



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

**A LOS ASISTENTES A LOS CURSOS**

**L**as autoridades de la Facultad de Ingeniería, por conducto del jefe de la División de Educación Continua, otorgan una constancia de asistencia a quienes cumplan con los requisitos establecidos para cada curso.

El control de asistencia se llevará a cabo a través de la persona que le entregó las notas. Las inasistencias serán computadas por las autoridades de la División, con el fin de entregarle constancia solamente a los alumnos que tengan un mínimo de 80% de asistencias.

Pedimos a los asistentes recoger su constancia el día de la clausura. Estas se retendrán por el periodo de un año, pasado este tiempo la DECFI no se hará responsable de este documento.

Se recomienda a los asistentes participar activamente con sus ideas y experiencias, pues los cursos que ofrece la División están planeados para que los profesores expongan una tesis, pero sobre todo, para que coordinen las opiniones de todos los interesados, constituyendo verdaderos seminarios.

Es muy importante que todos los asistentes llenen y entreguen su hoja de inscripción al inicio del curso, información que servirá para integrar un directorio de asistentes, que se entregará oportunamente.

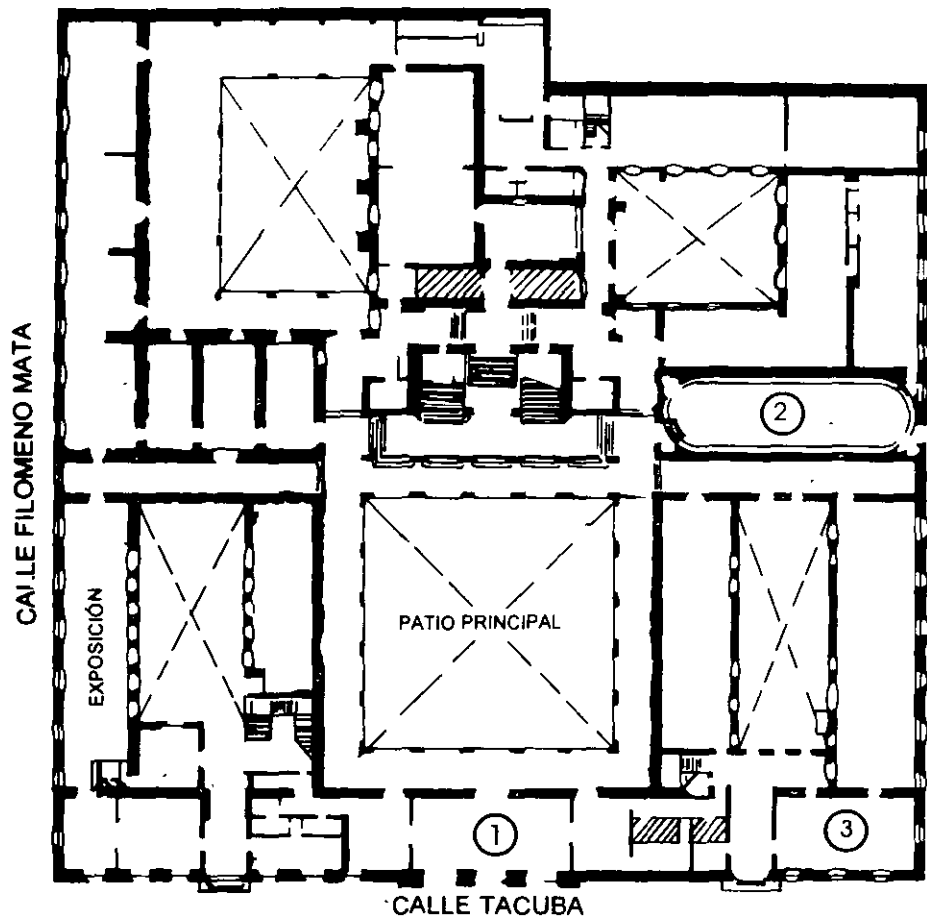
Con el objeto de mejorar los servicios que la División de Educación Continua ofrece, al final del curso deberán entregar la evaluación a través de un cuestionario diseñado para emitir juicios anónimos.

Se recomienda llenar dicha evaluación conforme los profesores impartan sus clases, a efecto de no llenar en la última sesión las evaluaciones y con esto sean más fehacientes sus apreciaciones.

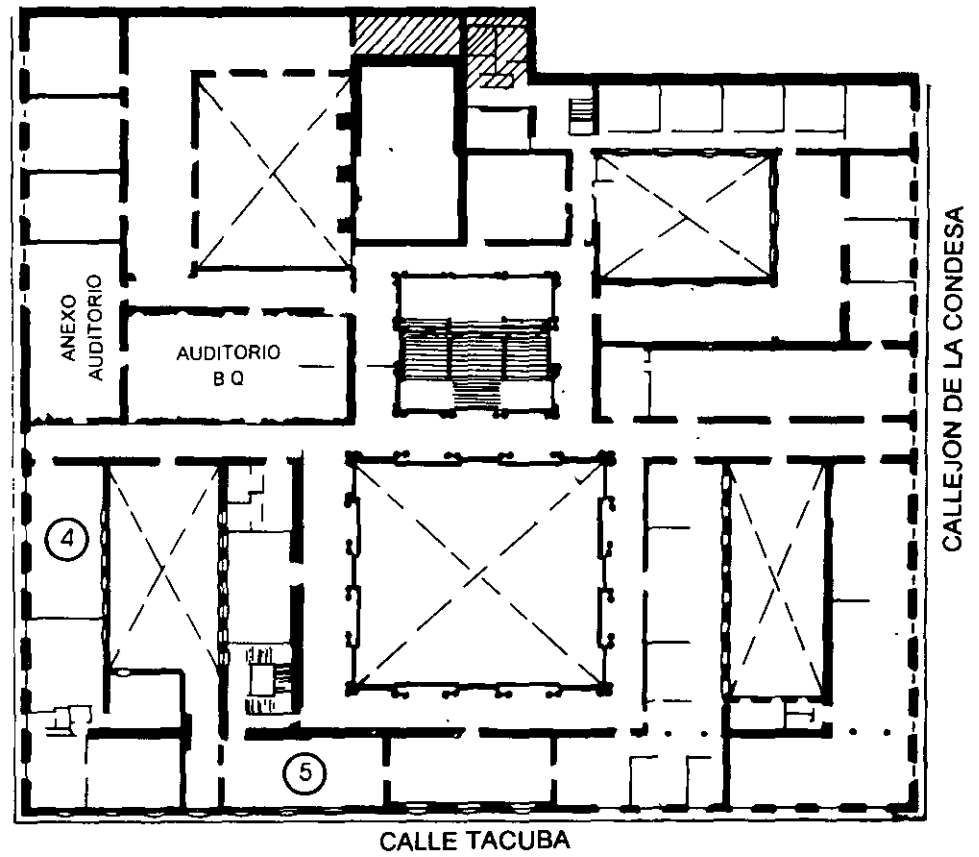
**Atentamente**

**División de Educación Continua.**

# PALACIO DE MINERIA

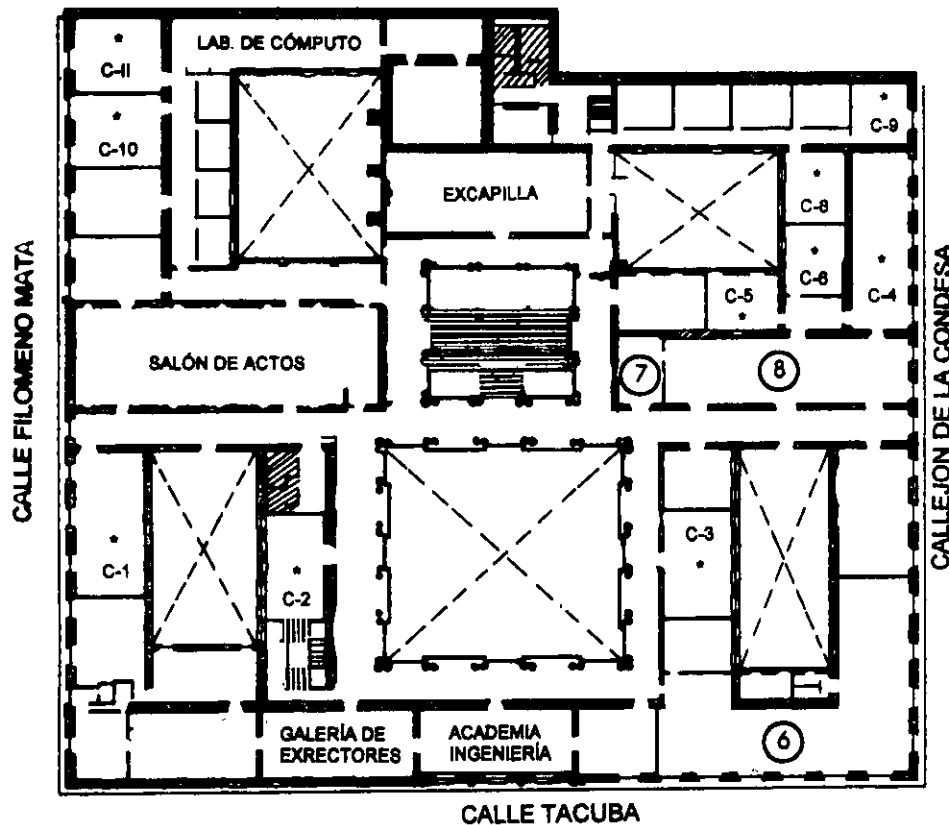


**PLANTA BAJA**



**MEZZANINNE**

# PALACIO DE MINERÍA



## GUÍA DE LOCALIZACIÓN

1. ACCESO
2. BIBLIOTECA HISTÓRICA
3. LIBRERÍA UNAM
4. CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN "ING. BRUNO MASCANZONI"
5. PROGRAMA DE APOYO A LA TITULACIÓN
6. OFICINAS GENERALES
7. ENTREGA DE MATERIAL Y CONTROL DE ASISTENCIA
8. SALA DE DESCANSO

SANITARIOS

\* AULAS

**1er. PISO**



DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA  
FACULTAD DE INGENIERÍA U.N.A.M.  
CURSOS ABIERTOS

DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA





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

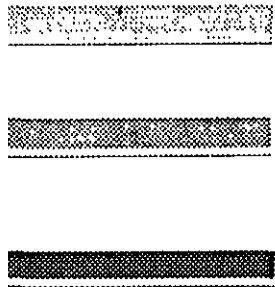
**CURSOS INSTITUCIONALES**

**SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL**

***“CALIDAD EJECUTIVA SECRETARIAL”***

del 15 al 26 de marzo de 1999

Lic. Gloria Marruenda y Valle  
Palacio de Minería  
1999



# Calidad ejecutiva Secretarial

Lic. Gloria Marruenda y Valle



## 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 beneficie 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. Gracias por su colaboración y entusiasmo.

**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 con el curso.

1. Autovaloración de los recursos personales y del desempeño laboral.
  - 1.1 Resolución de los instrumentos.
2. Metodología para la elaboración del plan de acción.
3. Características del trabajo final.
4. Análisis del perfil de la secretaria ejecutiva de calidad. La personalidad de la secretaria.
5. La misión de mi institución y las funciones de mi área, la descripción de mi puesto.
6. Atención telefónica y personal.
7. Planeación y Organización del trabajo.
8. Mi Plan de acción y mi propósito de cambio positivo.
9. Bibliografía.
10. 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 la 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 cuestionarios se respondan con *ABSOLUTA SINCERIDAD*. Lo que usted responda sólo será para usted, nadie más lo verá

## SU ACTITUD RESPECTO A SER SECRETARIA

Para valorar su actitud haga el siguiente ejercicio. Lea cada frase y ponga un círculo alrededor del número que concuerde más con usted. Por ejemplo, si pone un círculo alrededor del 5, quiere decir que su actitud no podría ser mejor en dicha área; en cambio, si pone el círculo alrededor del 1, quiere decir que quizá ser una secretaria profesional no sea lo mejor para usted.

		De acuerdo			En desacuerdo
1. Busco responsabilidades	5	4	3	2	1
2. Para mí es importante ser una secretaria respetada.	5	4	3	2	1
3. Disfruto de ayudar a otros a hacer mejor su trabajo	5	4	3	2	1
4. Me gustaría saber más sobre la conducta humana.	5	4	3	2	1
5. Me gustaría progresar en mi carrera.	5	4	3	2	1
6. Estoy ansiosa por aprender y dominar mis habilidades secretariales	5	4	3	2	1
7. Me agrada participar en actividades de liderazgo	5	4	3	2	1
8. Trabajar con un empleado problemático puede ser un reto interesante	5	4	3	2	1
9. Me gustaría dedicar tiempo a aprender actividades motivacionales.	5	4	3	2	1
10. Me siento entusiasmada con la oportunidad de llegar a ser una secretaria de calidad.	5	4	3	2	1
TOTAL					

Resultados: Si alcanzó un total de 40 puntos, usted tiene una excelente actitud para llegar a ser una secretaria de calidad. Si está entre 25 y 40 puntos tiene algunas reservas. Una puntuación por debajo de 25, indica que debe pensarlo mejor antes de continuar una carrera como secretaria.

**APTITUDES DE TRABAJO****E= excelente; B= buena; R= regular; M= mala**

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

**E= excelente; B= buena; R= regular; M= mala**

23. Adaptabilidad	E	B	R	M
24. Lealtad	E	B	R	M
25. Soportar la presión	E	B	R	M
26. Actitud	E	B	R	M
27. Cooperación	E	B	R	M
28. Liderazgo	E	B	R	M
29. Ayuda a los demás	E	B	R	M
30. Diplomacia	E	B	R	M
31. Estabilidad emocional	E	B	R	M
32. Seguridad	E	B	R	M
33. Prudencia y sensatez	E	B	R	M
34. Paciencia	E	B	R	M
35. Honradez	E	B	R	M
36. Espíritu de servicio	E	B	R	M
37. Discreción	E	B	R	M
38. Lealtad a jefe y compañeros	E	B	R	M
39. Optimismo	E	B	R	M
40. Originalidad y creatividad	E	B	R	M
41. Sentido de responsabilidad	E	B	R	M
42. Modestia	E	B	R	M
43. Veracidad	E	B	R	M
44. Agilidad y rapidez	E	B	R	M
45. Dinamismo y energía	E	B	R	M

**E= excelente; B= buena; R= regular; M= mala**

46. Atender a clientes	E	B	R	M
47. Archivar	E	B	R	M
48. Supervisar personal	E	B	R	M
49. Moral en el trabajo	E	B	R	M
50. Mantenimiento de orden	E	B	R	M

Encierre en un círculo los números de los conceptos que desea mejorar, ya sea por interés por las necesidades de su trabajo o por interés personal.

### ASPECTOS FÍSICOS

**¿Cómo evalúa su aspecto personal?**

**E= excelente; B= buena; R= regular; M= mala**

1. Salud	E	B	R	M
2. Aseo diario	E	B	R	M
3. Presentación	E	B	R	M

## 2. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

### Ubicación

#### Autovaloración y diagnóstico:

- quién soy
- cómo me comporto
- en que estoy bien, mal y regular

### Marco de referencia institucional

- en dónde estoy
- qué se espera de mí en la institución

### Modelo

- |                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| - Concepto de Secretaria de Calidad | ¿Cómo aspiro a ser?                        |
| - Filosofía de trabajo y vida       | ¿En qué creo? Valores morales              |
| - Procedimientos e instrumentos de  | ¿Cómo y con qué voy a realizar mi trabajo? |

### Plan de Acción

- |   |                              |
|---|------------------------------|
| - Contratación de los elementos de “ubicación” y “modelo” | ¿Qué aspectos voy a mejorar? |
| - ¿Cuándo lo voy a lograr?                                | Fechas tentativas            |
| - Análisis e investigación                                | ¿Cómo lo voy a evaluar?      |

### **3. CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO FINAL.**

Se le recomienda a usted integrar un Manual de Trabajo que sea su auxiliar en el desempeño de su labor diaria y su apoyo en la superación personal que se ha propuesto.

En este manual usted podrá proyectar su creatividad y dedicación.

El objetivo de este manual es el de crear un marco de referencia de su trabajo y desarrollo personal y profesional a mediano y largo plazo, además de que será un elemento de consulta para el desempeño de su trabajo. Dirijalo a usted misma, aprenda a automotivarse a través de los resultados que vaya alcanzando paulatinamente.

El siguiente esquema podrá orientar 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 y seguimiento de metas.
11. Bibliografía.
12. Pensamientos motivacionales.



#### 4. ANÁLISIS DEL PERFIL DE LA SECRETARIA DE CALIDAD Y LA PERSONALIDAD DE LA SECRETARIA

Existe una gran diferencia entre el trabajo de un hombre y el de una máquina: una computadora no sería nunca una secretaria igual a ti. Es única y es mujer, tu actividad secretarial lleva tu sello de persona.

La personalidad es la síntesis de todas las características que perfilan a un individuo de la raza humana. Personalidad es el 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, a lo largo de nuestra existencia por la constante interacción con el medio.

En la personalidad se distinguen tres tipos de rasgos:

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

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

Un gran reto para ti y para todos es: ¿Quién soy? , ¿Cómo soy?, ¿Cómo es mi personalidad?

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

Además puedes examinar tu personalidad en relación con tu actividad secretarial. ¿Cuáles son los rasgos de personalidad más congeniales con el puesto de secretaria?

#### *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, el adulto. Al adulto. —.

Cristalizarse en un molde de ser sería negar la vida, somos por naturaleza seres en proceso y en cambio.

En nuestro entorno aparecen dos panoramas el del proceso y cambio dirigido el de azaroso. Esto es, el primero con base de metas encaminada a la autorrealización y el éxito, o el resignarse desde temprano a ser juguetes de las circunstancias.

Tú haz encontrado ante la alternativa de una u otra vía y deber hacer tu opción.

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

La génesis y desarrollo de la personalidad se puede ilustrar así:

1. Herencia biológica: dotación genéticamente recibida de tus padres
2. Medio ambiente. Conjunto de influencias recibidas en tu interacción con el medio.
3. Decisiones personales: tus reacciones a las presiones de la herencia biológica y medioambiental.

### ***Proyección de tu personalidad***

El yo, el poder y el saber, el querer y el actuar.

Una panorámica de los rasgos de personalidad y de las actitudes, habilidad 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 ti 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

## **5. LA MISIÓN DE MI INSTITUCIÓN, LAS FUNCIONES DE MI ÁREA Y LA DEFINICIÓN DE SU PUESTO**

### ***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. 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
- Cuando tengas que ausentarte de tu lugar toma siempre la precaución de que alguien se entere para que puedas reportarle.
- A reserva de que tu misma empresa te alecciones sobre tus tareas, considera esta panorámica general.
- Redactar y/o copiar actas e reuniones
- Archivar todo tipo de documentos
- Recordar el jefe compromisos de trabajo y sociales
- Renovar suscripciones- programar las citas e tu jefe y llevar agenda de las mismas
- Preparar informes
- Elaborar y manejar la lista de personas a quienes se enviará felicitaciones.
- Organizar viajes para tu jefe
- Organizar cocteles, bufetes y celebraciones.
- Adquirir regalos y enviarlos
- Manejar aparatos de oficina: fax, computadora, télex, etc.
- Dar solución a los asuntos o canalizarlos según corresponda.

Las tareas de una secretaria varían según los puestos y niveles que ella ocupa y también van íntimamente relacionadas con el nivel y las funciones jefe. Es pues muy importante que conozca a fondo el puesto de éste.

## ***Tipos y niveles de secretarias***

### **Mecanógrafa**

Para muchas es el primer escalón en su desarrollo profesional.

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 aún a través de la bocina.

### **Secretaria particular**

Además de las funciones e las dos anteriores, 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 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**

En este nivel se exige de ti excelente mecanografía, taquigrafía, ortografía, redacción.

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

Tienes más responsabilidades, requieres de mayor iniciativa y de suma confidencialidad.

### **Secretaria de dirección, de dirección general, de presidencia**

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

Tienes acceso a información confidencial sobre las políticas, los programas y las dificultades de la empresa y de sus altos dirigentes.

En 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 de la dirección".

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



## **6. ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PERSONAL**

### **6.1 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:

### **QUÉ 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.

### **3. 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 el 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.

### **4. SEA CORTÉS 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.



## **5. 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.

### **1. Establezca las necesidades de la persona 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.

### **6. Satisfaga las necesidades de la persona 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.

## **6.2 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 los malos olores corporales.

La vestimenta debe ser discreta, sencilla y elegante. Los atuendos atrevidos pueden 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, atiéndala 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 y de la persona que atiende. En esta forma si el usuario desea referirse posteriormente al servicio, se puede identificar con facilidad a la persona que lo atendió.

### **5. AL DETECTAR ANORMALIDADES.**

Si usted se percató 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.

## **LA IMPORTANCIA DE ADQUIRIR HABILIDADES DE ALTA CALIDAD DENTRO DE LA COMUNICACIÓN**

### ***PRINCIPIOS BÁSICOS AL HABLAR O ESCRIBIR:***

*Al hablar por teléfono, usted es la voz de su compañía para otras personas.*

1. No hay nada que pueda sustituir a conocer los hechos sobre determinado tema. Por lo tanto, aprenda todo lo que pueda sobre su compañía, cómo se trabaja, quien realiza determinada actividad, sobre sus programas y procedimientos normales, políticas generales, etc.
2. No sienta temor de decir o escribir que desconoce algo; sin embargo, si diga que lo investigará y se lo hará saber a la persona indicada tan pronto como le sea posible y asegúrese de cumplir su promesa después.
3. Siempre trate de comprender el punto de vista de la otra persona ¿qué le está diciendo en realidad? ESCUCHE a la otra persona o lea su carta con mucha atención y considere el contexto en el que se escribió.
4. Cuando sea necesario comunicar una información desagradable, trate de aminorarla con algún aspecto positivo.
5. Observe la manera en que las personas eficientes que están cerca de usted, usan el teléfono. Pida que le permitan leer algunos borradores de su correspondencia ¿Qué es lo que les ayuda a trabajar bien? ¿Cómo podría adaptar sus métodos para que le ayuden a usted?

## 7. PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

En una empresa una persona organizada comunica y contagia seguridad, fuerza, gusto y esperanza; y ella misma se pone en condiciones e trabajar con satisfacción y eficacia y de disfrutar su trabajo y su vida.

### 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.

- *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 verificar lo que se va realizando con lo planeado para ver si coincide en forma satisfactoria. Y cuando esto no sucede, modificar y replanear 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.

En el proceso administrativo en tu trabajo secretarial supone actitudes de colaboración y de búsqueda de la excelencia.

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, controlar nuestro tiempo es saber vivir.

La gran pregunta que se plantea a cada persona deseosa de progresar es: ¿Cómo obtener 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.

Identificar los desperdiciadores del tiempo y eliminarlos te ayudará a optimizar el manejo de tu tiempo. Los desperdiciadores de tu tiempo pueden ser:

- falta de objetivos, o poca claridad.
- 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
- desorden en tu escritorio y en tus archiveros
- indecisión
- miedo a acometer las tareas difíciles, o desagradables
- incapacidad para 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***

La correcta administración y el buen uso del tiempo son los mejores simplificadores del trabajo.

El hábito de la disciplina y el conocimiento y el uso de pequeñas tácticas:

- concientízate u de tus metas y transfórmalas en objetivos bien concretas y específicos
- carga habitualmente las baterías de tu motivación hacia lo que pretendes lograr

- cultiva y 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”
- fijate plazos escalonados y aprende a reprogramarte cuando por cualquier motivo no los hayas cumplido
- estudia los momentos y los lugares más propicios
- fijate plazos escalonado 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
- procúrate toda la información y todo el instrumental conveniente a tu trabajo
- adquiere dominio de tus emociones; Para que te ayuden y te impulsen.



## **FORMA DE PLANEAR LAS ACTIVIDADES A LARGO PLAZO**

Las secretarías de calidad deben adoptar el mismo punto de vista de sus jefes en cuanto a la planeación de actividades. El patrón global de su trabajo como secretaria debe estar estructurado de acuerdo con los planes a largo plazo de su jefe. Sólo si trabajan como socios activos y se comunican entre sí los objetivos y necesidades de la oficina, podrá usted lograr que se hagan realidad sus metas.

### ***PREPARE EL PANORAMA PARA LA PLANEACIÓN A LARGO PLAZO***

1. Antes que nada haga una lista de todos los informes o planes de trabajo anuales, semestrales, trimestrales, mensuales y semanales. Coloque esta información en su agenda o en un calendario.
2. Después, señale en un esquema los periodos de tiempo en los que se acumula el trabajo.
3. Anote todos los viajes programados, periodos vacacionales, días festivos, etc.
4. Incluya todas las juntas y citas que puedan predecirse.
5. Una vez terminado lo anterior, usted tendrá un documento de planeación “como si se diera un vistazo a todo el año” para revisarlo junto con su jefe. Así será posible establecer prioridades, programas, fechas límites de entrega de trabajos, etc.
6. La planeación mensual y semanal (mediante los pasos señalados) le dará un panorama realista de las actividades principales para evitar o reducir las “carreras” de último minuto.

## **CÓMO ADMINISTRAR EL TIEMPO CADA DÍA**

Las secretarias con éxito son expertas en administrar el tiempo. Para alcanzar sus metas usted debe establecer prioridades a sus responsabilidades, terminar por completo todas sus actividades, programar su trabajo y seguirlo al pie de la letra.

### ***SECRETOS PARA ADMINISTRAR EL TIEMPO***

1. Haga primero las actividades de mayor importancia.
2. Divida los planes e trabajo grandes en pasos más pequeños y fáciles e manejar (para un plan de trabajo Muy grande puede ser útil usar un calendario).
3. Use un horario e trabajo y asegúrese de usar unidades de tiempo funcionales.
4. Haga sólo una cosa a la vez.
5. Termine por completo sus actividades (o deje bien anotados los pendientes para que no pierda tiempo al regresar).
6. *¡Hágalo ahora!*

## **FORMA DE AGRUPAR LAS ACTIVIDADES SIMILARES Y PLANEAR LAS**

### **NECESIDADES FUTURAS**

Al considerar la planeación de las actividades diarias, usted tal vez note que refleja sus experiencias pasadas en otro trabajo o quizás se elaboró así por pura casualidad, a medida que fue aprendiendo en su trabajo actual. Un ejercicio que la ayudará a valorar su planeación es al imaginar que tiene que explicar su rutina de trabajo a un visitante sin experiencia en la misma ¿Es lógica? ¿Ha pensado en realidad alguna vez sobre él por qué hace algunas cosas en determinados momentos del día? A continuación están algunas ideas que la pueden ayudar a ser más eficiente.

### **AGRUPACIÓN DE LAS TAREAS PARA LOGRAR UNA MAYOR EFICIENCIA:**

1. Agrupe las llamadas telefónicas que debe hacer y hágalas a la hora en que sea más fácil comunicarse con quienes debe hablar. Use sus notas como pauta para seguir la conversación y tome notas de las respuestas y si es necesario hacer algo al respecto.
2. Ordene la correspondencia de acuerdo a su importancia en grupos específicos (por ejemplo, requiere acción inmediata por parte de su jefe, “puede hacerlo yo”, información, basura, etc.).
3. Después de abrir y clasificar la correspondencia, de inmediato haga borradores de respuesta a las cartas que acaban de llegar.
4. Transcriba las cartas durante una hora específica de la mañana o de la tarde.
5. Almacene el material fijo de la oficina una vez a la semana, en vez de tener que correr a la bodega o pedir que los surtan cada día.
6. Si tiene asistentes, proporcióneles todo su trabajo e instrucciones al mismo tiempo, en vez de hacerlo por partes. Establezca una hora determinada para que le devuelvan el trabajo ya terminado.
7. Prepare poco a poco, en el transcurso del día, la correspondencia que a va a enviar en vez de esperar hasta el último momento.
8. Haga una lista de comprobación para organizar al mismo tiempo todos los pasos que requiere un envío mayor de correspondencia, de manera tal que pueda ordenar en forma simultánea todas las cartas con sus membretes, formas escritas, sobres, material adjunto, etc.
9. Al final de cada día dedique unos minutos a organizar una lista de “cosas por hacer” para el día siguiente, que incluya actividades tales como: correspondencia, llamadas telefónicas, citas, seguimiento interno. Esto se debe a que si espera hasta mañana para hacer la lista, se demorará más y correrá el riesgo de olvidar algo importante.

**SUS IDEAS PARA PROGRAMAR SUS ACTIVIDADES DE MANERA DIFERENTE**

1. Actividades que deben hacerse en la primera hora.

---

---

---

---

---

2. Actividades a realizar durante la media hora antes del almuerzo.

---

---

---

---

---

3. Actividades a realizar al regreso del almuerzo.

---

---

---

---

---

4. Actividades para el final del día:

---

---

---

---

---

---

---



**SU OBJETIVO**

4. Trataré de:

5. Método:

6. Mañana haré:

**SU OBJETIVO**

7. Trataré de:

8. Método:

9. Mañana haré:

Al practicar con frecuencia este método para establecer sus objetivos, verá cómo mejora su actitud y aumenta su energía. Conserve este libro siempre a la mano y úselo para escribir sus objetivos. ¡Buena suerte!

**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.

## ¿Sabemos Escuchar?

Conteste este cuestionario de acuerdo con la clave. La primera columna es para responder acerca de su situación personal. La segunda columna es para contestar lo que estime de su pareja.

Clave: 5 = Totalmente cierto; 4 = Cierto; 3 = Puede ser; 2 = Falso; 1 = Totalmente falso.

	Yo	Mi pareja
1. Me gusta escuchar cuando alguien está hablando.	_____	_____
2. Acostumbro animar a los demás a que se expresen.	_____	_____
3. Trato de escuchar aunque no me caiga bien la persona que habla	_____	_____
4. Escucho con la misma atención si el que habla es hombre o mujer, joven o viejo.	_____	_____
5. Escucho con la misma atención si el que habla es mi amigo, conocido o si es un desconocido.	_____	_____
6. Siempre que hablo con otra persona, dejo de hacer lo que estaba haciendo.	_____	_____
7. Miro a mi interlocutor cuando yo le hablo y cuando él me habla.	_____	_____
8. Me concentro en lo que estoy oyendo; trato de ignorar las cosas que ocurren a mi alrededor.	_____	_____
9. Demuestro que voy siguiendo lo que me dicen. Animo a la persona a seguir expresándose.	_____	_____
10. Trato de comprender lo que me dicen	_____	_____
11. Reflexiono en lo que me dicen.	_____	_____
12. Dejo terminar de hablar a quien toma la palabra, sin interrumpir.	_____	_____
13. Trato de hacer un resumen de lo que me dijeron y pregunto si fue eso realmente lo que quisieron comunicar.	_____	_____
14. Me abstengo de juzgar prematuramente las ideas hasta que hayan terminado de exponerlas.	_____	_____
15. Se escuchar a mi interlocutor sin dejarme determinar demasiado por sus forma de hablar, su voz, su vocabulario, sus gestos o su apariencia física.	_____	_____
16. Escucho aunque pueda anticipar lo que mi interlocutor va a decir.	_____	_____
17. Hago preguntas para ayudare a explicarse mejor	_____	_____
18. Pido, en caso necesario, que me explique en qué sentido está usando tal o cual palabra.	_____	_____
Total de respuestas	_____	_____
	(5)	_____
	(4)	_____
	(3)	_____
	(2)	_____
	(1)	_____

Resultados: Si obtuviste en tu columna más de 14 "cincos" y "cuatros", ¡felicidades! Entre 12 y 15, puedes estar satisfecho. Si tienes menos de 11, preocúpate: tus comportamientos de comunicación pueden mejorarse



## Í N D I C E

Introducción.....	1
Objetivo y contenido del curso.....	3
Oro sobre acero.....	4
1. Autovaloración de los recursos personales y del desempeño.....	5
2. Metodología para la elaboración del plan de acción.....	10
3. Características del trabajo final.....	11
4. Análisis del perfil de la Secretaria de calidad y la personalidad de la Secretaria.....	12
5. Definición de su puesto.....	15
6. Atención telefónica y personal del usuario.....	18
7. Planeación y organización del trabajo.....	25
8. Mi plan de acción personal y mi propósito..... cambiar positivamente.....	28
9. Bibliografía.....	34