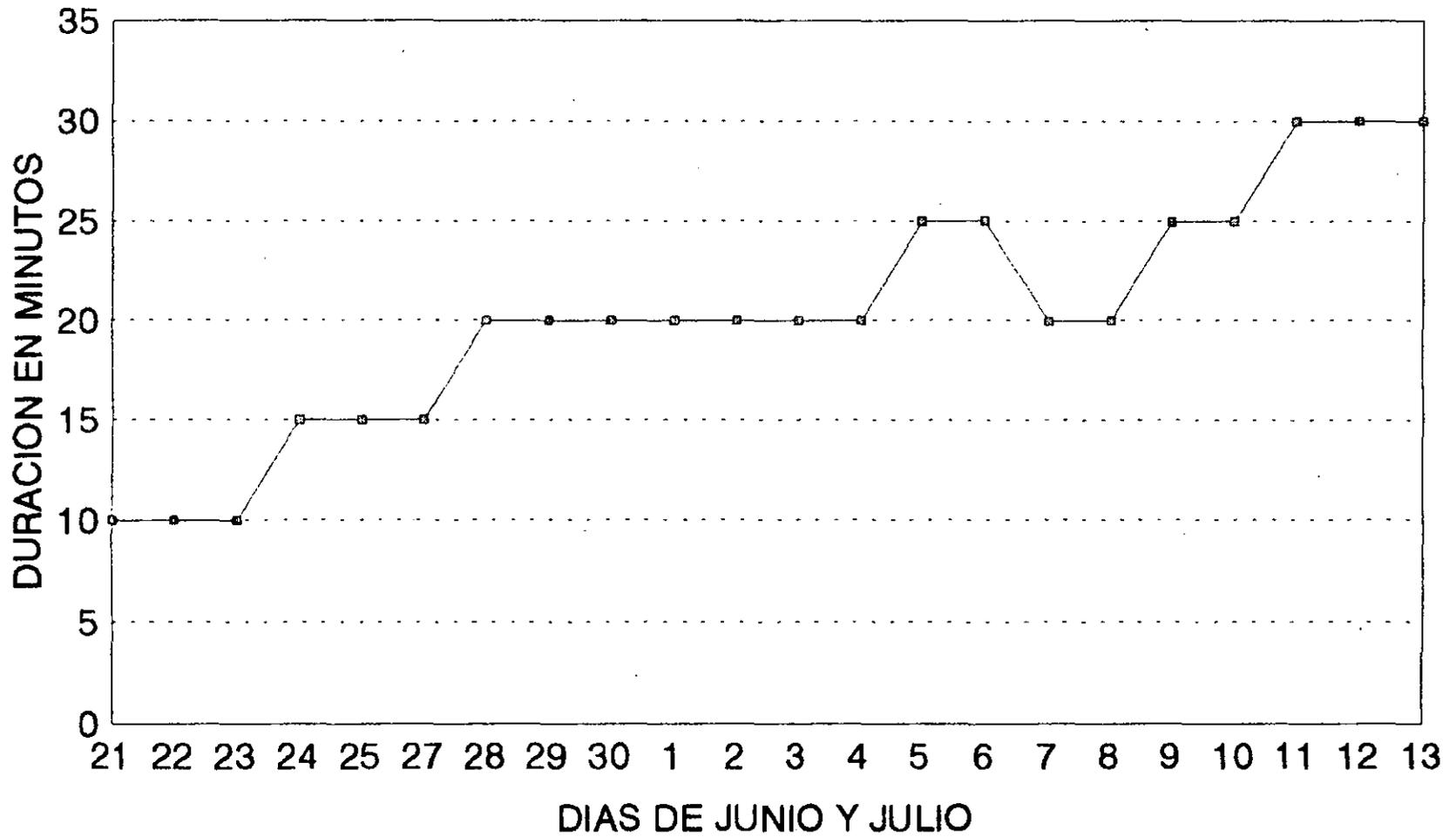
PLAN DE ACCION PERSONAL PARA MI SUPERACION PERSONAL
 PROFESIONAL Y SECRETARIAL

ASPECTOS / METAS	TIEMPO QUE ME PROPONGO	SOLUCIONES	PASOS PARA ALCANZAR LA META	MEDICION Y SEGUIMIENTOS
------------------	------------------------	------------	-----------------------------	-------------------------

VALORACION DE MI AVANCE ORTOGRAFIA



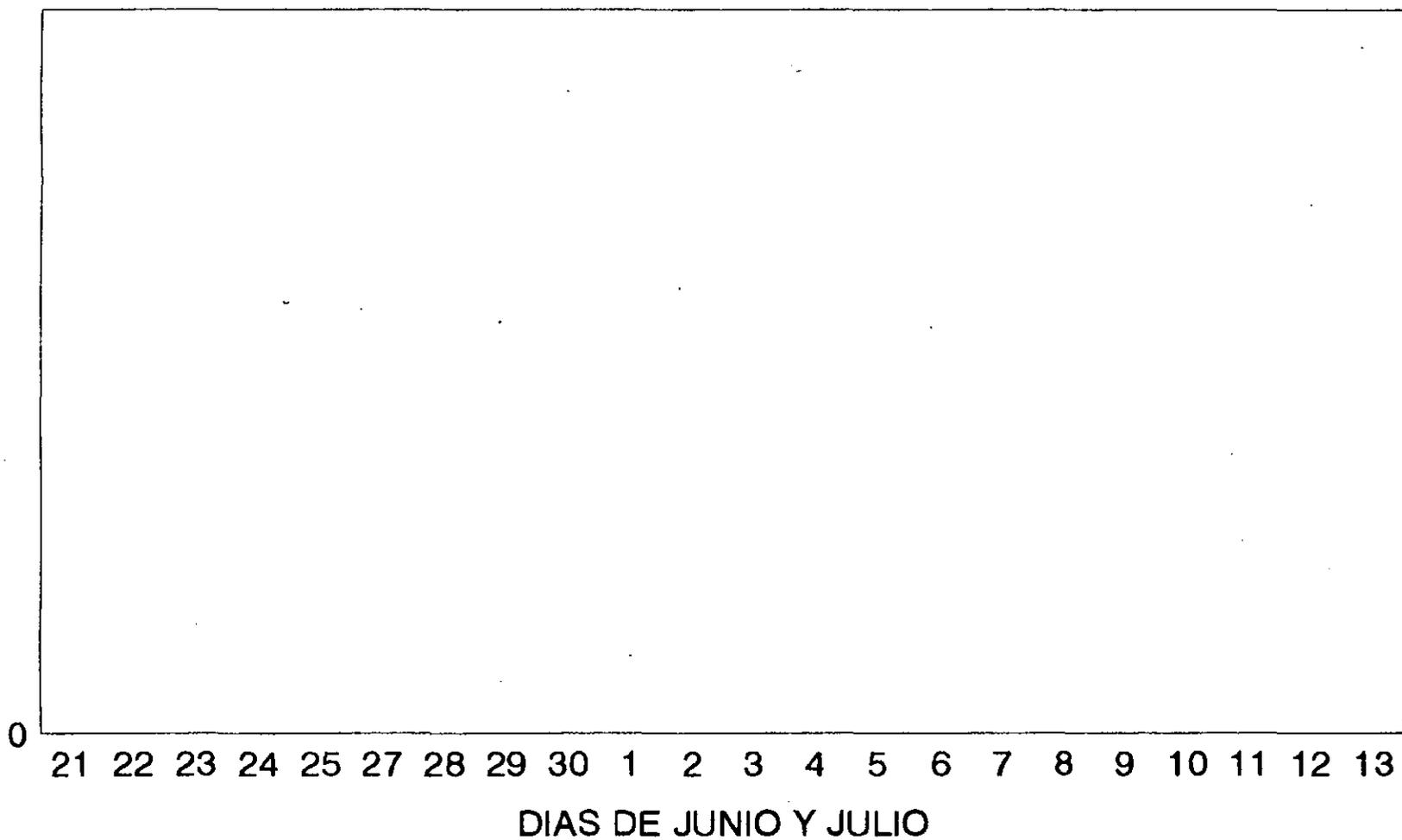
VALORACION DE MI AVANCE ORTOGRAFIA



* SESIONES DE TRABAJO

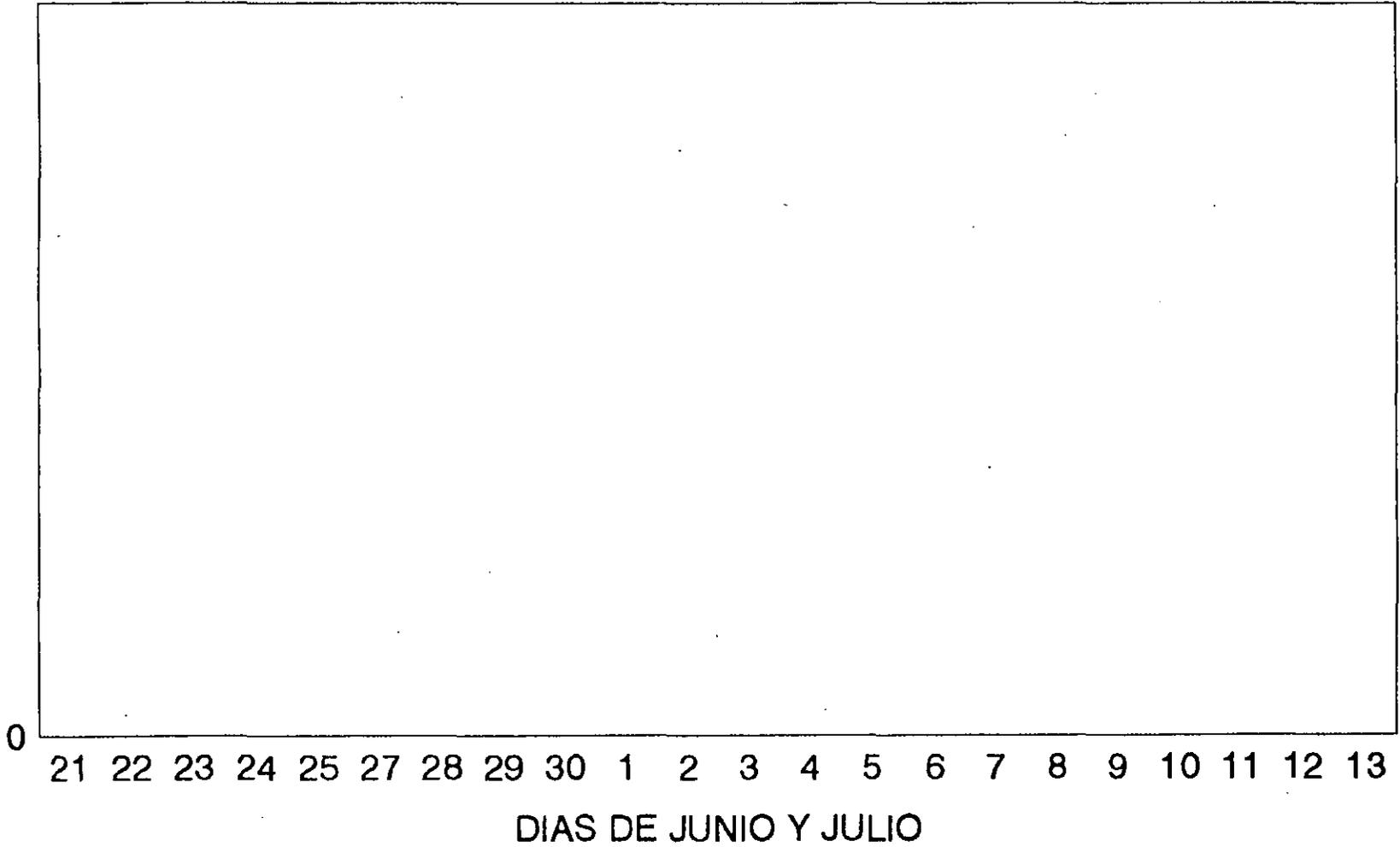
VALORACION DE MI AVANCE

ASPECTO: _____



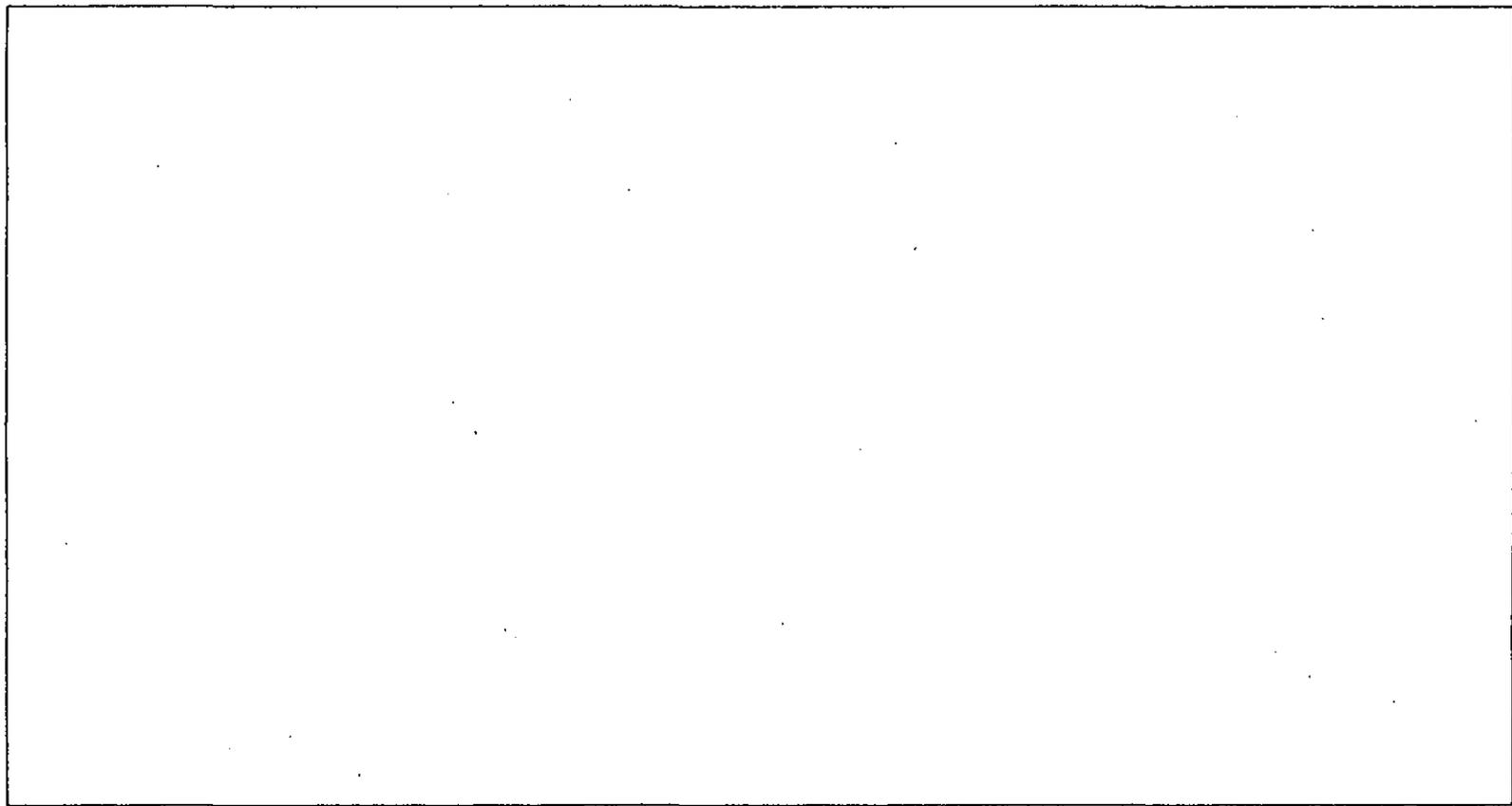
VALORACION DE MI AVANCE
ASPECTO: _____

16



VALORACION DE MI AVANCE

ASPECTO: _____



0

21 22 23 24 25 27 28 29 30 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13

DIAS DE JUNIO Y JULIO

METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN.

UBICACIÓN

AUTOVALORACIÓN Y DIAGNOSTICO	QUIEN SOY COMO ME COMPORTO EN QUE ESTOY BIEN, REGULAR Y MAL
MARCO DE REFERENCIA INSTITUCIONAL	EN DONDE ESTOY QUE SE ESPERA DE MI EN LA INSTITUCIÓN

MODELO

CONCEPTO DE SECRETARIA CALIDAD	COMO ASPIRO A LLEGAR A SER
FILOSOFÍA DE TRABAJO Y VIDA	EN QUE CREO VALORES, MORAL
PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE TRABAJO	COMO Y CON QUE REALIZAR COMO Y CON QUE VOY A REALIZAR EL TRABAJO

PLAN DE ACCIÓN

CONTRASTACIÓN DE LOS ELEMENTOS DE UBICACIÓN Y DEL MODELO.	QUE ASPECTOS VOY A MEJORAR
CUANDO LO VOY A LOGRAR	FECHAS TENTATIVAS
ANÁLISIS E INVESTIGACIÓN	COMO LO VOY A EVALUAR

CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO FINAL

Como parte de los criterios para acreditar el presente curso usted deberá entregar a más tardar el viernes 15 de junio su "Plan de acción personal y laboral", por lo menos con 3 aspectos por mejorar con sus respectivas gráficas de seguimiento.

Este plan es el requisito mínimo, sin embargo, se le recomienda a usted integrar un Manual de Trabajo bien integrado, en el cual usted pueda proyectar su creatividad y dedicación.

El propósito de dicho Manual es el de que contemple el marco de referencia de su trabajo y desarrollo personal y profesional a mediano y largo plazo, además de que será un elemento de consulta. Dirijalo a usted misma, aprenda a automotivarse al través de los resultados que vaya alcanzando paulatinamente.

El siguiente esquema de trabajo se incluye a fin de que la oriente en la elaboración de su Manual:

1. Portada.
2. Índice
3. Introducción o presentación.
4. Misión de la institución.
5. Funciones y tareas de mi área y de mi puesto.
6. Procedimientos de trabajo de mi puesto.
7. Concepto de una secretaria de calidad.
8. Autovaloración (fecha).
9. Diagnóstico.
10. Plan de acción con gráficas.
11. Bibliografía.

2

La personalidad de la secretaria

OBJETIVOS

- Que las participantes analicen la estrecha relación que corre entre su trabajo secretarial y su propia personalidad, como proyección aquél de ésta.
- Que afinen su concepto de personalidad como "ser en relación" y "ser en proceso".
- Que reflexionen sobre los rasgos de la propia personalidad y definan estrategias para hacerla cada día más valiosa y más atractiva.

Tus rasgos característicos

El ser humano se involucra en su trabajo; los psicólogos dicen que se proyecta, es decir, que "se pone", o pone parte de sí en lo que hace. No puedes hacer una dicotomía o separación entre tú y tu trabajo.

Existe una gran diferencia entre el trabajo de un hombre y el de una máquina: una computadora no sería nunca una secretaria igual a tí. Es única y es mujer; tu actividad secretarial lleva tu sello de persona "equis" (Juana, Estela, Luisa. . .) y tu sello de mujer. Si te intercambiaran por un varón, las cosas se modificarían en manera apreciable.

Todo mundo habla hoy de la personalidad. Pero ¿qué es la personalidad?, ¿te lo haz preguntado? Vamos a definirla como: "la síntesis de todas las características que perfilan a un individuo de la raza humana".

Los perros no tienen personalidad, ni menos aún, las moscas.

Describiéndola un poco más, es la resultante final de todos nuestros conocimientos, pensamientos, sentimientos, habilidades, fracasos, éxitos, proyectos, virtudes, vicios y en general de todas nuestras experiencias.

Una parte es innata; nos la dieron como herencia nuestros padres el día que nos concibieron. Se conoce como herencia biológica. La otra parte es adquirida, pero no de una sola vez, sino a lo largo de toda nuestra existencia en constante interacción con el medio.

En tu personalidad puedes distinguir tres tipos de rasgos:

- Físicos o somáticos.
- Intelectuales o mentales.
- Morales o de carácter.

En cada uno de ellos hay rasgos de superficie y rasgos profundos.

Psicológicamente hablando, todo ser humano tiene una personalidad, que puede ser madura o inmadura, positiva o negativa, bien integrada o mal integrada, progresista o estancada.

Un gran reto para tí y para casi todo el mundo es la pregunta: ¿quién soy?, ¿cómo soy?, ¿cómo es mi personalidad?

Implica el famoso "conócete a ti mismo" que tanto ponderaba la filosofía griega.

Pero además puedes examinar tu personalidad en relación con tu actividad secretarial. Es obvio que las diferentes profesiones y oficios exigen diferentes tipos de personalidad. Por poner casos muy extremos, no se pide lo mismo para ser director de cine que para presidente de la República o para policía de la esquina.

¿Cuáles son los rasgos de personalidad más congeniales con el puesto de secretaria?

Físicos

Buena salud, belleza, aspecto distinguido, tono agradable de voz. Hay que reconocer que esta área no está del todo en nuestra mano. Pero agradece

a la naturaleza si te dotó de tales cualidades, y pon algo de tu parte para incrementarlas.

Mentales

Se exige un buen grado de cultura escolar. ¿Por qué?, porque de ordinario el jefe de la secretaria es una persona de cierto nivel; es un profesionista, y además porque a la secretaria le toca tratar a personas de todos los niveles culturales.

De carácter

Este es el plato fuerte; porque es el aspecto que más profundamente incide en tu actividad y en tu comunicación y que, además, está en tu mano controlar y modificar.

A continuación tienes una lista de rasgos que con tu experiencia y sentido común podrás entender y aplicar:

- Cortés, respetuosa, sabe escuchar con atención
- Flexible, adaptable a las personas y a las situaciones
- Ordenada: ubica cada objeto en su lugar, cada actividad en su momento; no se fía de la improvisación
- Emocionalmente estable: sabe dominar sus propios sentimientos y las situaciones externas; se controla y controla
- Segura: manifiesta asertividad y aplomo, sin jactancia
- Prudente y sensata: es oportuna y trata con tacto los problemas
- Ejecutiva: es eficiente y decidida, no deja las cosas para mañana, tiene iniciativa
- Paciente: tolera sus fallas y sobrelleva los defectos que tan a menudo hacen difícil el trato con el prójimo
- Optimista, alegre: sabe que debe comunicar a sus interlocutores una visión tonificante y dinámica de la vida y de los problemas
- Discreta: tiene acceso a muchos documentos y hechos de carácter privado y confidencial y sabe mantener la reserva
- Honrada, honesta
- Servicial
- Fiel y leal a su jefe y a la empresa

21

En resumen, la buena secretaria es una persona psicológicamente madura.

Tu desarrollo

Por su esencia misma, la personalidad es una realidad dinámica y cambiante. Basta ver la evolución del bebé al niño, al adolescente, al joven, al adulto.

Nada asegura que nuestro futuro será copia exacta de nuestro pasado. Cristalizarse en un modo de ser sería negar la vida; somos por naturaleza seres en proceso y en cambio. Pero venos a nuestro entorno dos panoramas bien diversos entre sí: el del proceso y cambio dirigido y el del proceso y cambio al garete.

Dicho de otro modo, algunas personas viven a base de metas que ellas se van programando, y llegan lejos en el camino de la autorrealización y del éxito; otras, por lo contrario, se resignan desde temprano a ser juguetes de las circunstancias y vegetan en la mediocridad.

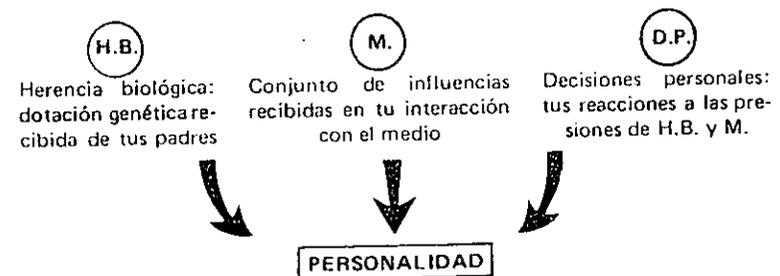
Las primeras persiguen valores bien claros: la sabiduría, el progreso, el prestigio, la fama, el poder económico, el poder político, la honestidad, la justicia y honradez, la veracidad, la bondad, el servicio, el amor, la paz.

Tú te haz encontrado y te encuentras ante la alternativa de una u otra vía, y debes hacer tu opción.

Si escoges la primera, irás por el camino del esfuerzo, de la disciplina, pero también del progreso, de la plenitud y de tu realización como persona. De lo contrario te condenas a la mediocridad y a la esterilidad.

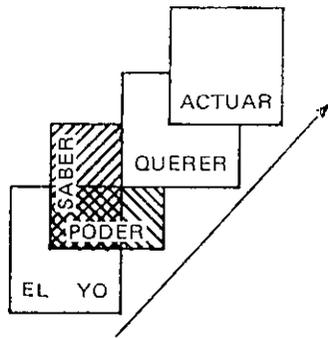
Podemos ilustrar la génesis y desarrollo de la personalidad con los siguientes diagramas:

Génesis de tu personalidad

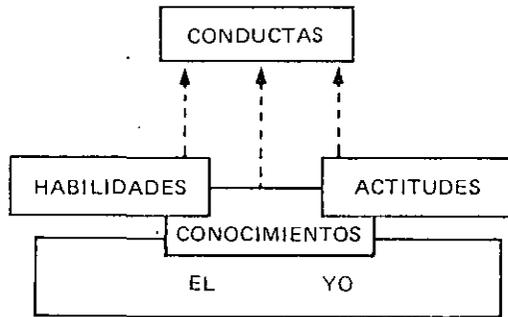


22

Proyección de tu personalidad



O bien:



Una panorámica de los rasgos de personalidad y de las actitudes, habilidades y conductas, te cuestiona: ¿en qué punto me hallo con respecto a cada uno?, y además ¿me he quedado estática en los diferentes aspectos de mi personalidad?

- limpieza en tu persona
- orden
- limpieza en tu lugar de trabajo
- cortesía y buenos modales
- seguridad en tí misma
- dinamismo, energía

- disciplina
- modestia
- sentido de responsabilidad
- solidaridad, cooperación
- decisión
- imaginación, iniciativa
- originalidad, creatividad
- paciencia
- alegría y buen humor
- ambición, deseos de progresar
- honestidad, honradez
- prudencia
- discreción
- espíritu de servicio
- veracidad
- agilidad, rapidez
- precisión, exactitud
- adaptabilidad, flexibilidad
- excelencia en ortografía
- excelencia en mecanografía
- excelencia en taquigrafía
- excelencia en redacción
- manejo de archivo
- otras.

PRACTICAS

1. "Yo... Tú..."

Propósito: Descubrir críticamente aspectos de la propia personalidad y tomar conciencia de la necesidad e importancia del conocimiento personal en diferentes aspectos.

3

Relaciones humanas de la secretaria

OBJETIVOS

- Que las participantes aprendan a ver su empresa como una comunidad y como un organismo social del cual ellas son células vivas.
- Que autoevalúen sus estilos de relación interpersonal y aprendan a adecuarlos a las diversas situaciones y tipos de personas.
- Que tomen conciencia de las dificultades de la comunicación interpersonal y de la necesidad de manejarla con cuidado y metodologías adecuadas.
- Que definan la mecánica ideal del equipo "jefe-secretaria" y se dispongan a actuarla.
- Que aumenten su capacidad de aceptación de las personas, por encima de las diferencias de caracteres y de los inevitables defectos.
- Que desarrollen actitudes favorables a la colaboración y al trabajo en equipo.
- Que mediten sobre las normas de la convivencia y decidan aplicarlas de inmediato.

En general

Los seres humanos no somos islas, ni somos hongos. La personalidad se forma en la interacción. Basta observar el desarrollo del bebé en la familia. La psicología moderna ha evidenciado el impacto decisivo de las relaciones humanas en la infancia para la formación del carácter. También las empresas se forman y se desarrollan en la interacción.

Tú como secretaria, te encuentras inmersa en una red de relaciones más o menos vasta y más o menos densa, según tu empresa y según tu puesto específico.

El carácter esencial de la empresa es la comunicación. Sin comunicación no hay empresa sino individuos aislados. Se dice que una empresa es un organismo precisamente por esto: porque existe un sinnúmero de interacciones continuas y vitales de elementos heterogéneos. Pero algunos puestos de trabajo están más directamente centrados en la comunicación; y uno de ellos es el de secretaria.

Tus interacciones caen dentro de dos grandes casilleros:

- **Relaciones formales;** programadas por la empresa y/o propias del puesto.
- **Relaciones informales;** los contactos que tú vas creando a través de experiencias comunes, simpatías, gustos afines, etc.

Mucha gente cae en la trampa de creer que las relaciones humanas son fáciles. Como son el pan de cada día desde que nacimos, se supone que son campo bien conocido y trillado. Es una ilusión. No sólo la experiencia, sino también la ciencia moderna nos enseña que tras su aparente sencillez, el proceso de la comunicación implica serias complicaciones que a menudo lo hacen naufragar.

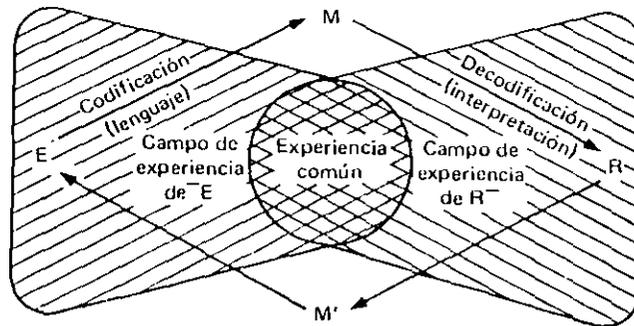
Pensemos en:

- las ambigüedades semánticas; una misma palabra o frase puede designar cosas diversas. La expresión "mi papá está enfermo", no dice si se trata de una leve indisposición pasajera o de una grave enfermedad que lo llevará a la tumba en ocho días
- los factores emotivos; las fuertes simpatías, antipatías, intereses
- las rivalidades y los prejuicios, que distorsionan ante nuestros ojos la realidad

- los defectos de las personas (mentirosas, explotadoras, presumidas, tramposas...); causan resistencias y mutuos rechazos
- los rangos y jerarquías; crean distancias y desniveles
- el autoritarismo; bloquea el diálogo
- la escasa y mala definición de los puestos, que origina confusiones y conflictos
- la falta de información o la información incorrecta
- el poco dominio de la lengua
- la precipitación y la prisa
- otros factores.

Es muy largo el capítulo sobre las barreras de la comunicación. Para estudiarlo a fondo se tendría que tomar un buen seminario de Relaciones Humanas y de Integración de Equipos.

Aquí nos limitamos a recordar los elementos básicos del proceso de la comunicación y a reforzarse este aprendizaje con un par de prácticas. Llamando E al emisor, R al receptor, M al mensaje emitido y M' al mensaje captado por R, podemos diagramar la comunicación en esta forma:



Con el jefe; el equipo "jefe-secretaria"

Es para tí la relación laboral más importante y vital. No trabajas sola, sino que se supone que formas con tu jefe un equipo dinámico; y tienes que realizar la paradoja de una relación que sea intensa pero no íntima. Porque no puedes ni tú ni él desconocer la realidad de la diferencia de sexo ni de

los niveles o escalones sociales y administrativos. Hay que mantener la distancia adecuada; ni más ni menos.

Para ello no está de más que conozcas y concientes los principios básicos de la psicología masculina y femenina. Por ejemplo:

- El hombre es más cerebro; la mujer es más corazón.
- El hombre piensa mucho; la mujer sueña mucho.
- El hombre es muy razonador; la mujer es muy intuitiva.
- El hombre tiende a ser parejo con su humor; la mujer es variable; más precisamente, es cíclica.
- El hombre fuerte puede llegar a ser héroe por algo; la mujer fuerte será heroína por alguien.

Hay quienes buscan decir esto mismo con palabras poéticas. Por ejemplo:

- El hombre es luz, la mujer es calor.
- El hombre es un océano, la mujer es un lago.
- El hombre es un águila que vuela, la mujer es un ruiseñor que canta.

Para que la relación sea constructiva y de altura, se requiere madurez de ambas partes, o siquiera de una de ellas.

Posiblemente te inspire el meditar sobre esta carta que expresa las expectativas y puntos de vista de la mayoría de los jefes, y de seguro de tu jefe.

7

El aspecto externo

OBJETIVOS

- Que las participantes se concienticen del impacto de su presentación personal.
- Que descubran la íntima relación que existe entre su aspecto externo y su calidad como secretarías.
- Que cuestionen y, si es el caso, modifiquen sus hábitos en el campo de la higiene.
- Que desarrollen el buen gusto y el tino en el vestir y en los atavíos.
- Que decidan desarrollar modales cada vez más propios y señoriales.
- Que se motiven a llegar a ser expertas en el arte de la conversación.

Tu aspecto externo: tu rostro, tus modales, tu manera de vestir y de caminar, tu voz y tu lenguaje son la manifestación de tu personalidad y conforman la tarjeta de presentación de la empresa.

Piensa en estas analogías:

- una fachada no es toda la casa, pero sí es un buen indicio de cómo es la casa

- un escaparate no es toda la tienda, pero nos sirve de guía para saber lo que hay en ella.

Algo parecido sucede con tu apariencia.

La higiene

Higiene es la versión castellana de una palabra griega que significa salud. Curiosamente ahora se la entiende más bien como limpieza. Es que nada ayuda tanto a la salud como la limpieza. Pero se suele olvidar que no sólo a la salud física, sino también a la mental y social.

Arraiga en tí el hábito del "duchazo" diario, dé los dientes bien cepillados, de la ropa limpia, incluyendo la ropa íntima, de las uñas bien arregladas, de los zapatos impecables. . .

No es cuestión de mucho tiempo ni de dinero, sino de voluntad, de disciplina y de formación de buenos hábitos.

El vestuario

No hay reglas fijas. Tu ropa es campo de expresión de tus preferencias y de tu libertad. Pero también puede serlo de tu buen gusto o de tu mal gusto.

Algunos principios pueden considerarse de validez general:

- la comodidad,
- la decencia, según las costumbres locales,
- la sencillez, evitando lo excesivamente llamativo o extravagante,
- la adaptación a las circunstancias: no se va igual a una fiesta y a un velorio; no igual a visitar a un poderoso en un palacio y a una familia pobre en una vecindad,
- la libertad y el personalismo: la voluntad de ser tú misma, sin intentar de copiar a nadie.
- la elegancia, que no coincide ni con la abundancia ni con la riqueza.

Pueden serte útiles estos consejos prácticos:

- Elige siempre tener pocas prendas y de buena calidad que muchas corrientes.
- Planea tu guardarropa, no lo improvises.

• Toma siempre en cuenta las circunstancias concretas del "aquí y ahora":

- el evento: ¿un festival, un coctel, un pésame, una jornada ordinaria de trabajo? No vas a ir con un vestido de seda y lentejuelas a un día de campo.
- la hora
- la estación: en verano se usa ropa más clara que en invierno. . .
- el tono de tu piel, de tus ojos y de tu pelo: una tez morena se aviene más a colores fuertes como el rojo, el violeta, el verde oscuro y el amarillo intenso
- tu edad, tu complexión y tu silueta. Por ejemplo, los "jeans" que "casan" bien con una chica joven y delgada, no quedan a una dama cuarentona y obesa: las líneas horizontales, los cinturones anchos y de color contrastante, los tejidos muy gruesos, los bolsos grandes y los cuellos anchos van bien con las mujeres altas pero no con las bajitas y menudas.

- Evita las combinaciones desagradables: negro con café, rojo con café, café con gris. . .

Busca en cambio las agradables:

- azul marino con: gris, amarillo, rosa, azul cielo, marfil, rojo;
- café con: marfil, amarillo, rosa, azul cielo, melocotón, marrón;
- rojo con: gris, azul marino. . .
- el blanco combina con todos los colores; el negro también con todos, excepto con el café oscuro y el azul marino.
- Ten faldas y pantalones de colores lisos, combinables fácilmente.
- Ten trajes sastre en tela de entretiempo para que puedas usarlos todo el año.
- Ten algún vestido de largo para los grandes acontecimientos; y algunos vestidos de coctel, que pueden ser escotados, sin mangas o ambas cosas.

Te conviene conocer el ABC de la psicología del color.

A través de los colores puedes enfatizar tu personalidad y satisfacer su necesidad de ser bella. Los colores claros agrandan, los oscuros reducen;

los vestidos de un solo color parecen aumentar la estatura; los estampados los escoceses y los cuadros grandes engordan, los pequeños adelgazan; los colores pastel dan un aire delicado. . .

Colores primarios

Amarillo: color alegre, vistoso, llamativo y atrevido. Refleja juventud, inteligencia, y refleja como el oro el gusto por el lujo. Es un color adecuado para andar alegre por la calle.

Rojo: en su forma primaria es un color emotivo, agresivo y excitante. Refleja fuerza, pasión y vida. Combinado con amarillo resulta cálido.

Azul: es un color discreto, tranquilo y frío. Por supuesto se exceptúan los tonos eléctricos y vibrantes. Este color refleja espiritualidad, elevación, romanticismo, ensueño. El azul oscuro es un color ideal para trajes discretos y serios.

Blanco: refleja pureza, limpieza, exigencia consigo mismo. Los colores mezclados con blanco agrandan y realzan sus cualidades.

Negro: refleja ausencia, vacío, extrema seriedad. Los demás colores con negro aumentan o agrandan tus defectos.

Colores secundarios

Entre el amarillo y el rojo, está el naranja.

Entre el azul y el amarillo está el verde. El verde es el color de la salud del pensamiento razonable, de la paz, de la esperanza, de la superación.

Además, existen muchos matices de cada color.

Luego vienen los tonos: entre amarillo y el anaranjado están: maíz, hueso, oro y tonos cálidos.

Entre el naranja y el rojo: coral, fresa, mandarina, jitomate.

Entre el rojo y morado: rosa, malva, fucsia, fresa, lila.

Entre el azul, verde y amarillo: lima, limón, cidra.

Los colores cálidos acercan. Así el amarillo, naranja, rojo, amarillo varioso, amarillo naranja.

Los colores fríos alejan. Así el morado, el azul, el verde morado, el azul morado.

Ningún consejo podrá substituir al buen gusto. Por fortuna éste no es una cualidad forzosamente innata; puedes educarlo y desarrollarlo, ayudándote de personas que tienen el sentido de la elegancia.

Serás distinguida en el arte de vestir en la medida en que hayas desarrollado tu buen gusto, adquirido un estilo propio y aprendido a adaptarte a la moda sin ser esclava de ella. Este es el secreto: que la moda se adapte a ti, ma, bien que tú a la moda.

El maquillaje y accesorios

Ten a la mano diversos adornos, que usarás según el vestuario y la ocasión:

- el bolso
- los guantes
- el cinturón
- el sombrero
- la mascada.

Los tres primeros deben hacer juego entre sí y con los zapatos.

Las joyas: usa los collares, anillos, aretes y prendedores discretamente y con sobriedad. No te cuelgues "hasta la mano del metate"; te acorrientas.

El peinado: lo más importante de todo es tener habitualmente el pelo limpio. Por lo demás, puedes seguir la moda, que es en extremo polifacética, rica y cambiante.

Evita, eso sí, las estridencias, como sería llevar un pelo muy rubio si tu tez es muy morena, y cosas por el estilo.

Perfumes: prefiere los discretos y suaves a los muy penetrantes y escandalosos: una buena agua de colonia a un perfume demasiado corriente. De ahí para adelante, sigue tus preferencias.

El maquillaje: en inglés le dicen *make up*, o sea, "hacer para arriba". No por nada. Es que su función es levantar, resaltar y realzar los rasgos bellos y disimular los menos favorables. De aquí se sigue que **la regla suprema del maquillaje es tu rostro y sus exigencias.**

Si no se orienta con seguridad al respecto, busca la asesoría de una cultora de belleza, y de tus amigas; y la del espejo.

Existe una amplia gama de cosméticos al alcance de todos los bolsillos.

Durante el día y para el trabajo tu maquillaje debe ser moderado y discreto. Para la noche se admite que sea un poco más atrevido.

Recuerda: manejas un arma de dos filos, que puede favorecerte, o bien dar al traste con tu apariencia.

Los modales

Son reflejo muy dinámico de la personalidad. Modales delicados atestiguan que eres considerada y fina; modales teatrales te delatan como persona histérica y vana; y así por el estilo.

Además, los modales apropiados y mesurados llevan un mensaje para tí misma antes que para los demás: refuerzan tu propia seguridad.

Consideremos algunos aspectos sobresalientes:

Como principio, hay que cuidar la buena postura:

de pie:

- el cuerpo derecho, en línea vertical
- los pies casi rectos hacia adelante, no hacia los lados
- la cabeza erguida y bien equilibrada
- los hombros relajados, pero no caídos
- el busto alto
- los brazos en caída natural

Defectos comunes que evitarás:

- apoyarte en los muebles o en la pared
- cambiar el peso del cuerpo de una pierna a otra

sentada:

- la columna derecha, pero sin rigidez
- las piernas rectas, no abiertas; y tampoco cruzadas si no estás entre personas de bastante confianza

caminando: el porte elegante resulta de:

- la cabeza erguida
- la mirada hacia adelante
- un ritmo agradable en tus movimientos

- pesos según tu estatura, sin hacer ruidos innecesarios
- los brazos en natural –muy tenue– balanceo

Modales que conviene siempre evitar, so pena de aparecer corriente y vulgar:

- reírse a carcajadas
- bostezar desgarbadamente
- manosearse o pellizcarse la propia cara
- hacer ademanes grotescos o bruscos
- morderse las uñas
- rascarse la cabeza
- jugar con mucho con el collar o con la pulsera
- mirar insistentemente a las personas
- peinarse y maquillarse en público

La conversación

Conversar es una de las actividades más universales y más propias del ser humano.

La experiencia y el sentido común te han ido enseñando las normas que garantizan el agrado y el éxito en este terreno.

Aquí te recordamos algunos “sí” y algunos “no”:

Sí:

- hablar con léxico común y corriente y con sintaxis
- mejorar cada día el conocimiento del idioma, consultando mucho el diccionario
- usar habitualmente un tono agradable, que acerque y dé confianza
- elegir temas muy interesantes para el o los interlocutores
- respetar las opiniones de los demás
- tener la sonrisa a flor de labios

No:

- tocar sin necesidad temas polémicos que lleven a conflictos. Tales suelen ser las cuestiones de religión y de política

*El aspecto externo**(Capítulo*

- hacer ni propiciar críticas que ataquen a los ausentes
- traer y llevar chismes
- dejarse llevar a acaloramientos y porfías inútiles
- hacer bromas cuando el tema es serio
- guardar notoria seriedad cuando el ambiente es festivo
- jugar al "yo, yo, yo", o sea, hablar demasiado de tí misma
- levantar la voz más de lo necesario
- dirigirse sistemáticamente a una o dos personas ignorando a los otros, cuando la conversación es en grupo.

5

Definición de su puesto

OBJETIVOS

- Que las participantes comprendan a fondo la necesidad de una clara definición de cada puesto de trabajo.
 - Que analicen el grado de definición o indefinición de su puesto actual.
 - Que se abran a un abanico muy amplio de posibles actividades que enriquezcan su puesto actual, y de posibles puestos y niveles en la gama de la promoción secretarial.
 - Que aprendan a manejar el difícil arte de las decisiones, conjugando una sana iniciativa con una prudente reserva para no meterse en donde no les compete.
-

Competencias y límites

Requisito indispensable para el bienestar en el trabajo, para el buen clima institucional y para la eficiencia de la empresa, es la clara definición de los puestos de trabajo.

No es asunto muy fácil; los puestos acaban siendo únicos, como las personas que los ocupan, y muchas cosas sobre ellos no se aprenden más que sobre la marcha.

Sin embargo, existen pautas aplicables en general:

- En tus primeros meses pide mucha información acerca de la empresa; la más que puedas. Si tu empresa no acostumbra dar una inducción en toda forma, hazla dar a base de preguntas inteligentes que plantes tú sobre el origen y las finalidades de la empresa y de tu departamento. No tengas reparo en exponer tus dudas. Ante una perplejidad sobre cómo actuar o qué decisión tomar, pregunta: ¿Qué suelen hacer, o qué han hecho aquí en casos semejantes?
- Cuando tengas que ausentarte de tu lugar, aun tan sólo para ir al tocador, toma siempre la precaución de que alguien se entere para que puedas reportarle.
- A reserva de que tu misma empresa te aleccione sobre tus tareas, considera esta panorámica general. Además de lo ya sabido y trillado:
 - redactar y/o copiar actas de reuniones
 - archivar todo tipo de documentos
 - recordar al jefe compromisos de trabajo (reuniones, citas, pagos . . .) y compromisos sociales (cenas, felicitaciones. . .)
 - renovar suscripciones
 - programar las citas de tu jefe y llevar agenda de las mismas
 - preparar informes
 - elaborar y manejar la lista de personas a quienes se enviará felicitación navideña, o eventualmente de cumpleaños u otros aniversarios
 - organizar viajes para tu jefe, reservando hoteles y transportes
 - organizar cocteles, buffetes y otras celebraciones sencillas dentro del recinto del trabajo
 - adquirir regalos en nombre del jefe y, si es el caso, enviarlos debidamente presentados
 - manejar el télex
 - cuando las visitas o las llamadas telefónicas así lo pidan, dar solución, o bien, canalizar al departamento que corresponda.

31

Por supuesto, las tareas de una secretaria varían según los puestos y niveles que ocupa ella, y también van íntimamente relacionadas con el nivel

y las funciones del jefe. Es pues muy importante que conozca a fondo el puesto de éste.

Tipos y niveles de secretarias

Ofrecemos una clasificación, a sabiendas de que los puestos secretariales no son paquetes perfectamente definidos y que se prestan a mucha variabilidad.

Mecanógrafa

Para muchas es el primer escalón en su desarrollo profesional.

Se desempeñan en los departamentos de contabilidad, de compras, de producción, de mantenimiento, de editorial, entre otros.

Ser mecanógrafa es a veces la primera oportunidad de familiarizarse con el trabajo de la oficina y con el mundo de los negocios.

De este puesto se espera seriedad, agilidad, exactitud, limpieza y buen gusto.

Recepcionista

Está orientada de lleno hacia el público. Debe llenar algunos requisitos técnicos, como el conocimiento del conmutador y el manejo expedito de los directorios telefónicos.

Mucho la favorecen la voz agradable, la sonrisa a flor de labios, la seguridad y concisión en las respuestas, y un espíritu de servicio que aflore aun a través de la bocina.

Secretaria particular

Además de las funciones de las dos anteriores, si ocupas este puesto, debes identificarte muy de cerca con los intereses profesionales de tu jefe. Este puesto, desempeñado con interés y con entrega, es una llave que te abre a un abanico de tareas y de experiencias enriquecedoras.

Secretaria de jefatura

Aquí tus funciones se especializan en la línea de las actividades de tu departamento: compras, ventas, capacitación, relaciones industriales, crédito y cobranzas, asuntos legales, o lo que sea.

Secretaria de gerencia

A estas alturas se exige de tí excelente mecanografía, excelente taquigrafía, excelente ortografía, excelente redacción.

El jefe descarga en tí muchos asuntos y no supervisa de cerca tus trabajos. En muchos momentos te mueves sola y te autodiriges.

Tu respuesta a estos retos es de suma responsabilidad, de suma iniciativa y de suma confidencialidad. Aquí eres ya toda una ejecutiva.

Secretaria de dirección, de dirección general, de presidencia

Te haz instalado, como quien dice, en la administración de la empresa, y tienes acceso a las diferentes divisiones y departamentos. Tus relaciones con los miembros del consejo directivo son cercanas y densas.

Tienes acceso a la información "esotérica", sobre las políticas, los programas y también las dificultades y problemas de la empresa y de sus altos dirigentes.

A este nivel se supone una notoria identificación, no sólo con tu jefe, sino con la empresa, y una lealtad a toda prueba al uno y a la otra. En los niveles más elevados, más que de secretaria a secas, se habla de "asistente a la dirección"

Pasamos por alto a la secretaria bilingüe y a la trilingüe.

La toma de decisiones

La secretaria, como la inmensa mayoría de ejecutivos, funcionarios y empleados, se ve inmersa, a veces de modo imprevisto, en situaciones que le exigen o por lo menos le sugieren tomar una decisión.

Es un arte muy complejo este de tomar decisiones, y merece un estudio aparte. Por eso se dan seminarios de Toma de Decisiones. Aquí nos limitaremos a considerar algunos principios o normas básicas:

- Mantén clara la distinción entre tus capacidades personales y tus atribuciones: no tomes decisiones que no te correspondan, aunque estés capacitada para tomarlas.
- Estarás tanto más preparada para tomar decisiones cuanto mejor conozcas:
 - a. tu trabajo,
 - b. las actividades y responsabilidades de tu jefe,

c. el trabajo de la empresa en general y el de cada uno de los departamentos o secciones.

- No cedas fácilmente a las presiones de personas que te presentan las cosas como urgentes, para obligarte a darles solución.
- Analiza y trata de ampliar al máximo la información; no te contentes con la que te dan.
- No te precipites; serénate y ordena primero tus ideas.
- Establece el objetivo concreto de la decisión que tienes en perspectiva.
- Desarrolla un número plausible de alternativas o posibles soluciones antes de centrarte en una o dos.
- Contempla la posibilidad de tomar una decisión grupal.
- Evalúa cada alternativa, teniendo en cuenta sus ventajas, sus desventajas y todas las probables y posibles consecuencias.
- Cuando el asunto sea un poco espinoso y se preste a reclamaciones, deja todo asentado por escrito para tener garantías de lo sucedido, y eventualmente pide las firmas de los interesados.
- Pide consejo, pero sin que esto redunde en abandonarte a la pasividad: buscar más luz no es evadir o "sacarse el bulto" al problema.

6

Planeación y organización del trabajo

OBJETIVOS

- Que las participantes enfoquen su actividad secretarial desde el punto de vista del proceso administrativo.
- Que sepan describir los pasos de dicho proceso.
- Que mediten sobre la importancia del buen manejo del tiempo y cuestionen su propio manejo.
- Que consideren toda la gama de los simplificadores del trabajo y decidan beneficiarse de ellos.
- Que se enteren en lo posible de los últimos avances de la tecnología de la comunicación.

En una empresa nada hay tan desagradable como una persona y una oficina desorganizadas; cualquier cosa que dé la impresión de que "allí están hechos bolas". Por el contrario, una persona organizada comunica y contagia seguridad, fuerza, gusto y esperanza; y ella misma se pone en condiciones de trabajar con satisfacción y eficacia y de disfrutar su trabajo y su vida.

Planeación y organización del trabajo

El proceso administrativo

En cualquier actividad hay que saber y tener bien claro:

- qué se va a hacer
- cómo se va a hacer
- cuándo se va a hacer
- por quién o por quiénes
- con qué medios
- cómo garantizar la prosecución del plan frente a los obstáculos y desviaciones que surjan.

La larga práctica de la humanidad en el manejo de estos retos ha ido cristalizando en teorías sobre el proceso administrativo. En general estas teorías reconocen cuatro etapas: la planeación, la organización, la operación y el control. Vamos a explicarlas:

Planeación: es fijar los objetivos y las estrategias generales para lograrlos.

Organización: es agrupar, distribuir en "paquetes" las actividades requeridas para el logro de los objetivos; y luego asignarlas a personas físicas o a instituciones.

Operación: es echar a andar toda esta maquinaria y coordinar las actividades hasta que se realice lo planeado. La operación suele ser la más dinámica de las funciones administrativas.

