

UF0324: Gestión del tiempo, recursos e instalaciones

Elaborado por: Rafael Pérez López

Edición: 5.0

EDITORIAL ELEARNING S.L.

ISBN: 978-84-16360-74-1 • Depósito legal: MA 289-2015

No está permitida la reproducción total o parcial de esta obra bajo cualquiera de sus formas gráficas o audiovisuales sin la autorización previa y por escrito de los titulares del depósito legal.

Impreso en España - Printed in Spain

Presentación

Identificación de la Unidad Formativa

Bienvenido a la Unidad Formativa UF0324: Gestión del tiempo, recursos e instalaciones. Esta Unidad Formativa pertenece al Módulo Formativo MF0983_3: Gestión de reuniones, viajes y eventos, que forma parte del Certificado de Profesionalidad ADGG0108: Asistencia a la dirección, de la familia de Administración y Gestión.

Presentación de los contenidos

La finalidad de esta Unidad Formativa es enseñar al alumno a organizar las actividades propias y de la dirección, coordinando las agendas de las personas implicadas y gestionando el tiempo de forma eficiente, así como gestionar los servicios y recursos materiales de su ámbito de actuación, negociando las condiciones de contratación, controlando la ejecución del presupuesto y el proceso documental, a fin de asegurar su disponibilidad.

Para ello, se estudiarán, entre otros aspectos, la organización y planificación del trabajo y se analizarán los procesos y procedimientos del tratamiento de la información en la empresa, el archivo y la agenda.

UF0324: Gestión del tiempo, recursos e instalaciones

Objetivos:

Al finalizar este módulo formativo aprenderás a:

- Aplicar y utilizar criterios de eficiencia y optimización en la organización de recursos e instalaciones utilizando la normativa adecuada, orientando dicha normativa, en el caso de instalaciones, a la prevención de riesgos.
- Aplicar los métodos y técnicas de gestión del tiempo a través de las herramientas idóneas en procesos de organización de agenda.
- Utilizar aplicaciones informáticas de gestión del tiempo.

Índice

UD1. La organización y planificación del trabajo

1.1. Eficiencia, eficacia y efectividad. Umbral de rentabilidad de la actividad del secretariado. Productividad	11
1.2. Medios y métodos de trabajo.....	15
1.3. La planificación como hábito.....	20
1.3.1. El lugar de trabajo. La oficina y su organización.....	21
1.3.2. Preparación previa de la jornada de trabajo.....	23
1.4. Priorización	24
1.4.1. Formas de fijar prioridades	26
1.4.2. Lo urgente y lo importante.....	27
1.5. Organización	28
1.5.1. Reagrupación y simplificación.....	29
1.5.2. Distribución racional de las tareas a lo largo de la jornada....	31
1.6. Delegación.....	32
1.7. Control y ajuste. El control del tiempo.....	34
1.7.1. Ladrones del tiempo	35

UF0324: Gestión del tiempo, recursos e instalaciones

1.7.2. Cálculo del valor del tiempo. Técnica de medición temporal del trabajo	37
1.7.3. Métodos de optimización del tiempo	39
1.7.4. El reloj biológico. La curva de la actividad y la fatiga	40
1.7.5. El tiempo y el estrés.....	42
1.7.6. Utilización de aplicaciones informáticas en la gestión del tiempo. Instalación. Funciones y procedimientos de las aplicaciones	43
1.8. La calidad en los trabajos de secretariado	61
1.9. Habilidades de relación intra-personal para optimizar el tiempo: iniciativa, pro-actividad, creatividad e innovación.....	63
1.10. Habilidades de relación interpersonal para optimizar el tiempo: asertividad, comunicación y negociación.....	64
1.11. El puesto de trabajo de la secretaria: el despacho, el mobiliario de oficina, el escritorio, las herramientas de trabajo ordenador, fax, teléfono, fotocopidora, grabadora, agenda, el material de trabajo papel, sobres, etc., menaje y suministros varios	69
1.12. La recepción de la empresa, la sala de reuniones, el salón de actos y otras dependencias de la organización.....	73
1.13. Prevención de riesgos laborales	79
1.13.1. Normativa actual. La Ley de Prevención de Riesgos Laborales	80
1.13.2. La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral.....	81
1.13.3. Criterios ergonómicos	84

UD2. Procesos y procedimientos del tratamiento de la información en la empresa. El archivo

2.1. Flujo documental de la empresa.....	101
2.2. Clasificación de los documentos.....	114
2.2.1. Vitales, útiles, importantes, necesarios, transitorios, desechables	115
2.2.2. Documento, informe, expediente, dossier, valija y otros.....	117
2.2.3. Reservado, restringido, privado, público	118
2.2.4. Métodos: ordenación alfabética, numérica, por índice temático, cronológica y toponímica.	119

2.2.5. Sistemas: tradicional, ordenador, microfilm documents.	
Soportes de archivo	126
2.3. Tratamiento de los documentos. Estrategias y características de un buen archivo	129
2.4. El archivo corporativo. Establecimiento de criterios y procedimientos de uso. Inclusiones, extracciones y expurgo.....	138
2.5. Gestión documental informática “oficina sin papeles”	140
2.6. Requisitos medioambientales para la eliminación de residuos.....	147

UD3. La agenda

3.1. Tipos de agenda	161
3.1.1. Manual.....	162
3.1.2. Electrónica	164
3.1.3. Ordenador.....	165
3.2. Secciones de la agenda.....	167
3.2.1. Planificación dietario, semanal, mensual, anual, tareas, actividades.....	168
3.2.2. Gestión (notas, mensajes, reuniones, gastos, viajes)	169
3.2.3. Información teléfonos y direcciones, clientes, restaurantes, onomásticas	170
3.2.4. Accesorios	171
3.3. Gestión de agendas	173
3.3.1. La agenda del directivo la de planificación y la de control ..	175
3.3.2. La agenda del asistente	176
3.3.3. Normas para el buen uso de la agenda	178

Glosario	187
----------------	-----

Soluciones	189
------------------	-----

Área: administración y gestión

UD1

La organización y planificación
del trabajo

- 1.1. Eficiencia, eficacia y efectividad. Umbral de rentabilidad de la actividad del secretariado. Productividad
- 1.2. Medios y métodos de trabajo
- 1.3. La planificación como hábito
 - 1.3.1. El lugar de trabajo. La oficina y su organización
 - 1.3.2. Preparación previa de la jornada de trabajo
- 1.4. Priorización
 - 1.4.1. Formas de fijar prioridades
 - 1.4.2. Lo urgente y lo importante
- 1.5. Organización
 - 1.5.1. Reagrupación y simplificación
 - 1.5.2. Distribución racional de las tareas a lo largo de la jornada
- 1.6. Delegación
- 1.7. Control y ajuste. El control del tiempo
 - 1.7.1. Ladrones del tiempo
 - 1.7.2. Cálculo del valor del tiempo. Técnica de medición temporal del trabajo
 - 1.7.3. Métodos de optimización del tiempo
 - 1.7.4. El reloj biológico. La curva de la actividad y la fatiga
 - 1.7.5. El tiempo y el estrés
 - 1.7.6. Utilización de aplicaciones informáticas en la gestión del tiempo. Instalación. Funciones y procedimientos de las aplicaciones
- 1.8. La calidad en los trabajos de secretariado
- 1.9. Habilidades de relación intra-personal para optimizar el tiempo: iniciativa, pro-actividad, creatividad e innovación
- 1.10. Habilidades de relación interpersonal para optimizar el tiempo: asertividad, comunicación y negociación
- 1.11. El puesto de trabajo de la secretaria: el despacho, el mobiliario de oficina, el escritorio, las herramientas de trabajo ordenador, fax, teléfono, fotocopidora, grabadora, agenda, el material de trabajo papel, sobres, etc., menaje y suministros varios
- 1.12. La recepción de la empresa, la sala de reuniones, el salón de actos y otras dependencias de la organización
- 1.13. Prevención de riesgos laborales
 - 1.13.1. Normativa actual. La Ley de Prevención de Riesgos Laborales
 - 1.13.2. La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral
 - 1.13.3. Criterios ergonómicos

1.1. Eficiencia, eficacia y efectividad. Umbral de rentabilidad de la actividad del secretariado. Productividad

Nuestro trabajo como asistentes a la dirección debe estar marcado por tres conceptos fundamentales, que aunque puedan parecer sinónimos, no tienen las mismas definiciones, aunque hagan referencia al mismo objetivo de cumplir un objetivo:

- Eficiencia.
- Eficacia.
- Efectividad.

Eficiencia

El concepto de eficiencia se basa en conseguir los objetivos marcados en un tiempo y con un uso de los recursos de la empresa en un nivel óptimo. Por lo tanto, no estamos hablando tan solo de realizar bien las acciones, sino que se debe hacer en el menor tiempo posible y con los menores recursos posibles, eso es la eficiencia.

Eficacia

El concepto de eficacia se asemeja con el de eficiencia en que con ambos se consigue lograr los objetivos, la diferencia radica en el tiempo y recursos empleados, ya que en la eficacia no se hace mención a la cantidad utilizada en ambos, no se ponen límites, la única importancia se debe a que se realicen los objetivos.

Efectividad.

Y por último tenemos el término efectividad, el cual tiene en común con los anteriores en que igualmente se cumplen los objetivos, pero en este caso se ha conseguido con los recursos que se han brindado previamente a los ejecutores de la acción, no necesitando recursos extras para conseguir llevar a cabo la acción.

Pues bien, debemos tener siempre muy en cuenta estos tres términos en nuestro trabajo en la asistencia a la dirección, ya que debemos saber en qué momento debemos utilizar cada uno de ellos, ya que habrá tareas en las que tengamos que ser eficientes, otros en los que no importe tanto los recursos que consumamos para su realización, debido a la importancia de dicha acción y otros en los que debemos usar tan solo unos recursos y tiempo que nos habrán especificado de antemano.



Debemos disponer siempre que por defecto debemos usar en nuestras labores el principio de eficiencia, a no ser que se especifique lo contrario.

Debemos aplicar estos conceptos en ofrecer a nuestro jefe el apoyo y asistencia en las tareas establecidas además de controlar los procesos a seguir dentro de la organización.

Un concepto que aparece en el cumplimiento de los objetivos establecidos en nuestra labor en relación con los recursos consumidos en su realización es el de umbral de rentabilidad.

El umbral de rentabilidad es una fórmula que nos indica cuándo los ingresos que generan las actividades que realizamos superan los costes derivados de dichas actividades, para ello vamos a estudiar diferentes conceptos que aparecerán en dicho cálculo:

Costes fijos

Los costes fijos son gastos que se producen y que su importe no tiene relación directa con la cantidad producida. Podemos poner como ejemplo el alquiler de la oficina, la empresa pagará todos los meses el mismo importe de alquiler, sin que el casero le importe que hayamos producido más o menos.

Costes variables

Los costes variables sí que tienen una relación directa con el nivel de producción, es decir, a mayor actividad mayor coste. En este tipo de costes podemos poner como ejemplo el de la mano de obra, es decir, a mayor actividad, más mano de obra se necesitará para realizar la actividad, con el consiguiente coste asociado al mismo.

Ingresos

Los ingresos son las partidas económicas que recogemos por la realización de la actividad. Como ejemplo de ingresos en la realización de una actividad podemos encontrarnos el importe que recibimos por la venta de nuestro producto, por lo tanto, podemos decir que es un factor totalmente variable, ya que la realización de la actividad irá aparejada al número de ventas que dispongamos.

Estos tres factores los relacionaremos en siguiente fórmula:

$$\text{Umbral de rentabilidad} = (\text{Costes fijos}) / (\text{Precio de venta} - \text{Coste Variable Unitario})$$

El resultado de esta fórmula nos dará el número de unidades que debemos vender para cubrir tanto los costes fijos como los variables.

Esta misma fórmula la podemos trasladar a nuestra labor en la asistencia en la dirección, en la que, aunque no estemos fabricando un producto, sí que estamos generando un beneficio para la empresa con nuestras acciones, e igualmente, en la realización de dichas acciones, se incurre tanto en unos gastos fijos como en unos gastos variables, por lo tanto, con esta fórmula sabremos cuando nuestras acciones empezarán a cubrir los gastos que producen realizarla.

Con el concepto anterior relacionábamos la actividad que hacemos con los recursos que empleamos, ahora vamos a centrarnos en el otro factor que interviene en la eficiencia, el tiempo.



La relación existente entre lo que producimos y el tiempo empleado para realizarlo se llama productividad.

La productividad es el término que se usa para comparar a trabajadores que realizan las mismas actividades o actividades que se asemejan, utilizando como medida comparativa el tiempo que emplean para realizar cada actividad o producto.

La productividad normalmente se mide por ingresos generados en una medida de tiempo. Por lo tanto, lo que se suele realizar normalmente es tomar el total de ingresos de la empresa en el año, posteriormente se divide entre el número de trabajadores que dispone la empresa y finalmente se divide entre el número de horas de trabajo en el año.

$$\text{Productividad} = \text{Ingresos} / \text{N}^\circ \text{de trabajadores} \times \text{N}^\circ \text{de horas trabajadas}$$

Esta fórmula se puede aplicar por tanto a diferentes espacios de tiempo (productividad mensual, semanal, diaria) o incluso departamentalizar (productividad de la fábrica, del departamento de administración, de la oficina de Valladolid). Ya que su misión es la de poder hacer comparaciones entre dos elementos, ya sea el mismo en dos momentos diferentes, o dos sujetos diferentes en el mismo espacio de tiempo.

Por lo tanto, tal y como vemos en la fórmula, se trata de una división en la que intervienen tres factores:

- Ingresos.
- Número de trabajadores.
- Número de horas trabajadas.

Así que la productividad es el cociente de dicha división, así que si queremos subir la productividad (el cociente) tenemos que realizar alguna de estas tres acciones:

- Subir los ingresos con el mismo número de trabajadores y mismo tiempo trabajado.
- Bajar el número de trabajadores con el mismo número de horas trabajadas y manteniendo el nivel de ingresos.
- Bajar el número de horas trabajadas con el mismo número de trabajadores y manteniendo el nivel de ingresos.

Cualquiera de esas tres acciones hará que suba la productividad.



Los ingresos que produzcan los trabajadores, también está relacionado no tan solo con las horas trabajadas, sino con los medios con los que cuente para realizar la actividad, es decir, no es lo mismo hacer cuentas con papel y lápiz que disponer de un ordenador con un programa de hoja de cálculo, por lo que la productividad del trabajador subirá ya que el mismo tiempo puede realizar muchas más operaciones.

1.2. Medios y métodos de trabajo

Tal y como hemos explicado en el epígrafe anterior, es vital aumentar la productividad para que el valor que crea la empresa sea mayor. Hemos visto que este aumento de productividad puede venir por tres vías:

- Subir los ingresos.
- Bajar el número de trabajadores.
- Bajar el número de horas empleadas.

Pues bien, ¿cómo podemos alcanzar estos objetivos? Porque está claro que todas las empresas buscan realizar alguna de esas tres vías, sino las tres. Nosotros vamos a comprobar cómo buscar el ahorro de tiempo de las horas empleadas mediante el estudio de los métodos de trabajo para implantar mejoras.

Debemos seguir un proceso hasta conseguir aumentar la productividad en el trabajo:

Seleccionar el trabajo que vamos a mejorar su método
Identificar el proceso que sigue
Cuestionar el funcionamiento
Idear un nuevo método
Definir un mejor método
Implantación
Seguimiento del nuevo método

Seleccionar el trabajo que vamos a mejorar su método

En este primer paso debemos escoger entre los diferentes trabajos, dando prioridad a los que mayor impacto económico tengan con su mejora debido a:

- Son procesos clave en la actividad empresarial.
- Son trabajos repetitivos y frecuentes.
- Van a seguir realizándose en un futuro.

Por lo tanto, ante la auditoría interna que estamos realizando a nuestros procesos, debido a que supone un coste de recursos y tiempo, aunque posteriormente será recuperable en productividad, debemos priorizar por los trabajos que cumplan alguno de esos tres requisitos.









Los **procesos clave** en una empresa son los que atañen a diferentes áreas de la empresa y tienen impacto en el cliente creando valor para éste. Son las actividades esenciales de la empresa, su razón de ser. Son los procesos a partir de los cuales el cliente percibirá y valorará nuestra calidad.

Identificar el proceso que sigue

En este paso debemos establecer por escrito los pasos del proceso que hemos seleccionado, para ello podemos seguir diferentes técnicas, dependiendo del tipo de tarea a la que se refiere el proceso, siendo las técnicas gráficas las más utilizadas, con los cursogramas y los diagramas de flujos.

Los símbolos que usamos con el diagrama de flujo son:

	El óvalo representa el principio y el fin del proceso
	El rectángulo representa una acción
	El rombo representa una decisión
	El círculo representa una conexión entre acciones
	El triángulo boca abajo representa un fin de trayecto
	El triángulo representa una espera

Cuestionar el funcionamiento

En esta fase de la mejora de los métodos de trabajo, una vez identificado las acciones y procesos inmersos en el trabajo, debemos realizar una serie de preguntas, que buscarán los posibles fallos que tenga el procedimiento. Estas preguntas versan sobre:

¿Qué?	¿Qué se hace? ¿Qué debemos hacer? ¿Qué otras alternativas hay?
¿Por qué?	¿Por qué lo hacemos así? ¿Por qué motivo lo hacemos? ¿Por qué lo hacemos ahí?
¿Quién?	¿Quién lo hace? ¿Quién está capacitado para hacerlo? ¿Quién debería hacerlo?
¿Dónde?	¿Dónde se hace? ¿Dónde debería hacerse?
¿Cuándo?	¿Cuándo lo hacemos? ¿Cuándo se puede hacer? ¿Cuándo deberíamos hacerlo?
¿Cómo	¿Cómo lo hacemos? ¿Cómo puede hacerse? ¿Cómo lo haremos?

Con la contestación a estas preguntas podremos ver de qué maneras podemos mejorar los métodos de trabajo.

Idear un nuevo método

Una vez teniendo claro el proceso y las respuestas a las preguntas que hemos cuestionado anteriormente, sigue que nos sentemos a estudiar cómo va a ser el nuevo proceso mejorado, para ello debemos:

- Eliminar los procesos inútiles y que no aportan valor.
- Combinaremos las acciones que por su naturaleza puedan hacerlo para de esa manera eliminar movimientos y tiempos de espera inútiles.
- Volvemos a ordenar las fases del proceso de una manera lógica.
- Acortar los movimientos y los tiempos de espera del proceso.
- Consultar a los implicados para saber si lo diseñado es factible.

Definir un nuevo método

Tras haber ideado el nuevo método debemos planificar su puesta en marcha, disponiendo la nueva disposición del lugar de trabajo y puestos, los recursos y herramientas que se necesitarán para llevar a cabo la transformación y una explicación simple del nuevo proceso. Todo ello irá cumplimentado en un informe que será presentado tanto a la dirección de la empresa como a los implicados en el proceso mejorado.

Dicho informe ha de reflejar el coste que lleva aparejado el cambio, pero igualmente debe incidir en el aumento de productividad que se producirán con el nuevo método de trabajo, que al fin y al cabo es lo que vamos buscando con estas acciones.

Implantación

Llega la hora de poner en marcha el nuevo método de trabajo. Para la implantación realizaremos dos pasos indispensables:

- Información a los trabajadores implicados en el proceso de los cambios realizados. Es importante que los trabajadores acepten estos cambios para que el cambio no sea demasiado traumático.
- Formación a los trabajadores implicados de las nuevas acciones, herramientas y procesos que van a realizar, para que el cambio se produzca de manera efectiva más rápidamente.

Seguimiento del nuevo método

Una vez implantado el nuevo método, éste debe seguirse y comprobar su implantación y mejoras en la productividad mediante el estudio de los valores que nos den los indicadores diseñados para el control del mismo. De esta manera comprobaremos si el nuevo método está produciendo el aumento de productividad esperado y qué fases del nuevo proceso están fallando y por qué.

1.3. La planificación como hábito

La planificación es el paso previo de cualquier proceso o actividad. En la planificación definiremos los objetivos que queremos conseguir en un espacio de tiempo y diseñamos los procesos y actividades que vamos a realizar para conseguirlos y el orden que seguiremos en su ejecución.

En esta fase, en los procesos, se encuentra el primer paso de un concepto que se inculca en las empresas que buscan la calidad, el ciclo de mejora continua. El ciclo de mejora continua es un proceso en el que se busca ir mejorando siempre las actividades en busca de la calidad de los servicios y productos que ofrecen a los interesados.



Círculo PDCA: es un sistema que busca la calidad en los procesos realizados. Viene de las siglas en inglés del proceso que sigue el círculo Plan, Do, Check, Act (Planificar, Hacer, Comprobar, Actuar).

Este ciclo de mejora continua dispone la siguiente apariencia:

