



FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM  
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA

CURSOS INSTITUCIONALES

*TÉCNICAS BÁSICAS  
PARA MEJORAR TU  
TRABAJO*

Del 14 al 18 de Octubre de 2002

*APUNTES GENERALES*

CI - 230

DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC  
OCTUBRE DEL 2002

# INTRODUCCIÓN

La modernización de la administración pública ha provocado una serie de cambios en los sistemas de trabajo dentro de las dependencias del sector público, que exige a los servidores encargados de estos sistemas rodearse de profesionales capacitados que les ayuden a lograr sus objetivos institucionales.

Lo anterior ha dado lugar a que se tome conciencia del papel tan importante que juegan los servidores públicos en los distintos niveles jerárquicos:

Es necesario verlo como un elemento insustituible en las áreas de administración y operativas.

Para ello, este manual está abocado a importantes temas como administración del trabajo, acciones de mejora en las relaciones laborales, y componentes del liderazgo entre otros.

El curso "técnicas básicas para mejorar tu trabajo" fue estructurado para poner a su alcance (del participante) elementos que, aunados a los conocimientos y experiencias personales, le ayuden a superarse, propiciando con ello un desarrollo tanto personal como profesional, todo en beneficio suyo y de la propia institución.

## TÉCNICAS BÁSICAS PARA MEJORAR TU TRABAJO

**OBJETIVO:** Al término del curso, el participante estará en condiciones de aplicar algunas técnicas de organización que les permitirán desarrollar mejor sus tareas asignadas y lograr un eficaz y eficiente desempeño de las funciones de su área de trabajo.

# **TEMARIO**

## **1. INTRODUCCIÓN**

- 1.1 Conceptualización del trabajo, tareas y responsabilidades institucionales.
- 1.2 Principios de la institución.
- 1.3 Paradigmas de la institución.

## **2. IDENTIFICACIÓN DE LOS CONTEXTOS POR ESTRUCTURAS**

- 2.1 Principio de la departamentalización.
- 2.2 Jerarquización.
- 2.3 Línea de mando o autoridad.

## **3. ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS**

- 3.1 Recursos Humanos.
- 3.2 Recursos Materiales.
- 3.3 Recursos Económicos.
- 3.4 Otros Recursos.

## **4. DESARROLLO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES SATISFACTORIAS EN LA CARACTERIZACIÓN DE FUNCIONES**

- 4.1 Nivel Directivo.
- 4.2 Nivel Superior.
- 4.3 Nivel Operativo.
- 4.4 Nivel Especial.

## **5. ACCIONES PARA MEJORAR EL TRABAJO**

- 5.1 Manejo de conflictos y estrés.
- 5.2 Toma de decisiones.
- 5.3 Liderazgo.
- 5.4 Administración del cambio, Innovación y creatividad.
- 5.5 Optimización de funciones.
- 5.6 Simplificación de funciones.
- 5.7 Reducción de formatos y reportes.
- 5.8 Eliminación de duplicidad en funciones.
- 5.9 Eliminación de funciones innecesarias.
- 5.10 Fortalecimiento de la coordinación de trabajo tanto interno como externo:
- 5.11 Organización de archivo.
- 5.12 Manejo de la agenda.
- 5.13 Empleo de la comunicación verbal y escrita.
- 5.14 Manejo de los medios informativos básicos: word, excel, power point, access, etc.
- 5.15 Manejo de los medios de comunicación: teléfono, fax, correo electrónico, etc.

## 1.1 CONCEPTUALIZACIÓN DEL TRABAJO, TAREAS Y RESPONSABILIDADES INSTITUCIONALES

Una opinión, muy difundida, pero superficial, afirma que la gente trabaja sobre todo para cobrar un salario o unos honorarios.

Un análisis serio e imparcial la desmiente. Preguntémosnos: ¿Qué da, o que puede dar, un trabajo a un individuo?

¿Qué perderíamos si no trabajamos ni en nuestro actual trabajo ni en ningún otro?

Antes de responder, veamos la panorámica de la civilización humana como fruto del trabajo.

Desde las pirámides de Egipto, los templos de Persia. Las plazas y anfiteatros de Grecia, los foros y acueductos de roma, hasta los modernos estadios, hoteles, carreteras, vehículos y computadoras; todas estas creaciones que han elevado el nivel de nuestra vida y nos han brindado comodidad y placer, son otros tantos testimonios del valor del trabajo de nuestros antepasados.

Pero no nos toca narrar la historia del progreso humano a través del trabajo. Vamos a centrarnos en el individuo frente a su trabajo.

¿Qué significa en términos ideales, en una vida común y corriente?

El trabajo es:

1. Seguridad. independencia psicológica, sensación de poder personal.
2. Experiencia creciente de la vida y de la profesión.
3. Oportunidad de expresarse como persona individual y única.

Para ti... ¿Qué significa?

¿Qué sentido tiene?

¿En que forma ha influido en ti?



## 1.2 PRINCIPIOS DE LA INSTITUCIÓN

Uno de los principales atributos del ser humano, que lo diferencia básicamente de los animales es que, aunque ambos nacen de seres vivos Solo el hombre forma familia. Desde los inicios de la humanidad, para subsistir y desarrollarse, el hombre ha unido sus fuerzas con las de otros hombres y se ha congregado.

De esto se deduce que es un ser social, es decir que forma grupos y se integra a los ya formados; dando como consecuencia natural el surgimiento de la institución.

Los posteriores grupos en los que participa una persona no tienen una influencia tan decisiva como la familia, pero si son determinantes en su comportamiento futuro.

Los grupos sociales han demostrado su eficacia a través del tiempo, ya que los logros que la humanidad ha obtenido hasta hoy, se deben en gran medida a la labor de conjunto.

En este sentido la institución como grupo social es una entidad viva, compuesta de órganos cuyo funcionamiento se conjuga dinámicamente hacia un objetivo de bienestar común.

Lo que favorece la trascendencia del ser humano como tal.

Este logro humano se reproduce continuamente, en tanto se gesta una visión y misión compartida por la organización y sus distintos componentes y son regidos por una serie de principios como:

- Compromiso personal e institucional.
- Oportunidad.
- Responsabilidad.
- Disponibilidad.
- Innovación.
- Auto motivación.
- Logro de objetivos.
- Tacto y consideración.
- Congruencia personal.
- Sentido de pertenencia y logro.

¿Cuáles son los principios más importantes para mí?

¿Estos principios me ayudan a crecer?

¿Qué otros principios deseo incorporar?

¿Cuándo? ¿Cómo?

### 1.3 LOS PARADIGMAS DE LA INSTITUCIÓN

Hoy en día en las organizaciones y empresas se gestan cambios que son imperceptibles, o palpables y vertiginosos.

A cada momento se crean nuevas sociedades, reglamentos, negocios, productos, carreras profesionales, etc.

Incluso la era de la informática ha definido y dado una nueva orientación a las relaciones interpersonales.

Las costumbres, actitudes, estructuras laborales, estilos de vida, que tuvieron utilidad y generan certidumbre, ahora son obsoletas y no funcionales.

Estos modelos, a través de los cuales interpretamos el mundo que nos rodea, los acontecimientos, los cambios, las nuevas posibilidades, se conocen como **paradigmas**.

Los paradigmas nos pueden dar seguridad en cuanto es "lo conocido"; sin embargo si son rígidos pueden causarnos una "miopía" en cuanto a la amplia gama de posibilidades que nos ofrece la vida misma.

Los paradigmas tienen una fuerza enorme en la interpretación de la realidad.

**" El mapa no es el territorio "**

Por eso pueden ser de gran riqueza o dificultad al establecer vínculos interpersonales.

Cuanta más conciencia tengamos de nuestros paradigmas; de la influencia que han tenido en nuestras, podemos ser más responsables de ellos; podemos estar mas abiertos al dialogo, con otras personas o ser mas objetivos y realistas, ampliando así nuestras posibilidades de interpretación.

Los paradigmas se manifiestan a través de las creencias y como ya se menciona nos llevan a elaborar conclusiones respecto de:

La política, la familia, la salud, la satisfacción personal, el trabajo, las relaciones sociales, etc.

De tal forma que hacemos aseveraciones como:

“ la vida es un valle de lagrimas “

“ los norteamericanos son interesados “

“ Quien miente una vez siempre lo hará “

“ los jefes son impositivos “

“ los regiomontanos son codos “

“ lo mejor es lo extranjero “

Escribe algunos paradigmas que limiten en:

El área personal

El área social

El área organizacional

Menciona alguna creencia que impulsen en:

El área personal

El área social

El área organizacional

## **2. IDENTIFICACIÓN DE LOS CONTEXTOS POR ESTRUCTURAS.**

Para dividir el trabajo es necesario seguir una secuencia que abarca las siguientes etapas:

### **2.1. JERARQUIZACIÓN**

Es la disposición de las funciones de las funciones de una organización por orden de rango, grado o importancia.

Los niveles jerárquicos son el conjunto de órganos agrupados de acuerdo con el grado de autoridad y responsabilidad que posean, independientemente de la función que realicen.

La jerarquización implica la definición de la estructura de la empresa por medio del establecimiento de centros de autoridad que se relacionen entre sí con precisión.

Reglas Su observancia es indispensable cuando se jerarquiza:

- Los niveles jerárquicos establecidos dentro de cualquier grupo social deben ser los mínimos e indispensables.
- Se debe definir claramente el tipo de autoridad

## DEPARTAMENTALIZACIÓN

La departamentalización se logra mediante una división orgánica que permite a la empresa desempeñar con eficiencia sus diversas actividades.

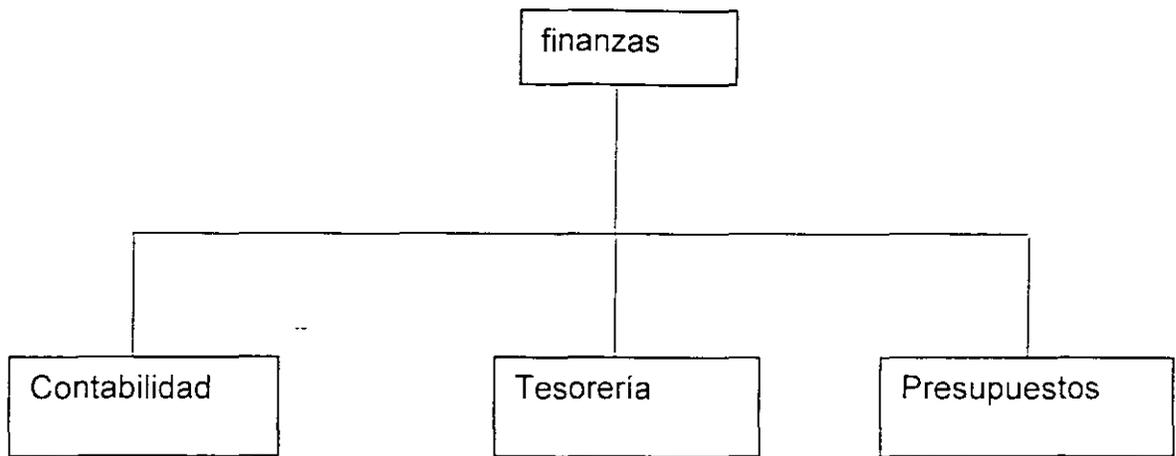
- A la división y el agrupamiento de las funciones y actividades en unidades específicas, con base en su similitud, se le conoce con el nombre de departamentalización.

### A. Secuencias de la departamentalización:

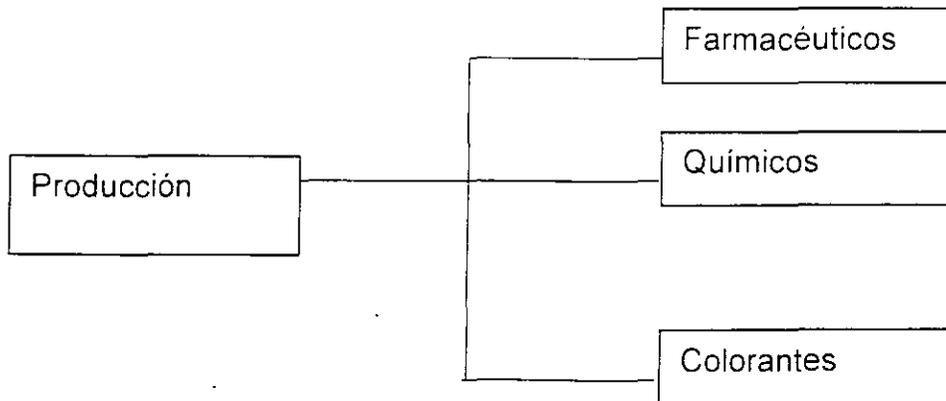
1. Listar todas las funciones de la empresa.
2. Clasificarlas.
3. Agruparlas según un orden jerárquico.
4. Asignar actividades a cada una de las áreas agrupadas o departamentos.
5. Especificar las relaciones de autoridad, responsabilidad y obligación, entre las funciones y los puestos.
6. Establecer líneas de comunicación e interrelación, entre los departamentos.
7. El tamaño la existencia y el tipo de organización de un departamento deberán relacionarse con el tamaño y las necesidades específicas de la empresa, y de las funciones involucradas.

### B. Tipos de departamentalización. De acuerdo con la situación específica de cada empresa, es posible aplicar diversos tipos de departamentalización; los más usuales son:

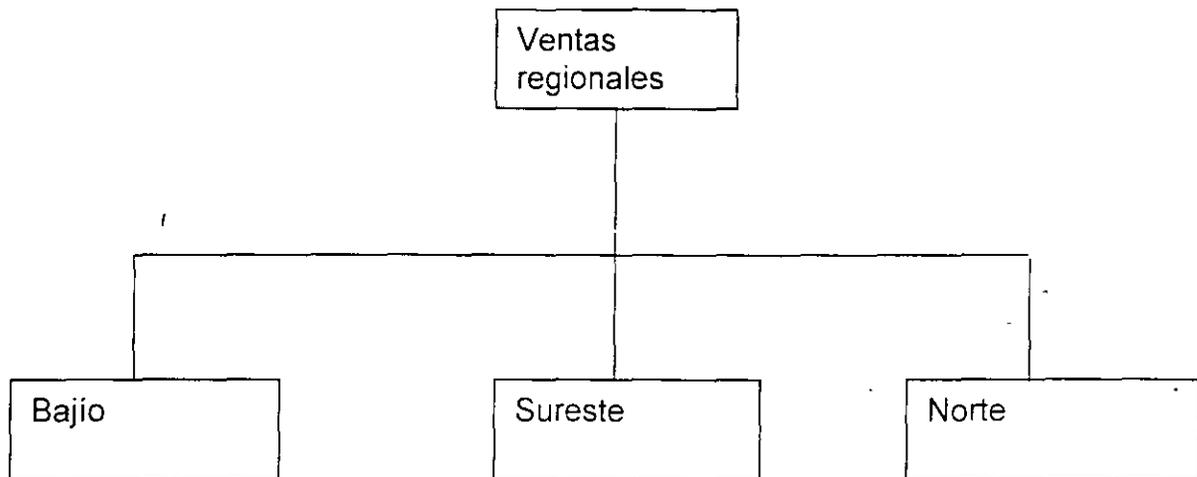
1. Funcional. Consiste en agrupar las actividades análogas según su función primordial para lograr la especialización y, con ello, una mayor eficiencia del personal



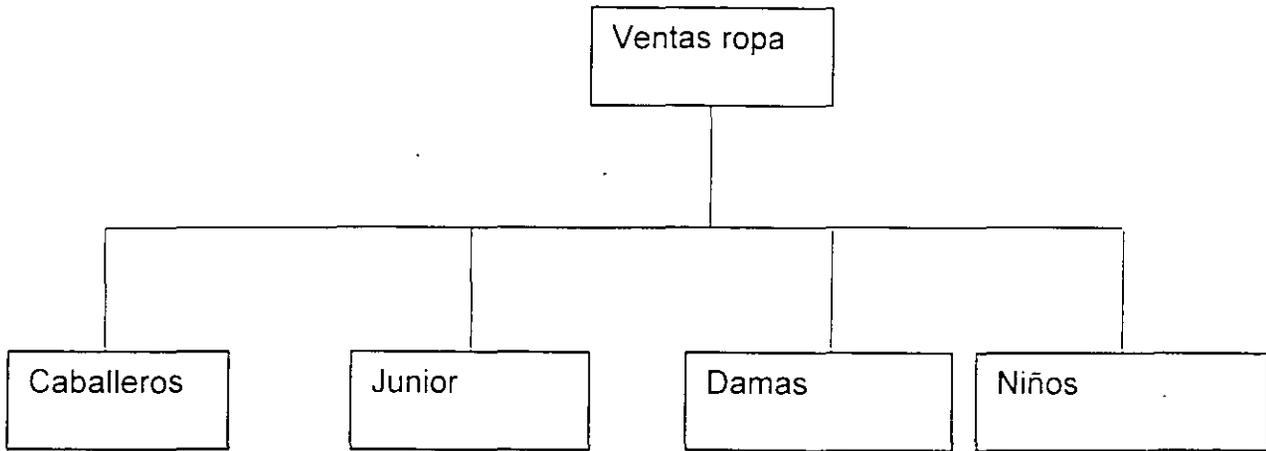
2. Por productos. Característica de las empresas que se dedican a la fabricación de diversas líneas de productos. La departamentalización se hace con base a un producto o grupos de productos relacionados entre sí.



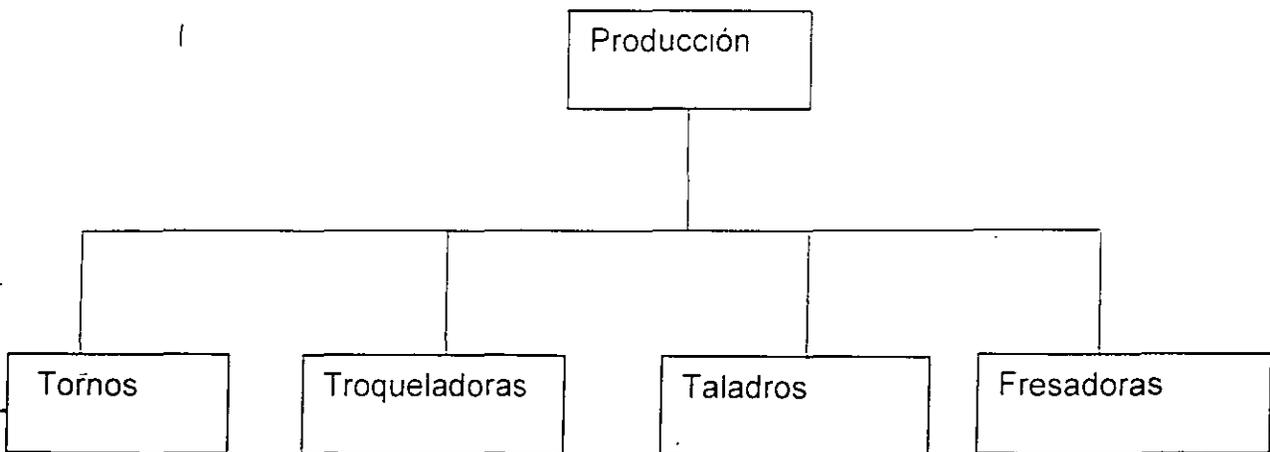
3. Geográfica o por territorios. Este tipo de departamentización proporciona un instrumento lógico y eficiente cuando las unidades de la empresa realizan actividades en sectores alejados físicamente y/o cuando el tramo de operaciones y de personal supervisado es muy extenso y está disperso en áreas muy grandes. Se utiliza principalmente en el área de ventas ejemplo: dividir a una empresa en zonas regionales.



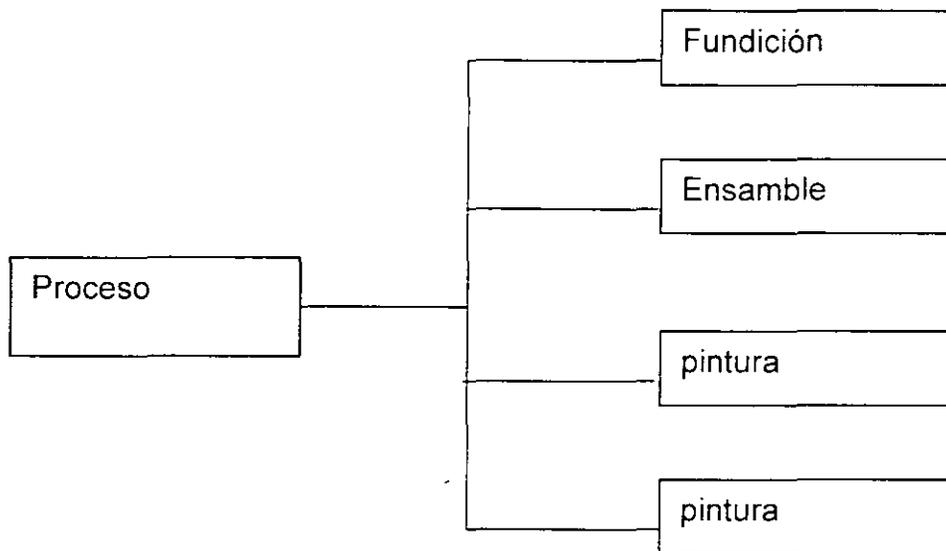
4. Clientes. Consiste en crear unidades cuyo interés primordial es servir a los distintos compradores o clientes. Por lo general se aplica en empresas comerciales, principalmente en los almacenes



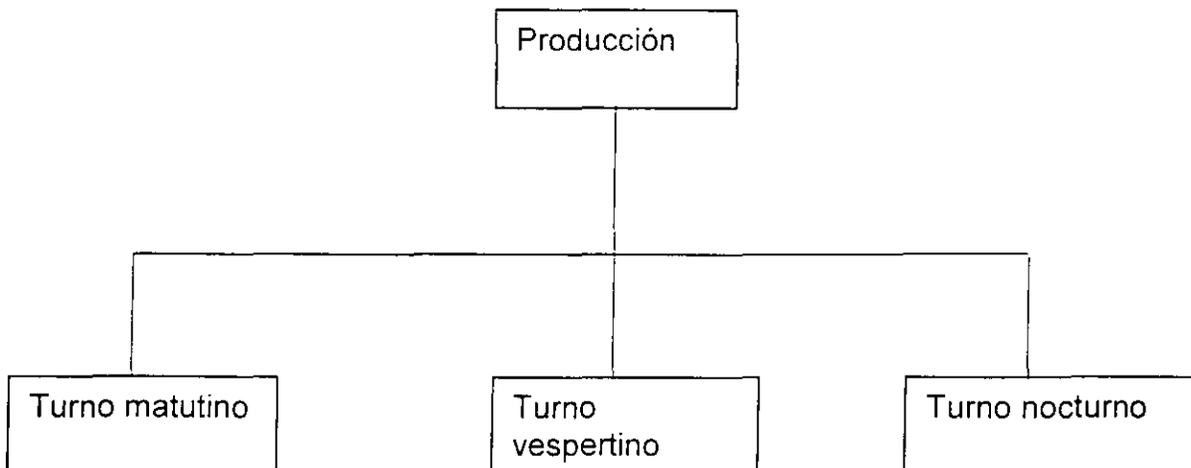
5. Por proceso o equipo. Al fabricar un producto, el proceso o el equipo que se haya empleado puede servir de base para crear unidades departamentales, sobre todo si reporta ventajas, de eficiencia, económicas, ahorro de tiempo, etc., ya sea por la capacidad del equipo, manejo especial del mismo o porque el proceso lo requiera.



La división de una planta automotriz de acuerdo con cada una de las etapas de su proceso, como: fundición, ensamble, pintura, pulido, etc., nos muestra la departamentalización por procesos.



6. Secuencia este tipo de departamentalización se utiliza generalmente en niveles intermedios o inferiores. En muchas empresas, por razones técnicas o económicas, es necesario departamentalizar por secuencia alfabéticas numéricas o de tiempo



### **Descripción de funciones, actividad y obligaciones.**

Después de haber establecido los niveles jerárquicos y departamentos de la empresa, es necesario definir con toda claridad las labores y actividades que habrán de desarrollarse en cada una de las unidades concretas de trabajo o puestos de los distintos departamentos de la organización. Esta es la última etapa de la organización del trabajo y consiste en la recopilación ordenada y clasificada de todos los factores y actividades necesarios para llevar a cabo, de la mejor manera, un trabajo; la descripción de funciones se realiza, primordialmente a través de las técnicas de análisis de puestos y del cuadro de distribución de actividades.

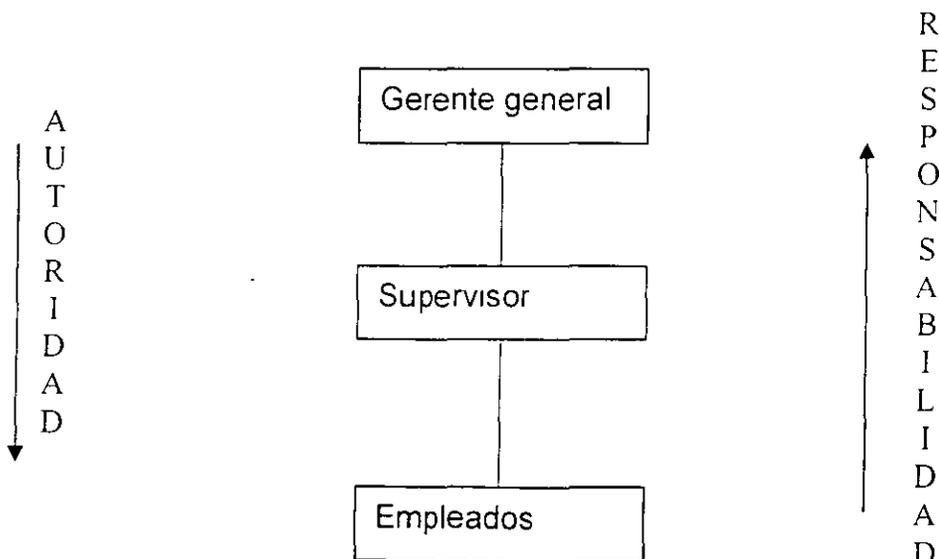
### **Coordinación.**

Nace de la necesidad sincronizar y armonizar los esfuerzos para realizar eficientemente una tarea.

La coordinación es la sincronización de los recursos y los esfuerzos de un grupo social, con el fin de lograr oportunidad, unidad, armonía y rapidez en el desarrollo y la consecución de los objetivos.

### **Organización lineal o militar.**

Se utiliza en organizaciones militares, siendo aconsejable también su aplicación en pequeñas empresas. La actividad y la responsabilidad se transmiten íntegramente por una sola línea.



### 2.3. LÍNEA DE MANDO O AUTORIDAD.

Es la facultad de que está investida una persona, dentro de una organización, para dar órdenes y exigir que sean cumplidas por sus subordinados, para la realización de aquellas acciones que quien las dicta considera apropiadas para el logro de los objetivos del grupo.

Tipos de autoridad:

1. Formal
  - Lineal
  - Funcional
2. Técnica o staff
3. Personal



Liderazgo - supervisión

La supervisión consiste en vigilar y guiar a los subordinados de tal forma que las actividades se realicen adecuadamente.

El liderazgo, o supervisión, es de gran importancia para las empresas ya que mediante él se imprime la dinámica necesaria a los recursos humanos, para que logren los objetivos.

### 3 ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS

Las áreas de actividad conocidas también como áreas de responsabilidad, departamentos o divisiones, están en relación directa con las funciones que realiza la empresa a fin de lograr sus objetivos.

Es importante contar con una serie de elementos o recursos que, conjugados armónicamente, contribuyan a su funcionamiento adecuado.

A continuación se señalan:

#### 3.1 RECURSOS HUMANOS

Son trascendentales para la existencia de cualquier grupo social; de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos.

Los recursos humanos poseen características tales como: posibilidad de desarrollo, creatividad, ideas, imaginación, sentimientos, experiencias, habilidades, mismas que los diferencian de los demás recursos.

Según la función que desempeñen y el nivel jerárquico en que se encuentren dentro de la organización, puede ser:

1. Obreros calificados y no calificados.
2. Oficinistas calificados y no calificados.
3. Supervisores se encargan de vigilar el cumplimiento de las actividades.
4. Técnicos efectúan nuevos diseños de productos, sistemas administrativos, métodos, controles.
5. Ejecutivos se encargan de poner en ejecución las disposiciones de los directivos.
6. Directores: fijan los objetivos, estrategias, políticas, etc.

La administración debe poner especial interés en los recursos humanos, pues el hombre es el factor primordial en la marcha de una empresa o institución.



De la habilidad de aquel, de su fuerza física, de su inteligencia, conocimientos y experiencia, depende el logro de los objetivos y el adecuado manejo de los demás elementos de esta.

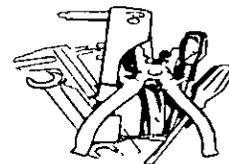
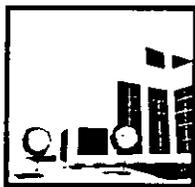
Entre las funciones principales de la administración de recursos humanos tenemos:

- Contratación y empleo.
- Capacitación y desarrollo.
- Sueldos y salarios
- Relaciones laborales.
- Servicios y prestaciones.
- Higiene y seguridad.

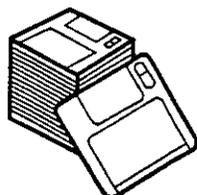
### 3.2 RECURSOS MATERIALES

Son aquellos bienes tangibles, propiedad de una organización o empresa; necesaria para efectuar las operaciones básicas ya sea para producir bienes o productos.

- a) Edificios, terrenos, instalaciones, maquinaria, equipos, instrumentos, herramientas, etc.



- b) Materias primas, materias auxiliares que forman parte del producto, productos en proceso, productos terminados, etc.



### 3.3 RECURSOS ECONÓMICOS

Se refiere al dinero, en forma de capital, empréstito, financiación, que están disponibles de manera inmediata o mediata para enfrentar los compromisos que adquiere la organización.

También están incluidos los ingresos producidos por las operaciones de la empresa, las inversiones de terceros y toda forma de efectivo que pase por la tesorería o caja de la organización.

Los recursos financieros garantizan los medios para adquirir los demás recursos que la organización necesita.

En cierta medida, los recursos financieros definen la eficacia de la organización para lograr sus objetivos, ya que ellos permiten que la empresa adquiera los recursos necesarios para operar dentro de un volumen adecuado.



### 3.4 RECURSOS TÉCNICOS

Aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de otros recursos.

- a) Sistemas de producción, de ventas, administrativos.
- b) Formulas, patentes.

#### **4. DESARROLLO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES SATISFACTORIAS EN LA CARACTERIZACIÓN DE FUNCIONES**

La complejidad de las organizaciones requiere una pauta de actividades, valores y formas específicas de comunicación para la armonía y clima laboral.

Es de importancia señalar que a cuestión se desarrollan algunos puntos, que de alguna forma son y requieren manifestarse en los distintos niveles jerárquicos; Únicamente se hace una división por cuestiones operativas.



##### **4.1 NIVEL DIRECTIVO**

Es la guía de los principios, quehacer y rumbo institucional e implica.

- Compartir y modelar la visión y misión del área.
- Desarrollar la capacidad en la toma de decisiones.
- Otorgar autoridad a niveles que le preceden.
- Desarrollar y aplicar técnicas de motivación.
- Conocer la naturaleza humana.

##### **4.2 NIVEL SUPERIOR**

- Promover la misión institucional.
- Habilitar al personal: empowerment.
- Integridad: predicar con el ejemplo.

- Flexibilidad en plazos.
- Credibilidad y confiabilidad.
- Reconocer equívocos y alentar logros.
- Capacidad de manejo de conflictos.
- Desarrollar la influencia y negociación.
- Otorgar concesiones razonables.
- Impulsar la autonomía y creatividad del personal.
- Empatía.
- Sentido de justicia.
- Otorgar premios y estímulos.
- Solicitud y aceptación de sugerencias y propuestas.
- Buscar afinidades.
- Lenguaje proactivo.
- Centrarse en capacidades.

### **4.3 NIVEL OPERATIVO**

- Sentido de ayuda y solidaridad.
- Aceptación de diferencias personales.
- Comunicación honesta, directa y respetuosa.
- Reconocimiento a superiores.
- Aceptación de niveles jerárquicos.
- Empatía.
- Promover la aceptación y autoestima de compañeros.
- Aceptación de la complejidad de " ser humano ".

## 5. ACCIONES NECESARIAS PARA MEJORAR EL TRABAJO

### 5.1 MANEJO DE CONFLICTOS Y ESTRÉS

Cuando una persona se encuentra bajo estrés, el cuerpo actúa como si fuera a ser atacado:

El corazón late mas aprisa, la presión sanguínea aumenta, junto con el nivel de oxigenación y se activa un mecanismo conocido

### Respuesta general de adaptación al estrés

Se pueden considerar algunas acciones que disminuyen los efectos nocivos del estrés:

1. Identifica lo que esta estresando.
2. Identifica los sentimientos escondidos detrás del estrés.
3. Elabora un plan de acción.
4. Ejercicios de relajación o visualización.
5. Modificar y cuestionar representaciones.
6. Compartir sentimientos.
7. Aceptación del flujo de la vida.
8. Identificación y detección de sentimientos.



## 5.2 TOMA DE DECISIONES

Estamos habituados a vivir en circunstancias uniformes y de cierta continuidad o rutina.

Cuando esta rutina se interrumpe, surge uno o varios problemas.

Todos los días tenemos que enfrentarnos a una serie de problemas y a la consecuente toma de decisiones que nos permitan resolverlos.

El análisis de problemas y toma de decisiones, son tareas fundamentales del quehacer cotidiano; a veces tomamos decisiones en forma precipitada intuitiva, sentimental, o empírica, lo cual provoca pérdidas de tiempo, dinero, recurso o devaluación personal entre otros.

Un problema es algo que es preciso resolver o solucionar ya que nos impide llegar a las metas o propósitos que nos hemos fijado.

Vamos a revisar algunos aspectos que nos orientara para el análisis de problemas y toma de decisiones.

1. Detección del problema.
2. Descripción del problema (donde y cuando se manifestó).
3. Determinación de propósitos o resultados deseados.
4. Análisis de opciones para la resolución de problemas.
5. Elección de la opción mas adecuada.
6. Plan de acción (estrategia).
7. Ejecución.
8. Evaluación o seguimiento permanente.



### 5.3 LIDERAZGO

El liderazgo es una forma de relación interpersonal, difícil y trascendental. No puede reducirse a una mera técnica: involucra la personalidad del líder, no es verdad lo del carisma innato y elitista.

Es posible señalar los principales rasgos que favorecen la conducta de liderazgo. En igualdad de circunstancias será mejor líder el individuo que posee las siguientes cualidades:

- Buen comunicador
- Orientado a la acción.
- Flexible, adaptable.
- Buen colaborador.
- Con alta necesidad de logro.
- Intuitivo.
- Respetuoso y comprensivo.
- Tomar la vida como un compromiso.
- Motivador.
- Autocrítica.
- Creativo.
- Sincero.
- Empático.
- Consciente de las necesidades de las personas.
- Generar seguridad (seguridad en los adeptos).
- Discriminar hechos de opiniones.

¿Que otras características consideras valiosas de un lider?

¿Cómo podrías gestar el liderazgo en tu organización?



#### **5.4 ADMINISTRACIÓN DEL CAMBIO, INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD**

El universo no es siempre el mismo, avanzan las constelaciones, las estrellas y los planetas.

El hombre también cambia y su amanecer de cada día no es igual.

¿Cómo podemos aprovechar cada nuevo amanecer para integrarnos a una forma de cambiar que nos permita mejorar?

Primero, conociendo las circunstancias de nuestra realidad y, segundo, aceptando la inercia del cambio universal.

Parte de los cambios importantes en nuestras vidas ocurren por influencia del ambiente y parte de ellos puede ser el resultado de una inquietud interior.

Las cosas cambian aunque los seres humanos no lo queramos. Algunas veces las cosas cambian para mejorar y algunas otras para empeorar.

**El tiempo no regresa. Solo vivimos una vez.**

Es importante reconocer los procesos de cambio que existen a nuestro alrededor para que no nos tomen por sorpresa, para que seamos parte de ellos.

**El futuro se construye en el presente.**

Un cambio es como soltar lo que nos ancla a costumbres y hábitos que limitan nuestra capacidad de aprendizaje.

El que no quiere soltar renuncia a su responsabilidad al no afrontar las consecuencias de las acciones.

Un cambio es un cambio, se debe planear, anticipar, gobernar, sentir, disfrutar y obviamente terminar.

Responda en líneas, por orden de importancia.

¿Cuáles son los cambios más significativos en que estas inmerso actualmente?

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

¿Cuáles son los aspectos más difíciles de aceptar, donde experimentas mas resistencia en sí mismo?

---

---

---

¿Qué tienes que dejar ir?

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

¿Qué necesitas hacer todavía para completar cada proceso de cambio?

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

## 5.11 ORGANIZACIÓN DE ARCHIVO

El sistema de archivo, ya sea manual o electrónico. Es una de las herramientas administrativas más importantes.

A continuación se señalan algunos procedimientos:

- Purgado del sistema de archivo
- Purgar cada carpeta cuando tengamos que usarla.
- Solicitar nos retengan copias de los documentos que nos envíen.
- Anotar la fecha en que podremos descartar un documento.
- Nunca guardar copias en distintos archivos.
- Pedir a quien nos envíen oficios sean concisos.
- Transferir los archivos de uso poco frecuente al archivo general.

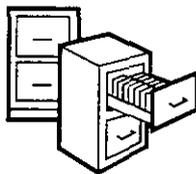
Existen seis sistemas básicos para clasificar la información archivada:

- Por temas.
- Alfabéticamente

- Por fechas.
- Por colores.
- Geográficamente
- Numéricamente

#### Reorganización física del archivo

- Separe los archivos activos de los de uso poco frecuente.
- Coloque el archivero cerca del escritorio.
- No permita que se acumule pilas de papeles.



### 5.12 MANEJO DE LA AGENDA

La gente usa una agenda para manejar las tareas con las que tiene que cumplir.

Su propósito no solo es manejar los trabajos o proyectos, sino maximizar el tiempo invertido en lograr metas.

Se deben manejar las metas no las tareas.

En la agenda, se debe bloquear el tiempo que se dedicara a cumplir con los pasos necesarios para completar una meta o proyecto.



1. ¿En su área de adscripción se realizan algunos trámites? Si es así mencione algunos:

---

---

---

2. ¿Considera que todos estos trámites son necesarios o hay algunos que se podrían modificar?

---

---

---

3. ¿De qué manera los modificaría para que fueran más funcionales?

---

---

---

4. ¿De todos estos trámites existen algunos que se podrían eliminar

---

---

---

5. Considera que todos los pasos para realizar estos trámites son necesarios?

---

---

---

## 5.7. REDUCCIÓN DE FORMATOS Y REPORTES

Para llevar a cabo algunos procesos es necesario auxiliarse de ciertos documentos como son los reportes y formatos, que en ocasiones más que ayudar obstaculizan o duplican el trabajo.

Mencione si en su área de trabajo utiliza algunos de estos documentos

---

---

---

---

¿De estos cuáles considera usted que deberían ser modificados o desechados?

---

---

---

---

¿Porqué y qué propone para que se agilice su trabajo o algunos trámites que se llevan a cabo en su oficina?

---

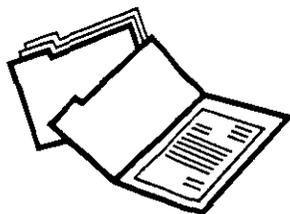
---

---

---

---

---



## 5.8. APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS ASIGNADOS

Integran equipos para realizarán una representación de la forma en que actualmente se están utilizando los recursos y posteriormente harán una reflexión sobre el aprovechamiento más adecuado de los recursos

## 5.9. ELIMINACIÓN DE DUPLICIDAD DE FUNCIONES

Menciones las funciones que desempeña en su puesto

---

---

---

---

¿Considera que en alguna otra área hay personas que realizan las mismas funciones que usted?

---

---

---

---

¿A qué área considera que corresponde realizar estas actividades?

---

---

---

---

¿Porqué ?

---

---

---

---

### 5.10. ELIMINACIÓN DE FUNCIONES INNECESARIAS

En equipos:

Analice y defina de las funciones que realiza cuáles considera innecesarias

---

---

---

De qué manera podrían eliminar dichas funciones

---

---

---

¿Las cambiaría por otras?, descríbalas:

---

---

---

### 5.11. FORTALECIMIENTO DE LA COORDINACIÓN DE TRABAJO TANTO INTERNO COMO EXTERNO

¿Defina para usted qué es la coordinación?

---

---

¿De qué manera se podría coordinar mejor el trabajo en su área?

---

---

¿Considera importante que se lleve a cabo una coordinación entre las diferentes áreas de trabajo?

---

---

¿De que manera se podría lograr una mayor coordinación entre su área de trabajo y otras áreas?

---

---

## 5.12. ORGANIZACIÓN DE ARCHIVO

¿ Qué es un archivo?

---

---

---

¿Cuál es su importancia?

---

---

---

¿Qué formas conoce para organizar un archivo?

---

---

---

## 5.13. MANEJO DE LA AGENDA

Mencione que actividades realiza durante un día normal de trabajo

---

---

---

---

---

De estas actividades, cuáles son prioritarias

---

---

---

---

Diseñe un formato de agenda que podría ajustarse a sus actividades

#### **5.14. MANEJO ADECUADO DE LA COMUNICACIÓN VERBAL Y ESCRITA**

El ser humano como ser social requiere de comunicarse es por ello que considera la comunicación una necesidad.

La comunicación cumple tres funciones básicas en el ser humano:

1. Modela el mundo que le rodea
2. Le permite definir su propia posición con relación a los demás
3. Le ayuda adaptarse a su medio ambiente

la comunicación se puede clasificar en dos tipos:

- Verbal
- Corporal

## 5.15. MANEJO DE MEDIOS INFORMÁTICOS BÁSICOS

Los medios informáticos son también medios de comunicación, ya que hacen posibles el compartir con carácter universal la información, entre grupos de computadoras y sus usuarios; un componente vital de la era de la información. La generalización del ordenador o computadora personal (PC) y de los diversos programas utilizados durante la década de los ochenta ha dado lugar a la posibilidad de acceder a información en bases de datos remotas, cargar aplicaciones desde puntos de diversos, enviar mensajes a otros países y compartir ficheros, todo ello desde un ordenador personal.

A continuación encontrará una serie de preguntas es importante que las conteste:

Defina cuál es la importancia de utilizar estos medios en las diferentes áreas de trabajo.

---

---

---

De qué manera estos medios pueden facilitar o entorpecer su trabajo

---

---

---

¿Maneja algún programa de computación para realizar su trabajo?

---

---

---

## 5.16. MANEJO DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

**Teléfono**, instrumento de comunicación, diseñado para la transmisión de voz y demás sonidos hasta lugares remotos mediante la electricidad, así como para su reproducción.

**El facsímil (fax)**, se utiliza para realizar transmitir información gráfica a través de una línea telefónica normal.

**El correo electrónico** se ha convertido en elemento imprescindible en las redes de comunicación de la mayoría de las oficinas modernas. Permite transmitir datos y mensajes de una computadora a otra a través de la línea telefónica, de conexión por microondas, de satélites de comunicación o de otro equipo de telecomunicaciones y mandar un mismo mensaje a varias direcciones. El correo electrónico se puede enviar a través de la red de área local (LAN) de la empresa o a través de una red de comunicación nacional o internacional.



## BIBLIOGRAFÍA

- Introducción a la administración y organización de empresas.  
Joel J. Lerner.  
Edit. Mc. Graw Hill.
- Las relaciones humanas en la administración.  
Robert Dubin.  
Edit. Cecsã.
- Administración de Recursos Humanos.  
Idalberto Chiavenato.  
Edit. Mc. Graw Hill.
- Fundamentos de la administración  
Munich Galindo y García Martines.  
Edit. Trillas.
- Administración exitosa del tiempo.  
Declan Treacy.  
Edit. Panorama.
- Aprenda a organizarse.  
John Caunt.  
Edit. Nuevos Emprendedores.