Control: es checar lo que se va realizando con lo planeado para ver si coincide en forma satisfactoria. Y cuando esto no sucede, modificar y re-planear lo que no resulta igual al plan inicial.

Todos estos pasos tienes que realizarlos:

- a. respecto a tu trabajo
- b. respecto al trabajo de tu jefe, en la medida en que puedas asistirlo y auxiliarlo.

Tienes que defenderte de la apatía, de la "facilonería", del mexicano "ahí se va" y de la improvisación que se ilusiona con que "al trabajar sobre la marcha se irá viendo lo que hay que hacer".

Tienes también que defenderte de las interferencias e interrupciones que amenazan por echar por tierra todas tus planeaciones.

Por debajo de todo, o por encima de todo, según lo quieras mirar, el proceso administrativo en tu trabajo secretarial supone actitudes de colaboración y de búsqueda de la excelencia.

Se cita frecuentemente y con sobrada razón el caso del Japón de la posguerra. Allí han canonizado el lema "hacer todo bien": también los detalles, porque son importantes, y porque las cosas pequeñas suelen tener grandes repercusiones. Nada es intrascendente para quien se ha comprometido con la excelencia.

El manejo del tiempo

El tiempo es un precioso recurso, escaso y no renovable.

Vivimos pocos años; es cierto que cuando somos jóvenes nos parecen muy largos y abundantes, pero conforme va pasando la vida, se va imponiendo la certeza dramática de su brevedad y de su marcha hacia una muerte cercana. Controlar nuestro tiempo es saber vivir.

La gran pregunta que se plantea a cada persona deseosa de progresar es: ¿Cómo sacar el mejor partido de nuestro tiempo?

Y para la gran pregunta hay una gran respuesta: Teniendo objetivos claros y valiosos: a) en nuestra vida, b) en el trabajo; y planeando adecuadamente su implementación.

Descendiendo a la prosa del manejo cotidiano, necesitas identificar y combatir los enemigos o desperdiciadores de tu tiempo. Aquí tienes una lista de los que de una manera u otra puedes controlar:

- falta de objetivos o poca claridad de los mismos
- impuntualidad tuya y de los demás
- repeticiones inútiles
- distracciones
- charlas superfluas con los compañeros en horas de trabajo
- falta de útiles por falta de previsión
- charlas telefónicas sobre asuntos ajenos al trabajo
- visitantes imprevistos
- falta de asignación de prioridades: dejarte "comer" por los detalles o por tareas secundarias

- desorden en tu escritorio y en tus archiveros
- indecisión
- miedo a acometer las tareas difíciles, desagradables o ambas
- incapacidad para decir "no" cuando hay que decir no
- escaso realismo: lucha por metas imposibles o no valiosas; y cálculos irreales del tiempo requerido para tus actividades
- descontrol emocional, que te impide concentrarte
- desinterés y apatía hacia las tareas que tienes entre manos.

La simplificación del trabajo

No hay mejor simplificador del trabajo que la correcta administración y el buen uso del tiempo. Pero esto a su vez implica el hábito de la disciplina y el conocimiento y el uso de "pequeñas mañas" que la experiencia acredita y avala:

- concientízate una y otra vez de tus metas y transfórmalas en objetivos bien concretos y específicos
- carga habitualmente las baterías de tu motivación hacia lo que traes entre manos
- cultiva y, si hace falta, reeduca tu capacidad para decidir
- jerarquiza tus metas: identifica las más importantes y distingue bien entre lo que es "fin" y lo que es "medio para"
- fíjate plazos escalonados y aprende a reprogramarte cuando por cualquier motivo no los hayas cumplido
- estudia los momentos y los lugares más propicios para tu trabajo y actúa en consecuencia
- aprende a decir no; sobre todo trata de decir no a las interrupciones injustificadas
- no dejes para mañana lo que tienes que hacer hoy o que te conviene hacer hoy
- procura toda la información y todo el instrumental conveniente a tu trabajo; no esperes hasta hallarte en un callejón sin salida
- adquiere dominio de tus emociones; para que te ayuden y te impulsen, o por lo menos no te estorben.

En tu aspecto de simplificadora del trabajo de tu jefe y guardiana y ahorradora de tu tiempo, además de lo ya dicho en este capítulo, recurre a oportunos sistemas de recordatorio. Que sean sencillos y bien diseñados "a tu medida" y reforzados por el hábito de consultarlos diariamente y cuantas veces al día sea necesario.

Algunos ejemplos y modalidades:

- tener una lista del material que requiera recordatorio:
 - citas
 - acciones periódicas, como renovación de contratos, pago y renovación de suscripciones, reportes entre otros
 - trabajos que deben realizar los colaboradores del jefe
 - correspondencia que requiera contestación
 - correspondencia que requiera acción
 - en general, todos los asuntos y actividades no rutinarias
- anotar en tu agenda de escritorio, en los respectivos casilleros, todo lo que debe ser recordado
- elaborar un juego de 31 carpetas del mismo color para los correspondientes días del mes, un juego de 12 carpetas de diferente color para los meses del año y además una especial para años futuros.

En dichas carpetas se van colocando los documentos correspondientes, o una nota que los recuerde.

Posiblemente tú encontrarás el sistema que responda mejor a tu modo de ser y a tus compromisos.

Los avances tecnológicos de la comunicación

Durante miles y miles de años la humanidad apenas se benefició de la tecnología de la comunicación. Hubo que esperar al siglo XX para el uso masivo de los telégrafos, teléfonos y correos.

Ahora, en cambio, nos ha tocado vivir en la explosión de la comunicación y las empresas modernas y poderosas cuentan con instrumentos refinados y sofisticados:

- el teletipo o télex
- el circuito cerrado de televisión

- el sistema de videocintas (video cassettes)
- los proyectores de diapositivas
- los proyectores de cuadros opacos
- el contestador automático conectado al teléfono, con una grabación que responde a las llamadas y una cinta que graba los recados
- el marcador automático que permite marcar una sola vez el número telefónico deseado y, en caso de que se encuentre ocupado, repite la operación a intervalos regulares hasta conseguir la llamada.
- el teléfono "manos libres", dotado de un altavoz auxiliar, de modo que varias personas puedan al mismo tiempo escuchar, e incluso intervenir en la conversación, con sólo oprimir una tecla de oficina a oficina
- el teléfono inalámbrico, que permite desplazarse con bastante libertad mientras se habla y se escucha.

En la medida en que tu empresa esté dotada o se vaya dotando de estos instrumentos y sistemas, tienes el interés y la obligación de conocerlos y saberlos usar.

ATENCIÓN PERSONAL (O ATENCIÓN CARA A CARA).

Para la atención "cara a cara" o atención personal, tomaremos en consideración los mismos criterios generales que se revisaron en la atención telefónica, pero adicionalmente cuidaremos de otros aspectos, como son:

1. PRESENTACIÓN E HIGIENE.

Como punto básico es este pues el baño diario, el cepillado de dientes, el uso de desodorantes, ropa limpia, planchada y bien combinada son cuestiones primordiales en el desempeño de cualquier labor, pero en especial, cuando se atiende al público.

Usted se convierte en la carta de presentación de su institución. A toda costa debe evitar ofender con malos olores corporales a los compañeros de trabajo y a los usuarios de nuestros servicios.

La vestimenta debe ser discreta, sencilla y elegante. Los atuendos atrevidos pueden ofender o irritar al usuario. Si el trabajo da lugar a ensuciarse, utilice ropa protectora.

2. RESPETO AL TURNO.

Establecer una forma objetiva de que las personas que se vayan a atender efectúen un turno justo, tratando de evitar favoritismos.

En este punto es muy importante respetar el tiempo de las personas y si es posible sondear que asunto tratarán para ver el tipo de información y atención que se les brindará y los requisitos que ellos deben de cubrir.

En caso de que se suspenda la atención al público informarles, solicitarles una disculpa y decirles cuándo serán atendidos.

Cuando a una persona le toque su turno atenderla de principio a fin, dándole prioridad a otro tipo de asuntos y a las llamadas telefónicas. En caso que otra persona interfiera en la atención se debe pedirle que espere su turno que con mucho gusto se le escuchará cuando llegue su turno.

La Secretaria debe tener mucho criterio para hacer excepciones cuando sea indispensable, pero tratando de que otro compañero atienda a la persona.

En especial, se debe evitar hacer que las personas esperen porque usted está ingiriendo alimentos, comprando algún producto, o tratando un asunto personal, platicando con un compañero, etc. Recuerde que el USUARIO de sus servicios es el motivo de que usted se encuentre trabajando en ese lugar.

3. LENGUAJE CORPORAL.

A diferencia de la llamada telefónica, en este tipo de atención personal es muy importante SONREIR, ser pausado en los movimientos, congruente con lo que se dice y muy cauto con las expresiones faciales. Dentro de la atención al público, si el empleado llega a comprender que su trabajo existe debido y gracias al usuario, será más satisfactorio y mucho mejor la atención que se le ofrezca.

