

A IMPORTANTE Y URGENTE

B IMPORTANTE Y NO URGENTE

C NO IMPORTANTE Y NO URGENTE

D NO IMPORTANTE Y URGENTE

El Índice de Urgencia©

Señale con un círculo el número de la matriz que represente con mayor exactitud las conductas o actitudes normales referentes a los enunciados que aparecen a la izquierda (0 = Nunca, 2 = Algunas veces, 4 = Siempre).

- | | N | A | S | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Parece que hago mi trabajo mejor bajo presión. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. Con frecuencia culpo a las prisas y la presión externas por no poder dedicar unos momentos a una profunda introspección. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3. A menudo me siento frustrado por la lentitud de la gente y las cosas que me rodean. Odio esperar o hacer cola. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4. Me siento culpable si me tomo unos minutos de descanso. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5. Siempre corro de un lugar o situación a otro. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6. Con frecuencia descubro que despido a la gente para terminar yo un proyecto. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7. Siento ansiedad cuando no estoy en contacto con la oficina siquiera unos minutos. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8. A menudo me preocupo por algo cuando estoy haciendo otra cosa. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9. Rindo lo máximo cuando gobierno una situación de crisis. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 10. El flujo de adrenalina debido a una nueva crisis me satisface más que la segura obtención de resultados a largo plazo. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 11. En lugar de emplear el tiempo de calidad con personas importantes en mi vida, suelo destinarlo a solucionar situaciones de crisis. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 12. Presumo que la gente comprenderá que la desilusione o no cumpla con ella cuando debo solucionar una crisis. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 13. Cuento con solucionar una situación de crisis para que el día tenga significado y propósito. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 14. Suelo desayunar o almorzar mientras trabajo. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 15. Persisto en la idea de que algún día haré lo que en realidad deseo. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 16. Si la bandeja de expedición de mi escritorio está llena, siento que fue un día productivo. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |

Cuestionario de la adicción telefónica

	Algunas veces	Siempre	Nunca
Me apresuro a contestar en cuanto repica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Paso más tiempo del necesario en muchas llamadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tengo que hacer las mismas llamadas dos veces porque algo se me olvidó	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Permito que las llamadas interrumpen mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Marco un número y se me olvida a quién llamé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dejo lo que estoy haciendo cuando me acuerdo que tenía que hacer una llamada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No controlo mis llamadas aunque tenga quien pueda hacerlo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Paso más de 30 segundos hablando con vendedores desconocidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Termino llamadas sin haber cubierto todos los temas que me propuse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disperso mis llamadas a lo largo del día	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Escribo mensajes en cualquier trozo de papel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Me olvido de pasar mensajes telefónicos a otras personas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



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

CURSOS INSTITUCIONALES

TÉCNICAS BÁSICAS PARA ORGANIZAR TU TRABAJO

Del 22 de Septiembre al 03 de Octubre del 2003

APUNTES GENERALES

CI - 244

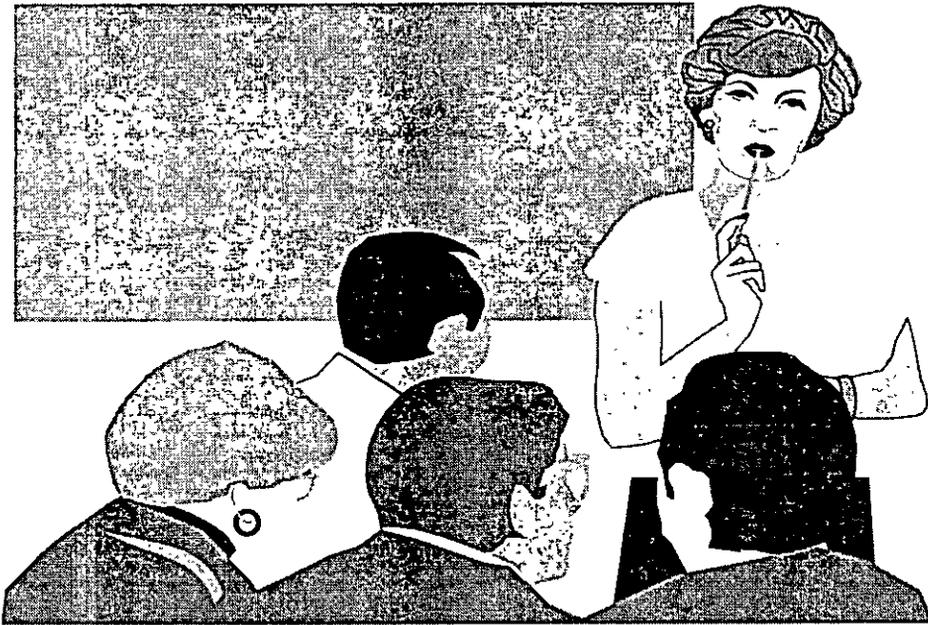
**Instructor: Lic. Patricio Martínez Arzate
DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC
SEPTIEMBRE/OCTUBRE DEL 2003**

C U R S O

"TECNICAS BASICAS

PARA

ORGANIZAR TU TRABAJO"



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 dentro de las funciones diarias desempeña un funcionario público. El ya no es aquella persona que nada más debe sellar un documento, contestar el teléfono, capturar información o atender al público, ahora más que nunca se le ve como un profesional en el desarrollo de su trabajo, para que sea realmente un empleado preparado, capaz y eficiente.

Para ello, este Manual está enfocado a temas tan importantes como: administración y organización secretarial, administración del tiempo, simplificación del trabajo, proactividad, el manejo de la agenda, herramientas de calidad y mejora continua.

El curso de Planeación y Organización del Trabajo, fue estructurado para poner a su alcance los elementos que, aunados a los conocimientos y experiencias, le ayuden a superarse, propiciando con ello un desarrollo tanto personal como profesional todo en beneficio suyo y por lo tanto de la propia institución.

Los cursos que se relacionan con éste son: alcances y dimensiones de la función secretarial, administración básica y del tiempo, calidad y excelencia personal, elaboración de documentos e informes oficiales y relaciones humanas.

INDICE

OBJETIVO	4
INTRODUCCIÒN	2
TEMA I PROCESO ADMINISTRATIVO	5
TEMA II PLANEACIÒN Y ORGANIZACIÒN	9
TEMA III DIRECCIÒN Y CONTROL	11
TEMA IV SIMPLIFICACIÒN DEL TRABAJO	14
TEMA V ADMINISTRACIÒN DEL TIEMPO	19
TEMA VI PROACTIVIDAD	32
BIBLIOGRAFÌA	

OBJETIVO

Propiciar el desarrollo administrativo y la formación integral del servidor público con el fin de promover un grupo de apoyo encaminado a la mejora continua en el trabajo como medio para alcanzar la excelencia.

