

# GUÍA DE APOYO DE TÉCNICAS PARA SECRETARIAS



LA GESTIÓN SECRETARIAL Y EL  
ADELANTO INSTITUCIONAL

## INTRODUCCIÓN

En la guía describo la forma que debe optar una secretaria a la hora de atender a un visitante o cliente, además este material será de mucha ayuda, en aquellos momentos en los que la secretaria debe improvisar puesto que no tiene el conocimiento necesario para resolver uno u otro problema suscitado.

Es fundamental tener una actualización constante para poder brindar a las personas una buena imagen, así la institución irá obteniendo mayor prestigio debido a que en todo establecimiento no solamente la parte académica es la que cuenta sino que la parte administrativa también es un componente esencial a la hora de obtener un mayor adelanto institucional.

Adicional a eso también incluyen tips relacionados con imagen personal, hay que recordar que bien dice el dicho “como te miro, te trato” y la imagen de una secretaria debe ser nítida en todo momento y lugar sin excepciones, la secretaria es el rostro de una empresa o institución, y es por eso que planteo pequeños consejos para salir de aquellos apuros que se pueden suscitar.

La tecnología en muchas personas es un impedimento por el cual no pueden lograr concebir un trabajo, pues la secretaria deberá saber manejar todo lo necesario y relacionado con un computador y ciertos aparatos electrónicos que en ocasiones se ven obligadas a manipular. Para lo cual esta guía consta con recomendaciones sencillas y básicas de computación

Para finalizar con esta herramienta actualizada, debo decir que constará con algunas frases de motivación, las cuales pueden ser usadas diariamente al iniciar su jornada de trabajo, estas servirán como estímulo para recordar en todo momento que la secretaria tiene ese toquesito que ningún otro trabajador lo puede igualar.

## **PRINCIPALES CUALIDADES QUE DEBE REUNIR UNA BUENA SECRETARIA.**

Capacidad organizativa y conocimiento de idiomas y de informática son aspectos valorados a la hora de seleccionar a una secretaria. Una profesión que, además debe reunir otras cualidades como discreción y sobre todo saber resolver los problemas que se presentan con eficiencia y rapidez.

Muchos trabajadores tienen que hacer frente a los cambios que se introducen en su profesión y que proceden no solo de nuevos sistemas de trabajo o de las nuevas tecnologías, sino también de asumir otras funciones o ampliar las que ya se han de desempeñar. En el caso de la secretaria, el rol que comprende hoy en día es una gran variedad de tareas y responsabilidades en que la formación es cada vez más importante.

Asimismo una secretaria debe tener capacidad de organización y ser metódica, puesto que en ocasiones los jefes no tienen estas dos cualidades y es preciso que sean las secretarias las que tengan que asumir funciones de organización.

La discreción es un requisito imprescindible para desarrollar esta profesión, así como la empatía, que es fundamental y debe existir en la comunicación entre secretaria y director o rector dado el caso de ser una unidad educativa, colegio, escuela o centro de estudios, de esta manera podrá interpretar correctamente lo que no siempre se puede expresar de forma clara y directa.

Otros temas como el compaginar la vida laboral y lo profesional; el trato con el jefe o con otras secretarias, además cómo desenvolverse cuando surgen problemas de última hora. La comunicación con el jefe es fundamental y debe existir una buena relación y confianza entre ambas partes para que así el directivo o jefe delegue responsabilidades.

## 1. LA SECRETARIA EJECUTIVA

### **Objetivo:**

**Proporcionar el significado de la o el secretario, sus actividades, sus responsabilidades y con ello enfocarse a trabajar para su excelencia**

Una secretaria o un secretario es una persona que se encarga de recibir y redactar la correspondencia de un superior jerárquico, llevar adelante la agenda de éste y custodiar y ordenar los documentos de una oficina.

El cargo que ocupa una secretaria suele conocerse como auxiliar administrativo.

### **1.1 RELACIÓN JEFE – SECRETARIA**

La relación con el jefe se basa en el respeto mutuo, en la confianza, la lealtad y la superación. La secretaria debe trabajar en equipo y aporta con nuevas ideas creativas que serán siempre para el beneficio de la organización. Será

su eficiencia la que la haga merecedora de la confianza de su jefe, la secretaria solo así será considerada el brazo derecho.

La secretaria le es leal a su jefe, siempre lo defiende y se expresa de la mejor manera posible de él. En ocasiones será necesario pedir ayuda, pero no debe dudar en hacerlo ya que su jefe es la persona más cercana a su oficina.

#### LA SECRETARIA PERFECTA DEBE SABER:

- ✓ Decidir lo más conveniente en las tareas
- ✓ Mantenerse en su puesto de trabajo
- ✓ Ganar confianza de sus superiores
- ✓ Anticiparse al trabajo
- ✓ Responsabilizarse del perfecto desarrollo de sus tareas
- ✓ Saber sonreír
- ✓ Modestia
- ✓ Ser puntual
- ✓ Cooperar
- ✓ Ser dinámica

#### 1.2 COMPORTAMIENTO EN LA OFICINA DE UNA SECRETARIA

Debe ser diferente de lo habitual, ya que no se trata de asumir actitudes fingidas, sin embargo hay que tener en cuenta que:

- ✓ Su aspecto debe ser agradable, elegante y ordenado. El vestuario debe estar de acuerdo con el cargo, edad y aspectos físicos
- ✓ Maquillaje natural, agradable y discreto
- ✓ Usar los nombres de pila, siempre anteponiendo el tratamiento social, para visitas, compañeros y directivos; no use apodos ni diminutivos, tampoco sea melosa o cariñosa
- ✓ El arreglo personal no debe realizarse en la oficina
- ✓ No se debe fumar en la oficina
- ✓ No usar gestos o expresiones de mal gusto o de doble sentido
- ✓ Evitar los rumores o los chismes de todo tipo

### **1.3 NORMAS DE CONDUCTA PROFESIONAL**

- ✓ No criticar a la gente
- ✓ No hablar demasiado
- ✓ Sea paciente y ordenada
- ✓ Huir del orgullo y de la vanidad
- ✓ Hacer una cosa a la vez
- ✓ Hacer algo por los demás
- ✓ Evite el ocio
- ✓ Dominar las situaciones
- ✓ Tener sentido del humor

## ACTIVIDADES

### DIEZ CONSEJOS

- ✓ Tenga interés por aprender. Un trabajador debe estar en constante proceso de aprendizaje durante toda su carrera profesional.
- ✓ Trabaje en equipo. Las grandes empresas no quieren a tiranos y a déspotas, solo a gestores en equipo.
- ✓ Sea creativo. La única manera de destacarse en una empresa competitiva es creando valor.
- ✓ Mantenga la calma y no sea individualista. Concéntrese en su equipo y en su proyecto.
- ✓ Mire siempre más allá. Crisis es igual a oportunidad, las empresas modernas consiguieron dar el salto gracias a quienes fueron Capaces de aprovechar las oportunidades que otros no vieron.
- ✓ Establezca su carrera y los objetivos en su trabajo. Es muy importante establecer tus objetivos tanto a largo como a corto plazo.
- ✓ Busque oportunidades para reajustar su trabajo actual. Intercambiar tareas con compañeros de trabajo que tengan más experiencia.
- ✓ Sepa tratar a su jefe. Lo difícil para la gente que quiere llegar a un cargo superior es saber tratar al jefe.
- ✓ Demuestre su compromiso con la empresa. Demuestre total predisposición, colaboración y valor a la empresa que representa.
- ✓ Espere su oportunidad. Este atento de las oportunidades, no suelen venir dos veces.



## **1.4 ORGANIZACIÓN DE VISITAS**

### **Papel de la secretaria respecto a las visitas**

La recepción y la selección de las visitas son unas de las funciones de la secretaria por ejemplo:

Es la coordinación y atención a personas o clientes que llegan a empresas, trabajos u otras entidades.

En las empresas grandes, las visitas o clientes son recibidas por la secretaria recepcionista, para antes anunciar y permitir el ingreso al departamento u oficina al que se dirige el visitante

En las empresas pequeñas, despachos o consultorios será la misma secretaria quien recibirá a las visitas o clientes.

Para que una visita sea atendida correctamente la secretaria deberá seguir algunas normas tales como:

- ✓ Al comenzar su jornada laboral, repasará la lista de las visitas programadas.
- ✓ La primera regla de cortesía es atender a los visitantes cuanto antes.
- ✓ El saludo es uno de los aspectos más reveladores sobre los modales de una secretaria, por lo que deberá poner todo su empeño. Una forma correcta de saludar pudiera ser: (Buenos días, señor Rodríguez, ¿en qué puedo atenderlo? A la hora de despedir a la visita, la secretaria también deberá ofrecer un cordial saludo de despedida.

- ✓ No deberá dar nunca la impresión de que atender al visitante supone una molesta interrupción, aunque en ocasiones lo sea.
- ✓ Si está hablando por teléfono cuando llega una visita, debe tener en cuenta que esta persona tiene siempre prioridad sobre la que está al otro lado de la línea, por lo que es correcto hacer una interrupción breve de la conversación telefónica para atender al visitante.
- ✓ Como regla general la secretaria tratará a todos los visitantes de usted, aunque ellos mismos la tuteen.
- ✓ Deberá familiarizarse cuanto antes con todas aquellas personas que acuden habitualmente a la oficina y memorizar sus nombres.
- ✓ Es frecuente que la secretaria para llenar momentos de espera, o bien por cortesía, deberá mantener breves conversaciones con las personas que acuden a la oficina; para esto deberá tener en cuenta lo siguiente:
  - La conversación no debe versar nunca sobre temas demasiado personales o íntimos.
  - Tampoco hablará sobre temas importantes de la empresa.
  - No prolongará más de lo necesario la conversación.

## RECOMENDACIONES

La actitud de una secretaria ante una visita cliente o persona particular siempre deberá ser con respeto, amabilidad y cortesía.

Saber clasificar por prioridad, importancia o asunto es un buen consejo que debe tener en cuenta una secretaria

Las visitas deben ser tratadas por la secretaria con la máxima corrección. La actitud positiva y amable es la que da de la empresa.

## 2. EL VISITANTE

### **Objetivo:**

**Conocer, identificar y saber tratar a los diferentes tipos de visitantes que pueden tener las secretarias**

### **2.1 EL VISITANTE PUNTUAL**

Es aquel que llega a la hora acordada anteriormente para dicha cita o reunión

En esta situación la secretaria deberá hacer lo siguiente:

- ✓ Recibir al cliente con amabilidad
- ✓ E inmediatamente informar a su jefe la presencia de la persona en cuestión; esto puede ser por el interlocutor o personalmente

## **2.2 UNA VISITA INESPERADA**

En estas situaciones la secretaria con tacto y cortesía tendrá que observar si su jefe puede o no recibir esta visita.

Caso contrario con respeto deberá exponer que para ser atendido tiene que concertar previamente una cita

## **2.3 CONCERTAR UNA VISITA**

La secretaria debe mostrarse siempre muy atenta con toda persona que se acerque a la oficina, pero no puede bajo ningún concepto, concertar una entrevista sin consultarlo previamente a su jefe y mucho menos hacer pasar a un visitante sin que exista una cita previa.

## **2.4 UNA CANCELACION SIN AVISO**

- ✓ Al cancelar una cita es importante saber qué y cómo comunicárselo a la otra parte. Hay que actuar con la máxima delicadeza si lo que queremos es no dañar el vínculo que existe entre ambos.
- ✓ Una voz firme y siempre mirando a los ojos, es una de las mejores herramientas para poder cancelar una cita con éxito.

## **2.5 LA VISITA DE UN AMIGO**

Un amigo no es lo mismo que la esposa del jefe, por lo tanto en este caso, la secretaria puede hacer unas preguntas antes de comunicar la presencia de su amigo a su superior.

Y una vez advertido éste, deberá retirarse con mucha discreción

## **2.6 LAS REUNIONES**

Las reuniones son muy útiles siempre y cuando se tenga claro el objetivo que se quiere alcanzar.

Es un acercamiento de compañeros en los que se tratan de poner puntos en común.

El número de personas que debe asistir no deberá exceder en ningún caso de 10, y tampoco menos de 5.

## **ACTIVIDADES**

### **IMPORTANTE**

La sala donde se celebre también es importante, una buena luz, ventilación y equipamiento (ordenadores, calculadores o todo aquello que sea necesario) son clave para una buena predisposición a la hora de atenderse los unos a los otros.

Si la reunión fuese muy larga o muy formal, es conveniente disponer de un servicio de cafetería y algún aperitivo, para reponer energías y no hacerlo pesado.

## COMPORTAMIENTO EN EL AREA LABORAL

La cortesía es indispensable en el ámbito laboral lo que no significa que el trato hacia los subordinados sea menos cortés, sino que es diferente.

La cortesía se coloca en el tono de voz

En toda empresa siempre existirá un gran respeto por las jerarquías

Entre superiores y subalternos, entre ejecutivos y clientes o proveedores. Los rangos estarán claramente diferenciados.

## CONVIVENCIA

Es el grado de formalidad en el comportamiento y el vestido depende de la actividad a que se ocupa en la empresa.

Generalmente en las empresas el director es el que marca el estilo, éste puede ser uniformes, o ropa formal

También será muy importante que, además de seguir las convenciones sociales tradicionales, seamos naturales y controlados, que sepamos improvisar para resolver situaciones imprevistas.

## **EVALUACIÓN**

### **TOMAR EN CUENTA**

Un buen Curriculum y un comportamiento excelente hará que usted y la empresa tengan mayor prestigio

A la gente le gusta ser tratados con respeto y buenos modales Es importante ser siempre cortés en el trabajo y en todo lugar

### 3. CORTESIA TELEFÓNICA

#### **Objetivo:**

**Brindar cordialidad, saber diferenciar las circunstancias que se pueden presentar y solucionar de una manera agradable y amable los problemas existentes con el interlocutor**

El teléfono es una herramienta indispensable en todos los negocios y representa nuevos ingresos, facilidad de acceso, economía de costos y rapidez.

#### **5 REGLAS DE ORO PARA EL LENGUAJE TELEFÓNICO**

1. Sonría, (nombre de la empresa y personal)
2. Articule claramente
3. Hable con lentitud (pero no exagere)
4. Anote,
5. Haga preguntas: reformular y mencionar al interlocutor por su nombre.



## **ACTIVIDADES:**

- ✓ sonreír siempre obliga al buen trato. Si el asiento es de pasillo, es obligado ponerse de pie para que el compañero salga.
- ✓ Si no se desea conversar con el compañero que está a su lado es mejor simular estar trabajando y disculparse por no poder atenderlo.
- ✓ Al acudir al baño no lo hagamos cuando haya varios esperando entrar es mejor escoger el momento más oportuno.
- ✓ Al llegar, no se apesure a bajar
- ✓ En cuanto al equipaje es mejor llevar consigo pocas cosas y una maleta de mano si fuera necesario un abrigo es adicional

## **4. EL CLIENTE**

### **Objetivo:**

**Proporcionar la ayuda pertinente que el cliente necesita y brindar confiabilidad a la hora de atenderlo así como también saber reconocerlos e identificarlos para evitar contratiempos**

Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra

persona o para una empresa u organización, por lo cual, es el motivo principal por el que se crea, produce, fabrica y comercializan productos o servicios.

Un cliente.

- ✓ Es la persona más importante de nuestro negocio.
- ✓ No depende de nosotros, nosotros dependemos de él.
- ✓ No está comprando un producto o servicio, sino haciéndonos un favor.
- ✓ Es el propósito de nuestro trabajo, no una intervención al mismo.
- ✓ Es un ser humano de carne y hueso con sentimientos y emociones (como uno) y no una fría estadística.
- ✓ Es la parte más importante de nuestro negocio y no alguien ajeno al mismo.
- ✓ Es una persona que nos trae sus necesidades y deseos, es nuestra misión satisfacerlos.
- ✓ Es merecedor del trato más cordial y atento que le podemos brindar.
- ✓ Es alguien a quien debemos complacer no alguien con quien discutir o confrontar.
- ✓ Es la fuente de vida de este negocio y de cualquier otro

#### **4.1 DECÁLOGO DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE**

Cumpliendo a cabalidad con él, se puede lograr altos estándares.

1. **CONTROL DEL HUMOR:** Impedir que los problemas personales repercutan en el desarrollo del trabajo, controlando el estado de ánimo, cumpliendo a cabalidad con él.
2. **MANTENER IMAGEN PERSONAL:** Mantener la imagen correcta, tanto en el aspecto físico
3. **EDUCACIÓN Y CORTESÍA:** Debe ser esencial y constante de comportamiento en cualquier momento y en cualquier situación.
4. **SOLUCIÓN DE PROBLEMAS:** Es esencial para no perder clientes. Ellos deben de percibir que se está interesados en satisfacerlos.
5. **PROPONER Y ACONSEJAR:** En casos de clientes que soliciten algo que no les pueda ser facilitado, el profesional intentará aconsejar, siempre lo mejor para el cliente, o proponer alternativas que puedan ser también de su agrado.
6. **PERSONALIZACIÓN:** La persona que acude a un profesional busca algo más que lo que una máquina le puede ofrecer. Al cliente le agrada recibir el servicio como algo hecho a su medida.
7. **ANTICIPACIÓN:** No debe esperarse que un cliente pregunte lo que es obvio. Hay que adelantarse a sus necesidades siempre que éstas

puedan ser deducidas con anticipación, ofreciendo información que pueda mejorar su estancia y plantearles cuestiones que ofrezcan la oportunidad de crearles más servicios.

8. **SEGUIMIENTO:** No solo hay que satisfacer al cliente sino que es necesario asegurarse de que se cumplió su objetivo.
  
9. **TRABAJO EN EQUIPO:** La satisfacción del cliente solo se consigue con coordinación, planificación y apoyo mutuo.
  
10. **PREVISIÓN:** No debe darse la improvisación porque ello traerá problemas. Es necesario estar preparado para todas aquellas situaciones que puedan preverse.

#### **4.2 TIPOS DE CLIENTE O USUARIOS**

Si bien no podemos recurrir a un manual que nos enseñe la forma de atender a un determinado cliente, lo que podemos establecer son algunas características comunes.

Existen varios tipos de clientes estos son:

## 4.2.1 CLIENTE POLÉMICO

Rasgos y características	Situaciones	Tratamientos
Provoca la discusión	Cuando no les entendemos de manera comprensiva	Escuchar sus quejas con atención y sin interrupciones
Pretende llevar siempre la razón	Cuando hacemos perder su tiempo con esperas o retrasos	No discutir, adoptar una actitud amable y serena
Desconfía de las soluciones que se le ofrece	Si discutimos con ellos	Tratar de aclarar sus dudas
Necesita una atención preferente	Si perciben que estamos inseguros	Prestarles atención y que así lo perciban

## 4.2.2 EL CLIENTE MINUCIOSO

Rasgos y características	Situaciones	Tratamientos
Sabe lo que quiere y busca	Situaciones que se escapan de su control	Demostrar seriedad e interés
Es concreto y conciso	Cuando la información que recibe es escasa o deficiente	Trato correcto y amable
Utiliza pocas palabras	Ante problemas que falta de calidad	Dar respuestas concisas y concretas

Exige respuestas concretas e información exacta		Demostrar eficacia y seguridad
---	--	--------------------------------

### 4.2.3 CLIENTE HABLADOR

Rasgos y características	Situaciones	Tratamientos
Amistoso, hablador sonriente de los que se extienden en sus explicaciones.	Cuando se les atiende con mucha preferencia puede hacernos perder más tiempo del necesario en una visita	Mantener sobre ellos la iniciativa y el liderazgo
Seguridad aparente		
Necesita que se esté pendiente de él		
Puede llegar a ser pesado		

### 4.2.4 EL CLIENTE INDESISO

Rasgos y características	Situaciones	Tratamientos
Tímido e inseguro	Cuando no nos relacionamos de forma amistosa	Necesita más dedicación
Teme planear su petición o problema		Inspirarle confianza y seguridad
Le cuesta decidirse		Aceptar su punto de vista

Responde con evasivas		Guiarle con preguntas abiertas y ayudarle a que se explique
Intenta aplazar decisiones		Ofrecerle pocas alternativas
Pide opiniones		

#### 4.2.5 EL CLIENTE IMPULSIVO

Rasgos y características	Situaciones	Tratamientos
Cambia continuamente de opinión	Ante situaciones que le hacen pensar	Demostrar firmeza
Es impaciente superficial y emotivo	Cuando tienen varias opciones	Actuar con rapidez
No se concentra y es fácil que dé marcha atrás cuando parecía estar dispuesto a cerrar la compra		

#### 4.2.6 EL CLIENTE DESCONFIADO

Rasgos y características	Situaciones	Tratamientos
Duda de todo y todos	Cuando cree que se le ha dado información incompleta	Conserva la calma y respeta sus ideas

Rechaza hasta los argumentos más lógicos	Cuando piensa que no se confía en él	Hacerle preguntas
Es intransigente	Ante el incumplimiento de acuerdos	Buscar puntos comunes que le dé confianza en nosotros
Trata de dominar al interlocutor	Cuando muestra debilidad	No mostrarse insistente ni discutir
No reflexiona	Cuando siente que es tratado de forma injusta.	No afirmar nada que no podamos demostrar
Es susceptible y le pone faltas a todo		

## **ACTIVIDADES:**

### **SABER TRATAR LO DIFERENTES TIPOS DE CLIENTES**

#### **Cientes silenciosos:**

- ✓ Hablan muy poco.
- ✓ Prestan gran atención a lo que dice el profesional.
- ✓ No dejan traslucir su inquietud fácilmente.

La forma más adecuada para tratarlos es:



- ✓ Hacerlo hablar con preguntas abiertas Mantener la calma y evitar el desconcierto
- ✓ Si expone sus razones, escuchar atentamente.
- ✓ Averiguar las razones que tiene para reclamar.

### **Cientes negativos:**

- ✓ A todas las alternativas ofrecidas dicen que no. No son objetivos para valorar las cosas.
- ✓ No admiten la discusión.
- ✓ Se creen dueños de la verdad.

### **La forma adecuada de tratarlos es:**

- ✓ Permanecer impasibles a sus argumentos.
- ✓ Presentar beneficios firmes de lo que se le dice.
- ✓ Evitar que siga con su posición con el "Si, Pero...".

### **Cientes positivos:**

- ✓ Son decididos en sus movimientos.
- ✓ De gran confianza en sí mismo.

- ✓ Les encanta decidir.
- ✓ No siempre son simpáticos pues les gusta decidir. Se sienten superiores a los demás.

La forma más adecuada para tratarlos es:

- ✓ Administrar su superioridad, escuchando su opinión.
- ✓ Felicitarlo y agradecerle su atención.
- ✓ Dejarlo que crea que las decisiones son de él.

**Clientes rutinarios:**

- ✓ Son más conservadores que innovadores.
- ✓ Reticentes a los cambios.
- ✓ Tienden a ser rígidos en sus esquemas organizativos.
- ✓ Cuando aceptan un cambio lo encasillan y organizan.

La forma más adecuada para tratarlos es:

- ✓ Mantener y respetar las condiciones pactadas

- ✓ Evitar el trato familiar o demasiado amistoso.

## 5. LA APARIENCIA PERSONAL

### **Objetivo:**

**Seleccionar los atuendos ideales para su lugar de trabajo, tomando en cuenta colores, estilos, diseños entre otros, sin dejar a un lado la sobriedad y seriedad que una secretaria debe tener**

### ¿POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE?

“Porque únicamente tenemos una sola oportunidad para causar la primera impresión así que más vale que sea buena”.

La impresión que causamos es tan importante en el mundo de los negocios como es nuestra vida social. Todo profesional, hombre o mujer, debe estar muy atento a su apariencia personal al igual que su condición física para proyectar nitidez, seguridad, orden, eficiencia, buen gusto, salud, salud energía...

Estas cualidades se identifican con el éxito, el triunfo, la autoestima alta y en un plano más amplio, con la imagen que proyectamos de nuestra empresa.

## AL COMPRAR ROPA

Ponga atención: compre la mejor ropa que pueda tomando en consideración su poder adquisitivo. Al escoger su ropa, tenga claro lo que realmente necesita y escoja colores básicos que se puedan combinar, pues los colores llamativos limitan el uso repetido de las piezas. De este modo le sacará mayor provecho a su inversión.

Es preferible tener menos ropa de buena calidad que mucha ropa que, después varias usadas, pierda su forma y se vea deteriorada. Con un poco de imaginación y sentido de combinación, su guardarropa le dará un servicio más duradero. (El cuidado es otro punto importante, de él depende en gran medida la durabilidad de la ropa).

Las telas sintéticas son calurosas pues no respiran y además absorben el olor de la tintorería (¡qué desagradable!).

Hay combinaciones de géneros que resultan muy prácticas y duraderas, aunque las fibras naturales, siendo más difícil de cuidar, son las más bellas y ricas en apariencia y textura.

Para hombres y mujeres, hay magníficas tiendas de salida (outlets) que ofrecen ropa de buena calidad a precios reducidos. También es buena idea estar pendiente de las rebajas o ventas especiales que suelen tener algunas tiendas dos o tres veces al año, en las que por lo general se consigue ropa fina a precios reducidos. La ropa de calidad es usualmente de mejor corte, confección y género. Aunque más costosa, resulta al fin y al cabo más económica (pues de otro modo, “lo barato sale caro”).

## ACTIVIDADES:

Una secretaria debe tomar muy en cuenta la siguiente guía de vestimenta que de seguro le será de mucha ayuda a la hora de elegir la ropa que debe usar en los diferentes eventos que se le pudiese presentar

### GUÍAS DE VESTIMENTA CASUAL

<u>CASUAL PERO CORRECTO</u>	<u>DEMASIADO CASUAL</u>
✓ <b>Manga corta</b>	✓ Sudaderas
✓ <b>Camisa deportiva con cuello</b>	✓ Camisetas
✓ <b>Camisa tipo “Polo”</b>	✓ Camisa sin mangas
✓ <b>Chaquetas deportivas</b>	✓ Ropa de mezclilla o (tela de mahon)
✓ <b>Escotes moderados pero discretos</b>	✓ Escotes indiscretos
✓ <b>Pantalones casuales</b>	✓ “leggings”
✓ <b>Pantalones Khaki</b>	✓ Prendas de cuero
✓ <b>Conjunto de dos piezas informales</b>	✓ Pantalones cortos
✓ <b>Falda pantalón (con medias)</b>	✓ Ropa muy holgada
✓ <b>Mocasines</b>	✓ Sandalias
	✓ Zapatos deportivos
✓ <b>Calcetines/medias</b>	✓ Calcetines blancos o no llevar calcetines o medias.

## **5.1 El Vestuario**

La forma de vestir de la secretaria transmite un mensaje a sus compañeros, si lleva un traje clásico y formal, la tratarán con formalidad; si viste con faldas cortas y blusas descotadas, la tratarán con frivolidad; y si lleva un vestido discreto, la tratarán con respeto.

Todo profesional de oficina debe vestir adecuadamente y acorde con el ambiente laboral en donde trabaja. Generalmente la vestimenta debe ser sencilla, elegante y que proyecte profesionalismo. En las Organizaciones en donde no tienen reglas o código de vestimenta, se debe evitar utilizar en la oficina: Ropas de brillo, Sandalias demasiados altos, Faldas cortas y muy ajustadas, Ropas transparentes, Escotes, Zapatos dorados o plateados, Maquillaje recargado, Accesorios grandes y muy llamativos.

### **TOMAR EN CUENTA**

- ✓ Combinación de piezas cómodas de vestir, tales como: trajes, chaquetas, pantalón, blusa y falda. No debe utilizar piezas extravagantes ni festivas, ya que caería en lo vulgar. Su vestido debe ser formal. Casi siempre con tela fina, evitando jeans y ropas muy estampadas.
- ✓ Telas lavables, suaves y sin arrugas. La ropa debe estar planchada ser una tela flexible y duradera.
- ✓ Combinación de zapatos y carteras. La combinación es la clave para el buen vestir. La secretaria debe saber combinar su ropa con los zapatos y la cartera para así destacar aún más su personalidad.

- ✓ Colores básicos. Debe llevar colores básicos, nada de tonos chillones ni atrevidos. Los zapatos por ejemplo, siempre deben ser colores oscuros, nada de brillos ni medias de colores.
- ✓ Coordinación de accesorios. Los accesorios deben ser sencillos y delicados, tampoco pueden tener exceso de brillo ni ser muy grandes, las secretarias no deben llevar más de una pulsera y un reloj, juego de aretes y collar muy sencillo

## 6. TECNOLOGÍA

### **Objetivo:**

**Brindar consejos básicos para que la secretaria pueda tener un mayor desenvolvimiento con sus artículos tecnológicos, y que pueda solucionar los pequeños obstáculos que muchas veces pueden ocasionarse**

### **QUE PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN NECESITA SABER UNA SECRETARIA?**

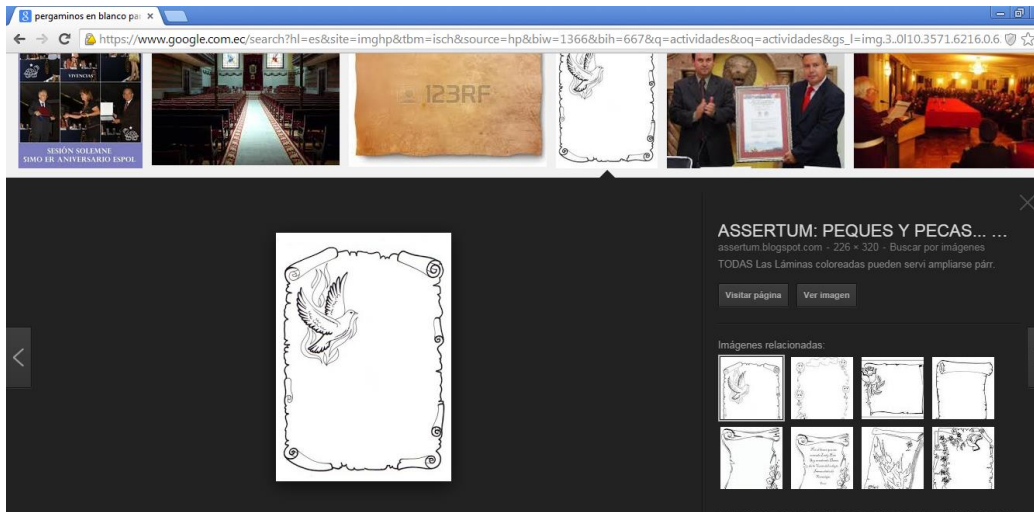
Una secretaria por lo general solo necesita un programa de procesador de texto y algunas veces también una planilla de cálculos, en pocas palabras básicamente, Word y Excel que todas las computadoras suelen tener instaladas.

No es necesario tener programas gráficos, por lo general en el tema de diseño son los diseñadores gráficos o informáticos los que se encargan de este tema, pero hay que tomar en cuenta siempre que habrá ocasiones en las que las secretarias deberán crear invitaciones para innovar las clásicas o porque no realizar presentaciones en power point para las reuniones o exposiciones de su jefe: por tal razón la secretaria deberá hacer uso de su creatividad e intuición puesto que son cosas muy sencillas de realizar

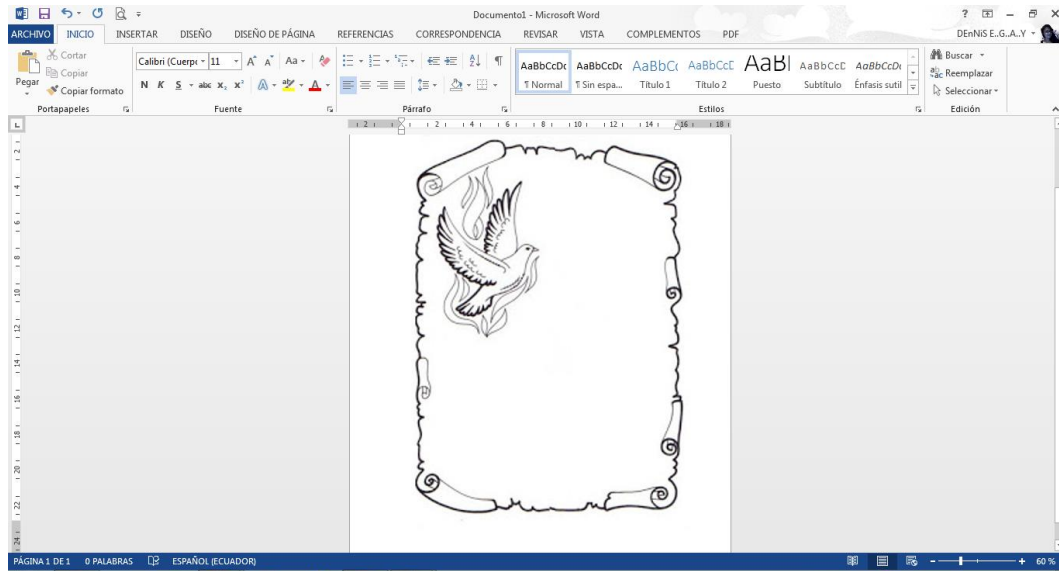


## TIPS PARA CREAR INVITACIONES

- ✓ En tu buscador preferido en la parte de imágenes ingresa la palabra que deseas buscar por ejemplo: invitaciones en blanco



- ✓ Siguiendo el siguiente paso cópialo en Word esto lo puedes conseguir, haciendo clic derecho en la imagen seleccionada y clic en copiar
- ✓ Una vez realizado estos pasos en Word arreglas la imagen a tu gusto

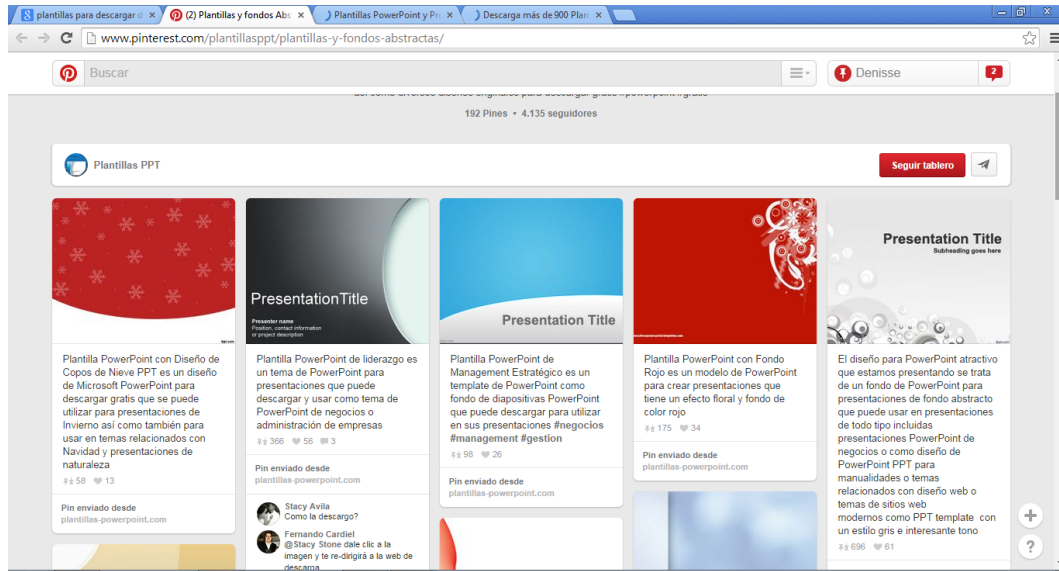


- ✓ Rellena la imagen con los datos, fecha, hora y lugar en donde será el acontecimiento
- ✓ Una vez realizado este procedimiento imprime la invitación en láminas de hilo o en la que sea de tu agrado y se vea atractivo

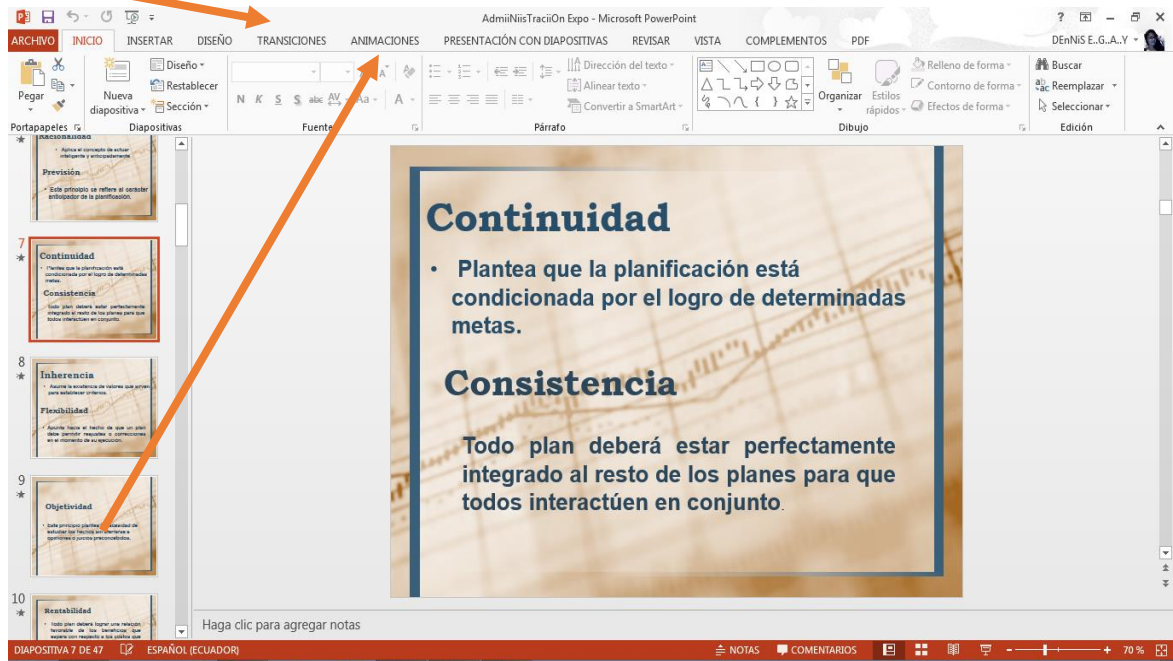
## **Cómo crear presentaciones en power point**

Estas presentaciones servirán para exposiciones o en ciertas ocasiones como videos en días de mucha importancia

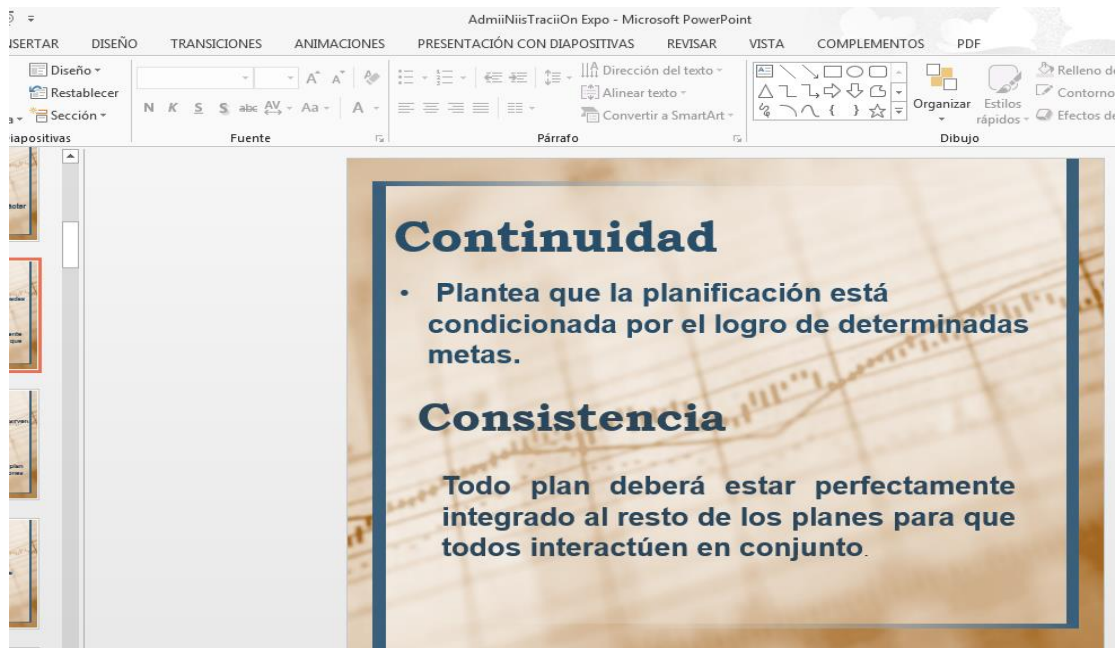
- ✓ En tu buscador de preferencia ingresa “plantillas de power point” según el tipo de Windows que uses



- ✓ Una vez seleccionada la de su preferencia, descárguelas y en la carpeta de descargas encontrará la plantilla
- ✓ Abra la plantilla y coloque el texto que guste
- ✓ De preferencia no exceda la cantidad de texto en las plantillas, ya que a la hora de la presentación se tornará aburrida y cansona, sea concreta y use palabras claves
- ✓ En lo posible si usa plantillas llamativas evite los dibujos, pero en caso de no llevar mucho texto puede usar uno para hacerla más vistosa
- ✓ El tamaño de letra que deberá usar es de 22 a 24 y el tipo será el de su preferencia



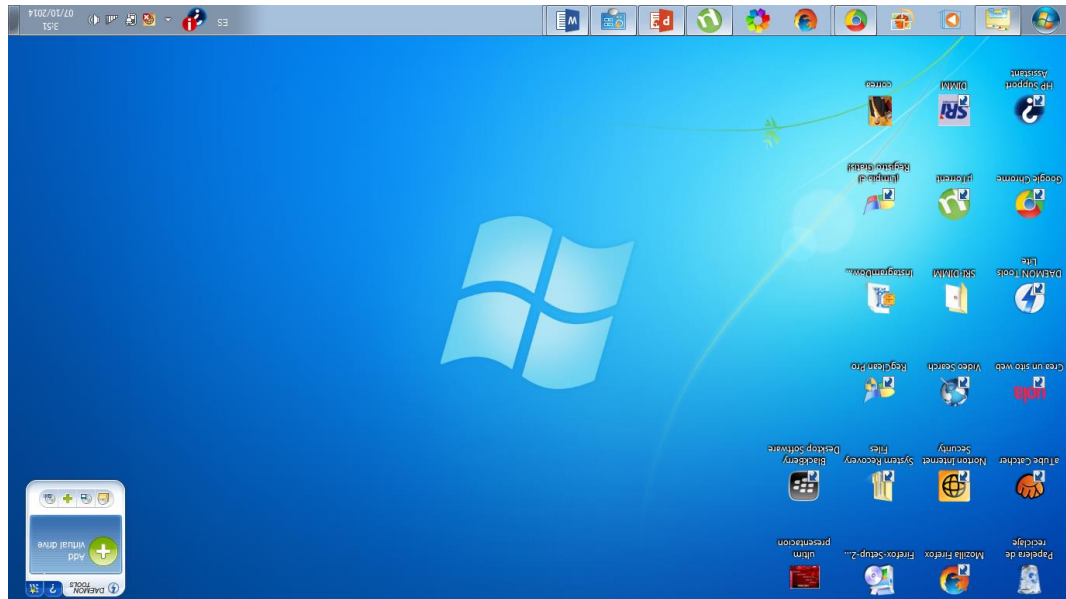
- ✓ Para que las presentaciones tengan vida puede colocar animaciones y transiciones.
- ✓ No exceda de las animaciones porque también puede causar fastidio a los exponentes
- ✓ Si gusta puede insertar una pieza musical, de preferencia clásicas y en muy bajo volumen



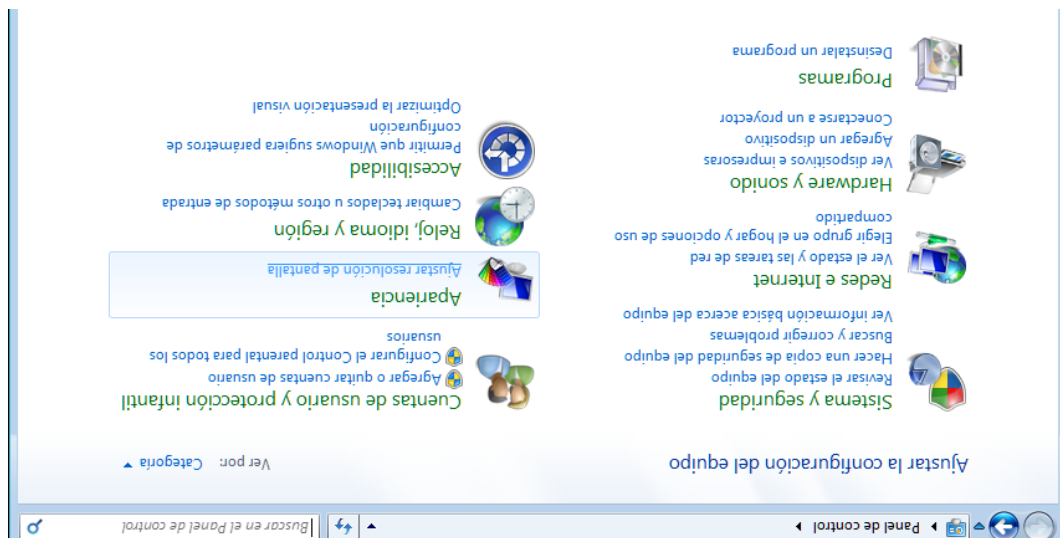
Uno de los inconvenientes que suelen suscitarse y que no saben cómo arreglarlo es cuando la pantalla se gira:

Para eso prueba siguiendo los siguientes pasos:

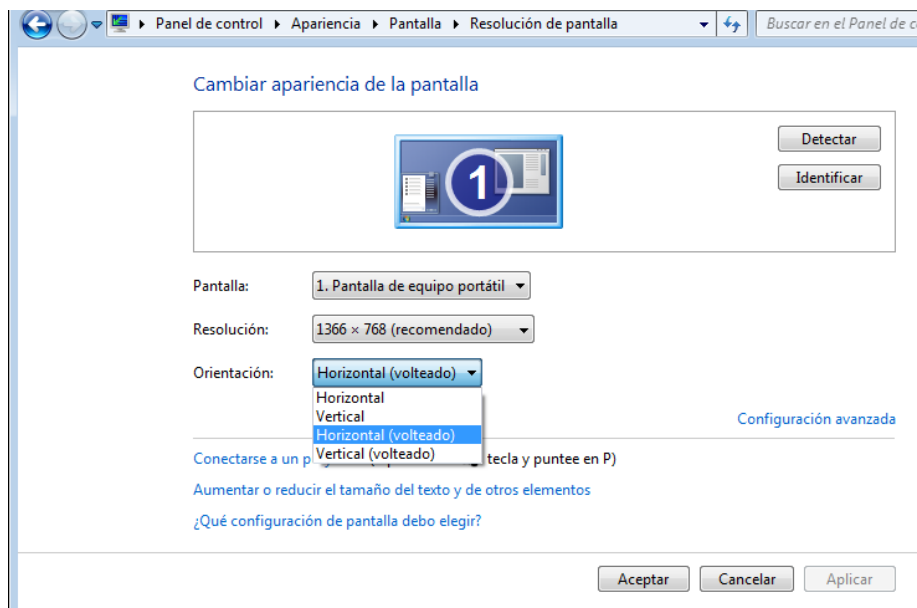
- ✓ si te paso lo siguiente



- ✓ En inicio haz clic en panel de control, te aparecerá una pequeña página
- ✓ existen algunas opciones
- ✓ clic en diseño de página



- ✓ a continuación clic en:



- ✓ una vez seleccionado horizontal, clic en aceptar
- ✓ al realizar este procedimiento tu pantalla volverá a la normalidad sin necesidad de pedir ayuda al personal de sistemas

### ACTIVIDADES:

- ✓ En momentos libres es aconsejable que explore su computador
- ✓ Observe videos en youtube, estos le ayudarán paso a paso con todo tipo de inconveniente que se le pueda presentar
- ✓ No tenga miedo al usar un computador, puesto que echarla a perder no lo hará únicamente la configuración tendrá que ser modificada, pero en consecuencia aprenderá mucho

# 7. ARCHIVO

## **Objetivo:**

**Brindar temas acerca de archivo, su clasificación y la manera correcta de saber cuidar y llevar su documentación en cuanto a archivística**

La archivística es el estudio teórico y práctico de los principios, procedimientos y problemas concernientes al almacenamiento de documentos, buscando que dicha documentación, se mantenga en el tiempo, pueda ser consultada y clasificada.

Documento archivístico es toda expresión testimonial, en cualquier lenguaje, forma o soporte (forma oral o escrita, textual o gráfica, manuscrita o impresa, en lenguaje natural o codificado, en cualquier soporte documental así como en cualquier otra expresión gráfica, sonora, en imagen o electrónica.

## **COMO MANEJAR EL DOCUMENTO ARCHIVÍSTICO:**

- ✓ Mantenga sus manos limpias, lávelas antes y después de utilizar el documento
- ✓ Si se tiene retirar la presilla “paperclip” del documento, no olvide colocarla nuevamente.
- ✓ No moje los dedos para pasar las páginas. (Menos con saliva).
- ✓ Utilice Lápiz, nunca bolígrafo (la tinta mancha el papel)
- ✓ Maneje el documento por los bordes.
- ✓ No coloque libros u objetos encima del documento.



### Características principales de los archivos:

- Están compuestos por documentos en cualquier soporte, fecha o forma.
- La finalidad de su conservación es la propia información y la gestión administrativa.
- Los documentos están producidos por una persona física o jurídica, sea un individuo, una familia, o un organismo público o privado.
- Los documentos son generados en el ejercicio de la actividad propia de la persona o institución.
- Han de estar ordenados de manera orgánica, respetando el orden en que fueron producidos y disponer de un sistema que facilite su recuperación.

### CLASIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE ARCHIVO

- ✓ Según tipo documental Por la tradición documental o forma de transmisión Por el tipo de función a la que sirven los documentos o por su contenido Por el ámbito jurídico al que pertenecen o por su autor, fuente.

### CICLO VITAL DE LOS DOCUMENTOS DE ARCHIVO

- ✓ Primera edad: Planificación y tramitación Segunda edad: vigencia y Plazo precaucional Tercera edad: Fase permanente o histórica

## VALORACIÓN Y EVALUACIÓN

- ✓ Permite determinar valores primarios y secundarios de los documentos y su permanencia en cada fase de archivo

## ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS

- ✓ “El objeto esencial de los archivos es de disponer de la documentación organizada, en tal forma que la información institucional sea recuperable para el uso de la administración en el servicio al ciudadano y como fuente de la historia”

## OBJETIVOS DE LOS ARCHIVOS

- ✓ Constituir un centro activo de documentación e información, a disposición de toda la entidad. Asegurar una perfecta conservación de los documentos del archivo Satisfacer eficazmente las exigencias de consulta de todas las oficinas y servicios de la entidad.

## FUNCIONES DEL ARCHIVO

- ✓ Ser la memoria corporativa Reunir ordenadamente los documentos Asegurar la conservación de la información Soportar la toma de decisiones El archivo puede desarrollar funciones de: oficina de investigación, biblioteca, hemeroteca u oficina de estadística.

## CLASES DE ARCHIVOS

- ✓ Según su organización: Centralizado, descentralizado descentralizado con control central y satélites Según su naturaleza: Públicos y privados
  
- ✓ Según su Jurisdicción o Alcance: Nacionales, distritales, departamentales, municipales, empresariales o institucionales, personales o familiares. Según su ciclo vital : Gestión, central o intermedio e histórico Según su acceso : Públicos y reservados Según su uso : Activo, semiactivo e inactivo

## 8. ESTRÉS LABORAL

Estrés: una reacción fisiológica del organismo donde son partícipes distintos mecanismos de defensa para afrontar una situación demandante o amenazante para nuestra estabilidad.

### Antes de ir al trabajo

1. **Mide bien tu tiempo.** Aunque no lo crean, el levantarse tarde e ir en contra del reloj para llegar a tiempo a la oficina, puede ser un gran causante de estrés.

2. **Repasa tus tareas del día.** Haz un análisis rápido de tus responsabilidades diarias, asegurándote de llevar todo lo necesario para poder cubrirlas, de esa manera no tendrás que regresar por alguna cosa que hayas olvidado, causando un mayores tensiones a lo largo del día.

### En el trabajo

3. **Planea tus tareas.** Es importante que pongas prioridad a tus responsabilidades. Sabemos que tienes muchas cosas por hacer, sin embargo, si no organizas adecuadamente tu atención a las prioritarias, todas pueden salir mal.

4. **Deja un tiempo para pensar.** Al sentirte ahogado por las numerosas tareas a entregar, son muchas las veces que las llevamos a cabo sin darle la precisa

atención a cada una de ellas, presentando errores en las mismas. Esta situación reduce la eficiencia y productividad en TODOS los casos.

**5. Toma un descanso.** Son varias las empresas que cuentan con salas o cocinetas donde puedes reunirte con algunos compañeros para distraerte aunque sea 5 minutos.

Esta actividad es sumamente recomendable ya que el trabajar horas sin parar no sólo disminuirá tu capacidad de concentración, sino que tu capacidad de retención se verá mermada.

Un simple ejercicio de estiramiento, levantarte y caminar por la oficina puede reducir dramáticamente tu cansancio mental y nivel de estrés.

**6. Organiza tu lugar de trabajo.** Inconscientemente nuestro lugar y ambiente de trabajo influye de gran manera en nuestra estabilidad mental. Por ejemplo, tienes que entregar un proyecto en menos de 10 minutos, y aunque ya lo tenías listo con una semana de anticipación, no logras encontrarlo entre la pila de papeles que tienes sobre tu escritorio por el desorden que tienes entre tus archivos.

**7. Evita distracciones.** Sabes que hoy es tu día límite para entregar esa tarea en la que tanto has trabajado, sin embargo, recibes 10 llamadas al día, de las cuales poco menos de la mitad suelen ser personales, lo que provoca que estés corriendo al último momento para poder concluirlo. Evita atender asuntos personales lo más posible y dedicarle el tiempo laboral a temas laborales.

## **Fuera del trabajo**

**8. *Desconéctate del trabajo.*** Sabemos que para muchos de ustedes, el desconectarse por completo del trabajo puede ser un gran reto, incluso estando de vacaciones. Sin embargo, es uno de los principales puntos que pueden llevar al estrés a su punto máximo.

Si has decidido pedir días de vacaciones, disfrútalos al máximo, deja tus tareas cubiertas con antelación (lo más posible) y olvídate en la medida de lo posible de esa tensión laboral, te aseguramos que al regresar te sentirás con mucha más claridad mental.

En conclusión, no dejes que el estrés acabe contigo. Son muchas las actividades que puedes realizar para distraerte y eliminarlo. Ejemplo de ellas: Come sano, duerme lo suficiente, haz ejercicio, lee, evita llevarte preocupaciones a casa y organiza el trabajo de manera racional y realista.

## 9. MOTIVACIONES

**Objetivo:**

**Brindar frases motivadoras para iniciar el día con mayor esfuerzo, dejando a un lado los problemas familiares que muchas veces acosan a las secretarias y hacen que bajen su rendimiento**

*“Un optimista ve oportunidades en toda calamidad. Un pesimista, ve calamidades en toda oportunidad”*

***Sir Winston Churchill***

*Nunca tendrás una segunda oportunidad para dar una primera impresión.*

***Anónimo***

*La confianza en sí mismo es el primer secreto del éxito.*

***Ralph Waldo Emerson***

*El triunfo no está en vencer siempre, sino en nunca desanimarse.*

***Napoleón Bonaparte***

*Un hombre inteligente no es el que tiene muchas ideas, sino el que sabe sacar provecho de las pocas que tiene.*

**Anónimo**

*La disciplina es el ingrediente más importante del éxito.*

**Truman Capote**

*El trabajo que nunca se empieza es el que tarda más en finalizarse.*

**J. R. R. Tolkien**

*“La manera de empezar es dejar de hablar y empezar a hacer”*

**Walt Disney**

*“Una onza de acción vale una tonelada de teoría”*

**Ralph Waldo Emerson**

*“Cuando dejas de soñar dejas de vivir”*

**Malcolm Forbes**



*“Un líder es alguien que conoce el camino, anda el camino, y muestra el camino”*

**John C. Maxwell**

*“Ganar sin riesgo es triunfar sin gloria”*

**Pierre Corneille**

*“No importa lo despacio que vayas, siempre y cuando no te detengas”.-*

**Confucio**

*Intenta no volverte un hombre de éxito, sino un hombre de valor.*

**Albert Einstein**

*No hay atajos para conseguir el éxito. Empieza antes, trabaja más duro, y termina más tarde*

**Brian Tracy**

*"Nunca es demasiado tarde para ser lo que podrías haber sido."*

**George Eliot**

*"Cuando creas en ti, ni el cielo será tu límite."*

**Miles Davis**

*"El secreto de la felicidad no es hacer siempre lo que se quiere sino querer siempre lo que se hace."*

**Tolstoi**

*"Al que cree, todo le es posible."*

**Jesús**