4. DETECTAR LA NECESIDAD DEL USUARIO.

El usuario va por lo general a solicitar un servicio, un producto a resolver un problema. El problema está por encima de cualquier otra cosa. La primera obligación de la Secretaria es encontrarle una solución. Esa es la necesidad urgente del usuario. La charla social acerca del

tiempo o del equipo local del fútbol está fuera de lugar: "¿Sr. Pérez?, yo soy Laura Jiménez, la Secretaria del Lic. Ramírez, ¿En qué puedo servirle?.

Se da el nombre de la institución. En esta forma si es usuario desea referirse posteriormente al servicio, se puede identificar con facilidad a la persona que lo atendió.

5. AL DETECTAR ANORMALIDADES.

Si usted se percata de que al usuario le hacen falta papeles, fotocopias, fotos, documentos, etc. Es muy importante que de todas formas revise su caso con detenimiento y le diga exactamente qué documentación requiere, con cuántos tantos, firmado o autorizado por quiénes y todos los requisitos del caso, para evitarle dar más vueltas. También es necesario que lo haga de la manera más cortés.

6. CERRAR EL CICLO DE ATENCIÓN.

Es importante que una vez iniciado el ciclo de atención se dedique a resolver la solicitud del usuario y no se inicie uno nuevo hasta haber cerrado el anterior.

Dentro de las formas de cerrar el ciclo son: recibir o entregar los documentos en trámite, intercambiar información, dar citas, establecer acuerdos con fecha, personal, lugar y hora y requisitos para el cierre del asunto, en el caso que no pueda hacerse en ese momento.

USO DEL TELÉFONO.

El teléfono es un medio de comunicación ideal para agilizar asuntos, verificar citas, la presencia de la persona que visitaremos, solicitar información, etc.

El uso adecuado del teléfono es importante pues requiere de especial cuidado para que sea efectiva y agradable la comunicación.

En primer término se recomienda planear la llamada: a dónde va a hablar, cuáles son los números telefónicos y extensiones, con qué persona debe hablar, cuál es el mensaje en caso de que no se encuentre la persona solicitada, qué datos requerimos tener a la mano, cuáles son los antecedentes del asunto y qué tipo de acuerdo tenemos que establecer.

Algunos de los pasos que pueden orientar dichas interacciones son los siguientes:

1. ESTABLEZCA BUENA COMUNICACIÓN.

Cuando se habla por teléfono la buena comunicación se logra cuando los mensajes enviados por una parte son recibidos por la otra en la misma forma en que fueron emitidos, sin ninguna distorsión. La buena comunicación requiere que:

- las dos partes tengan el mismo marco de referencia.
- las dos partes acuerden usar unidades y escalas comunes.
- las dos partes verifiquen frecuentemente si el significado es claro y si es el que se ha querido transmitir.
- el lenguaje debe ser simple y deben emplearse frases cortas.
- cuidar que no exista interferencia en la línea, es mejor volver a marcar.

2. HABLAR CLARAMENTE.

Las personas que no tengan impedimentos físicos o psicológicos pueden hablar claramente. Muchos no lo hacen porque han desarrollado hábitos descuidados que a fuerza de repetición se han convertido en malos hábitos. Las personas que hablan mal pocas veces son conscientes de ello. Con entrenamiento se logra mejorar. A continuación se presenta una lista de chequeo que establece:

QUE HACER PARA HABLAR CLARAMENTE:

- Sostenga la bocina en posición correcta.
- Respire normalmente.
 - Use frases cortas.
 - Hable despacio.
 - Haga pausas entre frases y oraciones.
 - Pronuncie las palabras con perfecta dicción.
 - Use un tono de voz medio y modulado y cortés. No grite ni hable bajo.
 - Evite interrumpirse usted mismo y a los demás.
 - Use lenguaje apropiado.
 - Evite comer, beber y fumar mientras habla.

2. GENERE UN CLIMA DE EMPATÍA.

Empatía es mirar la situación desde el punto de vista del otro; es entender cómo está reaccionando la persona a la que se le está hablando ante lo que se dice.

Es importante que trate de entender a la otra persona y de que ésta lo comprenda a usted.

Un ejemplo claro de empatía es la del espectador que viendo a un evento atlético intenta levantar la pierna como lo hace el practicante de salto para pasar por encima de la barra.

3. SEA CORTES Y DIRECTO.

La cortesía es parte integral de cualquier interacción, debe utilizarse siempre, no sólo por tradición social, sino por educación elemental. Este aspecto refleja el origen y educación de una persona.

Las bromas y la charla social son innecesarias. Estas son apropiadas cuando se ha establecido una relación entre las parte y se han desarrollado nexos sociales.

PROCEDIMIENTO GENERAL PARA RESPONDER LLAMADAS TELEFÓNICAS.

1. Sonría cuando levante el auricular.

Sonreír es una forma de relajarse conscientemente. Una actitud amistosa, cortés, se comunica por sí sola hasta el otro lado de la línea. Si el sonreír se convierte en un hábito, es fácil de practicar y beneficia toda la conversación.

2. Identifique el departamento (y a usted mismo, si es el caso), ante el que llama.

3. Solicite el nombre de la persona que está llamando.

Desde el principio anote toda la información que solicite en algún formato para éste propósito.

Si es posible registre el número telefónico y datos de la compañía y asunto.

4. Establezca las necesidades del que llama.

Si el que llama demanda un servicio, solicite toda la información relevante: fecha y hora de la llamada, nombre de la persona que toma la llamada, especificaciones y naturaleza del servicio solicitado y observaciones.

5. Satisfaga las necesidades del que llama.

Proporcione la información requerida, transmita la llamada, tome el recado, consulte la información, etc.

En el caso que sea necesario hacer esperar al interlocutor, infórmele lo que está haciendo. Si tiene que dejar el auricular mientras localiza la información o a la persona solicitada, describa las acciones que se están realizando. Calcule y diga cuánto tiempo se va a demorar en responder. Si la demora será larga solicite que le llame en 5 ó 10 minutos, u ofrezca reportarse usted más tarde con la solución.

6. CIERRE DE LA CONVERSACIÓN.

Despida amablemente la conversación y establezca los acuerdos necesarios.

BIBLIOGRAFÍA:

- Barnes, C.; Manning, M. EXCELENCIA PROFESIONAL PARA SECRETARIAS. Grupo Editorial Iberoamérica, S. A., de C. V. México, 1993.
- Castañeda, Luis. EXCELENCIA EN EL TRABAJO. Editorial. Poder. México, 1988.
- Crain, Sharie; Drotning, Phillip. LA MUJER EJECUTIVA. Editorial. Diana. México, 1987.
- Katz, Bernard. COMO GERENCIAR EL SERVICIO AL CLIENTE. Editorial. Legis, 2a. Editorial. Colombia, 1987.
- Mariño, Hernando. GERENCIA DE LA CALIDAD TOTAL. 3er. Mundo Editores, 5a. Editorial., 1991.
- NERVO, AMADO. Vol. 171, "Sepan cuántos...". Editorial. Porrúa, S. A. México, 1985.
- Prentice Hall, Cuerpo editorial de. LOS ERRORES MAS COMUNES DE LAS SECRETARIAS Y FORMAS DE EVITARLOS. Editorial Diana. México, 1992.
- Rodríguez Estrada, Mauro; Díaz Real Mayra. DESARROLLO SECRETARIAL. Editorial El Manual Moderno: serie Capacitación Integral. México, 1988.

**PLAN DE ACCIÓN PERSONAL PARA MI SUPERACIÓN PERSONAL Y
SECRETARIAL**

Instrucciones para desarrollar su plan de acción:

1. Analice las respuestas de su Autovaloración y todos los aspectos que usted haya marcado con calificaciones inferiores a la EXCELENCIA, estos puntos los debe de contemplar en el presente plan.
2. A partir del análisis anterior, formule una lista de los ASPECTOS que debe contemplar y lo que hará para mejorar cada uno de ellos dentro de los próximos 6 meses.

ASPECTO	META
---------	------

3. Haga otra lista de los obstáculos lógicos que encontrará al intentar alcanzar las metas que formuló, y a la derecha escriba una lista con las posibles soluciones de lo que podrá hacer para vencer cada obstáculo. Como sigue:

OBSTÁCULO	SOLUCIÓN
-----------	----------

4. A continuación haga una lista de los pasos específicos que dará para alcanzar su meta.
5. Formule otra lista con los nombres de las personas que pueden ayudarle a alcanzar su meta.

PERSONA	TIPO DE AYUDA
---------	---------------

6. Establezca su compromiso formal con usted misma:

ALCANZARE MI META:

día mes año

7. El seguimiento de mi progreso lo vigilaré por medio de: