

## **ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO Y TRABAJOS DEL SECRETARIADO**

### **UNIDAD 4**

#### 1. ¿Qué se entiende por reloj biológico?

Es el fenómeno de adaptación de nuestro cuerpo a determinadas tareas en tiempos clave. Es decir, nuestro cuerpo se habitúa a la alternancia repetitiva de actividad, ocio y descanso.

#### 2. Representar y comentar la curva de actividad

Eficacia

- Momento 0: comienza la actividad o tarea.
- Momento A: finaliza el período de calentamiento y comienza el período de rendimiento máximo.
- Momento B: aparece la fatiga, disminuyendo el rendimiento.
- Momento C: marca el estado de máximo agotamiento y mínima actividad.
- Momento D: finaliza el descanso y vuelve a comenzar el ciclo.

#### 3. ¿Qué se entiende por estrés?

Es el agotamiento general del organismo humano del que se conocen sus efectos y se sospechan difusamente sus causas.

#### 4. Comentar la curva de fatiga.

- Momento 0/ B1: inicio de la tarea.
- Momento B2: marca el nivel tolerable de fatiga.
- Momento C: señala el límite máximo tolerable de fatiga.

#### 5. ¿Cuándo aparece el síntoma del estrés?

Aparece cuando las cosas no salen como la mente espera y desea para el cuerpo, entrando así, en funcionamiento los mecanismos de adaptación. Sus síntomas son:

- Apatía, pérdida de interés y de confianza.
- Cansancio mental y fatiga generalizada.
- Dificultad para concentrarse.
- Dolor de cabeza, úlceras bucales, colitis, etc.
- Cambios en el ritmo biológico.

- Facilidad para perder el control.
- Alteraciones del ritmo familiar.
- Insomnio, hiperactividad, hipertensión.
- Errores laborales por falta de concentración.
- Conducción agresiva e invasora.

#### 6. Técnicas de medición del trabajo.

- Recogida de datos: los tiempos de realización de las tareas son medidos con cronómetro.
- Modelo estándar: creación de un modelo óptimo de referencia.
- Comparación: diferencia entre el tiempo estándar y el tiempo real.
- Análisis de desviaciones: se analizan y se investigan prioritariamente las causas por las que se producen desviaciones negativas.
- Proceso de corrección: de las causas que generan las desviaciones negativas.
- Volver a empezar: repetición de medición de tiempos.

#### 7. Umbral de rentabilidad.

Se consigue cuando los ingresos derivados de las tareas realizadas, igualan a los costes producidos.

#### 8. ¿Qué es la productividad?

Es el producto que se obtiene en función de los factores de producción que se han utilizado.

#### 9. ¿Qué son los Murphys?

Son interrupciones imprevistas no productivas, que fácilmente pueden convertir en un desastre lo que prometía ser una buena mañana de trabajo.

#### 10. Diferencia entre eficacia y eficiencia.

La eficacia se consigue alcanzando el umbral de rentabilidad y, la eficiencia se alcanza cuando la tarea se realiza de una forma óptima, minimizando los tiempos y maximizando los resultados.

#### 11. ¿Qué significa horas de alto y bajo rendimiento? ¿Por qué es necesario conocer su existencia?

Las **horas de alto** rendimiento es el momento en el que las personas desarrollan su máxima actividad.

Las **horas de bajo** rendimiento es el momento en el que las personas están menos activas.

Es necesario conocer su existencia para saber cuando debemos realizar las tareas que necesitan más rendimiento y concentración, y para cuando realizar las tareas de tipo rutinario que no necesitan esfuerzo mental ni concentración.

12. A la hora de jerarquizar y priorizar las tareas a lo largo de la jornada laboral, es necesario distinguir los siguientes conceptos: importancia, urgencia y grado de dificultad. Explica estos conceptos.

- **Urgencia:** es la secretaria quién decide la prioridad o urgencia de una tarea.
- **Importancia:** se debe desde el punto de vista de quien demanda un servicio y de quien tiene que realizar el servicio.
- **Dificultad:** hay que conocer el grado de dificultad que permitirá distribuir las tareas en horas altas (*hill*) o bajas (*valle*).

13. Aporta los criterios necesarios para dominar el tiempo.

- Planificar la jornada en grandes bloques de tiempo para saber qué hacer en cada momento.
- Cómo afrontar las interrupciones, priorizando las necesarias.
- Realizar tareas de una en una, nunca simultáneamente.
- Tener cuidado con los papeles.
- Romper el círculo estresante.

14. Soluciones ante las interrupciones.

- Si existe centralita de teléfono, que sólo pasen las correspondientes a dirección.
- Si no existe centralita, recurrir al contestador automático o al buzón de voz.
- Fijar un día o un horario para las visitas.
- Hacer ver al compañero/ a que no puede interrumpir la tarea que ha comenzado porque es muy urgente.
- No perder la calma ni la iniciativa.

15. Tipos de agenda de trabajo.

- **Agenda normal o estándar:** es una agenda sencilla que contiene las partes imprescindibles.
- **Agenda personal:** existe una gran variedad de ellas, algunas contienen gran cantidad de información y las distintas partes, están delimitadas por separadores plastificados de colores o por pestañas con iconos que facilitan la búsqueda.
- **Agenda electrónica:** son de gran utilidad por la cantidad información que contienen y el poco espacio que ocupan.
- **Agenda ordenador:** la tienen los distintos sistemas operativos como el Windows, que tiene el Outlook.

16. Partes mínimas que debe contener una agenda.

- Listín telefónico y direcciones.
- Calendarios.

- Planning.
- Día a día o dietario.

#### 17. ¿Qué agendas utiliza la secretaria?

La secretaria utiliza la agenda de la secretaria o de trabajo de secretaría y la agenda del jefe o de la jefa.

#### 18. ¿Cómo se debe gestionar la agenda del jefe/ a?

La secretaria tiene que administrar y gestionar la agenda del jefe/ a según los criterios que se le indiquen. Hay que distinguir tres planos muy concretos:

- El familiar.
- Tiempo de ocio.
- Tiempo empresarial.

Preferentemente se anotarán información empresarial y profesional. Las tareas que se anotan en la agenda del trabajo del jefe estarán suficientemente espaciadas para que puedan ser realizadas. Se planificarán con un margen de tiempo que prevea las posibles interrupciones o Murphys.

Una visita muy importante nunca se debe situar en hora valle, sino queda otro remedio se ha de consultar y cuando se aproxime se preparará debidamente.

Se ha de considerar el ritmo biológico y la distribución de horas altas y bajas del jefe para anotar los compromisos en la agenda. No hay que programar actividades o tareas comprometidas al comienzo y al final de la jornada.

Siempre que no se utilice, estará guardada bajo llave.

#### 19. Normas para realizar una planificación.

- El objetivo que se propone ha de ser concreto y asequible.
- El objetivo ha de tener un plazo temporal, preferentemente quincenal.
- Conocer el propio ritmo biológico y laboral.

#### 20. Pasos para realizar un plan de trabajo.

- Elaboración del borrador de tareas (tareas, dificultad, tiempo estimado, fecha límite para finalizar la tarea).
- Con los datos de lo anterior hacer un planning quincenal.
  - No dedicar más de dos horas a cada tarea por jornada.
  - La tarea finalizada entregarla a las 12.00 del día fijado.
  - Tareas con igual o mayor de 7 de grado de dificultad, hacerlos en las horas altas.
  - Lunes y viernes, mejor hacer tareas menos complicadas.
  - En una jornada no realizar más de 5 tareas de un 70% de dificultad.

- El grado de dificultad de una tarea varía con el tiempo y es mayor al principio.

– 6 –

Momentos importantes

Comienza

el descanso

Descanso obligado

Segunda fase:

RENDIMIENTO O

EFICACIA

Primera fase:

CALAENTAMIENTO

Tercera fase:

CANSANCIO

O

FATIGA

TIEMPO

**0**

**A**

**B**

**C**

**D**