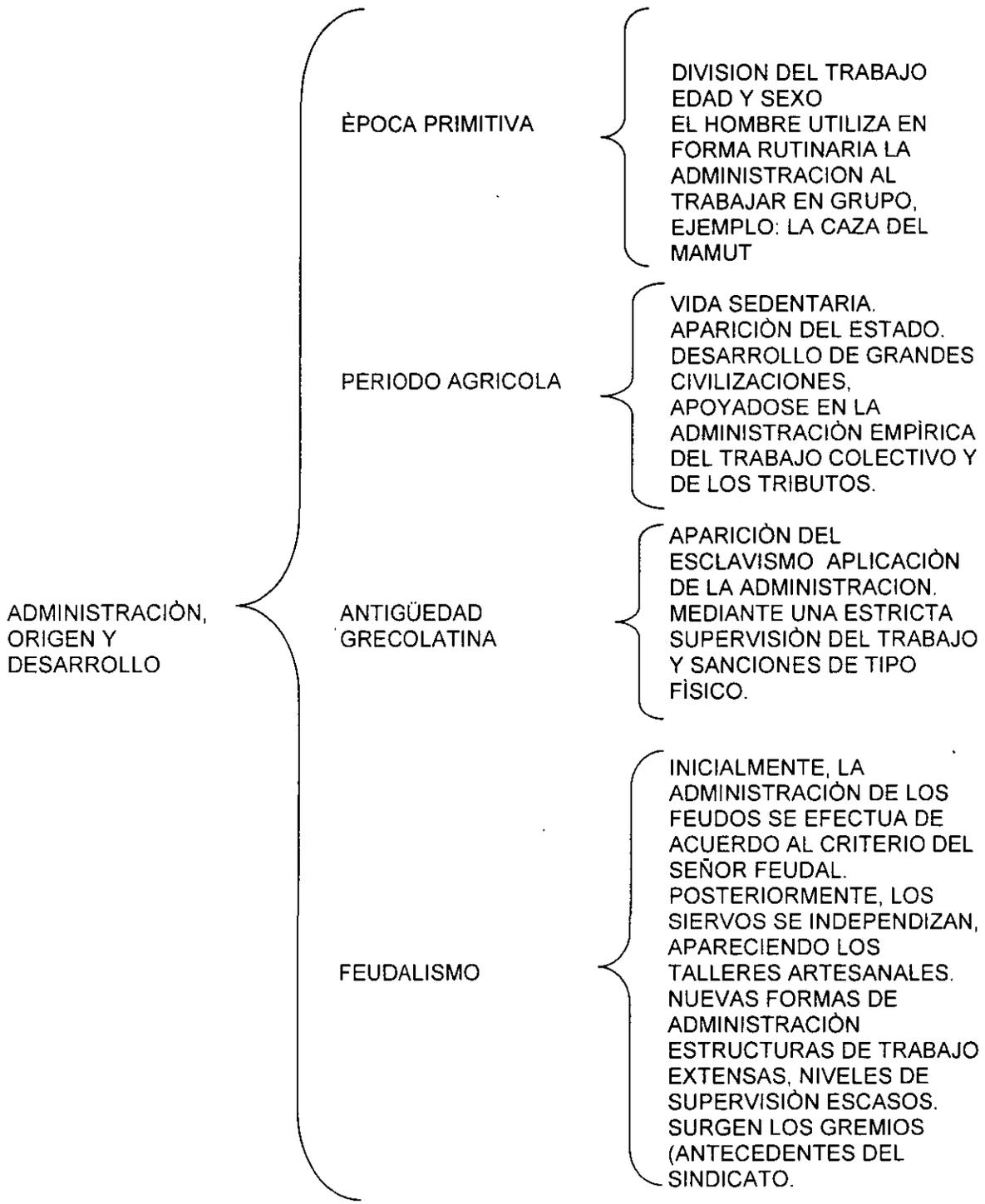
HABILIDADES ADMINISTRATIVAS DEL SERVIDOR PÚBLICO

QUE ES ADMINISTRACIÓN

Antecedentes históricos

Desde que el hombre apareció en la tierra ha trabajado para subsistir, tratando de lograr en sus actividades la mayor efectividad posible; para ello, ha utilizado en cierto grado a la administración.

Para comprender el significado de la administración, es necesario efectuar una breve revisión histórica de las relaciones de trabajo, porque es precisamente en la relación de trabajo donde se manifiesta más representativamente el fenómeno administrativo.



ADMINISTRACIÓN,
ORIGEN Y
DESARROLLO

REVOLUCIÓN
INDUSTRIAL

CENTRALIZACIÓN DE LA
PRODUCCIÓN
AUGE INDUSTRIAL
ADMINISTRACIÓN DE TIPO
COERCITIVO.
EXPLOTACIÓN INHUMANA
DEL TRABAJADOR
ESTRUCTURAS DE TRABAJO
MAS COMPLEJAS.
SURGEN ESPECIALISTAS
DEDICADOS A MANEJAR
PROBLEMAS DE
ADMINISTRACIÓN

SIGLO XX

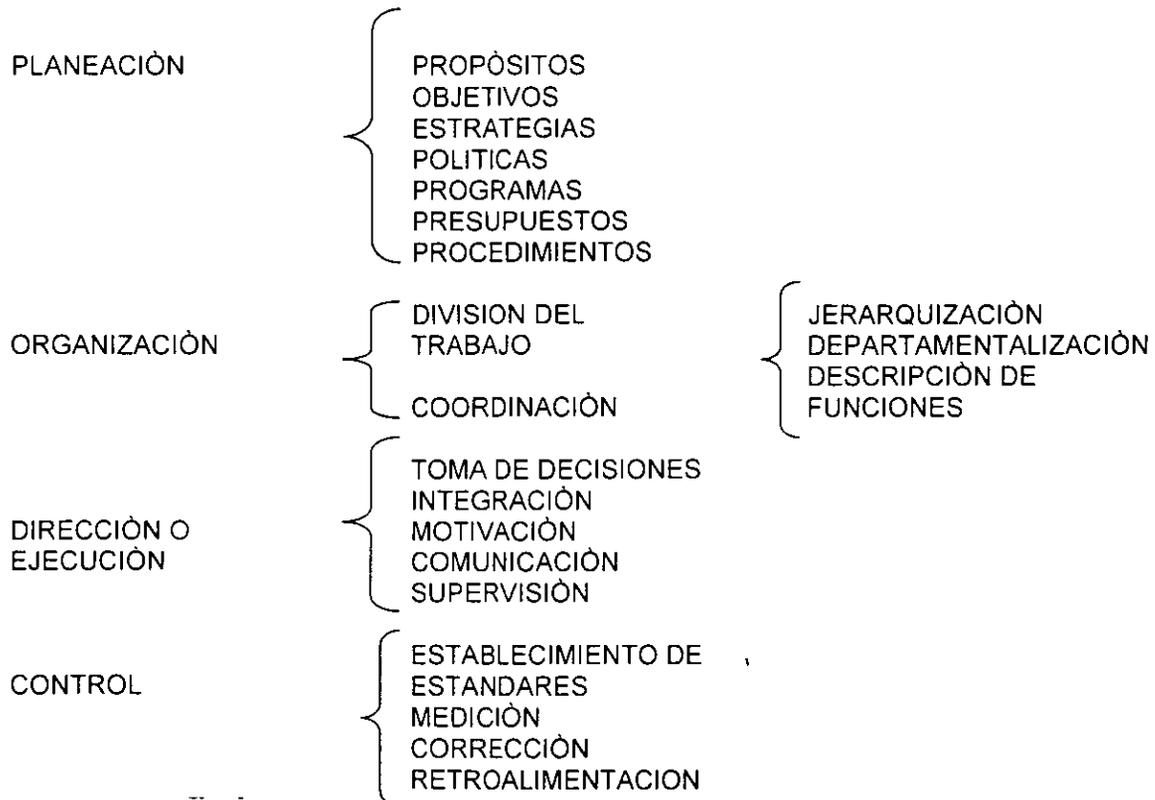
GRAN DESARROLLO
TECNOLÓGICO E
INDUSTRIAL.
SURGE LA ADMINISTRACIÓN
CIENTÍFICA.
APARECEN
NUMEROSOS INVESTIGADOR
ES DE LA ADMINISTRACIÓN,
TENIENDO ESTA UN
DESARROLLO Y
PROYECCIÓN DEFINITIVOS.

Defina con sus propias palabras que es administración:

Què es administrar:

- Es organizarse.
- Alcanzar metas y objetivos planeados.
- Trabajar con gente y obtener resultados a través de ellas.
- Dirigir personal.
- Delegar.
- Planear, organizar, dirigir y controlar.
- Optimizar el uso de los recursos asignados.

ETAPAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO



PLANEACIÓN

Antes de iniciar cualquier acción administrativa, es imprescindible determinar los resultados que pretenden alcanzar los grupos sociales, así como las condiciones futuras y los elementos necesarios, para que éste funcione eficazmente. Esto sólo se puede lograr a través de la planeación.

Carecer de estos fundamentos implica graves riesgos, desperdicio de esfuerzos y de recursos, y una administración por demás fortuita e improvisada.

Por estas razones es que la planeación precede a las demás etapas del proceso administrativo, ya que planear implica hacer la elección de las decisiones más adecuadas acerca de lo que se habrá de realizar en el futuro. La planeación establece las bases para determinar el elemento riesgo y minimizarlo. La eficiencia en la ejecución depende en gran parte de una adecuada planeación, y los buenos resultados no se logran por sí mismos: es necesario planearlos con anterioridad.

De acuerdo a la información proporcionada por el instructor, anote la definición de planeación:

ORGANIZACIÓN

Desde siempre el ser humano ha estado consciente de que la obtención de eficiencia sólo es posible a través del ordenamiento y coordinación racional de todos los recursos que forman parte del grupo social, esta actividad corresponde a la etapa del proceso administrativo denominado organización.

Una vez que se ha establecido “lo que se quiere hacer”, dicho de otra manera los objetivos a alcanzar durante la etapa de planeación, será necesario determinar el “como hacerlo”, que medidas utilizar para lograr lo que se desea, esto sólo es posible a través de la organización.

De acuerdo a la explicación dada por el instructor, defina que es la organización

TEMA III DIRECCIÒN Y CONTROL

Esta etapa del proceso administrativo, llamada también ejecución, comando o liderazgo, es una función de tal trascendencia, que algunos autores consideran que la administración y la dirección son una misma cosa. Esto es, en gran parte, debido a que al dirigir es cuando se ejercen más representativamente las funciones administrativas de manera que todos los dirigentes pueden considerarse administradores.

Como se recordará, existen muchos criterios acerca de las etapas del proceso administrativo, pero en ninguno de ellos se excluye un elemento común: la dirección; porque la dirección es la esencia misma de la administración, siendo una de sus características que no puede contemplarse como una etapa aislada, ya que es al dirigir donde la unidad temporal se manifiesta en pleno.

Utilizando la metodología de este texto se analizarán algunos de los conceptos más importantes; a fin de desglosar sus elementos básicos y emitir una definición propia.

Anote la definición de dirección:

CONTROL

Si el control se estudia como última etapa del proceso administrativo, esto no significa que en la práctica suceda de la misma manera; la planeación y el control están relacionados a tal grado, que en muchas ocasiones el administrador difícilmente puede delimitar si está planeado o controlando; incluso, para algunos autores el control forma parte de la planeación misma. De hecho, la información obtenida a través del control es básica para poder reiniciar el proceso de planeación.

El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

Tradicionalmente, se ha concebido el control como una serie de procedimientos complicados que se utilizan para corregir defectos o desviaciones en la ejecución de los planes, una vez que han sucedido. De tal manera vista, esta etapa se percibe como un método que reprime y presiona a los individuos de la organización, que establece límites arbitrarios para actuación, y que comprende solamente hechos pasados o históricos.

La anterior concepción es por demás equivocada, ya que el control bien aplicado es dinámico, promueve las potencialidades de los individuos y, más que histórico, su carácter es pronóstico, ya que sirve para medir la temperatura presente y futura de la actuación de todos los recursos de la empresa, siendo su principal propósito, prever y corregir errores, y no simplemente registrarlos.

Con base en la información proporcionada por el expositor, escriba la definición de control:

LA PARTICIPACION DE UN EMPLEADO PÚBLICO EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO

Discuta en grupo, cuál es la participación de un empleado en cada una de las etapas del proceso administrativo.

ETAPA:

MI PARTICIPACIÓN ES:

Planeación	
Organización	
Dirección	
Control	

TEMA IV

SIMPLIFICACIÓN DEL TRABAJO

1. Asegúrese de contar con el equipo y material necesario. Tenga a la mano todo lo que va a ocupar.
2. Organice su lugar de trabajo.
3. Trate de tener acceso rápido y directo a los materiales y herramientas que pueda utilizar.
4. Cómo utilizar su escritorio:
 - 4.1 El escritorio es una herramienta que agiliza la recepción y el procesamiento de información y debe ser utilizado con esos objetivos en mente.
 - 4.2 Mantenga un sólo proyecto o asunto en su escritorio: el prioritario.
 - 4.3 Mantenga todo el material adicional fuera de su contacto visual para evitar distracciones.
5. No se deje conquistar por asuntos más sencillos o interesantes que el prioritario. Trabaje en este hasta terminarlo.
 - 5.1 Distinga lo urgente de lo importante.
 - 5.2 Comience siempre por las aés. No postergue el trabajo complicado o difícil que parezca. Utilice la técnica del queso suizo.
6. Concéntrese. Si se distrae, no luche contra sus pensamientos y distractores, pero jale su atención nuevamente al asunto que está trabajando.
7. Lea un documento o informe varias veces si es necesario, hasta que fije su atención en él. A veces ayuda leer en voz alta.
8. Maneje las interrupciones con flexibilidad, asertividad y creatividad (hacer breves las interrupciones inevitables).
9. Cuando termine un asunto túnelo cuanto antes a quien debe ser dirigido y trabaje con su siguiente prioridad.
10. Al terminar su día de trabajo, deje siempre sobre su escritorio el asunto que deberá trabajar al día siguiente.
11. Haga altos y avances despacio, cuando sea necesario. Cuando se sienta bloqueada para solucionar algún problema o asunto, tome un descanso táctico. Si se presiona, se confundirá más, quizá necesite más información o sólo dirigir o integrar la que ya posee.

12. Cuando deje un trabajo por un tiempo, procure:

- Dejarlo en un punto interesante.
- Dejarlo al terminar un apartado.
- Dejarlo en un punto en el que pueda fácilmente reiniciarlo, con el fin de facilitar su concentración cuando regrese a su realización.

13. Establezca un por qué u para qué del trabajo. Planté el sentido de lo que está realizando en función de objetivos, metas y valores; esto le imprimirá al trabajo interés y motivación auténticos. Establezca para usted misma fechas límite que representen un reto.

14. Tenga un plan de contingencias.

15. Deje tiempo sin programas en la agenda (colchones).

16. Tenga una lista de voy a realizar.

PRIORIDADES

ALGUNAS IDEAS FUNDAMENTALES

Los asuntos, problemas o situaciones que se relacionan con nuestros objetivos organizacionales, son generalmente los prioritarios.

La urgencia y tendencia de los problemas son dos asuntos a considerar al establecer su prioridad.

Los trabajos interesantes muchas veces adquieren prioridad artificial en nuestra mente, desplazando a los de prioridad real.

Cualquier persona que desee ser efectiva en su trabajo debe:

- Saber localizar información correcta y relevante, sobre los asuntos que está manejando.
- Olvidar lo innecesario.
- Ignorar lo irrelevante.
- Decir No en forma cortés pero determinante. Es una de las formas más efectivas para mantenernos en el camino indicado para cumplir con nuestras prioridades.

La habilidad para determinar prioridades, tiene a sus mejores aliados o a sus peores enemigos en: nuestra habilidad para enfocar nuestros esfuerzos, nuestra concentración y perseverancia.

Saber establecer prioridades es saber analizar y saber tomar decisiones, por lo tanto, es necesario entrenarse en estas dos importantes habilidades.

Identificación de roles. La primera tarea consiste en poner por escrito sus roles clave. Si usted ha pensado seriamente en los roles de su vida, puede escribir lo que vaya pasando por su mente. Tiene un rol como individuo. Tal vez quiera enumerar uno o más roles como miembro de la familia: esposo o esposa, madre o padre, hijo o hija, miembro de la familia extensa de abuelos, tíos, y primos. Puede que quiera enumerar varios roles laborales, que indiquen los diferentes ámbitos en las que desea invertir tiempo y energía de modo regular.

No es necesario que se tome la molestia de definir los roles correspondientes al resto de su vida; límitese a considerar la semana y ponga por escrito las áreas en las que usted se ve dedicando tiempo durante los próximos siete días.

A continuaciòn presentamos dos ejemplos del modo en que la gente puede verse en sus diversos roles.

- | | |
|--|---------------------------------|
| 1. Individuo | 1. Desarrollo personal |
| 2. Esposo/Padre | 2. Esposa |
| 3. Gerente nuevos productos. | 3. Madre |
| 4. Gerente investigaciòn | 4. Control de dinero |
| 5. Gerente de desarrollo de colaborad. | 5. Bienes inmuebles |
| 6. Gerente Administraciòn | 6. Maestra de escuela.dominical |
| 7. Presidente org. De beneficencia. | 7. Junta de la orquesta. |

Selecciòn de las metas. El paso siguiente consiste en pensar dos o tres resultado importantes que uno cree que tiene que lograr en cada rol durante los siete dias siguientes, que seràn registrados como metas. Idealmente, esas metas a corto plazo estàn relacionadas con las metas a largo plazo.

Programaciòn temporal. Considerar la semana que tiene ante sÌ, con las metas en mente y programar el tiempo para alcanzarlas.

Si uno establece la meta de mejorar su estado fisico mediante ejercicios, puede reservarles una hora, tres o cuatro dias por semana, o todos los dias de la semana. Hay algunas metas que sòlo se pueden alcanzar durante el horario de trabajo, y otras por las que hay que luchar el sàbado, cuando los chicos estàn en casa. ¿empieza por admitir o advertir algunas de las ventajas de organizar la semana, en lugar del dia?.

AFILAR LA SIERRA
FÍSICA _____
MENTAL _____
ESPIRITUAL _____
SOCIAL/EMOCIONAL _____

El recuadro titulado, “Afilarse la sierra”, proporciona espacio para planificar actividades vitales renovadoras en cada una de las cuatro dimensiones humanas.

Adaptación diaria. La planificación diaria se convierte en una función de adaptación diaria, de dar prioridad a actividades y de responder a acontecimientos, relaciones y experiencias imprevistos de un modo significativo.

Si todas las mañanas dedicamos unos minutos a revisar la agenda podemos ponernos en contacto con las decisiones basadas en valores tomadas al organizar la semana, y también con los factores no previstos que aparezcan. Al echar una mirada al día, se puede ver que los roles y metas permiten un establecimiento de prioridades natural que surge de nuestro sentido innato del equilibrio.

TEMA V ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO

El tiempo es:

LAPSO

Duración limitada de los fenómenos.

Recursos.

Abstracción hecha por el hombre para ubicarse en el universo en que vive. Estableciendo una relación entre su espacio físico y la velocidad con que en este realiza sus acciones.

Tiempo = vida

Construir la propia estrategia del logro y significado de la propia existencia dentro de las dimensiones del tiempo y espacio.
--

COMO CONTROLAR SU TIEMPO Y SU VIDA

El tiempo es vida, es irreversible y es irremplazable.

Perder el tiempo es perder la vida.

Ser dueño de tu tiempo, es ser dueño de tu vida.

Si controlas tu tiempo, controlas tu vida.

ALAN LAIKEN

Al hablar de tiempo, se habla de vida.

Cada quien tiene su tiempo de vida, por lo tanto desperdiciar el tiempo es desperdiciar la vida.

Un filòsofo decia:

Hoy es el primer dia del resto de mi vida: ¿Què voy hacer el resto de mi vida?
¿Y en què voy a ocupar mi tiempo?.

Recuerde, el problema no es el tiempo sino la forma en que se administra.

EL PRINCIPIO DEL TIEMPO DE PARETO

De acuerdo a la Ley de Pareto del 80-20, podemos definir la siguiente gráfica:

Situaciones triviales, que se presentan en gran número.

OCUPAN	PRODUCEN
80%	20%
Del tiempo	Resultados
Situaciones vitales que se presentan en Escaso número	
OCUPAN	PRODUCEN
Del tiempo	Resultados

PRINCIPIOS DE ADMINISTRACIÓN DEL ESPACIO

La organización del espacio es un elemento que permite administrar con eficacia el tiempo que en ocasiones se pierde al tratar de buscar algo, generando economía de dinero, además de incrementar los niveles de productividad y eficacia.

1. Evalúe los objetivos que tiene para eliminar todo aquello que pueda archivar o delegarse.
2. Efectúe una depuración general de su oficina observando lo siguiente:
 - a) Hágalo cuando esté con ánimo, lo que le facilitará decidir que guardar y que no.
 - b) Destine segmentos específicos de tiempo para efectuarlo.
 - c) Trabaje sistemáticamente de izquierda a derecha para no descuidar ningún área.
 - d) Destine un lugar específico para cada objeto.
 - e) Agrupe los objetos parecidos para que sea fácil detectar lo que falta o existe duplicación.
 - f) Coloque más cerca las cosas que use con mayor frecuencia y más lejos las que usa menos.
 - g) Disponga todas las cosas con miras a la comodidad.
 - h) Subdivida el espacio para destinar un lugar especial para cada tarea.
 - i) La oficina debe reflejar el profesionalismo de su ocupante.

MITOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO

ACTIVISMO

Los administradores más activos logran más resultados (actividad= resultados).

DECISIONES RETARDADAS

Si posponemos nuestras decisiones mejoraremos en calidad.

NIVEL DE DECISIÓN

El delegar ahorra preocupación y responsabilidad.

TRABAJO DURO

Mientras más duro trabaje, se obtiene mejores resultados.

OMNIPOTENCIA

Sólo yo puedo hacerlo correctamente

EXCESO DE TRABAJO

La mayoría de las buenas secretarias siguen trabajando en su casa además de que prolongan sus jornadas de trabajo.

PUERTAS ABIERTAS

Las puertas abiertas mejoran la efectividad de una secretaria.

AHORRO Y RECUPERACION DEL TIEMPO

No importa que lo pierda ahora, mañana lo recupero.

NO TENGO SUFICIENTE TIEMPO

No se porque nunca me alcanza el tiempo.

PRINCIPALES DESPERDICADORES DEL TIEMPO

- Perspectivas a corto plazo.
- Días fraccionados.
- Falta de prioridades.
- Estimaciones poco realistas.
- Administración por crisis.
- Temor a la ambigüedad.
- Escritorio y documentos desorganizados.
- Delegación poco efectiva.
- Intentar hacer demasiadas cosas al mismo tiempo.
- Interrupciones telefónicas.

- Visitas inesperadas.
- Reuniones improductivas o muy prolongadas (juntitis en el tocador).
- Falta de comunicaciòn, erònea, incompleta o extraviada.
- Indecisiòn, tardanza y posposiciòn de asuntos laborales.
- Dejar todo para el ùltimo momento.
- Inhabilidad para decir no
- Manejo inadecuado de las tensiones.
- Relaciones ineficaces entre los compa˜eros.
- Ansiedad producida por inactividad.
- Plàticas intrascendentes.
- No saber escuchar.

QUISIERA UN DÌA DE 30 HORAS

¿POR QUÈ NECESITO ADMINISTRAR MI TIEMPO?

De acuerdo a la explicaciòn dada por el instructor, anote tres razones para administrar su tiempo y comparta con su grupo su conclusiòn.

¿EFECTOS DE NO ADMINISTRAR MI TIEMPO?

Marque usted una X en el espacio correspondiente a la afirmación que más se acerque a su situación personal:

Pedir siempre disculpas a los demás _____

Descuidar mi arreglo personal _____

Llegar tarde a mis compromisos _____

Tener altos niveles de estrés _____

Impuntualidad _____

Descuidar mi trabajo _____

No atender a mi familia _____

No cumplir lo que prometo _____

Otros: _____

¿QUÈ HAGO PARA ADMINISTRAR MI TIEMPO?

Autodiagnòstico _____

Uso de agendas _____

Libreta de pendientes _____

Lista diaria de cosas que hacer _____

Establecer plazos limites _____

Evitar:

- Postergaciones _____
- Interrupciones _____
- Mantener el orden y la limpieza _____
- Tener una disciplina _____
- Delegar funciones _____
- Pedir ayuda especificando,
Lo que hay que hacer, y la duraciòn de la tarea. _____
- Tener el compromiso de la persona que va a ayudar _____
- Tener una actitud positiva _____

planificaciòn del dia.

Actividades que se resisten al Cambio de horario	Actividades que pueden hacer en cualquier momento

ESTABLECER PRIORIDADES

Dar prioridad significa hacer algo primero, dedicarle tiempo o atención antes que a cualquier otra cosa. Desafortunadamente no siempre damos prioridad a lo más importante; algunas veces surgen ciertos problemas que demandan solución inmediata, urgencias o asuntos diversos que nos obligan a desviar nuestra atención de lo que habíamos considerado prioritario. Estos asuntos generalmente tienen el carácter de urgente, pero no siempre son importantes. En ocasiones, una llamada telefónica o una consulta o plática distrae nuestra atención de lo verdaderamente importante.

Uno de los principios de la secretaría de éxito es su sentido para dar prioridad a lo importante, atender lo urgente cuando es realmente necesario y retomar lo importante sin dedicar más tiempo o atención a lo intrascendente.

Saber distinguir entre lo urgente y lo importante. A menos que lo urgente sea una crisis que requiera solución inmediata, nunca dedica mucho de su tiempo o esfuerzo a atenderla.

DIFERENCIA ENTRE LO URGENTE E IMPORTANTE

Lo importante constituye la parte fundamental de nuestro trabajo o nuestras actividades, es lo central, lo más significativo y valioso, y nunca debe estar a merced de lo urgente.

Lo urgente es aquello que requiere una respuesta inmediata, y en ocasiones es indispensable atenderlo. Por muy importante que sea la junta que estamos llevando a cabo, no podemos seguir con ella si se están quemando las cortinas, o se va la luz porque se fundió un fusible; esto hay que resolverlo primero. Pero si lo que surge es una llamada telefónica de carácter social, por urgente que parezca, habrá que posponerla.

Cuando una empresa se presenta un trabajo urgente, que puede también ser importante, todos suspenden lo que estaban haciendo y se dedican a la ejecución de ese nuevo trabajo. A esto se le conoce como “bomberazo” (apagar el fuego). Cuando esta situación se presenta eventualmente no debe preocuparnos, pero si ocurre con frecuencia habla muy mal de la organización de una empresa. La tarea urgente nos hace reaccionar y demandar una acción casi instantánea. Si estamos elaborando un presupuesto o terminando un reporte y alguien nos pide ayudarlo con lo urgente, respondemos emocionalmente y si accedemos hemos sacrificado lo importante por lo urgente. Claro que ayudar en lo urgente nos hace mas populares. Dejar todo para acompañar a alguien de compras, hablar por teléfono durante mucho tiempo a pesar de que debemos terminar un trabajo importante significa que quizá debemos desvelarnos para cumplirlo pero nos resulta muy difícil decir que no. Lo urgente ejerce una cierta fascinación que con frecuencia crea desorganización y nos hace trabajar bajo presión.

Una forma de organizar nuestras prioridades es llevar una agenda o elaborar listas. Una vez que se anota todo lo que hay que hacer, se ordena por nivel de importancia. Los resultados de este ordenamiento se traducen en éxitos o fracasos, según se atienda primero lo importante o lo urgente.

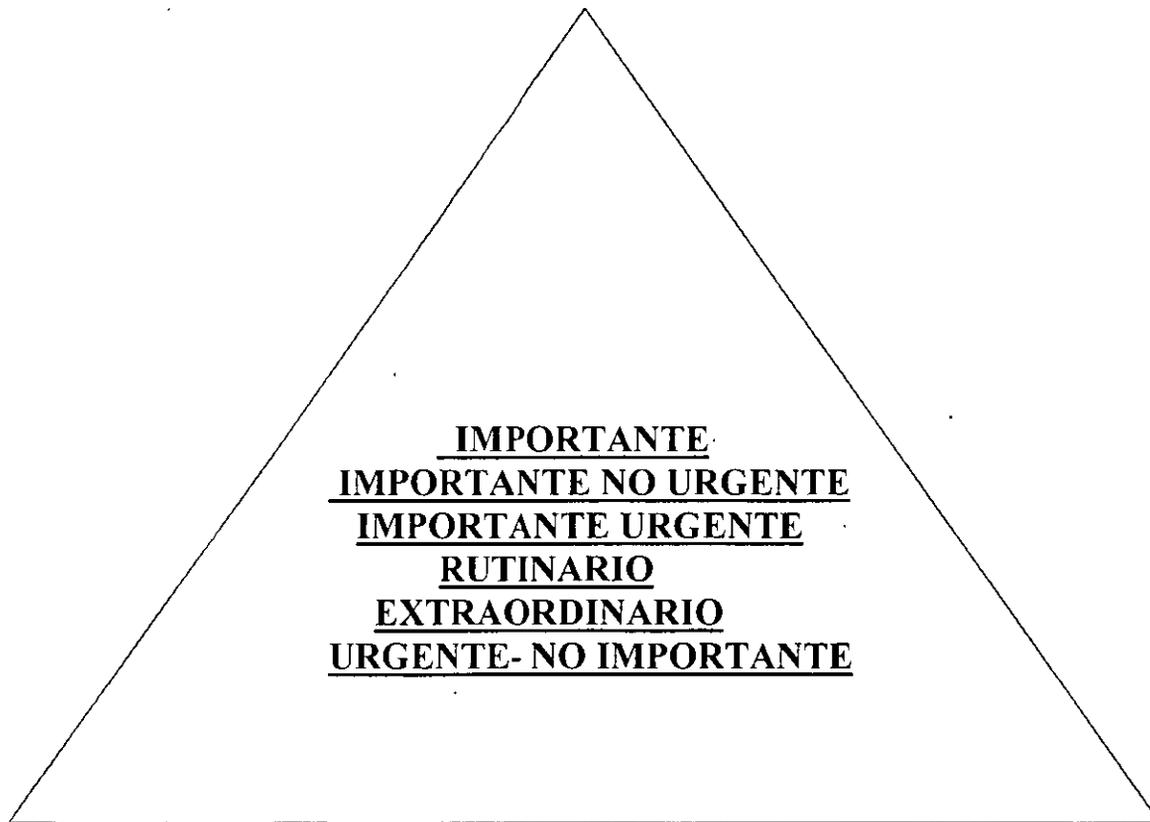
Muchas veces la persona que no sabe reconocer las prioridades se ahoga en un mar de actividades desorganizadas, corre de un lado a otro y se desgasta inútilmente, sin provecho.

Con frecuencia nos encontramos resolviendo problemas, realizando las cosas “bien hechas”, enfrentando crisis diversas, pero con la sensación de que son esos eventos lo que nos están controlando y nuestras prioridades y preferencias reales han perdido importancia.

La estrategia proéxito que proponemos está muy relacionada con la administración de tiempo. Tal vez se dupliquen algunos de sus principios o algunas de las sugerencias, pero, puesto que ambas son muy importantes, creemos justificada nuestra insistencia.

PIRÀMIDE DE JERARQUIZACIÒN DE ACTIVIDADES

Para lograr el èxito es necesario que las prioridades incluyan mas asuntos importantes que urgentes. Las nuevas corrientes en la administraciòn tienen en comùn destacar la importancia de saber elegir las prioridades en nuestro trabajo. La forma màs pràctica para explicar el valor que debe darse a las diferentes tareas es jerarquizarlas adecuadamente (desde las màs simples y poco efectivas hasta las màs elaboradas y que demandan una mayor disciplina) y colocarlas en una piràmide.



En este esquema, en la base de la piràmide se encuentran aquellas actividades màs divertidas, màs atractivas, màs sencillas y que demandan menos esfuerzo o compromiso; el orden de importancia asciende hasta llegar a un punto en donde las actividades son verdaderamente relevantes, trascendentes y valiosas.

No urgente- no importante

Las serie de actividades en las que muchas pierden tiempo y esfuerzo están en esta categoría; en ella se incluyen todas las acciones que restan productividad para llegar a mejores puestos, tareas superfluas que se llevan a cabo en las horas de trabajo pero que no están relacionadas con éste. Muchas de estas actividades tienen una connotación social (saludar personalmente con una breve charla a cada compañero, llamadas personales prolongadas sin atender el trabajo, vender mercancía diversas entre los compañeros) o no tienen utilidad (pintarse las uñas o leer el periódico, escuchar la radio, etcétera).

Extraordinario

Hay eventos que no se planean o programan-pues no siempre dependen de nosotros-, pero a los que es inevitable atender.

Lo extraordinario se refiere a estos acontecimientos que surgen ocasionalmente, pero que requieren de nuestra atención y tiempo, como una celebración de cumpleaños, una boda, una despedida, un congreso, una junta, una enfermedad, etcétera.

Rutinario

Lo rutinario se refiere a lo inevitable que debemos realizar, son actividades que ocupan mucho de nuestro tiempo y esfuerzo y que debemos efectuar aun sin que nos guste hacerlo. Entre ellas están: archivar el trabajo diario, revisar la correspondencia, enviar fax, etc.

De la forma en que deleguemos u organicemos nuestras actividades rutinarias vamos a reducir el tiempo que gastamos en su atención; así podremos dedicarnos más a las actividades de la piràmide.

Importante-urgente

Estas actividades surgen de manera inevitable, requieren de atención inmediata y ocupan buena parte de nuestra energía. Incluyen una gran carga de estrés o presión. En esta categoría están las crisis, las fechas límite de entrega, la preparación de una celebración especial, y en fin, todo lo que además de ser importante debe hacerse pronto; aquello que el día, semana o mes anterior era importante pero que se hizo urgente porque no se le atendió a tiempo.

Importante-no urgente

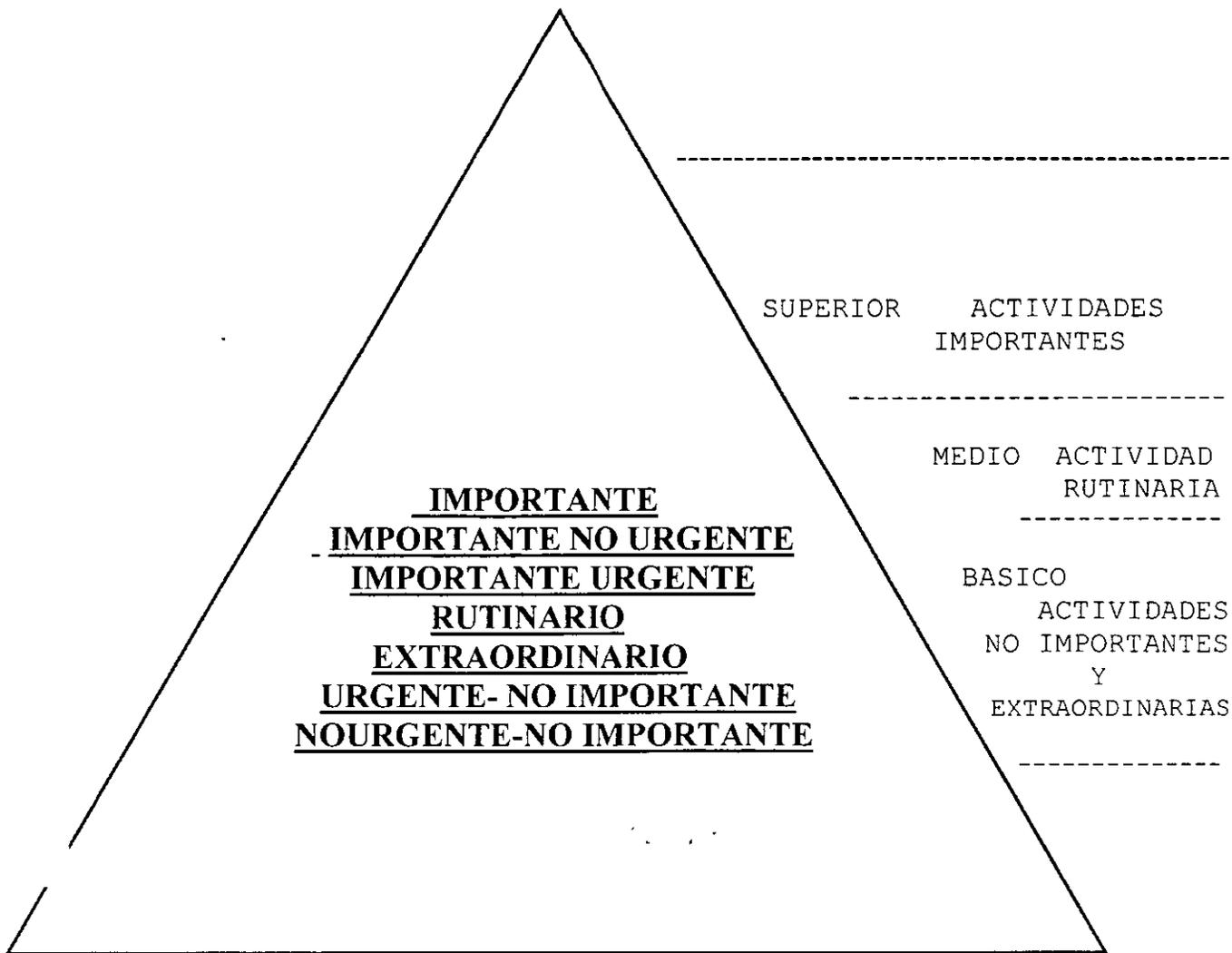
Las actividades que son importantes y no urgentes son: la planeación, la ejecución real y concreta del trabajo, la capacitación, el aprendizaje de nuevas técnicas, la superación personal y las relaciones interpersonales permanentes. Destacan, en forma significativa, las relaciones y actividades con la pareja y los hijos. Las actividades importantes y no urgentes son aquellas que nos conducen al éxito en todas las áreas de la vida.

Importante

En la cúspide de la pirámide de prioridades está ubicado lo importante, es lo fundamental, lo esencial. Aquello que más nos importa como personas, son nuestros valores y metas, que no son ni urgentes ni rutinarios ni extraordinarios, simplemente son importantes. Corresponde a nuestro criterio y libertad individual ubicarlos como máxima prioridad, ya que constituyen nuestras auténticas metas y motivaciones personales.

¿QUÈ ES LO URGENTE Y QUÈ ES LO IMPORTANTE PARA MI?

Clasifique las actividades que realiza de acuerdo a las siete áreas de la pirámide y anote el porcentaje de tiempo que le asigna.



En muchas organizaciones se concibe todavía como sinónimo de mecanografiar documentos, tomar dictados y llevar el archivo. Dicha concepción limita las potencialidades de la personas. En las organizaciones modernas se considera al servidor público, como una persona capaz de ser creativa e innovadora (proactiva) para:

- Mejorar métodos y procedimientos de trabajo.
- Administrar el tiempo propio y el de su jefe.
- Tomar decisiones.
- Solucionar problemas.
- Negociar.
- Mejorar las relaciones entre su área de trabajo y las demás.

La creatividad permite:

- Sentirnos más satisfechas.
- Hacer frente a los cambios.
- Incrementar nuestra sensibilidad.
- Detectar necesidades y oportunidades.
- Ver las cosas desde ángulos nuevos y distintos.
- Desechar lo que no funciona.
- Ser más independientes.
- Incrementar nuestra seguridad personal.
- Reanimar nuestro espíritu.
- Hacer nuestro trabajo más fácil, interesante y exitoso.
- Hacer nuestra existencia más gratificante.
- Lograr una vida más divertida y completa.

Todo lo anterior para:

“SER AUTORES Y NO SÓLO ACTORES.....O PEOR AÚN EXPECTADORES”

EFFECTIVIDAD EN EL SECTOR PÚBLICO

CONCEPTOS ACTUALES DE EFECTIVIDAD

EFICIENCIA (SUSTANTIVO)	EFICACIA (SUSTANTIVO)
EFICIENTE (ADJETIVO)	EFICAZ (ADJETIVO)
1. Mira el presente	1. Mira el futuro
2. Descubre problemas.	2. Busca oportunidades
3. resuelve, sistematiza.	3. Innova, crea
4. garantiza el funcionamiento de su organización.	4. Garantiza la perpetuación de su organización.
5. realiza.	5. Optimiza

CAMINO A LA EFECTIVIDAD

Lo que el servidor público debe hacer:

1. Controlar el tiempo
2. Debe tener habilidades y limitaciones
3. Complementarse con la habilidad de otras personas.
4. Mentalizarse sobre resultados, no actividades.
5. Fijar prioridades.
6. Tomar decisiones oportunas. Arriésguese.
7. Convertir sus ideas en acciones.

LA EFECTIVIDAD PUEDE APRENDERSE

La efectividad de un empleado parte de dos premisas:

1. Un servidor público tiene la obligación de ser eficiente.
2. La efectividad puede aprenderse

La primera significa aceptar una responsabilidad ante la institución para presentar y obtener resultados.

La segunda, parte del hecho de que el empleado pueda aceptar como una autodisciplina la búsqueda de la efectividad.

GUÍA PRÁCTICA PARA MEJORAR LA EFECTIVIDAD

Los pasos principales que se recomiendan para el logro de la efectividad son:

1. Uso adecuado del tiempo.
2. Contribución directiva, aprovechamiento de la energía y conocimiento de los demás.
3. Determinar prioridades.
4. Toma de decisiones efectivas.

RASGOS Y VALORES DE UN SERVICIO DE EXCELENCIA

La personalidad de un individuo está constituida por una serie de características, mismas que incluyen valores, creencias y comportamientos. Estos elementos denominados personalidad juegan un papel importante en la forma de hacer y relacionarse con otros individuos.

En el caso de las organizaciones, podemos encontrar tantas personalidades como individuos las constituyen. Esta situación con frecuencia afecta los resultados esperados de forma positiva o negativa. El comportamiento del ser humano está rigido por sus actitudes que no es otra cosa que la disposición positiva o negativa que el individuo demuestra hacia las personas, objetos, ideas o situaciones. De este modo, las actitudes pueden facilitar u obstaculizar nuestras relaciones a cualquier nivel.

Una actitud negativa provoca agresión, molestia y dificulta las relaciones humanas; por el contrario, una actitud positiva las facilita. En el caso de las organizaciones, dado que funcionan como un sistema, las actitudes traducidas en formas de actuar afectan las diversas actividades.

Podemos distinguir la actitud de una persona porque la demuestra en su forma de actuar, si desea ayudar a los demás sonríe, saluda, se interesa por las necesidades del otro, etc. Cuando le gusta lo que hace y con quién está piensa en las cosas buenas que le proporciona la vida como seguridad, amistades, éxito, se encuentra convencida de que es importante sentirse bien y convivir con los que la rodean de una manera tranquila y ratificante. Podemos enumerar una serie de actitudes que pueden conducirnos hacia la competitividad como son:

- Deseos de ser mejor cada día.
- Tener confianza en las personas y en el entorno.
- Querer participar proactivamente en los cambios.
- Estar dispuesta a satisfacer de la mejor manera las necesidades de los demás.
- No tener miedo a vivir nuevas experiencias por temor al fracaso.
- Estar dispuesta a hacer solidaria con los otros.

Todas estas actitudes deben estar gobernadas por una serie de valores que permitan una congruencia entre el pensar y el hacer, y de esta manera generar comportamientos vigorosos dirigidos hacia una mayor productividad.

Las actitudes y los valores positivos que sean traducidos en forma de hacer, requieren el desarrollo de ciertas habilidades. En el caso del servidor es fundamental el desarrollo de habilidades.

PROCESO DE MEJORA CONTINUA

IDENTIFICAR AMENAZAS, POSIBILITA IDENTIFICAR OPORTUNIDADES.

- Las amenazas se convierten en oportunidades.
- Cultura organizacional (subsistema, metas y valores).
- La definida por metas y valores.
- La definida por la organización no siempre es la real, entonces decir es diferente que hacer.

Hace congruencia entre los resultados y el crecimiento personal.

La cultura organizacional y el entorno: El cambio de la cultura organizacional crea organizaciones excelentes y en la cual ésta, está dirigida hacia el alcance de las metas definidas. Esto quiere decir que sus miembros, se comportan para satisfacer las necesidades generadas por su propia área de actividad y por los otros elementos o subsistemas. Es decir, la cultura organizacional se convierte en un modo de vida, un sistema de creencias y valores una forma aceptada de interacción y de relaciones típicas de determinada organización.

Para que las organizaciones puedan sobrevivir y desarrollarse, de tal forma que exista la revitalización y la renovación debe existir congruencia entre la cultura organizacional respectiva y la forma de actuar de todos los individuos dentro de la organización a todos los niveles.

1. Identifique aquellos comportamientos que favorecen el logro de los objetivos de su organización:

2. Identifique aquellos comportamientos que obstaculizan el logro de los objetivos de su organización:

AMENAZAS Y OPORTUNIDADES DE UN SERVIDOR PÚBLICO

Al igual que cualquier parte de la organización, el servidor público constituye un subsistema en la institución y como tal posee objetivos y funciones específicas. Dichos objetivos y funciones son interdependientes de las necesidades de otros subsistemas. Por tal motivo, la forma en que se desempeñan las funciones públicas afectan a esos otros subsistemas o unidades organizacionales, pudiendo contribuir positiva o negativamente al cumplimiento de los objetivos generales de la organización.

Así mismo, existen amenazas y oportunidades en relación al entorno del puesto, vale la pena formularse entonces dos cuestionamientos:

1. cuáles son las amenazas del servicio público y por ende del servidor
2. Cuáles son las oportunidades en relación al puesto público

ADMINISTRATIVAS

HUMANAS

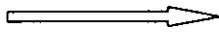
TÈCNICAS

ESPIRAL DE CONOCIMIENTO

ACTITUD
POSITIVA

ACEPTACION

ADAPTACION
SATISFECHA



ADAPTACION

ACTITUD
POSITIVA

SENTIMIENTOS
PLACENTEROS



ADAPTACION
SATISFECHA

SENTIMIENTOS
PLACENTEROS



BIBLIOGRAFIA

- Blanco Bueno Javier. Administración para la calidad. Editorial Edamex, 1994

- Lòpez Gamiño, Ma. Elena. Manual de Administración bàsica para secretarias. Mèxico. Qualitatis, 1994

- Rodriguez, Mauro y Mateo Màrquez, Toma de Decisiones. El Manual Moderno.

- Roel Rodriguez, Santiago, Estrategias para un gobierno competitivo. Edit. Castillo, 1996

- Peters, Thomas, En busqueda de la excelencia. Lasser Press Mexicana

- Castañeda, Luis. La calidad la hacemos todos. Mèxico, Ediciones Poder.

- John Caunt, Aprenda a organizarse. Edit. Nuevos emprendedores.