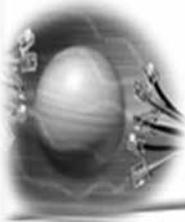




In

novación,
gestión

y procesos
en la oficina



en la oficina





MEMORIA II CONGRESO NACIONAL EN ADMINISTRACIÓN DE OFICINAS

24, 25 y 26 de junio de 2009
Heredia Costa Rica

ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL
Dirección Administrativa de la Escuela de Secretariado Profesional

MGPP. Leonardo Salas Quirós	Director
MSc. Gloriana Sánchez Rodríguez	Subdirectora
Licda. Lillianne García Villalobos	Profesional Ejecutiva
Br. Jéssica Morales Vargas	Técnico Asistencial Servicios Administrativos
Lic. David Carazo Chávez	Técnico Auxiliar Servicios Administrativos

COMISIÓN EDITORA

MGPP. Leonardo Salas Quirós
MSc. Gloriana Sánchez Rodríguez
MSc. María Eugenia Ugalde Villalobos
Lic. Ana Lorena Campos Varela

Diseño de la Memoria: Máster Gloriana Sánchez Rodríguez
Escuela de Secretariado Profesional
Facultad de Ciencias Sociales
Universidad Nacional, Heredia Costa Rica

INSTITUCIONES PARTICIPANTES

<i>Institución</i>	<i>Cantidad</i>
ARESEP	3
Asociación Cámara de Ganaderos	1
Banco Central	2
CIDE- UNA	3
Colegio Médicos y Cirujanos de C.R	2
Colegio Universitario de Cartago	11
Colegio Universitario de Limón	2
CONARE	4
CONAVI	1
Contraloría General de la República	6
CTP Acosta	2
CTP General Viejo	2
Dirección General de Aviación Civil	6
Estudiantes Escuela de Secretariado	5
Estudiantes Sarapiquí	9
ICE	2
INFOCOOP	9
Junta de Protección Social	2
Liga Agrícola Industrial de la Caña de Azúcar	1
Ministerio de Justicia	1
Ministerio de la Presidencia	1
Municipalidad de Barva	3
Municipalidad de Montes de Oca	2
Municipalidad de Santo Domingo	2
Municipalidad de Siquirres	2
Ocean Air Cargo C.R	1
Poder Judicial	38
Presidencia de la República	1
Procuraduría General de la República	3
Registro Nacional	13
Sede Liberia- UNA	1
Sede Nicoya- UNA	1
UCR - Consejo Universitario	1
Universidad Nacional	35
Universidad Técnica - Sede Pacífico	3
TOTAL	181



COMISIÓN ORGANIZADORA

Coordinadora General Master Gloriana Sánchez
Rodríguez

Comité Organizador

- Herminia Ramírez Alfaro
- Margarita Vargas Calvo
- Ingrid Sánchez Alvarado
- Gloriana Sánchez Rodríguez

Comité de Información y Prensa

- Ana Isabel Hidalgo Barahona
- Ana María Fournier Vargas
- Margarita Vargas Calvo
- Herminia Ramírez Alfaro
- Ingrid Sánchez Alvarado

Comité de Finanzas

- Loretta Chaves Gutiérrez
- Ana Isabel Hidalgo Barahona
- David Carazo Chaves
- Herminia Ramírez Alfaro
- Ana Lorena Campos Varela
- Ingrid Sánchez Alvarado

Comité Apoyo Logístico

- Ingrid Sánchez Alvarado
- Carlos Ulate González
- Marly Alfaro Salas
- Margarita Vargas Calvo

Comité de Protocolo

- Kattia Varela Córdoba
- Isabel Araya Muñoz
- Martha Matamoros Blanco
- Yolanda Jiménez Ramírez

Comité de Apoyo Estudiantil

- Pamela Carvajal Durán
- Andrea Sáenz Arce
- Cesia Arce Picado
- Mauren Arce Gutiérrez
- Johanna Zúñiga robles
- Paula Karina Garro Villegas
- Fabián Mora López
- Stephanie Vega Citalán
- Yanory Pachecho Castro
- Johanna Gamboa Vargas
- Cindy Villalobos Trejos



PROGRAMA

24 DE JUNIO DE 2009

Auditorio Clodomiro Picado

- | | |
|---------------------|---|
| 2:00 p.m a 3:00 p.m | Inscripción de participantes |
| 3:00 p.m a 3:30 p.m | Acto Inaugural |
| 3:30 p.m a 4:00 p.m | Presentación artística |
| 4:00 p.m a 5:30 p.m | Conferencia Inaugural: “El Rol Profesional del Administrador de Oficinas de cara a los nuevos retos”. Máster Mario Arguedas Ramírez. Formación profesional en Docencia con énfasis en Pedagogía y en Enseñanza de las Matemáticas. Asesor del Instituto Latinoamericano de Pedagogía de la Comunicación (ILPEC) y del Instituto Profesional de Asesoría y Capacitación (IPAC). Expositor y mediador en eventos nacionales e internacionales sobre temas educativos y de superación personal, ex-director de la Oficina de Relaciones Públicas de la UNA, del Centro Nacional de Didáctica del MEP, de Canal 13 de tv, de Telesecundaria en CR, del Centro Audiovisual de la UNED. Director Académico del Colegio Montebello - Mercedes Sur de Heredia, |
| 5:30 p.m | Brindis |

25 DE JUNIO DE 2009

Facultad de Ciencias Sociales

- | | |
|----------------------|---|
| 8:00 a.m a 9:30 a.m | Ponencias:

Inteligencia emocional y manejo del estrés en la organización. Master Ingrid Sánchez Alvarado.
Administración efectiva y eficaz del tiempo. Máster Marly Alfaro Salas y Máster Diego Salas Ocampo.
La gestión de la oficina: profesionalización, aporte para la empresa y la administración de informes. Licda. Patricia Arce Rojas |
| 9:30 a.m a 10:00 a.m | Refrigerio |



10:00 a.m a 12:00 m.d Ponencias

La Etiqueta y el Protocolo en el desempeño de las labores de oficina. Máster Yamileth Jenkins Alvarado
Técnicas actuales de gestión de oficina: un enfoque gerencial. Máster Leonardo Salas Quirós
El Inglés y lo cotidiano de la oficina: Innovación en el servicio al cliente. Máster Carlos Ulate González y Máster Marta Matamoros Blanco.

12:00 m.d a 1:00 p.m Almuerzo

1:00 p.m a 3:00 p.m Ponencias y talleres

Dinámica de la tecnología de información en la oficina moderna (3 talleres). Máster Maritza Ulate García, Máster Xinia Corrales Escalante y Máster Carolina Hernández Chávez
Administración, Tradición e Innovación en las Oficinas. Doctor Juan Carlos Bermúdez Mora y Máster Gabriela Pino Calderón
Comprensión sobre el uso de redes: cómo afecta los procesos administrativos. Master Maykol Phillips Seas

3:00 p.m a 3:30 p.m Refrigerio

1:00 p.m a 3:00 p.m Ponencias y talleres

Dinámica de la tecnología de información en la oficina moderna (3 talleres). Máster Maritza Ulate García, Máster Xinia Corrales Escalante y Máster Carolina Hernández Chávez
Administración, Tradición e Innovación en las Oficinas. Doctor Juan Carlos Bermúdez Mora y Máster Gabriela Pino Calderón
Comprensión sobre el uso de redes: cómo afecta los procesos administrativos. Master Maykol Phillips Seas

26 DE JUNIO DE 2009

Auditorio Clodomiro Picado

8:00 a.m a 9:30 a.m **Panel: Firma Digital en Costa Rica**
Máster Oscar Solís Solís. MICIT
Master Carlos Bermúdez Montero. ICE
Máster Ignacio Monge Dobles. Abogado
Moderadora: Máster Ana Isabel Hidalgo Barahona

9:30 a.m a 10:00 a.m Refrigerio

10:10 a.m a 12:00 m.d	Ponencias Técnicas generales para la elaboración de informes. Máster Maritza Ulate García y Máster Ana María Fournier Vargas. Pautas para mejorar la redacción y la ortografía. Licenciadas Adriana Alvarado Cerdas y María Eugenia Ugalde Villalobos. Principales errores en la redacción de actas. Máster Ronald Rivera Rivera
12:00 m.d a 1:20 p.m	Almuerzo
1:30 p.m a 3:00 p.m	Conferencia de cierre: “Los procesos en la gestión de las oficinas, ante los nuevos retos”. Doctor Luis Enrique Garita Bonilla.
3:00 p.m	Refrigerio, actividad final para de entrega de certificados



TABLA DE CONTENIDOS



Presentación.....	13
DISCURSO INAUGURAL	15
HOMENAJE A MARIA ELENA VARGAS SANABRIA DE SALAS	19
PONENCIAS	23
INTELIGENCIA EMOCIONAL, UNA ALTERNATIVA PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA OFICINA	25
ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO ENTRE LA ILUSIÓN DEL CONTROL Y LA ELIMINACIÓN DE LA INCERTIDUMBRE.....	37
TÉCNICAS ACTUALES DE GESTIÓN DE OFICINA: UN ENFOQUE GERENCIAL.....	45
LA GESTIÓN DE LA OFICINA: PROFESIONALIZACIÓN DEL PERSONAL, SU APORTE PARA LA EMPRESA Y LA ADMINISTRACIÓN DE INFORMES	51
EL INGLÉS Y LO COTIDIANO DE LA OFICINA THE EVERYDAY ENGLISH AT THE OFFICE.....	59
UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA PARA EL TRABAJO COLABORATIVO	63
INNOVACIÓN, GESTIÓN Y PROCESOS DE OFICINA	69
SISTEMA DE CERTIFICACIÓN DIGITAL NACIONAL	73
EL NUEVO CONSENTIMIENTO ELECTRÓNICO.....	77
TÉCNICAS GENERALES PAR LA ELABORACIÓN DE INFORMES	83
PAUTAS PARA MEJORAR LA REDACCIÓN Y ORTOGRAFÍA.....	91
SISTEMA DE CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL (ORFUAS) ADMINISTRANDO DOCUMENTOS EN FORMA EFICIENTE.....	97
DISCURSO DE CLAUSURA.....	105

Presentación



Consecuentes con las exigencias de nuestro entorno y sabiendo que vivimos en un mundo globalizado y competitivo, tanto a nivel nacional como internacional, la Escuela de Secretariado Profesional busca mecanismos que permitan a las empresas un crecimiento constante, a través de su personal. Es por ello que surge la inquietud de crear diferentes módulos de capacitación para el personal que labora en las oficinas, mediante la realización de congresos.

Atendiendo la responsabilidad de mantener actualizada en temas de interés al profesional administrador de una oficina, ya sea asistente, secretaria u oficinista, quien se mantiene en constante participación en el desarrollo y evolución de las actividades propias de una oficina, se organiza el II Congreso Nacional de Administración de Oficina.

Uno de los compromisos más importantes de la Escuela de Secretariado Profesional es el promover el desarrollo técnico, profesional y humano de los y las egresadas en el Área de Administración de oficinas, y dentro de ese marco cada dos años se realiza un congreso en esta área. Es por ello que los días 24, 25 y 26 de junio de 2009 se llevó a cabo el II Congreso Nacional de Administración de Oficinas cuyo objetivo general fue “Incrementar la competitividad de las organizaciones públicas y privadas generando escenarios para el intercambio de opiniones y experiencias, a fin de que los y las asistentes analicen temas relacionados con su entorno”, donde el factor humano es el motor más valioso de toda empresa.

MSc. Gloriana Sánchez Rodríguez

DISCURSO INAUGURAL

MSc. Margarita Vargas Calvo, Directora



Buenos días, señor Olman Segura, Rector, Universidad Nacional, doctor Henry Mora, Decano, Facultad de Ciencias Sociales, señor Carlos Buezo, Vicedecano, señoras exdirectoras, subdirector, personal académico y administrativo pensionado de la Escuela de Secretariado Profesional, compañeros y compañeras docentes, personal administrativo, estudiantes y amigos que nos acompañan, es un verdadero honor tener su presencia en esta tarde.

Doy inicio a esta jornada académica refiriéndome a algunas frases que han escrito célebres personajes y que realimentan mi alma al reflexionar sobre lo que ha sido mi experiencia de liderar como Directora la Escuela de Secretariado Profesional durante estos casi ya cinco años, que dice: “Vive como si fueras a morir mañana; aprende como si fueras a vivir eternamente...”, “Aquellas personas que no están dispuestas a pequeñas reformas, no estarán nunca en las filas de los hombres que apuestan a cambios trascendentales”. Mahatma Gandhi. “Lo que es digno de hacerse, es digno de que se haga bien.” Conde de Chesterfield.

Precisamente en estas frases se manifiesta lo que tratamos de asumir como compromiso de autoridad máxima durante estos años, aprender cada día a ser mejor profesional, mejor persona, a tener fuerzas para dar paso a los cambios que como Unidad Académica debimos enfrentar y con todo furor, a tratar de hacer las cosas lo mejor posible, aún cuando fueran ideas innovadora y no hubiera certeza de éxito y por eso estimado auditorio, es que hacemos realidad este II Congreso Nacional en Administración de Oficina, denominado “Innovación, Gestión y Procesos de Oficina”.

Tener la oportunidad de recibirles y compartir con ustedes en esta nueva jornada académica, es un compromiso que como Escuela debimos cumplir, pero también, y lo más significativo en este mi último año de gestión, es por la satisfacción de un logro más que a lo largo de este tiempo culminamos como autoridades, porque significa hacer posible este evento, dando gracias a Dios y al equipo de funcionarios que son parte de la Unidad Académica, por su perseverancia, trabajo, responsabilidad y la dedicación que han demostrado, para que hayan sido posible los anteriores y este Congreso, sin una coordinación, unos docentes y un personal administrativo comprometido con el quehacer de la Unidad Académica, con la misión de la

Universidad Nacional y con la sociedad costarricense, de formar profesionales que puedan desenvolverse con excelencia y acordes con los cambios, hubiera sido imposible conseguirlo. Gracias señores autoridades, gracias queridos compañeros y compañeras, gracias a los profesionales que desarrollarán las actividades, gracias estimadas y estimados participantes por atender nuestra invitación y crear una vez más en esta iniciativa.

Es de gran regocijo para mí, el contar con un número significativo de congresistas, porque demuestra que somos importantes y necesarios en el desarrollo empresarial, y que tenemos una responsabilidad social que se ha ido distinguiendo con el paso del tiempo.

Damos apertura a este Congreso, el cual se constituye en un espacio de reflexión, un encuentro, que nos va a permitir compartir experiencias, innovar y estimular la creatividad del pensamiento con el fin de incrementar y mejorar la gestión y los procesos en las organizaciones donde se labora, mediante temáticas novedosas y actualizadas seleccionadas cuidadosamente.

Sigue siendo un reto estar en constante aprendizaje sobre los procesos administrativos, a partir de los requerimientos de nuevas innovaciones, el acelerado avance tecnológico y los esquemas de organización de la producción y gestión del trabajo, que están en persistente renovación y provocan cambios fundamentales en las ocupaciones, por lo que demandan mayor calidad, flexibilidad, un desarrollo pleno de las capacidades de su personal y desde luego, su adaptación a las nuevas condiciones de la economía y la sociedad; es por esto, estimable concurrencia que es importante encontrarnos reunidos en esta tarde, para dar inicio a un encuentro académico más, que deberá producir cambios y nuestra contribución al mejoramiento de sus vidas profesionales y personales.

Como Unidad Académica, sabemos que tenemos la indiscutible obligación de encontrar nuevas formas, respaldos y orientaciones que nos conduzcan al cumplimiento de los objetivos de nuestra función; acompañar a la gente en su desarrollo integral es misión sublime de las universidades; con claridad de que actualmente pocos profesionales permanecen estáticos y que deben existir espacios donde se reúnan, compartan e intercambien información. Esta es la regla que intentamos practicar en nombre de esta institución de educación superior, a través de este congreso. Solo así, cumpliríamos la misión vigilante y comprometida con nuestros egresados, con los funcionarios de la gestión administrativa en las oficinas, mediante el permanente proceso de capacitación y actualización para ser capaces de un desempeño con Innovación, Gestión y Procesos de Oficina con calidad en todas las áreas y niveles de la profesión, que satisfagan las demandas actuales del mercado laboral y de la sociedad, tal y como está implícito en nuestra misión.

Tenemos la esperanza y toda la intención de aportar nuestros conocimientos, lograr aprendizajes significativos en ustedes, aprender con una actitud abierta, creativa y crítica de cada uno de los congresistas y con miras a provocar cambios e impactar con sus acciones en las organizaciones representadas por todas y todos ustedes. Espero este evento, a partir de las diferentes actividades organizadas, sea una oportunidad para la discusión sincera y profunda en torno a las temáticas sobre *Innovación, Gestión y Procesos de Oficina*.

Deseo agregar dos frases que me parecen muy interesantes y que tienen que ver con nuestro trabajo durante estos días de congreso, que dice: “No son las especies más fuertes las que sobreviven, ni tampoco las más inteligentes, sino aquellas que mejor se adaptan al cambio.” Charles Darwin



Pero no puedo dejar de pensar en la frase de la Madre Teresa de Calcuta que dice: “A veces sentimos que lo que hacemos es tan solo una gota en el mar, pero el mar sería menos si le faltara una gota.”

La responsabilidad para buscar mejorar cada actividad que nos corresponda y obtener satisfacción plena para nuestra realización individual y profesional es parte del desafío que tenemos, no olvidemos que solo con entusiasmo para innovar y crecer en la gestión profesional, y con una gotita que caiga de parte nuestra, podríamos cambiar la realidad organizacional y así, contribuir con el logro de una mejor sociedad. Yo deseo que este Congreso deje huella y pueda lograr esa misión de parte de ustedes.

En mi calidad de Directora de la Escuela de Secretariado Profesional, reitero las gracias para Dios que nos permite estar aquí, pero también muchas gracias a las autoridades de la Universidad Nacional en representación del señor Rector y a las autoridades de la Facultad de Ciencias Sociales que han estado anuentes en cada uno de los Congresos que hemos llevado a cabo.

Finalizo agradeciendo en forma particular y especial, a mi compañera y amiga Herminia Ramírez, Subdirectora de la Escuela de Secretariado Profesional y mi reconocimiento a todos y todas los funcionarios administrativos y académicos de la Escuela de Secretariado Profesional, por su tiempo, esfuerzo y “el amor y fe” para hacer realidad todas las actividades que hemos gestionado durante estos años de liderazgo; a los estudiantes colaboradores, por su decisivo y comprometido apoyo, y a ustedes estimados participantes nuevamente, gracias, porque en esta ocasión, una vez más invierten ilusiones, tiempo, dinero para participar de un evento pensado para gente innovadora, decidida a cambiar y sobre todo desafiante frente a las necesidades presentes en la gestión administrativa.

Bienvenidos y un abrazo a cada uno y una de ustedes.



HOMENAJE A MARIA ELENA VARGAS SANABRIA DE SALAS

Yamilette Jenkins Alvarado



Muy buenas tardes señor Rector don Olman Segura, señora Margarita Vargas y Señora Herminia Ramírez, Directora y Sub Directora de la Escuela de Secretariado Profesional, respectivamente; señoras Ex Directoras de esta Escuela y demás autoridades universitarias, Cuerpo Docente, Administrativo y Estudiantil de la Escuela que represento, muy especialmente un efusivo saludo a la Familia de doña María Elena Vargas, a su señor Esposo, a sus Hijos, a sus Nietos y demás amigos, todos muy especiales, que nos acompañan hoy, y muy calurosamente a todas aquellas personas que aceptaron la invitación de esta Escuela para compartir los espacios de conocimiento que a través del II Congreso de Administración de Oficinas hoy se inicia.

Las Autoridades de la Escuela de Secretariado Profesional me solicitaron atender el Homenaje a la Profesora María Elena Vargas Sanabria de Salas, lo que me honra y agradezco profundamente.

Escucharemos de fondo en este Homenaje un Tango muy gustado por Mari y algunos Pasos Dobles, por ser la música con que ella alegraba su espíritu. No muchos sabrán que junto con don José ganó el primer lugar en un concurso de baile, en uno de los hoteles en donde vacacionaban, pues ellos, los dos, eran grandes bailarines, según compartió conmigo su Hijo Eduardo. Tampoco era extraño oírta tararear alguna melodía en la privacidad que puede brindar un cafe-cito de media jornada en la sala de profesores. La música y las fotografías que visualizarán, son parte de este simbólico Homenaje con que la Escuela de Secretariado Profesional ha querido honrar a María Elena y acompañar a su Familia.

Ella nació el 28 de noviembre de 1936, en Alajuela, concretamente en Atenas. Estudió la secundaria en el Instituto de Alajuela.

Gracias al desprendimiento de su Familia, podremos observar algunas fotografías desde este acontecer, hasta las últimas actividades que compartimos con ella, tanto su Familia como sus compañeros y compañeras de la Escuela de Secretariado Profesional.

Se casó el 24 de enero de 1959, con el Ingeniero Agrónomo José Carlos Salas Fonseca, con quien tiene tres hijos: José Carlos, Marisela y Eduardo, que los proveyeron de siete nietos, a quienes ella disfrutó inmensamente; de esto somos testigos las compañeras que compartimos con ella.

Se formó en la Universidad de Costa Rica, en donde obtuvo su Bachillerato en Filología y su Licenciatura en Filosofía y Letras, allá por los años 1979. Sin embargo, sus aspiraciones a introducirse en el conocimiento no quedaron ahí y aprobó cursos de Psicopedagogía en la Universidad del Sur, en Argentina, perfeccionó sus conocimientos del Castellano y la Literatura Infantil en la Universidad Estatal a Distancia y aprobó cursos de Escritura Técnica y Científica en el CONICIT.

Puso en práctica sus conocimientos docentes en el Liceo Anastasio Alfaro, en el Liceo de Costa Rica, en la Universidad Estatal a Distancia, y por supuesto, en esta Universidad.

Ingresó a la Escuela de Secretariado Profesional, vía concurso de antecedentes, (publicado en el Periódico La Nación), el 11 de marzo de 1980, según consta en su expediente que custodia esta Escuela. Impartió los cursos de Comunicación en Español, a través de los distintos Planes de Estudio de la Escuela, hasta el 01 marzo de 1998, fecha en que se acogió a la Pensión.

Fungió como Extensionista en la Escuela desde 1990 impartiendo cursos de capacitación y actualización en múltiples instituciones públicas y empresas privadas. Formó parte de la Comisión de Trabajos de Graduación de la Escuela, fue miembro del Consejo Académico de la misma; Integró diversos Tribunales para Exámenes por Suficiencia, así como grupos de atención al proceso de Matrícula en la Escuela. Fue miembro propietaria de la Comisión de Estudio de Antecedentes para el Registro de Elegibles, así como de la Comisión para las Pruebas de Ingreso de esa misma unidad académica.

Diecinueve años laboró María Elena en esta Escuela, sin contar con los casi doce años que ya había incursionado en la educación secundaria. Podría decirse que es mucho tiempo, que merecía un justo espacio para pensionarse, no obstante su incansable solidaridad para con la Escuela hizo que una vez pensionada siguiera colaborando con nosotros, diez años más, impartiendo los cursos de capacitación y actualización en el área de conocimiento que la caracterizaba, a través del Programa de Venta de Servicios, por solicitud de las autoridades de esta Escuela. Entidades como:

1. Unión de Secretarías del Ministerio de Agricultura y Ganadería
2. Instituto Costarricense de Electricidad
3. Universidad Nacional
4. Ministerio de Educación Pública
5. Colegio de Secretariado Profesional
6. Contraloría General de la República
7. Servicio Civil
8. Instituto Nacional de Aprendizaje (INA)
9. Asociación de Secretarías (ANSE)
10. Ministerio de Hacienda

Entre otras, son entidades que por medio del personal secretarial se nutrieron de sus conocimientos. María Elena de una u otra manera, siempre compartió con las compañeras y estudiantes de la Escuela sus conocimientos, sus escritos, sus experiencias académicas, sus libros

traídos del extranjero y sus vivencias docentes. Las evaluaciones que en esas entidades obtuvo por sus servicios, así como la persistencia en que volviera a impartir los cursos ya dados, son fiel testigo del impecable desempeño profesional de María Elena.

También tenemos que destacar ineludiblemente el orgullo que nos produjo la publicación de su libro *Manual para la elaboración de actas* (1995), no solo por lo necesario del contenido del mismo, al orientar en estos aspectos al gremio secretarial, sino, además, a jefes y actores de Juntas Directivas y Cuerpos Colegiados pues no se contaba con documento alguno para ello. Su importancia también estriba en el hecho de ser el Primer libro publicado por la Escuela y por ende, el primero en el área de Comunicación en Español en esa materia. Por ello, nuestro reconocimiento eterno a María Elena.

María Elena fue representante de nuestra Escuela en la Revista ABRA durante los años 1992 y 1993. Además, nuestra representante en la Unidad Coordinadora de Investigación ante la Facultad de Ciencias Sociales (UCID), durante 7 años (1980–1987).

Se le otorgó la Dedicación Exclusiva por sus esfuerzos académicos en 1996, de la cual disfrutó los dos últimos años que formó parte del cuerpo docente de la Escuela de Secretariado Profesional.

Hasta aquí un brevísimo repaso por su acontecer en la academia. Sin embargo, no sería justo dejar así este Homenaje sin mencionar otros aspectos que caracterizaron a María Elena.

Henry David Thoreau decía: “Dadme una alegría que nunca haya dado lugar a la tristeza” y eso, es lo que precisamente nos embarga hoy, en este muy merecido homenaje a María Elena, nuestra amiga Mari.

Con estas palabras evoco a María Elena, evoco a la Docente, evoco a la Madre, evoco a la Esposa, evoco a la Abuelita, a la gran mujer que muchos tuvimos el honor de conocer. Sus dos grandes amores fueron su Familia y esta Escuela, eso lo sabemos sus compañeras y muchas de las estudiantes que pasaron por sus aulas.

Fuimos testigo de las alegrías que estos Amores le proporcionaron, pero también fuimos testigo del tiempo que ella le proporcionó a nuestros propios Amores. Fuimos testigo de su gran solidaridad para con nuestras inquietudes, para con las carencias y necesidades de quien ella conocía, fueran estudiantes, administrativos o docentes. Eso se llama amistad, eso solo lo hace una amiga, por lo que nos alegra el haberla conocido y nos entristece que no nos acompañe más.

Sus quebrantos de salud a veces nos limitaron el disfrute de su compañía, sin embargo, a María Elena también debemos evocarla como aquella gran sembradora que con su paso por la vida fue dispersando la semilla de la alegría con su risa cantarina, con sus bailes, con la semilla de la dadivosidad, de la vehemencia en sus convicciones, del conocimiento, sin ningún egoísmo. Semillas de cuya germinación y aprovechamiento dan fe para la historia de nuestra Escuela, sus evaluaciones, sus actos, sus aportes, las múltiples estudiantes y personal de oficina que lamentan su pérdida, lo que hace que sus frutos trasciendan nuestras aulas y se pierdan en el horizonte.

Ser parte de su cosecha es un gran honor, es un gran orgullo y sobre todo debe ser una gran alegría.

No obstante, saber que sus pisadas no marcarán más nuestra tierra, sobrecoge nuestra alma y nos llena de tristeza. Pero el Creador Todopoderoso, en su infinita misericordia, nos conforta dirigiendo las miradas a su inmensa obra, al sembradío que plantó esta gran mujer con su sonrisa, con su palabra, con su ejemplo, con su pluma, pero sobre todo, con su recto proceder.



Su presencia, su porte, su inteligencia, su educación y fineza, su don de gente, fueron su sello personal que no olvidaremos jamás.

Sus escritos, su recuerdo a través de los detalles que siempre tuvo para con nosotros, sus herencias al conocimiento en nuestra Casa de Estudio, y a las diversas Instituciones y Empresas, hará que la tengamos con nosotros cada vez que necesitemos de sus consejos, plasmados en libros, en artículos y sobre todo, al traer a la mente su sonrisa alegre y contagiosa y los múltiples detalles de amistad y compañerismo que nos profesó a cada una de las y los estudiantes, cuerpo administrativo y docente, que la llevamos en el corazón.

Que Dios la tenga en su Gloria y le de mucha fortaleza a su Familia y amigos. Son los deseos especiales y muy sinceros de la Escuela de Secretariado Profesional y del mío propio. Muchas gracias. Yamilette Jenkins Alvarado. 23 de junio de 2009



PONENCIAS



INTELIGENCIA EMOCIONAL, UNA ALTERNATIVA PARA CONTROLAR EL ESTRÉS EN LA OFICINA

MSc. Ingrid Sánchez Alvarado



Introducción

El estrés está considerado como una de las problemáticas de la salud laboral que ha generado gran impacto en la sociedad, debido a que no solo afecta el proceso efectivo de la gestión de la oficina y de las empresas e instituciones, sino que ante todo repercute en cada individuo que realiza su labor en ellas, tanto a nivel laboral como a nivel personal.

Ante esto, las opciones que surgen continuamente son variadas y en gran cantidad, desde medicina y terapias alternativas hasta modos de vida que buscan contrarrestar el impacto del estrés en los seres humanos en todos los ámbitos de su vida.

¿Qué sucede en cada persona cuando se enfrenta a situaciones extremas de estrés? Y sobre todo ¿cómo actúa esa persona ante situaciones de estrés? Si cada persona realmente se concentra en expresar y controlar adecuadamente las emociones tendrá amplias posibilidades de no caer en patologías generadas por el mal manejo del estrés, ante esta situación, una opción que surge en pro del bienestar integral de las personas es el fortalecimiento de la inteligencia emocional.

Por lo que se entrelazan dos temáticas de gran importancia, el manejo adecuado del estrés y la inteligencia emocional como una alternativa para lograrlo, ambas en busca de generar calidad de vida en las personas que se desempeñan en una oficina.

Con base en lo mencionado con anterioridad, se pretende cumplir con los siguientes objetivos:

1. Compartir los conceptos, principios y características del estrés y la inteligencia emocional, con el fin de clarificar ambas temáticas.
2. Promover el fortalecimiento de la inteligencia emocional como una alternativa para controlar el estrés y favorecer la calidad de vida en los y las funcionarios (as) de oficina.

La inteligencia emocional

Los vertiginosos cambios en la sociedad han provocado la imperiosa necesidad de generar alternativas que le permitan tener a los funcionarios (as) de oficina un mejor control de su vida y principalmente de sus emociones, con el fin de poder afrontar los altos niveles de presión que provocan sus funciones y de esta forma poder asumir sus roles profesionales y personales, sin que su capacidad de respuesta se vea afectada. Y ante todo en busca de mantener una mejor calidad de vida.

Una propuesta que se ha venido generando desde hace algunos años es la relevancia que tiene la inteligencia emocional para dar respuestas adecuadas a situaciones adversas.

Este concepto fue inicialmente acuñado por dos psicólogos de la Universidad de Yale, Salovey y Mayer, pero fue el también psicólogo, periodista y filósofo Daniel Goleman quien logró impactar a nivel mundial con su obra y dar paso a una mayor difusión de sus principios y aplicaciones.

La teorización de la Inteligencia emocional surge de la propuesta de Howard Gardner (Año de publicación: págs.) respecto a las inteligencias múltiples. Que a grandes rasgos son:

1. **Inteligencia Lingüística:** Es la inteligencia relacionada con nuestra capacidad verbal, con el lenguaje y con las palabras.
2. **Inteligencia Lógica:** Tiene que ver con el desarrollo de pensamiento abstracto, con la precisión y la organización a través de pautas o secuencias.
3. **Inteligencia Musical:** Se relaciona directamente con las habilidades musicales y ritmos.
4. **Inteligencia Visual - Espacial:** La capacidad para integrar elementos, percibirlos y ordenarlos en el espacio, y poder establecer relaciones de tipo metafórico entre ellos.
5. **Inteligencia Kinestésica:** Abarca todo lo relacionado con el movimiento tanto corporal como el de los objetos, y los reflejos.
6. **Inteligencia Interpersonal:** Implica la capacidad de establecer relaciones con otras personas.
7. **Inteligencia Intrapersonal:** Se refiere al conocimiento de uno mismo y todos los procesos relacionados, como autoconfianza y auto motivación.

Esta teoría introdujo dos tipos de inteligencias muy relacionadas con la competencia social, y hasta cierto punto emocional: la Inteligencia Interpersonal y la Inteligencia Intrapersonal. De ahí se parte para explicar el hecho de que personas con un alto coeficiente intelectual no resultan ser personas altamente exitosas y por el contrario personas con un bajo coeficiente intelectual tienen un impacto exitoso en sus vidas y en las de los demás, principalmente por el hecho de saber relacionarse adecuadamente. Goleman (1995) refiere:

“Saber que una persona ha logrado graduarse con unas notas excelentes equivale a saber que es sumamente buena o bueno en las pruebas de evaluación académicas, pero no nos dice absolutamente nada en cuanto al modo en que reaccionará ante las vicisitudes que le presente la vida. Y éste es precisamente el problema, porque la inteligencia académica no ofrece la menor preparación para la multitud de dificultades —o de oportunidades— a la que deberemos enfrentarnos a lo largo de nuestra vida.” (p. 77)



Lo anterior, tiene su explicación si se parte desde la fisiología cerebral, según Goleman se puede indicar que el ser humano cuenta con dos cerebros y dos clases diferentes de inteligencia: la inteligencia racional y la inteligencia emocional. Por esta razón, cuando se habla de inteligencia no se puede partir solo del coeficiente intelectual, sino que se debe considerar la inteligencia emocional, esto implica una adecuada complementación entre el sistema límbico y el neocortex, entre la amígdala y los lóbulos prefrontales. Es decir, se requiere de la participación inteligente y armónica entre ambos, sólo así se podrá hablar con propiedad de inteligencia emocional e intelectual.

Goleman define la inteligencia emocional como la capacidad de sentir, entender, controlar y modificar los estados anímicos propios y ajenos. La inteligencia emocional no consiste en sofocar las emociones, sino más bien en saber dirigir las y equilibrarlas.

“Mi principal interés está precisamente centrado en estas «otras características» a las que hemos dado en llamar **inteligencia emocional**, características como la capacidad de motivarnos a nosotros mismos, de perseverar en el empeño a pesar de las posibles frustraciones, de controlar los impulsos, de diferir las gratificaciones, de regular nuestros propios estados de ánimo, de evitar que la angustia interfiera con nuestras facultades racionales y, por último —pero no, por ello, menos importante—, la capacidad de empatizar y confiar en los demás.” (p. 75)

“Las personas que han desarrollado adecuadamente las habilidades emocionales suelen sentirse más satisfechas, son más eficaces y más capaces de dominar los hábitos mentales que determinan la productividad. Quienes, por el contrario, no pueden controlar su vida emocional, se debaten en constantes luchas internas que socavan su capacidad de trabajo y les impiden pensar con la suficiente claridad.” (p. 25)

De ahí la importancia de la Inteligencia Emocional porque si esta se fortalece gran parte de los conflictos y dificultades que se presentan en las organizaciones se verían minimizadas por una adecuada intervención y solución de las situaciones adversas. Además, que las personas emocionalmente estables generan estados de ánimo optimistas y motivantes, tanto para sí mismos, como para quienes los rodean, estas actitudes promueven ambientes laborales más sanos y alegres, consecuentemente favorece para una mayor disposición a ser propositivo y a comprometerse laboralmente.

Para lograr un desarrollo óptimo de la inteligencia emocional se requiere de una serie de elementos que dan pie y fortalecen la capacidad de actuar con este tipo de inteligencia, estas características, cualidades o actitudes podrían llamarse las competencias emocionales que se deben desarrollar, fortalecer y mantener a lo largo de la vida. En este caso Salovey parte de las inteligencias personales de Gardner y las organiza hasta llegar a abarcar cinco competencias principales:

1. El conocimiento de las propias emociones: El conocimiento de uno mismo, es decir, la capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en que aparece, constituye la piedra angular de la inteligencia emocional. Por otro lado, la incapacidad de percibir nuestros verdaderos sentimientos nos deja completamente a su merced. Las personas que tienen una mayor certeza de sus emociones suelen dirigir mejor sus vidas, ya que tienen



un conocimiento seguro de cuáles son sus sentimientos reales, por ejemplo, a la hora de decidir con quién casarse o qué profesión elegir.

2. La capacidad de controlar las emociones: La conciencia de uno mismo es una habilidad básica que nos permite controlar nuestros sentimientos y adecuarlos al momento. La capacidad de tranquilizarse a uno mismo, de desembarazarse de la ansiedad, de la tristeza, de la irritabilidad exagerada y de las consecuencias que acarrea su ausencia. Las personas que carecen de esta habilidad tienen que batallar constantemente con las tensiones desagradables mientras que, por el contrario, quienes destacan en el ejercicio de esta capacidad se recuperan mucho más rápidamente de los reveses y contratiempos de la vida.
3. La capacidad de motivarse uno mismo: El control de la vida emocional y su subordinación a un objetivo resulta esencial para espolpear y mantener la atención, la motivación y la creatividad. El autocontrol emocional —la capacidad de demorar la gratificación y sofocar la impulsividad— constituye un imponderable que subyace a todo logro. Y si somos capaces de sumergirnos en el estado de «flujo» estaremos más capacitados para lograr resultados sobresalientes en cualquier área de la vida. Las personas que tienen esta habilidad suelen ser más productivas y eficaces en todas las empresas que acometen.
4. El reconocimiento de las emociones ajenas: La empatía, otra capacidad que se asienta en la conciencia emocional de uno mismo, constituye la «habilidad popular» fundamental. El coste social de la falta de armonía emocional y las razones por las cuales la empatía puede prender la llama del altruismo. Las personas empáticas suelen sintonizar con las señales sociales sutiles que indican qué necesitan o qué quieren los demás y esta capacidad las hace más aptas para el desempeño de vocaciones tales como las profesiones sanitarias, la docencia, las ventas y la dirección de empresas.

Si las personas logran favorecer las competencias de conocer las emociones propias, la capacidad de controlarlas, la capacidad de automotivarse, el reconocimiento de las emociones ajenas (empatía) y el control de las relaciones, en gran medida se proyectará como alguien equilibrado y con altas expectativas de éxito y de calidad de vida, alguien inteligente emocionalmente.

Es importante, clarificar el término emoción que en el sentido más literal, el Oxford English Dictionary la define como “agitación o perturbación de la mente; sentimiento; pasión; cualquier estado mental vehemente o agitado”. Sin embargo, existen criterios encontrados respecto a las que podrían categorizarse como las emociones primarias, Goleman las categoriza de la siguiente forma:

1. Ira: rabia, enojo, resentimiento, furia, exasperación, indignación, acritud, animosidad, irritabilidad, hostilidad y, en caso extremo, odio y violencia.
2. Tristeza: aflicción, pena, desconsuelo, pesimismo, melancolía, autocompasión, soledad, desaliento, desesperación y, en caso patológico, depresión grave.
3. Miedo: ansiedad, aprensión, temor, preocupación, consternación, inquietud, desasosiego, incertidumbre, nerviosismo, angustia, susto, terror y, en el caso de que sea psicopatológico, fobia y pánico.

4. Alegría: felicidad, gozo, tranquilidad, contento, beatitud, deleite, diversión, dignidad, placer sensual, estremecimiento, rapto, gratificación, satisfacción, euforia, capricho, éxtasis y en caso extremo, manía.
5. Amor: aceptación, cordialidad, confianza, amabilidad, afinidad, devoción, adoración, enamoramiento y ágape.
6. Sorpresa: sobresalto, asombro, desconcierto, admiración.
7. Aversión: desprecio, desdén, displicencia, asco, antipatía, disgusto y repugnancia.
8. Vergüenza: culpa, perplejidad, desazón, remordimiento, humillación, pesar y aflicción.

Como se puede apreciar las emociones pueden ser muy diversas y existen muchas otras más, incluso relacionadas con las anteriores, que pueden generar cambios, inclusive extremos, en la forma de actuar o relacionarse de las personas. Es el manejo adecuado de esos cambios lo que puede hacer la diferencia en un actuar inteligentemente emocional, o no.

Incluso Daniel Goleman proporciona una caracterización de los hombres y mujeres, que por sus acciones reflejan una elevada inteligencia emocional, por lo tanto un mejor manejo de las emociones:

Tabla 1. Caracterización de hombres y mujeres

HOMBRES	MUJERES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Socialmente equilibrados. ▪ Extrovertidos. ▪ Alegres. ▪ Poco predispuestos a la timidez y a rumiar sus preocupaciones. ▪ Capacidad para comprometerse con las causas y las personas demás. ▪ Suelen adoptar responsabilidades. ▪ Mantienen una visión ética de la vida. ▪ Son afables y cariñosos en sus relaciones. ▪ Vida emocional rica y apropiada. ▪ Se sienten a gusto consigo mismos, con sus semejantes y con el universo social en que viven. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enérgicas. ▪ Expresan sus sentimientos sin ambages. ▪ Visión positiva de si misma. ▪ La vida siempre tiene sentido. ▪ Abiertas y sociables. ▪ Expresan sus sentimientos adecuadamente. ▪ Soportan bien la tensión. ▪ Su equilibrio social les permite hacer rápidamente nuevas amistades. ▪ Se sienten a gusto consigo mismas. ▪ Se muestran alegres, espontáneas y abiertas.

Fuente: Ingrid Sánchez Alvarado

Con base en el cuadro anterior, se puede determinar que quienes logran desarrollar y fortalecer su inteligencia emocional, logran ser personas alegres, comprometidas, satisfechas y seguras, con un equilibrio en sus vidas que les permite estar bien con ellos mismos y consecuentemente con quienes les rodean.

En este caso se desarrollará con especial énfasis la capacidad de conocimiento de las emociones propias y el reconocimiento de los sentimientos de los demás (empatía), que son los



elementos sobre los cuales se sustenta la definición de inteligencia emocional y que al favorecerlos serán la base de un estado de bienestar integral de cada individuo, sin importar donde se desarrollé, sea a nivel personal o a nivel profesional.

Sócrates plantea como uno de los principios de su filosofía la frase “conócete a ti mismo y conocerás el universo”, esto da fundamento a lo que es la esencia o piedra angular de la inteligencia emocional es empezar por darse cuenta de los propios sentimientos en el momento mismo en que tienen lugar, no se trata de negarlos ni de evadirlos, es más bien lograr conciencia de ellos y de uno mismo y no dejarse arrastrar en demasía por las emociones, es lograr mantenerse neutro al mantener la atención sobre uno mismo aun en medio de la más turbulenta agitación emocional. Es la capacidad de que a pesar de estar violentamente enojado con alguien, tener aun en medio del enojo, la conciencia autorreflexiva de que se está enojado (a) y que esto le permita auto controlarse y no actuar en forma inadecuada.

Es fundamental tener claro que la templanza ante las emociones no busca reprimirlas o censurarlas sino el equilibrio ante lo que se siente y la reacción que se tiene ante ella, porque cada sentimiento es válido y tiene su significado, y esto es importante para todo ser humano.

El hecho de mantener controladas las emociones angustiosas constituye la clave para el bienestar emocional, las emociones demasiado intensas o que perduran más de lo necesario, son contraproducentes para la estabilidad emocional.

Por lo que por medio de la inteligencia emocional se busca mantener un equilibrio, ante los altibajos que presenta la vida misma. Es lograr la dosis adecuada entre las emociones negativas y las positivas lo que permite una sensación de bienestar. El arte de calmarse a uno mismo es una habilidad fundamental.

Lograr ser consciente de uno mismo y de sus propias emociones es la facultad que permite lograr la empatía, que es la capacidad de ponerse en la posición del otro, porque entre más se acepten las emociones personales mayores serán las posibilidades de comprender los sentimientos de los demás.

Para captar las emociones de los demás se requiere la capacidad de observación, principalmente de los mensajes no verbales que las personas emiten, porque a diferencia de la mente racional que se comunica verbalmente las emociones se manifiestan de un modo no verbal, por lo que es importante prestar atención al tono de voz, los gestos y a otras formas de comunicación no verbal. Es prestar atención más allá del mensaje o las palabras y poner énfasis a la forma en que se trasmite.

Al respecto, Goleman aporta lo siguiente:

“Así pues, el requisito para llegar a controlar las emociones de los demás —para llegar a dominar el arte de las relaciones— consiste en el desarrollo de dos habilidades emocionales fundamentales: el **autocontrol** y la **empatía**. Es precisamente sobre la base del autocontrol y la empatía sobre la que se desarrollan las «habilidades interpersonales». Estas son las aptitudes sociales que garantizan la eficacia en el trato con los demás y cuya falta conduce a la ineptitud social o al fracaso interpersonal reiterado. Y también es precisamente la carencia de estas habilidades la causante de que hasta las personas intelectualmente más brillantes fracasen en sus relaciones y resulten arrogantes, insensibles y hasta odiosas. Estas habilidades sociales son las que nos permiten relacionarnos con

los demás, movilizarles, inspirarles, persuadirles, influirles y tranquilizarles, en suma, en el mundo de las relaciones.” (p. 190)

Todas las características que refleja un individuo inteligente emocionalmente son esenciales en el desempeño personal y profesional, en este caso, contribuyen enormemente para que las labores de oficina se lleven a cabo en una forma armónica a nivel individual y a nivel colectivo, y que favorece un mejor manejo de las emociones y específicamente las que pueden provocar inestabilidad emocional, tal es el caso del estrés, lo que sin duda generará una mayor eficacia en los procesos y sobre todo un mayor bienestar y satisfacción en los profesionales.

El estrés

Sin lugar a dudas, una de las situaciones que ha tenido un gran incremento en los acelerados procesos de vida actuales, es el aumento del estrés y sobre todo las repercusiones que éste tiene en la salud física, mental y emocional de quienes no logran hacer un manejo adecuado del mismo.

En prácticamente todos los aspectos de la vida hay una dosis de estrés, en problemas de irritabilidad, cuando se afrontan cambios, cuando se conoce a alguien, cuando se tiene un reto o una nueva responsabilidad, en la vida diaria, en el trabajo, es parte de la vida, el problema se presenta cuando los niveles de estrés se desbordan y se vuelven inmanejables, ya sea porque el individuo no hace uso correcto de sus fortalezas o porque no tiene las suficientes.

Se puede decir que el estrés es necesario, ya que es lo que permite reaccionar ante situaciones de peligro. Es un mecanismo de defensa que provoca en el organismo una acción cerebral que busca proteger al individuo. El problema surge cuando los niveles de estrés sobrepasan la capacidad de controlarlo y las reacciones que puede generar, por lo general no son las más adecuadas.

En el caso del estrés referido al generado en ambientes laborales, se define como las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades del trabajador. El estrés de trabajo puede llevar a la mala salud. (NIOSH, 2009).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define al estrés laboral como enfermedad, peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo. Resiente la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores.”

Es por las afectaciones que puede generar que resulta necesario buscar alternativas para hacer un manejo adecuado del estrés, y principalmente de las emociones que puede provocar.

En todo caso es importante saber ¿Qué sucede en el organismo cuando se enfrenta a una situación estresante? En el siguiente esquema se muestra como se da el proceso a nivel cerebral ante un suceso estresor hasta llegar a estimular la energía necesaria para responder ante ese evento.



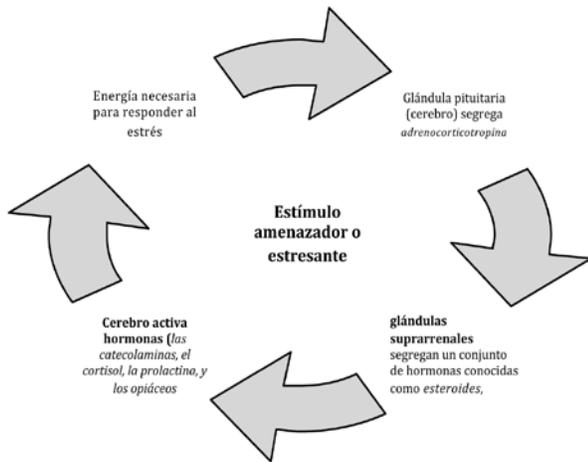


Figura 1. Esquema: Proceso cerebral de reacción ante el estrés

Con esto se refleja que no es una situación meramente antojadiza el actuar ante el estrés, realmente son reacciones a nivel cerebral que buscan auto protegerse, lo que si es importante es minimizar el impacto a nivel integral en los individuos, y además, que no todo lo que sucede alrededor afecte tanto como para sobrepasar la capacidad de controlar las emociones.

Es por esto que surge la posibilidad de especificar tipos de estrés, el que puede ser tremendamente negativo y el que puede ser hasta necesario.

Según el psicólogo Francisco Saitta, se han logrado determinar dos tipos de estrés: a) el eutrés: cuando el organismo responde armónicamente respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos de la persona, o sea cuando la energía de reacción ante los estresores se consume biológicamente y físicamente, estamos en presencia del denominado eutrés, o sea podemos decir es el estrés “bueno”, el necesario para que podamos seguir desarrollándonos como personas. b) El distrés: estamos en presencia de lo que se denomina distrés o estrés “perjudicial” cuando el organismo no responde en forma suficiente a los estresores, o responde en forma exagerada, ya sea en el plano biológico, físico o psicológico, no pudiendo consumirse el exceso de energía desarrollada.

En las organizaciones son muy diversas las situaciones que pueden convertirse en estresores para un funcionario y que le pueden provocar estrés laboral (distrés), entre ellas: el ambiente laboral inadecuado, la sobrecarga de trabajo, la alteración de los ritmos biológicos, las responsabilidades y decisiones muy importantes, la estimulación lenta y monótona, las condiciones laborales inadecuadas, el estilo de dirección (jefaturas), entre otras. Esto en gran medida cambiará de acuerdo con el tipo de empresa o institución, el puesto que se desempeñe, las relaciones que se generan y el funcionario mismo.

Los estudios son múltiples respecto a la afectación del distrés en la salud, entre las primeras señales se pueden mencionar: alteraciones de humor y de sueño, el estómago descompuesto y el dolor de cabeza, y relaciones alteradas con la familia y los amigos. Estas consecuencias tempranas del estrés en el trabajo son por lo general fáciles de reconocer, sin embargo, cuando se refiere a enfermedades crónicas se dificulta del proceso de detección, ya que éstas requieren de más tiempo para manifestarse, aunque si se ha encontrado una estrecha relación con enfermedades cardiovasculares, afecciones musculo esqueléticas y afecciones psicológicas.

Es por eso que es fundamental generar las acciones necesarias para evitar las consecuencias del distrés, tanto a nivel personal como en el campo laboral, la OIT sostiene que: “las empresas que ayuden a sus empleados a hacer frente al estrés y reorganicen con cuidado el ambiente de trabajo, en función de las aptitudes y las aspiraciones humanas, tienen más posibilidades de lograr ventajas competitivas.”

Es en este punto donde la inteligencia emocional cobra particular importancia, como una alternativa para lograr un manejo adecuado del estrés.

El estrés y la inteligencia emocional

Existen diversas posiciones y posibles explicaciones en cuanto al estrés, sus características, síntomas y consecuencias, una que ha cobrado relevancia y que para esta ponencia es la que cobra mayor importancia es el hecho de que no todas las personas cuentan con los mismos niveles de tolerancia ante el estrés pues se depende del repertorio conductual y del aprendizaje emocional.

En el siguiente cuadro se muestran las características en contraposición de individuos que son exitosos al manejar el estrés y los que por el contrario tienen serios problemas para lograrlo.

Tabla 2. Manejo del Estrés: Respondiendo de un modo emocionalmente inteligente a las presiones del entorno

Individuos con habilidad desarrollada para manejar el estrés	Individuos con poca o nula capacidad para manejar el estrés
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capaces de afrontar situaciones adversas y estresantes sin resquebrajarse. ▪ Se mantienen en calma a pesar de lo que suceda a su alrededor. ▪ No rehuyen o evaden el estrés lo enfrentan en forma activa, centrándose en cómo superar el problema, sin permitir que el mismo los desborde. ▪ El hecho de que pueden mantener la calma y que rara vez se pongan ansiosos, les ahorra un mayor desgaste emocional. ▪ Saben cómo manejar situaciones perturbadoras y desagradables, confiando en su habilidad sin ponerse nerviosos. ▪ Se valen de su capacidad para escoger entre diversas opciones de que deben hacer, por lo que pueden generar diversas soluciones e improvisar otras cuando es necesario. ▪ Exhiben gran autodisciplina a pesar de las dificultades pues saben que la constancia les asegura el éxito. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ansiedad incrementada, cuyos síntomas pueden ser irritabilidad, tensión, trastornos en el sueño, concentración pobre, indecisión. ▪ Pobre autoconfianza; miedo y preocupaciones acentuados. ▪ Efectividad disminuida; desgaste emocional e incrementos en los riesgos en su salud física y mental. ▪ Los mayores niveles de ansiedad en los que se ven envueltos afectan su capacidad para tomar decisiones y poca confianza en sí mismas. ▪ Se genera una sensación de temor, que como el miedo, es la más poderosa de todas las emociones, dando lugar a un círculo vicioso, donde el miedo a fallar los lleva a fracasar (a modo de <i>profecía autocumplida</i>). ▪ Implementan acciones inefectivas y comportamientos erráticos, que terminan por reforzar el patrón de pensamiento que los lleva a desconfiar de sus propias habilidades retroalimentando así su ansiedad que les “confirma” su incapacidad para alcanzar el éxito.

Fuente: Base teórica: Aquino, Alberto. 2003



Si se toma como referencia la información anterior gran parte de la clave del éxito para manejar adecuadamente el estrés está relacionado con la inteligencia emocional.

Goleman (1996) se refiere a la Inteligencia Emocional como:

“Una aptitud clave para dominar los impulsos consiste en conocer la diferencia entre los sentimientos y las acciones y en aprender a adoptar mejores decisiones emocionales, controlando el impulso de actuar e identificando las distintas alternativas de acción y sus posibles consecuencias. Muchas de estas habilidades son marcadamente interpersonales: la capacidad de interpretar adecuadamente los signos emocionales y sociales, la de escuchar, de resistirse a las influencias negativas, de asumir la perspectiva de los demás y de comprender la conducta que resulte más apropiada a una determinada situación.”
(p. 394)

Cada individuo tiene formas inteligentes emocionalmente para lograr disminuir los niveles de estrés, entre las que se pueden mencionar y recomendar: tener pasatiempos, practicar ejercicios o algún deporte, salir de paseo, el reír, la música, el yoga, diferentes métodos de relajación, una adecuada alimentación, medicina alternativa, entre muchas otras opciones que se pueden encontrar, lo importante es determinar cuál es la que satisface los gustos e intereses de cada persona, y sobre todo darse el tiempo necesario y oportuno para regalarse la oportunidad de mejorar la calidad de vida.

Es por eso el interés de promover acciones enfocadas al favorecimiento y fortalecimiento de la inteligencia emocional en las organizaciones, como una forma de vida que permite contrarrestar los múltiples cambios y las constantes presiones que se presentan en la vida diaria. De manera que permita un reconocimiento de las emociones propias, alternativas para controlarlas y sin dejar de lado el respetar y cuidar las emociones de los demás.

Además, que cuando se actúa en una forma inteligente emocionalmente, se tiende a minimizar las situaciones que provocan un estrés negativo, es decir, la persona no permite que su bienestar y equilibrio se vea afectado. Por lo que sin llegar al punto de reprimir emociones, que de eso no se trata, si se puede lograr controlar las reacciones que surgen ante las diversas emociones.

Conclusiones

Para lograr un manejo adecuado del estrés por medio de la inteligencia emocional es fundamental identificar las emociones propias, controlarlas sin pretender reprimirlas, determinar lo que se encuentra detrás de un sentimiento (por ejemplo, el dolor que desencadena el enojo), aprender y poner en práctica diversas formas para manejar la ansiedad, el enojo y la tristeza.

La empatía, ese ponerse en los pies del otro pero realmente comprendiéndolo, es una de las claves para favorecer un mejor manejo del estrés. Es una habilidad social e inteligente emocionalmente, que requiere la comprensión de los sentimientos de los demás, lo que además implica entender su punto de vista y ante todo respetar las diferencias individuales en el modo en que las personas experimentan los sentimientos.

Las relaciones sociales que se establezcan en una forma sana también constituyen un punto muy importante, se requiere aprender a escuchar y a preguntar, diferenciar entre lo que alguien dice y hace y nuestras propias reacciones y juicios, aprender a ser afirmativo, positivo y asertivo (en lugar de enojado o pasivo), además, adiestrarse en las artes de la cooperación, la

resolución de conflictos y la negociación de compromisos.

Es fundamental, tener claridad en qué alternativas se pueden manejar a nivel particular para minimizar el impacto del estrés negativo en la vida diaria. Es saber reconocer la preferencia por distraerse y relajarse con música, o saliendo de paseo, es tener la capacidad de tomar decisiones en función de si mismo y que consecuentemente contribuirán e influirán positivamente en las personas que están alrededor.

Sin duda la inteligencia emocional es una alternativa que cuando se promueve y fortalece en las personas se convierte en una opción que permite el manejo adecuado del estrés y por lo tanto, favorece el bienestar, una mejor calidad de vida, el equilibrio emocional, laboral y personal que le permita a cada individuo sentirse feliz y satisfecho en su trabajo y principalmente con su vida.

Fuentes de consulta

Goleman, D. (1996). *La Inteligencia Emocional*. México: Vergara Editor S.A.

Seley, H. "Manejo del estrés laboral". Consultado en mayo de 2009, del sitio Web <http://www.potenciales-humanos.com.ar/manejo%20stres.htm>.

Aquino, R. "Manejo del Estrés: Respondiendo de un modo emocionalmente inteligente a las presiones del entorno". Consultado en mayo 2009, sitio Web <http://www.data.terra.com.pe/decideya/ProfesionVocacion/edicion12/stress.asp>.

NIOSH. "Estrés en el trabajo". Consultado en mayo de 2009, del sitio Web <http://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101sp.html>.

Saitta, F. "Manejo del estrés". Consultado en mayo de 2009, del sitio Web <http://www.potenciales-humanos.com.ar/manejo%20stres.htm>.



ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO ENTRE LA ILUSIÓN DEL CONTROL Y LA ELIMINACIÓN DE LA INCERTIDUMBRE

MBA. Marly Yisette Alfaro Salas

MBA. Luis Diego Salas



Introducción

Posiblemente el tiempo ha sido uno de los conceptos que la humanidad en prácticamente todo el quehacer científico, estético e intelectual ha abordado frecuentemente. Sea que se perciba el tiempo como Ley Natural, principio que gobierna nuestra vida, o bien, como mal necesario contra el que tenemos que combatir.

Con el advenimiento del “informacionalismo” como forma de organización social, las coordenadas espacio-temporales han sufrido importantes procesos de redefinición. Dicho de otra forma, el conocimiento como mercancía ha demandado nuevas formas de transmisión de la información que han provocado que el tiempo sufra cambios con respecto a cómo lo viven los individuos. Por ejemplo, la comunicación en tiempo real ocurre de manera simultánea independientemente de las diferencias de horario en las que se encuentren los sujetos en latitudes disímiles en el planeta. Al igual, las entidades bancarias en la mayor parte del mundo tienen la posibilidad de hacer operaciones en línea independiente de las diferencias temporales en los países.

Por tal motivo, resulta claro que en el campo de los recursos humanos de las empresas es clave el abordaje de esta área, tanto para el mejoramiento de los procesos de gestión de operaciones así como para que los y las empleadas puedan tener un mayor equilibrio en el balance de los espacios familiares, laborales y personales.

Acercamiento conceptual básico

Al ser uno de los temas que ha preocupado a muchas personas existen diferentes definiciones de lo que este significa. Algunos lo definen como la magnitud física *que mide la duración o separación de acontecimientos sujetos a cambio*. Wikipedia (2009). Consultado el 25 de mayo de 2009 en el sitio web <http://es.wikipedia.org/wiki/Tiempo> fuente consultada el 25 de Mayo de 2009.

Otros insisten en que este puede ser abordado como un proceso continuo en el cual suceden eventos que vienen del pasado, pasan por el presente y van hacia el futuro (Cazen, 2009, p. 03).

Sin embargo, existen al menos tres áreas que interesa destacar por las implicaciones que tienen para el desarrollo de procesos concretos en la vida cotidiana. El primero de ellos es el tiempo como construcción mental.

Tiempo como construcción mental

Algunos niegan la existencia del tiempo como elemento externo más allá de la voluntad humana. Por ejemplo, las reflexiones de Agustín de Hipona en su libro *Ciudad de Dios* trazan una ruta que lleva a la argumentación de que el tiempo tiene existencia a nivel mental, por lo tanto es una construcción racional del ser humano para el ordenamiento del espacio y los eventos.

Hoy en día desde la física también Ferenc Krausz sostiene ideas similares. Este ha podido cronometrar los intervalos de tiempo más cortos jamás observados. Ha logrado, mediante la utilización de láser para la medición, detectar la presencia de breves saltos cuánticos de los electrones dentro de los átomos que resultan desde la lógica tradicional del tiempo simplemente irracionales.

Ya las Teorías de la Relatividad Especial y General de Einstein derrumbaron la idea del tiempo como una constante universal. Con esto se planteaba que ni el pasado, ni el presente ni el futuro tenían existencia absoluta. Más tarde Wheeler y DeWitt, desarrollaron una ecuación que daba la posibilidad teórica para la unificación de la relatividad y la mecánica cuántica. Pero la ecuación de Wheeler-DeWitt siempre ha sido controvertida, en parte debido a que añade otro, si cabe, giro aún más desconcertante a nuestra comprensión del tiempo.

No obstante, pese a los adelantos o discusiones desde la física, sin duda alguna el tiempo tiene implicaciones fundamentales en lo que somos y en lo que hacemos, sobre todo porque constituye un principio fundamental de ordenamiento de la vida cotidiana.

Tiempo como ordenador de la vida

Algunos autores hacen la distinción del tiempo absoluto y relativo. Con respecto al primero establecen el ordenamiento y la aceptación de parámetros de medición concretos mediante los cuales se organizan las acciones de los sujetos. Distinguen de este, el tiempo relativo, entendido como la interiorización de los procesos de vida en un continuo existencial que es temporal pero que no se rige por los patrones del tiempo absoluto.

Obviamente, que con respecto a la primera caracterización tiempo, se puede establecer que al darse la interacción de sujetos en un contexto espacial similar, la construcción del tiempo absoluto es de carácter intersubjetivo (Berger and Luckmann, 1966, p.127:), en la medida de que los seres humanos establecemos convenciones y acuerdos que van más allá de la voluntad individual.

La idea de que el tiempo social pueda ser controlado, viene por la propia evolución del concepto a lo largo de la historia, pero es posible ubicarlo específicamente en la Revolución industrial. Hubo un traslado importante de la visión militar del tiempo (en el sentido de que éste era un aspecto fundamental que tenía que ser considerado en la elaboración de estrategias de expansión y ataque) a la visión industrial y empresarial.

Esto marcó la introducción del establecimiento de jornadas de trabajo y además del establecimiento de salarios para retribuir el tiempo. Es donde este comienza a convertirse también en un mecanismo que pretende el control en vista del valor de cambio que adquiere el tiempo en virtud de salario. El factor de producción trabajo, se retribuye a partir de unidades de tiempo, por lo cual este debe ser controlado para sacar la máxima posibilidad de producción por hora hombre.

Estas premisas generales de ordenamiento del tiempo, dejan percibir un elemento de carácter medular, como lo es, que este aspecto tiene implicaciones en todo lo que somos. Es decir, para que cada uno defina lo que es, debe realizar inversiones de tiempo específicas en una u otra alternativa de acción, a los cuales se atribuyen distintos niveles de esfuerzo que tienen un equivalente en términos monetarios por unidad de tiempo.

El tiempo como recurso

Si se acepta como válida la premisa planteada anteriormente sobre el valor de uso y de cambio del tiempo, es claro que nace la idea de este como un recurso que puede ser utilizado y consumido y sobre el cual existe un precio concreto definido por parámetros de mercado.

Si es un recurso, es de tipo agotable ya que inevitablemente de se utilice o no, se consumirá.

En otras palabras, lo que le da sentido al tiempo como recurso se encuentra asociado directamente a los eventos que se desarrollen o no. Esto es clave, porque entonces, la unidad de tiempo en su administración no son los segundos, los minutos o las horas, sino los eventos que puedan ser desarrollados conforme este transcurre.

Esto abre la posibilidad de una administración del tiempo de manera indirecta, ya que no se incide o se controla directamente el tiempo sino se puede afectar este a partir de un proceso de planificación de eventos claro que contribuya a mejorar la eficiencia y eficacia.

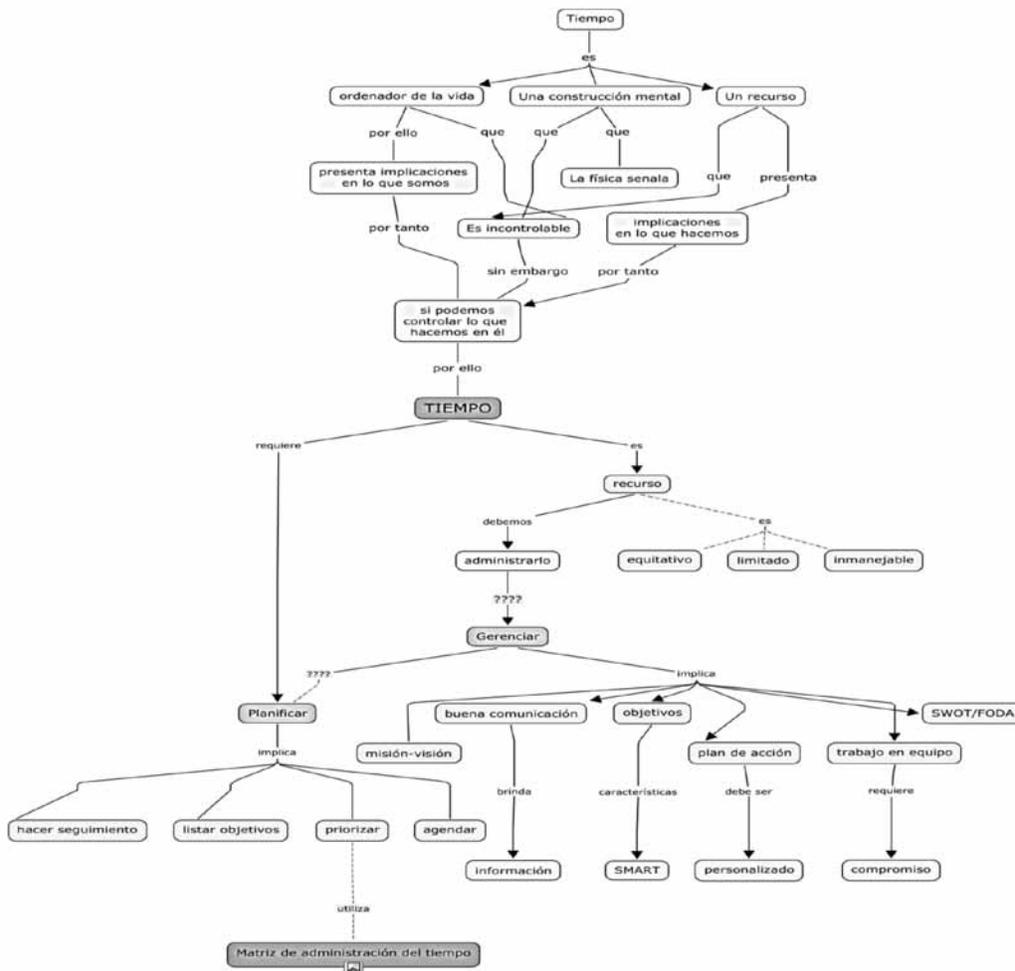
Tomando estos elementos entonces, puede ser parte de las acciones de gerencia la administración de eventos que incidan estratégicamente en la productividad de la unidad básica de producción.

Uno de los retos fundamentales entonces, en este campo es tanto la gerencia como la planeación intencional, sostenida y estratégica de los eventos, de cara a una mayor posibilidad de incidencia de la administración en las consecuencias de la estrategia de articulación de eventos en la empresa.

Como se presenta en el siguiente mapa conceptual, es posible observar hasta el momento que:



Figura 1: Mapa conceptual: Resumen de contenidos



La administración del tiempo

Como se ha observado anteriormente, la posibilidad de administración del tiempo, es indirecta, en la medida en que son los eventos que se realizan en una unidad productiva, los que pueden ser transformados.

Es a partir de esta premisa, donde es posible determinar la existencia de una relación importante entre la posibilidad de su administración y la cultura organizacional de la empresa.

De tal forma, que es necesario visualizar algunos de los principales factores individuales y colectivos que pueden incidir favorable o desfavorablemente en una gestión de los eventos en la empresa o la oficina.

La visualización de tales factores, no solamente tienen relación con “la salud mental” y la armonía de la empresa, sino que claramente, tiene la posibilidad de afectar la estructura de costos de operaciones de cada una de las actividades que se realizan. Es por ello, que han sido muchísimas las referencias empíricas que comprueban la premisa de que una mejor administración del tiempo disminuye los costos y además aumenta la eficacia.

Los factores individuales ligados a la administración del tiempo

Un elemento que es necesario mencionar desde el inicio, es que resulta bastante difícil pensar en la idea de que las personas pierdan el tiempo a propósito, sobre todo en un contexto coyuntural como el actual de crisis, que se ve reflejada claramente en el entorno empresarial en indicadores tales como recorte de personal, reasignación de funciones e inestabilidad del empleo, junto con parámetros altos de rotación.

No obstante, es claro que las personas en los entornos laborales suelen perder el tiempo. ¿A qué responde el fenómeno en su nivel individual? Pueden mencionarse tres aspectos que parecen altamente significativos:

La presencia de malos hábitos

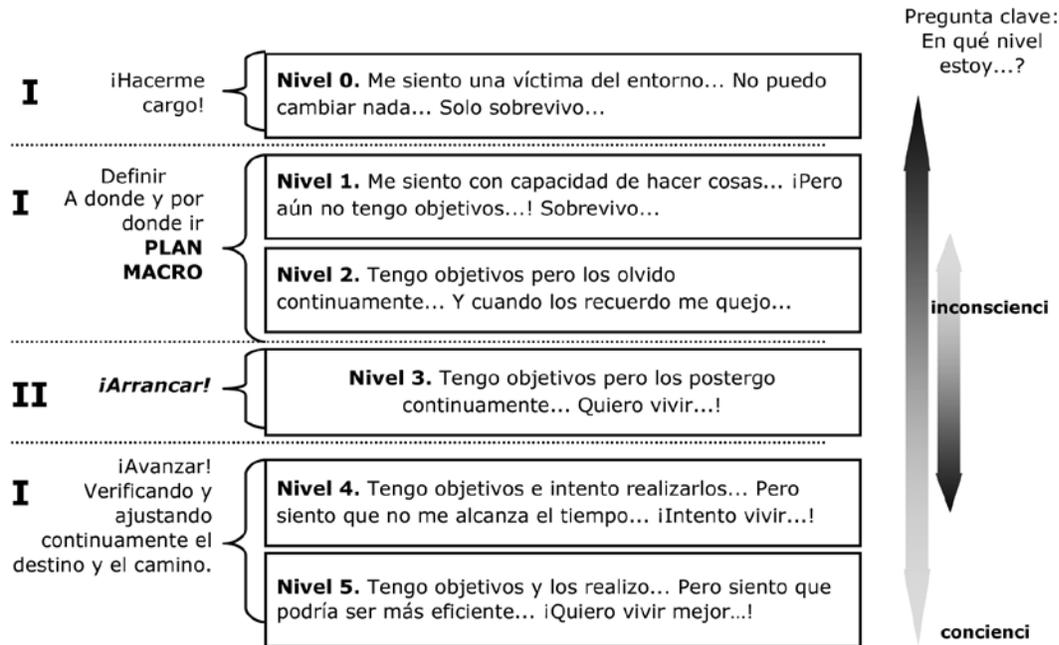
Algunos expertos en investigaciones a lo largo del mundo, han podido determinar en las dinámicas de oficina y de empresa, algunos hábitos frecuentes en los que se suele perder el tiempo productivo. Estos son algunos de ellos:

1. Charlas de café
2. Quejas
3. Interrupciones
4. Aburrimiento.
5. Preocupación
6. Enojos
7. Demasiadas horas de sueño
8. Insuficientes horas de sueño
9. Viajes
10. Teléfono
11. Impuntualidad
12. Estímulos externos
13. Email
14. Stress
15. Desconcentración
16. Lo hago porque me gusta
17. Temor a decir no y a elegir
18. Vagancia

A la hora de perder el tiempo, los individuos suelen ubicarse en distintos niveles que han podido ser clasificados:



Figura 2: En que se pierde el tiempo de acuerdo con la ubicación de individuos



Como puede observarse, los hábitos que se desarrollan para la pérdida de tiempo en la oficina son parte de la cotidianidad y, además aceptados por los empleados. Se requiere un cambio de actitud es decir, mayor autoestima individual para aumentar la productividad de la empresa. Alcanzar esta autoestima pasa necesariamente por reconocer la posibilidad de protagonismo en la cotidianidad de la oficina.

La ausencia de una lógica de priorización

Dentro de los patrones clásicos de enfoques de dirección se ha promocionado muchísimo que el buen empleado es el que puede seguir órdenes precisas. Esto pasa la factura actualmente cuando a los y las colaboradoras no solamente se les demanda eso, sino también el desarrollo de iniciativa, toma de decisiones y sobre todo la posibilidad de priorizar.

Esta situación empeora cuando las empresas carecen de un plan de acción que ordene jerárquicamente los objetivos empresariales y, además, cuando no existen mecanismos de dirección efectivos para la rendición de cuentas sobre el proceso. La gran dificultad de esta situación en las empresas, es cuando el empleado desconoce los procesos operativos concretos: la diferencia existente entre lo urgente y lo prioritario. Es claro que en unidades productivas se dan eventos que deben resolverse de forma urgente pero para la operación conjunta no se establecen cambios significativos el hecho de que no le dé acción inmediatamente.

De acuerdo con la publicación, los Siete Hábitos de la Gente Altamente Eficaz Stephen Covey Ph. D existe la posibilidad de aprender a priorizar, para esto, se ha estructurado una matriz que aunque sencilla, permite que el empleado pueda incidir significativamente en él cómo observa y gestiona sus acciones:

Figura 3. Matriz de administración del tiempo.

I M P O R T A N T E	<ul style="list-style-type: none"> • Preparaciones contra reloj • Crisis • Asunto crítico 	<ul style="list-style-type: none"> • Preparación • Planificación • Creación de relaciones significativas • Aprendizaje • Recreación verdadera
	<ul style="list-style-type: none"> • Interrupciones • Algunas llamadas • Contestar mensajes electrónicos irrelevantes • Algunas reuniones • Muchas actividades populares 	<ul style="list-style-type: none"> • Trivialidades • Algunas llamadas • Desperdiciadores de tiempo • Conductas evasivas que distraen de la tarea • Mensajes electrónicos irrelevantes • Exceso de TV
	U R G E N T E	N O U R G E N T E

Como puede observarse existen cuatro cuadrantes que clasifican las acciones de acuerdo a niveles de importancia y urgencia. La puesta en práctica de esta matriz a nivel individual por parte de cada empleado podría generar el inicio de la ruta en los estadios planteados por Huber y propiciar que del ejercicio individual pudiera pasarse a la gestión de empresa en este campo de forma colectiva.

La internalización de estereotipos sobre el tiempo

Además de los dos aspectos señalados anteriormente, existe un problema radical que se encuentra relacionada con la internalización de ciertas ideas existentes sobre el manejo del tiempo en las empresas.

Algunas de las ideas equivocadas, según la Cámara Nacional de Consultores de Nuevo León, México, existen a nivel individual sobre el tiempo son:

1. Las decisiones lentas y demoradas son mejores.
2. Quien tiene mucho trabajo es más productivo.
3. El tiempo está en contra nuestra.
4. No hay tiempo suficiente.
5. Qué rápido se ha ido el tiempo.

Asimismo, indican que la internalización de estos estereotipos genera la aparición de incertidumbre en cada uno de los aspectos que pueda desarrollar una persona. La forma de atacar estos se encuentra orientada al reconocimiento de aspectos fundamentales del tiempo, tales como:

1. Las mejores decisiones son las que se planean, se evalúan, se ejecutan y se controlan
2. El más productivo es el que es más eficiente y eficaz
3. El tiempo está de nuestro lado. Cuando lo organizamos
4. Todos contamos con el mismo tiempo
5. El tiempo se queda, nosotros nos vamos



Los factores colectivos ligados a la administración del tiempo

Se ha observado hasta el momento, cómo la idea del control del tiempo es una ilusión pensada desde una lógica idealista que plantea la posibilidad final del control total del empleado.

Existen una serie de medidas que pueden ser aplicadas individualmente para dar una adecuada administración y con ello aumentar la eficiencia y la eficacia en el buen servicio. Pero, ¿cómo reducir los niveles de incertidumbre que generan la no gestión del tiempo dentro de la organización?

A nivel colectivo, se hace necesaria una gestión de gerencia que posibilite el trabajo en equipo. La asignación de responsabilidades individuales deben estar interconectadas con las metas estratégicas para favorecer la adquisición de compromiso empresarial.

Conclusiones

La administración del tiempo introduce una serie de cuestionamientos sobre la forma en la cual se aborda, a nivel práctico, la gestión de los recursos humanos. El tiempo, nace de la ilusión del control total del empleado como recurso más que como colaborador. Esta premisa ha tenido consecuencias desastrosas en la forma en la que se construye la cultura cotidiana en la oficina. Dentro de la gestión de la administración del tiempo, resulta medular la identificación de los estereotipos y su relación con la calidad, la clarificación de los malos hábitos en los contextos cotidianos de la empresa.

Resulta fundamental que las empresas introduzcan como un eje transversal de acción de la organización la administración efectiva del tiempo en lugar de asegurar el control, ayudará a la eliminación de la incertidumbre mediante acciones preventivas estratégicas.

Fuentes de consulta

Berger, P; Luckmann, T. (1966). *The Social Construction of Reality: A Treatise in the Sociology of Knowledge*, Garden City. NY: Anchor Books.

Castells, M. (2000). "La Era de la Información". Consultado el 01 de septiembre de 2008 del sitio web Hipersociologia. <http://www.hipersociología.org.ar>.

Castells, M. "Globalización y antiglobalización". Consultado el 30 de enero de 2008, del sitio Web <http://firgoa.usc.es/drupal/node/4899>.

Cazen, M. (2009). *Taller de Administración del tiempo*. Universidad Nacional Autónoma de México, Distrito Federal, México.

Stephen C. (2003) *Siete Hábitos de la Gente Altamente Eficaz*. Barcelona, España: Ediciones Paidós.



TÉCNICAS ACTUALES DE GESTIÓN DE OFICINA: UN ENFOQUE GERENCIAL

MGPP. Leonardo Salas Quirós



Introducción

La ciencia de la Administración es realmente nueva. Fue a inicios del siglo pasado, cuando reconocidos autores como Taylor y Fayol, dieron inicio a la construcción de las teorías administrativas. Es así que surge la Administración Científica, la Teoría Clásica, la Teoría de la Burocracia.

En estas teorías se enfatizaba, por un lado, la disminución del costo de llevar a cabo las tareas de la organización utilizando primero la división pormenorizada de las tareas en conjunto con la medición exhaustiva en tiempos y movimientos y los aspectos físicos como elemento central de contratación; por otro lado, la autoridad, la disciplina, la jerarquía, la departamentalización, las reglas, las comunicaciones formales, la impersonalidad...

Fue hasta 1950, en adelante, que las teorías administrativas consideraron los aspectos del comportamiento como factores relevantes e indispensables en las actividades y funciones que se llevaban a cabo en las organizaciones. Así surgen las teorías enfocadas en las personas en paralelo con el desarrollo de las más antiguas, evolucionando en ese momento hacia lo “neo” de los científicos y clásicos dichos anteriormente.

Por tanto, para mediados del siglo XX, las nuevas teorías se enfocaron en las personas, los grupos, la organización informal, los aportes de la psicología y la sociología, el poder, la confianza, la motivación, el liderazgo, la comunicación, otros.

Posteriormente, en la última parte de este breve recuento, aparece en los noventa y hasta la actualidad las teorías administrativas relacionadas con la tecnología, los servicios, la contingencia, los cambios acelerados, la incertidumbre y el énfasis en el binomio eficiencia-eficacia. Esto lleva a que se priorice factores como la productividad, la calidad, la competencia, el entorno, el enfoque hacia el cliente y el discurso sobre globalización.

En la actualidad se puede encontrar múltiples herramientas aplicadas a la gestión de las organizaciones. Lo que propusieron los primeros autores a inicios del siglo pasado y los más recientes aportes en las teorías administrativas aparecen muchas veces mezclados, con ingredientes más o ingredientes menos pero la columna vertebral de los diferentes enfoques sigue estando presente.

Dentro de este conjunto de nuevas teorías, es importante resaltar algunas de las que en la actualidad tienen mayor aplicación. Siguiendo el enfoque que brinda Jofré (1999), se puede mencionar el Empowerment, el Downsizing, Calidad Total, el Benchmarking, la Reingeniería, y la Planificación Estratégica, los cuales se describen brevemente a continuación:

Empowerment y Organizaciones Inteligentes:

Aunque no es el término más adecuado, se puede traducir como “empoderamiento”, sin embargo, para aclarar mejor el concepto, se puede decir que esta herramienta lo que busca es darle poder a la organización incentivando la cooperación, la participación y el trabajo en equipo.

También el empowerment se relaciona con las Learning Organization, es decir, las Organizaciones Inteligentes. Estas son aquellas que tienen la capacidad de aprender continuamente, no sólo por su gran capacidad de localizar y seleccionar información, sino porque produce conocimiento gracias a los medios que tiene para reconocer introspectivamente el aprendizaje de sus vivencias, “piensa” como organismo vivo que es, involucra a todos sus “órganos” en los procesos que lleva a cabo y eso le permite tener un mejoramiento continuo.

Downsizing y Rightsizing:

El Downsizing es reducción del tamaño de la organización; más específicamente, disminución del número de empleados que tiene. Esta reducción viene impulsada por el deseo de obtener un desempeño significativo, es decir, un aumento notable en su rendimiento. Por lo general, se recurre al Downsizing como medida de emergencia ante las crisis, y es por eso que se ve los despidos masivos en las organizaciones.

En la coyuntura actual donde debajo de cualquier piedra que se levante aparecen crisis, no sólo de empresas automovilísticas, bancarias o de seguros, por mencionar algunas, sino también de países en general, esta herramienta de despido masivo es una de las que está siendo más utilizada para disminuir costos y lograr salir a flote. Como ejemplo de lo anterior, en Estados Unidos se ha eliminado casi 700 mil empleos en las últimas semanas.

Al reducir personal, una de las variables que tiene el downsizing es contratar cierto tipo de servicios a proveedores externos, como por ejemplo limpieza, mantenimiento de equipos, etc. A esta alternativa se le conoce como Outsourcing y es también de las que se está utilizando más frecuentemente en los últimos años.

Otro término que indica Jofré (1999) es el de Rightsizing, es decir, el tamaño correcto que debe tener una organización. Viene a ser una versión más light y menos dolorosa que el Downsizing, además que permite una mayor planificación sobre el número de recursos humanos que se puede tener.

Calidad total y sistemas ISO:

Para hablar de esta herramienta, primero habría que mencionar que calidad es la propiedad o conjunto de propiedades que tiene un producto o servicio y que le permiten compararse con otro de su misma especie.

En el caso de Calidad Total, concepto acuñado por Deming, significa en primer lugar un producto o servicio a un costo bajo. En segundo lugar, que este sea confiable, es decir, que resuelva las necesidades de sus clientes, que les brinde satisfacción. Y en tercer lugar, que se encuentre en constante innovación para seguir manteniendo esa propiedad o conjunto de propiedades.

Se relaciona la Calidad Total con las Normas ISO (Organización Internacional para la Normalización, por sus siglas en inglés) pues estas brindan estándares de calidad en partes, componentes, características que tiene un producto o servicio y así garantiza que puede satisfacer las necesidades de aquellos que los usan.

Dentro de las normas ISO hay toda una categorización y nomenclaturas según sea el tipo de producto, servicio o industria de la que se trate. Vale decir que muchas organizaciones, públicas y privadas, se esfuerzan en la actualidad por obtener una certificación de acuerdo a las ISO, para lo cual en cada país hay algún organismo calificador que se encarga de esto.

Benchmarking:

Esta es una herramienta que, aunque no se conozca, es muy aplicada en muchos campos de la vida. Sin embargo, lo valioso de ella es que logró sistematizar los diferentes elementos, fases y factores, dentro de una visión de proceso, de la captación de procedimientos, estrategias y técnicas exitosas que han realizado otras organizaciones para poder obtener de ellas ese conocimiento.

Es decir, el Benchmarking logra obtener lo esencial de las ideas y prácticas consideradas de éxito para poder compararlas, adaptarlas a la realidad de cada organización según su contexto y entorno y finalmente, ponerlas en práctica como una herramienta propia.

Por eso se decía al inicio de la descripción que esta herramienta se aplica en muchos momentos y casi sin darnos cuenta. Es, dicho de manera coloquial, copiar, lo que hizo otro para ver si le sirve a la organización en la que estamos.

Reingeniería:

Una de las herramientas que en su lanzamiento provocaron mayor revolución y seguidores. Lo propuesto por Hammer y Champy a mediados de los noventa tuvo muchos fans. Su libro se agotó rápidamente y la Reingeniería era la moda entre los administradores.

La definición que propusieron de un rediseño radical de procesos que permita obtener resultados dramáticos en el desempeño encantó a muchos. Empresas, gobiernos, docentes, hablaban de las bondades de la reingeniería.

Sin embargo, meses después los mismos autores tuvieron que reconocer que habían olvidado algo fundamental en su teoría: al ser humano. Se enfocaron tanto en los procesos de la organización que dejaron de lado al ser que hace posible y participa en ellos.

No obstante lo anterior, la Reingeniería sigue siendo hoy un referente obligatorio para cualquier modificación de procesos de una organización.

Planificación estratégica:

La planificación, anteriormente muy criticada, vino a convertirse en un elemento central del proceso administrativo. Ella se define como el proceso por el cual una organización define su objetivo fundamental a largo plazo, selecciona las mejores alternativas, conoce su contexto y desarrolla estrategias competitivas con puntos de control críticos.

Esta teoría ha hecho que saber planificar estratégicamente y más específicamente, ser un estratega, sea algo sumamente deseable en las características requeridas de cualquier administrador o gerente de alguna organización.

La Planificación estratégica no se centra en prever todos los problemas, pero sí propone que al tener buena información, una lectura adecuada del entorno (competidores, proveedo-



res, regulaciones, etc.) y una visión clara sobre los procesos que se requiere para llegar a los resultados deseados, es más fácil tener opciones o caminos alternos para llegar a la meta de la organización.

Esta herramienta reflexiona sobre la Visión – Misión de la organización, su estrategia, objetivos, tácticas y los valores de su cultura, de modo que responda a lo que quiere ser, hacer y tener, junto con lo que necesita y la forma en la que lo va a hacer, teniendo claro lo que es.

Luego de este repaso por las principales herramientas modernas en la gestión, vale la pena hacer una reflexión sobre ¿por qué si existen estas y otras herramientas en la actualidad, se sigue teniendo bloqueos o problemas sin resolver en las organizaciones?

Uno de los principales problemas que se tiene es tener muchas herramientas de gestión sin saber cuál aplicar a una situación en particular. O bien, se conoce solamente una y se anda aplicando esa a todo, es decir, “el que sólo tiene un martillo anda viendo clavos en todo lado”.

Otro problema muy frecuente es que se toman decisiones sobre herramientas de gestión en los altos niveles de la organización sin considerar otros niveles, o bien, surgen ideas o iniciativas en los niveles operativos y medios y no gozan de respaldo gerencial. En cualquier caso, ambas situaciones están condenadas al fracaso.

Esto hace que al aplicar una herramienta, hay casos en los que termina siendo “tragada” por la organización; otros en que algo se hizo y quedó un leve recuerdo de aquella herramienta, o bien, situaciones que fueron un espacio entretenido y que terminó en un informe archivado.

Sin duda, otra dificultad que presenta la gestión es la falta de liderazgo y poco sentido común de los decisores. Ya es conocido que no todo el que tiene un puesto de autoridad goza de capacidades de líder, es decir, tendrá la facultad legal para dar órdenes, pero esas órdenes no serán ejecutadas eficazmente porque el receptor de ellas no tendrá la motivación que debe transmitir todo liderazgo.

La falta de recursos es un bloqueo sumamente común que tienen las herramientas de gestión. Existe la voluntad, la disposición, la capacidad del personal pero es muy costoso llevar a cabo el cambio. Esto produce que los resultados netos sean poco relevantes y desincentivan al personal a involucrarse en otra situación de cambio.

Ahora bien, si se tiene los recursos, el personal, la disposición, etc., ¿qué otro bloqueo se puede presentar? Se puede presentar tres situaciones, primero, la falta de seguimiento por parte de los responsables de la herramienta; segundo, la comunicación inadecuada o insuficiente al personal y figuras clave de la organización; y tercero, la cotidianeidad, es decir, la herramienta pierde sorpresa, deja de ser innovadora y como una planta sin agua, se reseca y muere.

Las herramientas deben complementarse con diferentes estrategias. Algunas de ellas son:

1. Innovar: crear productos y servicios nuevos y superiores.
2. Integración horizontal: adquirir o fusionarse con otra organización similar en objetivos, productos o servicios.
3. Integración vertical: generar una red interna de suministros o acercarse al usuario final.
4. Joint venture: hacer equipo con otra organización para desarrollar un nuevo producto o servicio.
5. Diversificación: fusión con otra organización que permita equilibrar nuestras fortalezas y debilidades.
6. Atrincheramiento: desacelerar la organización para reversar tendencias negativas.

7. Desistimiento y liquidación: vender parcial o totalmente la organización.
8. Ahora bien, las estrategias pueden ser muy buenas pero esto no significa que puedan caer en trampas que ellas mismas se ponen. Aquí se muestra algunas de ellas.
9. Cuanto más grande mejor
10. Extenderse mucho debilita
11. Estancarse en el medio
12. No orientarse hacia el usuario
13. Cuanto más económico mejor
14. Subestimar o desconocer la competencia
15. Si no se ha roto no hay que repararlo
16. Lo que no sepan no les afectará
17. Comunicación falseada
18. La elocuencia lo es todo
19. No aumentar la exigencia
20. Detenerse en las cifras
21. Un buen deportista puede hacer cualquier deporte
22. Parálisis del análisis
23. Pasar por alto la cultura organizacional



Entonces, tomando en cuenta lo anterior ¿qué es necesario hacer para que las cosas caminen mejor?. Tal como se puede deducir, no existe una sola herramienta que brinde por sí misma la solución a los problemas de gestión en la organización. Tampoco depende de un individuo que con liderazgo trate de resolver las cosas.

No es con más controles y sanciones que las organizaciones mejorarán y mucho menos con una libertad sin límites ni orientaciones para que los empleados hagan lo que quieran.

Es decir, no hay garantías, no hay recetas ni fórmulas mágicas. Se requiere de buen sentido común, mucha información y demasiada paciencia, aunada a una serie de condiciones:

1. Que la gestión en la organización se haga sabiendo que es un proceso dinámico, es decir continuo, en constante planificación, revisión y modificación.
2. Que los cambios se realicen de manera planificada y con diagnósticos realistas. No tiene sentido engañarse a sí mismo.
3. Que se utilicen las estrategias y herramientas que mejoren y potencien la interacción sana y cordial entre personas y grupos de la organización.
4. Que se tenga la firme creencia de estar en constante perfeccionamiento y repensando día a día los sistemas técnico-económico-administrativos.
5. Que la visión y misión de la organización siempre tengan como propósito la eficacia y salud de la organización para asegurar el desarrollo mutuo entre persona y organización.
6. Que la organización tenga claro que para nutrirse y subsistir debe tener compatibilidad con el ambiente. Por eso, lo primero es que aprenda a conocerlo.
7. Que cualquier cambio que se quiera realizar en la organización por medio de alguna herramienta o técnica de gestión, tenga el apoyo de los niveles directivos y sea debidamente comunicado, informado y participado a los demás niveles de la organización.
8. Que se sepa conscientemente que las modificaciones tecnológicas, económicas, administrativas o estructurales, afectarán en algún momento, positiva o negativamente, los hábitos o

comportamientos de las personas, por tanto, siempre deben tenerse en cuenta los valores humanísticos a la hora de tomar decisiones.

9. Que no basta un curso de capacitación en alguna herramienta para creer que se puede dirigir un proceso de cambio, o bien, que las personas en la organización comprendan lo esencial de la herramienta.
10. Que no se debe poner en práctica las herramientas para un momento de crisis únicamente, de hecho no es lo deseable.
11. Que no se abuse de las reuniones de diagnóstico, estériles en soluciones y acciones.
12. Que no es suficiente tener buenas intenciones, se requiere capacidad, conocimiento y compromiso.
13. Que ninguna herramienta puede ser vista como una forma de obtener poder, prestigio o ventajas aprovechándose de otras personas.
14. Que ninguna herramienta puede utilizarse como medio de explotación, manipulación, perjuicio o castigo de individuos o grupos.
15. Que ninguna herramienta es para lograr que todos queden contentos.
16. Que no siempre se tiene un final feliz.

Fuentes de consulta

Chaplin, C. (Productor y Director). (1936). *Modern Times* [Película]. Estados Unidos.

Chiavenato, I. (1989). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Tercera Edición. México: Editorial McGraw-Hill.

Días, R. (1996). *Estrategia pura y simple*. México, Editorial McGraw Hill.

Guizar, R. (2004). *Desarrollo Organizacional*. México, Editorial McGraw Hill.

Jofré, A. (1999). *Enfoques Gerenciales Modernos*. San José, Costa Rica, Editorial Delphi.



LA GESTIÓN DE LA OFICINA: PROFESIONALIZACIÓN DEL PERSONAL, SU APORTE PARA LA EMPRESA Y LA ADMINISTRACIÓN DE INFORMES

Licda. Patricia Arce Rojas



Introducción

Dentro de las organizaciones los logros y los éxitos se suelen ligar a frases como “la gestión fue totalmente profesional”. Desde esa perspectiva es importante analizar algunos de los factores que contribuyen a que la gestión, llámese de una oficina o una organización, esté inmersa dentro de un contexto que garantice el éxito de las operaciones que se realizan en ella.

La gestión de la oficina no es un concepto aislado en el ámbito del trabajo de oficina. De ahí surge la importancia de hablar de conceptos como el rol que desempeña el administrador de oficinas para obtener resultados exitosos en la gestión de la empresa, la proactividad como parte del desempeño, la gestión desde la perspectiva de la calidad, los controles aplicados al trabajo; de la administración del tiempo y del conocimiento que posee de la empresa, sus objetivos y proyecciones. Todos estos ingredientes juntos facilitarán la gestión de su quehacer y le permitirán anticiparse en su trabajo a hechos, antes que sucedan.

Desde esa perspectiva el concepto de gestión está interrelacionado a dos ingredientes sin los cuales lo anterior no funcionaría: a) la actitud del recurso humano, proyectado para los efectos de este artículo en la figura del administrador de oficina, y b) a la profesionalización del quehacer que cada vez exige mayor compromiso. Obsérvese que cada uno por sí solo conlleva una serie de responsabilidades, pero ninguno por sí solo provee herramientas para facilitar la gestión de la empresa. Esa parte de la tarea le corresponde aportar la al administrador de la oficina.

La gestión administrativa y su impacto en los resultados

El término gestión se refiere a la acción que se realiza para conseguir un objetivo. El diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2001) ofrece definiciones como: “a). Acción y efecto de gestionar, b) Acción y efecto de administrar y 3) Preparar o desarrollar algo, especialmente un sentimiento, una idea o una tendencia individual o colectiva.

Podría decirse entonces que, la gestión administrativa es el conjunto de acciones mediante las cuales, un funcionario, desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las etapas de un proceso determinado para conseguir un objetivo.

Koontz (2004) señala que la gestión para lograr resultados “no es un fin en sí misma, sino un método de ordenar las actividades para facilitar el cumplimiento de los objetivos de la organización. Cada método de trabajo tiene sus ventajas y desventajas, por tanto, dependerá del administrador de oficinas elegir aquellos que le ofrezcan alternativas para lograr el éxito.

Otro aspecto importante en materia de gestión y resultados es el conocimiento que debe poseer el administrador de oficinas, acerca de la organización para la cual labora. Las relaciones de trabajo existentes entre dependencias es un factor clave que le permitirá coordinar con las personas; agrupar y establecer prioridad sobre las actividades a su cargo, así como identificar el insumo que cada proceso o dependencia debe aportar a su gestión para obtener un resultado positivo.

Coto (2002: pág.) señala que “en esencia, toda organización es el producto de la manera de pensar y de actuar de sus miembros”. Por tanto, la interacción que los funcionarios mantienen con otros miembros de la organización y el conocimiento de la estructura orgánica, estimulan la capacidad de gestionar en forma asertiva y aumentar el porcentaje de éxito. Obsérvese la siguiente matriz:

Figura 1. Capacidad de gestionar en forma asertiva y aumentar el porcentaje de éxito



Así, por ejemplo, se podría indicar que el rol que debe desempeñar un Administrador de Oficinas, como administrador de su entorno laboral, en cierto modo lo convierten en un filtro por el cual, para cumplir con los objetivos de su dependencia, debe en primera instancia conocer tanto la misión, la visión y la estructura organizativa de la empresa.

Igualmente debe conocer los objetivos de su área de trabajo, ya que ello le facilita canalizar y coordinar con otros miembros de la organización los insumos necesarios que le permitirán cumplir con su trabajo.

Debido a la complejidad del trabajo cotidiano de la oficina, el Administrador de Oficinas debe enfrentar situaciones que le exigen propuestas de solución y de cambio en los métodos de trabajo de manera inmediata. La velocidad de los cambios y acontecimientos del quehacer laboral exigen un rol más protagónico, que hasta hace poco tiempo no era requerido.

En resumen, se podría señalar que existe una relación obligatoria entre el rol que debe ejercer un Administrador de Oficinas y la integración de los objetivos de la organización. Ambos, rol y objetivos, promueven una mayor participación por parte de los Administradores de Oficina.

Proactividad en el desempeño del rol del Administrador de Oficinas

El hábito de ser proactivo, o de la visión personal, significa asumir responsabilidades por nuestras actitudes y acciones propias.

El diccionario virtual Wikipedia señala que el término proactivo se aplica a las personas con iniciativa y capacidad para anticiparse a lo que pueda suceder. Por tanto, ser proactivo se refiere a aquellas personas cuyos comportamientos reaccionan o actúan con anticipación a los hechos. Visto de otra forma, se interpreta que la proactividad se refiere a los individuos que se adelantan, de forma activa a los posibles hechos que se presenten en el desempeño de su trabajo o en cualquier actividad en la que esté inmerso.

El funcionario proactivo integra en su ambiente laboral una actitud de constante iniciativa para adelantarse a los acontecimientos, en lugar de limitarse a reaccionar ante ellos. Desde esa perspectiva, podría decirse que, dentro del rango de su competencia, la proactividad debe ser un elemento inseparable en la responsabilidad y en la función que ejerce el Administrador de Oficinas, en donde se conjugan aspectos como:

Figura 3. Función que ejerce el Administrador de Oficinas



Ruiz (2009) en su artículo “Realignar el quehacer profesional administrativo” señala que “un profesional forma parte de un engranaje sistémico dentro de la empresa, el cual gestiona de manera adecuada para llevarla a un punto seguro.”

Aubert (2009) añade: “Es la persona a la que se le encarga alguna tarea y no se limita a terminarla según lo establecido, sino que supera las expectativas del mismo de manera positiva. No se limita a decir: ‘A mí solo me contrataron para esto. A mí no me compete eso. Es hacer las cosas de otra manera.’”.

Adaptarse al cambio e innovar las estrategias para obtener resultados positivos agregan un nuevo plus al rol que ejerce el Administrador de Oficinas: la gestión desde la perspectiva de la calidad.

La calidad de los procesos y su aporte a la gestión de la oficina

Deming (1989), en su libro *Calidad, productividad y posición competitiva* establece que el “propósito de la calidad es mejorar constantemente el producto y el servicio, con la meta ser competitivos y seguir en el mercado.”.

Seguidamente se presenta una breve reseña de la evolución que ha tenido la calidad, pasando desde una definición artesanal, hasta convertirse en una filosofía de vida en la organización:

Tabla 1. Reseña histórica del concepto de calidad

Época	Objetivo	Propósito
Artesanal	Hacer las cosas bien independientemente del coste o esfuerzo necesario para ello.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Satisfacer al cliente. ○ Crear un producto único.
Revolución Industrial	Producir grandes cantidades. (Cantidad vs Calidad).	<ul style="list-style-type: none"> ○ Satisfacer las demandas de bienes y obtener beneficios.
II Guerra Mundial	Disminuir plazo de producción sin tomar en cuenta el costo. (Eficacia + Plazo = Calidad)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Proveer armas justo a tiempo a través de existencias almacenadas.
Etapa postguerra	Filosofía Japonesa: “Hacer las cosas bien al primer intento”	<ul style="list-style-type: none"> ○ Minimizar costes ○ Eliminar desperdicio ○ Crear calidad ○ Satisfacer al cliente ○ Ser competitivo ○ Aumentar ingresos
Postguerra	Producir en masa (Resto del mundo)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Producir de acuerdo con demanda de bienes.
Calidad como control	Crear técnicas para inspeccionar la producción. (Evitar colocar en el mercado productos defectuosos)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Atender necesidades del cliente en materia técnica del producto.



Calidad como filosofía de producción	Crear sistemas de calidad que prevengan la producción defectuosa de bienes.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Satisfacer al cliente. ○ Prevenir errores. ○ Eliminar pérdidas ○ Disminuir costes. ○ Ser competitivo ○ Posicionamiento de mercado
Calidad Total	Parte del concepto permanente de satisfacción de las expectativas del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Satisfacer al cliente externo como interno. ○ Ser altamente competitivo ○ Mejora continua en los procesos y en los productos.

La reseña anterior señala como punto en común que el cliente es el receptor final del servicio o el producto. Como parte de la dinámica de la organización, el Administrador de Oficina debe dirigir esfuerzos para garantizar que los resultados de las funciones a su cargo, contribuyan a aumentar los niveles de calidad de la oficina y a satisfacer las necesidades y expectativas de de los clientes: Lo que el cliente (interno o externo) espera recibir como producto de un trámite, sea por compra o por servicio.

Los resultados de la gestión se medirán con base en el criterio de calidad que externen los clientes. Pero, a lo interno del proceso, dependerán de la claridad que se tenga de los aspectos que se señalan más adelante, así como del seguimiento a los mismos.

Figura 4. Factores que inciden en la calidad de un servicio o producto



La matriz anterior, señala seis elementos que intervienen en la asignación de calidad que los clientes otorgan a la gestión de la dependencia y a sus funcionarios. Corresponde a los últimos crear condiciones que contribuyan a satisfacer la necesidad.

Deming (1989) propone en su famosa espiral de mejora continua, la aplicación de cuatro actividades, que contribuyen a asignar calidad a los resultados de cualquier servicio, proceso o producto. Ellos son:



Plan (Planificar)

- Identificar el proceso que se quiere mejorar.
- Conocer el proceso.
- Establecer los objetivos de mejora.
- Definir los procesos necesarios para conseguir estos objetivos.

DO (Hacer)

- Ejecutar los procesos definidos en el paso anterior.
- Documentar las acciones realizadas.

CHECK (Verificar)

- Revisar periódicamente los controles y analizar los resultados para evaluar si se ha producido la mejora esperada.
- Documentar las conclusiones.

ACT (Actuar)

- Modificar los procesos, según las conclusiones del tercer paso, con el fin de orientarlos a alcanzar los objetivos iniciales.
- Aplicar nuevas mejoras, si se han detectado errores en el paso anterior.
- Documentar el proceso.

La aplicación de los cuatro principios en la gestión de la oficina son una herramienta útil para el Administrador de Oficina, por cuanto le provee una guía de aspectos, que si se revisan periódicamente, pueden aportar beneficios a los resultados y a los índices de calidad del servicio que se presta.

Seguimiento de actividades, la utilización de matrices y su aporte a la gestión

El conocimiento organizacional que posee el Administrador de Oficina, es una herramienta sumamente valiosa en el cumplimiento de sus responsabilidades. Ello le faculta para innovar y proponer metodologías nuevas que contribuyan a optimizar, tanto los resultados como los recursos y el tiempo. Sin embargo, la organización y, por ende, cada dependencia generan diariamente actividades a las cuales debe dárseles especial atención.

La utilización de matrices para dar seguimiento a las actividades son herramientas sumamente valiosas para el Administrador de Oficina. Las matrices presentan en forma resumida la situación actual en que se encuentra un proceso.

Una matriz bien elaborada deberá contener los datos básicos sobre las actividades que le dieron origen. Así por ejemplo, si se trata de dar seguimiento a un proyecto debe incluir: el número de proyecto, período de ejecución propuesto, productos y las actividades, fechas de inicio y término, objetivos del proyectos, fuentes de financiamiento, responsable de la ejecución, fechas propuestas de presentación de informes, porcentajes de avance, otros. El Administrador puede diseñar la matriz con la información más relevante que le permitirá dar seguimiento.

Pero las matrices no se alimentan por sí mismas, sino que para que surtan efecto positivo en la gestión, deben ser alimentadas conforme se avanza en el proceso.



Otra de las ventajas que ofrecen las matrices es que en ausencia del Administrador de Oficinas, se puede proporcionar información, en secuencia ordenada, de los resultados de cada gestión en un período requerido. De igual forma, pueden utilizarse para elaborar informes periódicos y obtener conclusiones a partir de la información que contengan.

Administración de Informes para soporte a la gestión

Los Informes son documentos que se utilizan para transmitir informaciones acerca de una investigación, una tarea, una gestión. Existen informes de diferente índole. Para efectos de este artículo la referencia se hará para lo que en una oficina se denomina informe técnico, legales o administrativos.

Fournier (2006) señala que “su propósito es específico, pues busca ayudar a otras personas a juzgar y a actuar sobre los resultados obtenidos de una investigación”. El informe técnico transmite información, presenta conclusiones y ofrece recomendaciones, da cuenta de lo que se ha descubierto, de lo que se ha probado y de lo que se pudo probar.

Y agrega: “Es un acto de un profesional dentro de un sistema organizacional para transmitir la información necesaria para que el sistema funcione.”

Usos del Informe

En resumen, los informes contribuyen en la organización, no solo para tomar decisiones, sino que dependiendo de su finalidad se consideran de gran utilidad. Entre los diferentes usos que se les otorga están:

1. Indispensables para tomar decisiones.
2. Aplicar acciones.
3. Cambiar directrices de la organización.
4. Presentar avances de un proyecto.
5. Corregir errores.
6. Comprenden el ambiente de la organización.

Desde el punto de vista de la administración documental, debido al valor que se asigna a este tipo documental se recomienda clasificarlos de conformidad con su origen, sean administrativos, técnicos o legales. Lo anterior, por cuanto la Ley 7202, Ley Nacional del Sistema Nacional de Archivos, establece desde el punto de vista del valor, sea primario o secundario, un período de custodia diferente en comparación con otros tipos documentales.

Conclusión

La función secretarial ha evolucionado recientemente por la exigencia del rol gerencial que a su vez también varió. La velocidad de los cambios del entorno, la innovación en las formas de trabajar, el avance de la tecnología y los acontecimientos exigen de su parte un papel más protagónico. Un rol como Administradora de Oficina.

La función y el nivel de responsabilidad que experimentan hoy por hoy ha pasado de un rol meramente operativo a uno administrativo, en donde para maximizar resultados se debe no solo ser parte del equipo de trabajo de la Oficina, sino que también ser partícipe de los procesos de innovación, de las propuestas de nuevos métodos de trabajo e interactuar con los miembros de la organización.



En lo concerniente a lo organizacional, a lo administrativo y de gestión, el Administrador de Oficina enfrenta día a día nuevos retos en un entorno organizacional cambiante. Esta complejidad se incrementa por el requerimiento en su gestión de criterios de eficacia, eficiencia y efectividad en el uso de recursos.

No menos importante, los resultados que se esperan de su accionar están relacionados con aspectos atinentes a la innovación tecnológica que experimentan las organizaciones, así como con el aumento en sus niveles de competencia.

Los cambios son el techo bajo el cual se centra su accionar. Del rol que desempeñe el Administrador de Oficina depende el cambio de actitud del entorno hacia su profesión. Del mejoramiento continuo de su ejercicio profesional dependerá el reconocimiento de su accionar como un profesional más de la Organización.

Fuentes de Consulta

Aubert, G. (2009). "El Líder proactivo", Boletín Grupo Desarrollo Humano, No. 120, San José, Costa Rica

Deming, W. (1990). *Calidad, productividad y Posición*. México: Editorial Díaz de Santos

García, C. (1995). *¿Qué es un Administrador? Gestión y estrategia*. Universidad Autónoma México. México.

Koonts, Harold y Wehrich, Heinz. (1994). *Administración: Una perspectiva global*. Décima edición. Estados Unidos: Editorial Mc Graw Hill Inc.

Vargas, F. (2009). *La gestión de la calidad en la formación profesional. Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional*. Organización Internacional del Trabajo. Montevideo, Uruguay.



EL INGLÉS Y LO COTIDIANO DE LA OFICINA THE EVERYDAY ENGLISH AT THE OFFICE

MSc. Carlos Ulate GARCÍA
Licda. Marta Matamoros



Different Business Situations

A lot of people find it difficult to make phone calls in a foreign language. That's understandable because you can't see the person you are talking to, the voice might be unclear, and you might find it difficult to find the right words. But if we learn some common phrases we can improve our speaking skills in different business situations.

Table 1. Some of the phrases we might use or hear can b

Making contact	<ul style="list-style-type: none">• Hello / Good morning/Good afternoon.• This is John Brown speaking.• Could I speak to please?• I'd like to speak to please.• I'm trying to contact
Giving more information	<ul style="list-style-type: none">• I'm calling from Tokyo/Paris/New York/Sydney• I'm calling on behalf of (Mr. X ...)
Taking a call	<ul style="list-style-type: none">• X speaking• Can I help you?
Asking for a name/information	<ul style="list-style-type: none">• Who's calling please?• Who's speaking?• Where are you calling from?
Asking the caller to wait	<ul style="list-style-type: none">• Could you hold on please?• Just a moment please

<p>Connecting</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Thank you for holding. • The line's free now..... I'll put you through • I'll connect you now / I'm connecting you now.
<p>Giving negative information</p>	<ul style="list-style-type: none"> • I'm afraid the line's engaged. Could you call back later? • I'm afraid he's in a meeting at the moment • I'm sorry. He's out of the office today / He isn't in at the moment. • I'm sorry. There's nobody here by that name. • Sorry. I think you've dialled the wrong number. • I'm afraid you've got the wrong number.
<p>Telephone problems</p>	<ul style="list-style-type: none"> • The line is very bad. Could you speak up please? • Could you repeat that please? • I'm afraid I can't hear you. • Sorry. I didn't catch that. Could you say that again please?
<p>Leaving/taking a message</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Can I leave/take a message? • Would you like to leave a message? • Could you ask him/her to call me back? • Would you like him/her to call you back? • Could you tell him/her that I called? • Could you give me your name please? • Could you spell that please?



Taken from: <http://www.learn-english-today.com/business-english/telephone.html>

Suggested phrases for difficult situations

When serving a customer it is convenient to use positive language particularly in hostile situations with difficult customers. So, to start handling the situation you might say: *“I understand you are having a few problems. Would you like to just explain from the beginning what's happened?”*

Give a sincere apology: *“Please accept my sincere and unreserved apology for any inconvenience this may have caused you.” “Clearly we've upset you and I want you to know that getting to the bottom of this is just as important to me as it is to you.”*

Show empathy: Repeat your name and acknowledge the customer's feelings.

- "We're sorry that you've had a problem..."
- "That must have been very frustrating for you."
- "I realized the way you encountered was an inconvenience"
- "If I were in your shoes I'm sure I'd feel just as you do."
- "It must have been very frustrating for you to have waited 5 days for your order that I'm sorry"
- "I understand your frustration."
- "I am sorry to hear that."
- "If I were you I'm sure I'd feel just as you do."
- "I can see how you would be upset."
- "I am sorry for your inconvenience."

Begin providing solutions: "I see that your problem is... but we'll do our best to give you a fast solution to your problem." "If you can send... we can complete the process for you." "We can help you to... If you send us..." "Might we suggest that...?" "One option to you is..."



Phrases you never say	Instead, you say
<ul style="list-style-type: none"> ➤ "No" , to begin a sentence ➤ "I don't know" ➤ "We can't do that" 	<p>"I'll find out for you." "Let me check and find out." "I believe one of our people can help you with that." "I'll check with my manager." "What we can do is this ..." These are the options we have" "Are you able to hold? It just takes a few minutes." "Thank you for holding." "I'm glad you are pleased with the service..."</p>

UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA PARA EL TRABAJO COLABORATIVO

MSc. Willy Castro Guzmán
MSc. Xinia Corrales Escalante
Bach. Steven Chavarría Bolaños



Introducción

En la actualidad, la incorporación de las Tecnologías para la Información y Comunicación (TIC) en la oficina se ha extendido ampliamente, lo que permite a la empresa abrir las puertas a un mundo globalizado y en constante cambio, ofreciendo una amplia variedad de posibilidades de intercambio, diálogo, comunicación y producción.

Nuevas formas para crear, acceder, modificar y gestionar la información incursionan en la oficina, impactando el trabajo de la secretaria que como parte de sus funciones realiza tareas muy variadas y complejas.

En este contexto nacional, pero globalizado, la empresa demanda de un profesional de oficina que se ajuste a entornos de trabajos competitivos, con mayor precisión y desempeño en sus labores, iniciativa y creatividad para la toma de decisiones, mejores y mayores conocimientos, con competencias para trabajar en equipo, solucionar problemas, manejo del tiempo y una fluidez tecnológica para aprovechar los avances de las TIC de manera competitiva y productiva.

Todo ello nos lleva a la búsqueda de herramientas tecnológicas que promuevan el trabajo colaborativo en la oficina, faciliten la toma de decisiones o la solución de problemas y la flexibilidad para adaptarse a las constantes transformaciones que confrontan a diario las empresas.

Desde aplicaciones o sistemas desarrollados a la medida para empresas específicas, pasando por software genérico y llegando hasta sistemas desarrollados a lo interno de las organizaciones, el uso de recursos tecnológicos, sean de software o de hardware, de alguna forma, abruman a los funcionarios de los tiempos actuales.

Algunos de estos trabajadores de oficina nacieron en una época donde el uso de la tecnología no significó un cambio mayor, ya que desde su infancia fue un recurso de uso común, pero para otros y otras, en muchos casos relacionados con la administración de oficinas, la introducción de tecnologías novedosas puede significar experiencias negativas o incluso discriminación o reducción de posibilidades de colocarse en el ámbito laboral.

Sin embargo, la diversidad de actividades que es posible desarrollar en el amplio marco de la Administración de Oficinas, así como sucede en otras disciplinas, hace también prácticamente interminable la lista de recursos tecnológicos que podrían utilizarse para organizar, mejorar y dinamizar las actividades laborales.

De esta forma, podríamos citar desde los recursos tecnológicos más comunes hoy en día, como la computadora, hasta dispositivos lectores de códigos de barras, escáner, software de ofimática, diseñadores básicos de sitios web, sistemas especializados para la gestión de inventarios, control de usuarios, préstamos de recursos y muchos otros.

En el caso específico de este artículo se describe un recurso tecnológico de software llamado E-Groupware, basado en tecnología Web y creado bajo licencia de Código Abierto o de Software Libre que permite facilitar el proceso de coordinación, trabajo en grupo, gestión de procesos y proyectos, creación de grupos para la información comunicación, compartir recursos y construcción colaborativa de material entre otras ventajas.

Perspectiva teórica

Las posibilidades que nos brindan las tecnologías para la información y comunicación en la empresa hace que el personal secretarial de la oficina deba adaptarse a nuevas formas de comunicación y a nuevos modos de construcción compartida del conocimiento y a procesos de trabajo colaborativos que es importante comprender y sustentar teóricamente, es por ello que este artículo se basa en la relación entre los conceptos de trabajo colaborativo y el término groupware.

El trabajo colaborativo se conceptualiza como un conjunto de acciones y procesos de un grupo de personas que trabaja en una empresa y desarrollan una serie de actividades y roles que se relacionan, complementan y diferencian para alcanzar un objetivo en común. El trabajo colaborativo requiere de una tarea mutua en la cual las personas trabajan juntos para producir algo que nunca podrían producir solos/as.

Según Martínez (2003) el trabajo colaborativo se caracteriza básicamente por:

1. Situación social de interacción entre grupos no muy heterogéneos de sujetos.
2. Se persigue el logro de objetivos a través de la realización individual o conjunta de tareas.
3. Existe una interdependencia positiva entre todos los miembros del grupo.
4. El trabajo colaborativo exige a los participantes: habilidades comunicativas, técnicas interpersonales y de trabajo grupal.
5. Deseos de compartir la resolución de la tarea con responsabilidad individual en el logro del éxito grupal.

Ahora bien, todo trabajo colaborativo es trabajo en grupo, mientras que no todo trabajo en grupo es trabajo colaborativo. Basados en esas premisas es importante diferenciar ambos conceptos, pues revelan diferentes modos de trabajar con diferentes implicaciones. Estas diferencias se detallan en la tabla que incluimos a continuación:

Tabla 1. Comparación del trabajo en grupo y el trabajo colaborativo

	Trabajo en grupo	Trabajo colaborativo
Interdependencia	No existe	Positiva
Metas	Grupales	Estructuradas (para que todos se interesen por el rendimiento de los demás)
Responsabilidad	Grupal	Individual
Sujetos	Grupos homogéneos	Grupos heterogéneos
Liderazgo	Un líder	Compartido por todos
Objetivo final	Completar la tarea	De aprendizaje y de relación.
Habilidades interpersonales	Se presuponen	Se enseñan.
Desarrollo de la tarea	No importa la forma	El grupo estructura los procedimientos para la optimización e importa tanto el proceso como el producto.
Flujo comunicación	Unidireccional	Bidireccional



En la oficina, el trabajo colaborativo es importante para motivar a los empleados a tomar decisiones y aprender a resolver problemas juntos, se intercambian información y recursos, se favorece la interacción y la comunicación, se desarrollan habilidades de trabajo en grupo, se comparten logros y se comprende el trabajo individual de los integrantes del grupo, se aumenta el desempeño individual, grupal y los trabajadores evalúan periódicamente las acciones, metas para mejorar procesos futuros.

Otro término por analizar en este artículo es “groupware”, concepto que cada vez aparece con mayor importancia en las empresas, es una expresión que hace referencia al software que hace posible el trabajo en equipo (Ter Hofte, 1998).

Se refiere al software que permite a dos o más personas cooperar en el mismo o en diferente lugar, provee espacios de trabajo colaborativo y sistemas especiales de comunicación. (Martínez, 2003).

Las herramientas tecnológicas groupware permiten comunicarse, cooperar, coordinar, resolver problemas, dialogar y funcionan por medio de las redes de computadoras. Algunas de sus ventajas son:

1. Facilitan la comunicación.
2. Reúnen múltiples perspectivas y formalismos.
3. Se pueden formar grupos con un interés común.
4. Ahorran tiempo y costo en la coordinación del trabajo en grupo.
5. Facilitan la resolución de problemas en grupo.
6. Habilitan la videoconferencia reduciendo costos en viajes y la organización de reuniones virtuales donde cada miembro puede aportar sus ideas.
7. Habilitan nuevas formas de comunicación.

Con base en estas ventajas este artículo busca motivar a los lectores a conocer y aplicar una herramienta para apoyar el trabajo colaborativo denominada E-groupware, sin olvidar que la selección de una herramienta tecnológica para el trabajo colaborativo está en función de los objetivos y metas de las empresas y organizaciones y que es necesario un estudio para valorar las diferentes características y funciones que las integran.

E-groupware: Licencia. E-groupware es un sistema cuya filosofía de desarrollo es el Open Source o software de código abierto. La principal característica de esta filosofía es que el lenguaje o códigos de programación en los que está desarrollada la aplicación pueden ser accedidos o conocidos de forma libre por cualquier persona; de esta forma se permite también la posibilidad de que este código pueda ser modificado, mejorado, actualizado e incluso basar otras aplicaciones en este sistema.

Esta filosofía se hace realidad en la práctica mediante el tipo de licencia en la que está categorizado E-groupware. Esta licencia se denomina GNU. La licencia GNU plantea dentro de sus principios generales los siguientes elementos:

1. Existe la libertad de compartirlo e intercambiar trabajos de los creadores.
2. Se tiene la libertad de distribuir copias del software de manera libre sin temor a estar violando derechos de autor o de distribución.
3. Se tiene acceso al código fuente sin que medie un pago por esto.

Para mayor detalle sobre la licencia GNU se recomienda visitar el sitio web: <http://www.gnu.org/copyleft/gpl.html>



El Software: E-groupware es una aplicación basada en servidor web que integra numerosas aplicaciones (módulos) independientes que ayudan a la organización y colaboración en grupo mejorando el funcionamiento y gestión diaria de las oficinas.

Al tratarse de un sistema cliente/servidor la aplicación se instala en un servidor web y en los equipos cliente solo se necesita un navegador web, sea este Explorer, Opera, Mozilla, entre otros, el cual brinda la ventaja de poder ser accedido desde cualquier parte del mundo. Está basado en PHP y utiliza un gestor de base de datos que puede ser Mysql o PostgreSQL que son de código libre.

E-groupware no gestiona los datos directamente, sino que se comunica con un gestor de bases de datos con motor propio (Postgres o Mysql) y de esta manera los datos se almacenan en la base de datos, la gestión se realiza a través de permisos de acceso asignados a cada usuario o grupo en particular.

Esto permite, por ejemplo; tener centralizados en un servidor los calendarios y tareas, entre otras herramientas, de varios usuarios y poderlos compartir y usarlos en común con el resto de usuarios que más convenga, siempre en función de los permisos de acceso que se hayan establecido.

Algunos de los módulos (aplicaciones), que incluye son: calendario, base de conocimientos, libreta de direcciones, proyectos, tareas, notas, mensajería, foro, enlace con pasarela de correo, entre otros.

Correo. Nos permite estar en contacto con clientes, compañeros de trabajo, colaboradores y amigos de una forma fácil y rápida. Puede leer, gestionar y enviar correo electrónico desde y hacia cualquier lugar del mundo. La aplicación de correo electrónico permite enviar este

tipo de comunicaciones desde el sistema y llegará a los destinatarios de un grupo de usuarios determinado.

Calendario. La aplicación de Calendario permite establecer citas, reuniones y eventos. La pantalla principal puede mostrar en día, semana, mes, año, planificador o una matriz de la vista diaria según se configure. Permite el mantenimiento de un calendario personal y de grupo, así como la gestión de días festivos, de esta forma todos los participantes de un grupo pueden conocer las actividades que tienen en común así como separar fechas en la agenda compartida, evitando choques de agenda y comunicando las nuevas citas de forma inmediata a los demás usuarios.

Libreta de direcciones. Facilita la gestión de los contactos, tanto las direcciones particulares (privadas) como las compartidas por el grupo. La libreta de direcciones es una aplicación para la gestión de clientes y se puede enlazar con otras aplicaciones del Egroupware.

Registro de notas y tareas. Permite agregar de manera simple una tarea. Las tareas pueden estar en cualquiera de los siguientes estados: en curso, hecho, sin empezar, cancelado y facturado. Gestiona fácilmente listados de llamadas, de notas y de tareas pendientes estas pueden ser tanto de carácter público como particular (privado).

Administrador de proyectos. El administrador del proyecto permitirá que un usuario o grupo en egroupware a llevar un control de los proyectos que esté realizando. Utiliza recursos como los gráficos de Gantt para dar seguimiento a los proyectos.

Recursos. Facilita la gestión de los recursos del grupo, sean estos cuales fueren (equipos informáticos, salas de reunión, miembros de la organización, etc.), permite ver si está disponible algún recurso.

Administrador de archivos. Esta aplicación nos permite guardar y administrar nuestros propios archivos los cuales podemos consultarlos donde quiera que nos encontremos solo basta subirlos al servidor.

Como puede suceder con toda herramienta tecnológica tanto en Hardware como en Software, el uso que se haga del sistema Groupware debe estar precedido por una estrategia de aprovechamiento del recurso, así como procesos de inducción tanto tecnológica como de apropiación de la tecnología por parte de todo el personal de la oficina y no solamente de los recursos secretariales, de tal forma que al tener un uso integral del sistema se pueda hablar de un verdadero trabajo colaborativo en la empresa.

E-groupware es una aplicación que por su variedad de recursos y la flexibilidad de estos, así como su característica de ser licencia de código abierto permiten su aplicación en diferentes contextos laborales, pero que se ajusta especialmente a la gestión y trabajo colaborativo en la oficina.

Conclusiones

En la actualidad, las empresas necesitan personal de oficina altamente calificados que puedan adaptarse a los cambios y que aprendan a encontrar nuevas formas de realizar su trabajo con el apoyo de las Tecnologías de la Información, el trabajo colaborativo es una de estas formas que cada vez toma más fuerza en las organizaciones.

El uso del Internet, de los recursos tecnológicos, sean de software o de hardware, los motores de búsqueda, los correos electrónicos, las herramientas de comunicación sincrónicas como el chat y la videoconferencia, las asincrónicas como el foro y el wiki, hacen posible el trabajo colaborativo a través de la interacción entre diferentes personas, a bajo costo según los recursos



seleccionados y con un alto grado de eficiencia.

Las posibilidades que presentan los entornos colaborativos para el desarrollo de actividades dentro de las empresas y organizaciones, están orientadas a facilitar la coordinación, comunicación y el intercambio de información, sin importar las plataformas y sistemas operativos usados, E-groupware es un ejemplo de plataforma que va más allá de los límites de espacio físico y de tiempo.

Un recurso tecnológico no logra su propósito si no pasa por un proceso riguroso de análisis de los procesos organizacionales, de tal forma que se pueda seleccionar la mejor solución tomando en cuenta criterios propios de la organización, tecnológicos y administrativos. Por otra parte el proceso de incorporación de una nueva tecnología debe ir acompañado de capacitación y atención al proceso de cambio.

Fuentes de consulta

Carrió, P. (2007). "Ventajas del uso de la tecnología en el aprendizaje colaborativo". Consultado el 18 de mayo del 2009 del sitio web Revista Iberoamericana de Educación. Editada por la Organización de Estados Americanos. <http://www.rieoei.org/deloslectores/1640Carrio.pdf>

De Benito, B. (1999). Taller: Redes y trabajo colaborativo entre profesores. Consultado el 25 de mayo del 2009 del sitio web Grupo de Tecnología Educativa Universidad Islas Baleares. <http://gte.uib.es/publicaciones/EDUTEK99.pdf>

Martínez, F. (2003). *Redes de Comunicación en la enseñanza. Las nuevas perspectivas del trabajo colaborativo*. Ediciones Paidós Ibérica, S.A.



INNOVACIÓN, GESTIÓN Y PROCESOS DE OFICINA

Gabriela Pino Chacón
Juan C. Bermúdez Mora



Introducción

Cuando decimos la palabra “innovación” hablamos al mismo tiempo del ser humano que empezó a poblar el mundo hace por lo menos 150 mil años y del que vive en la cúspide tecnológica de las urbes actuales.

Los seres vivos son lo que son por su capacidad de innovar, es decir de encontrar espontáneamente caminos novedosos para adaptarse al cambiante entorno o para mejorar sus condiciones de existencia; en ese sentido la palabra “innovación” nos cuenta la historia de la vida sobre la tierra. Pero esta palabra también nos introduce a un aspecto que solo los seres humanos hemos desarrollado de forma continua y generalizada, y es la capacidad de racionalizar la innovación y por lo tanto impulsarla de forma consciente hacia resultados soñados.

Esta capacidad ha ido creciendo con el paso de los milenios, apoyando y apoyándose en el desarrollo de sociedades cada vez más complejas y diversas.

Actualmente las mujeres y los hombres estamos capacitados para generar una amplia gama de nuevas ideas, conceptos, productos, servicios y prácticas con el fin de mejorar procesos y productos; y a la vez tenemos más herramientas que nunca para decidir cómo, para qué y con quienes innovamos.

Cuando las comunidades humanas innovan, los procesos o productos de esta innovación pueden generar cambios importantes que terminan transformando estructuras y paradigmas sociales. Estas estructuras se consolidan, por lo que se integran a los procesos de vida y socialización, y finalmente se vuelven una tradición. es decir, el nuevo conocimiento se implanta al interior de la sociedad, creándose nuevas relaciones y estructuras sociales.

Esta tradición mantiene procesos de cambio, los cuales adquieren una dinámica más lenta y lineal, hasta que eventualmente es innovada y así sucesivamente.

Innovar en la oficina

En el contexto de la oficina, innovar la tradición significa dejar de ver lo tradicional como un objeto de consumo, de conocimiento o inclusive de mistificación, y reconocerlo como la

manifestación de valores y principios determinados, que guían a una organización por un camino particular.

La actividad de innovar en los lugares de trabajo requiere que sus miembros tengan una actitud flexible y amplia hacia sus labores y hacia la organización a la que pertenecen, lo que implica que dicha organización, llámese oficina, empresa o institución debe comprometerse con la agilización y facilitación de procesos de continuo aprendizaje para sus miembros con el objetivo de aumentar la eficiencia y productividad de la organización, de garantizar la sostenibilidad de la organización y de mejorar las condiciones laborales de los que ahí trabajan.

La Fundación Europea para la Mejora en las Condiciones de Vida y de Trabajo (2005), plantea lo siguiente:

“la dinámica de innovación de una organización tiene que ver con su capacidad para reinventar constantemente sus servicios y productos, los participantes dentro de esta organización deben de sentirse motivados y hasta comprometidos a contribuir a la constante mejora de la misma. Esto implica una estructura que permita a sus miembros hacer sugerencias, crear alternativas e implementar nuevas formas de trabajo”.

Creación del espíritu innovador en la oficina

La actitud creativa es el motor del cambio, pues “quien sistemáticamente establece precondiciones para procrear nuevas ideas que puedan ser trasegadas del descubrimiento a la práctica, estará abriendo puertas hacia el conocimiento nuevo” (Agostini, 2005).

Esta actitud debería de convertirse en una forma de vida, que se lleva a todos los espacios en los que una persona se desarrolla. Debería también ser fomentada por toda organización que tenga como prioridad el desarrollarse.

Y esta es una actitud madura respecto a nuestro accionar. No se trata aquí de empezar a cambiar todo lo que se nos presente en el camino, se debe de innovar lo que es necesario y por lo tanto requiere de un proceso permanente pero mesurado de evaluación y crítica.

Primero que nada hay que tomar en cuenta que la innovación dentro de una organización o dentro de un proceso será importante en la medida en se logra la aplicación práctica, es decir, que introduce una mejora o una solución a una problemática.

Por lo tanto la primera reflexión es sobre lo que se quiere conservar al interior de una organización o de un proceso. Aquí nos encontramos con las preguntas de ¿Qué? y ¿Para qué? se hace, seguida de la evaluación sobre la pertinencia de los procesos que se realizan para hacer posibles las respuestas a esas dos preguntas.

Un elemento esencial en la innovación es la constante evaluación de los fundamentos del trabajo. Nos encontramos la otra gran pregunta de los procesos innovadores el ¿Cómo?. Quizás esta es la más difícil de todas, pues trae consigo la implementación de las ideas. Es una pregunta que se responde no solo con la idea creativa, pero con la prueba que la misma funciona para el cambio hacia procesos más eficientes y convenientes.

Cómo hacerlo

El cambio innovador requiere la participación equitativa de los diferentes miembros de una organización.

Según Theobald (1972), no existe posibilidad de éxito cuando se intenta el contacto personal entre personas intensamente antagónicas. Tendrán temor de entrar en la realidad del

otro, y por lo tanto cada uno se limitará a atacar los símbolos superficiales del rival.

Un cuarto nivel solo puede comenzar dialogando con gente cuyas ideas operan sobre un plano de suficiente similitud con las propias, de modo que no resulten demasiado amenazadoras. De esta forma, uno ya no teme comprender plenamente la realidad desde la que opera el otro individuo.

Por otro lado, es importante la actitud de observación y para ello hay que atreverse. Es decir, observar lo que se hace, preguntarse por qué se hace, observar lo que hacen los otros y si se podría adaptar su método o forma o sugerir su método o forma a las otras personas.

Según la Asociación del Secretariado Profesional de Madrid (2009), empezar con una idea implica ser creativo. En este sentido la creatividad constituye una ayuda para la solución de problemas dentro de una organización o un equipo de trabajo. Aporta nuevas formas para analizar la naturaleza de un problema y para generar una amplia variedad de opciones para su solución.

Esta Asociación sostiene que por el contrario, el concepto de innovación representa en sí mismo una solución creativa, es decir, supone un cambio que se realiza con el propósito de solucionar un problema o mejorar una situación.

El cambio innovador requiere de la participación activa y equitativa de los diferentes miembros de una organización, para lograrlo cada uno de ellos debe tener una serie de prácticas cotidianas como:

1. **Mirar** constantemente alrededor. Miro críticamente lo que se hace, pregúntese el por qué y para qué. Mire lo que hacen los otros y pregúntese si usted podría adaptar su forma o sugerir su forma a otros.
2. **Escuchar** las ideas de otros respecto al mejoramiento del rendimiento en el trabajo.
3. **Ejercitar la creatividad** buscando nuevas ideas que podrían ser la solución a problemas dentro de una organización o un equipo de trabajo. La creatividad “aporta nuevas formas para analizar la naturaleza de un problema y para generar una amplia variedad de opciones para su solución. Por el contrario, el concepto de **Innovación** representa en sí mismo una solución creativa, es decir, supone un cambio que se realiza con el propósito de solucionar un problema o mejorar una situación.”(Asociación del Secretariado Profesional de Madrid).
4. **Investigar** cuán viable es la aplicación de las ideas. Analizando las posibilidades internas y externas de implementación.
5. **Dialogar** para intercambiar opiniones sobre las mejoras, los saltos cualitativos y las ideas para lograrlos. El diálogo constante es indispensable para entender las perspectivas de los otros y otras, entender sus necesidades y llegar a acuerdos sobre las mejores formas para lograr mejoras o innovaciones en el lugar de trabajo.
6. **Depurar** en la práctica las ideas de innovación producto del diálogo con los colegas. La puesta en marcha de nuevas metodologías, tecnologías y formas de pensar es un proceso, que pasa por el filtro de la realidad. Esto es especialmente importante antes de hacer importantes inversiones de tiempo y dinero.
7. **Atraverse** a implementar los cambios. Esta es quizás la parte más difícil. Hay que atreverse a imaginar, a sugerir y a implementar. Para ello se debe de crear un contexto favorable a la implementación de toda innovación, por lo que también la organización debe de atreverse a invertir en la logística necesaria.



8. **Medir** el impacto de lo implementado en la meta trazada.
9. **Comunicar** la experiencia con los miembros de la organización, de tal forma que todos aprendan de la experiencia.

Conclusiones

Gestionar la innovación en la oficina no solo implica un conjunto de conocimientos acerca de la organización, sino implica una serie de actitudes y prácticas favorables para obtener resultados favorables.

Al respecto entonces, es importante que se cree un lenguaje homogéneo, un contexto favorable, dar la logística necesaria, invertir en el proceso, depurar o mejorar en la práctica, y finalmente hacer equipos de trabajo o redes para garantizar la sostenibilidad de los esfuerzos.

FUENTES DE CONSULTA

Andres Eloy Agostini Durand ¿Qué es innovación? <http://www.gestiopolis.com/canales5/emp/queinnova.htm> Recuperado Marzo 2009

Asociación del Secretariado Profesional de Madrid, Creatividad e innovación https://www.serina.es/empresas/aspm/documentos/servicios/creatividad_innovacion.pdf Recuperado 18/05/09

Conversando sobre educación. Eladio Muchacho Unda. Artículo lunes 6 de octubre 2008. El Diario de los Andes, Venezuela <http://diariodelosandes.com/content/view/56152/105751/> Recuperado 28/04/09

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Introducción a la Memoria del Seminario Workplace innovation - fostering productivity and quality of work, Bologna, Italy, on 27-28 June 2005

<http://www.eurofound.europa.eu/emcc/content/source/eu05013a.htm> Recuperado Abril 2009

Maturana, Humberto y Vignolo, Carlos. (2001) *Conversando sobre Educación*. Revista Perspectivas (Departamento de Ingeniería Industrial, Universidad de Chile), vol. 4, N° 2, 2001 (pp. 249-266)

Theobald, Robert (1972) *Alternativas para el Futuro- Un Programa para 1980*. Barcelona, Kairós.

Vignolo, Carlos. (2002) *Desencadenando la Innovación en la Era de la Información y el Vértigo Nihilista: Siete Proposiciones para el Desarrollo de América Latina en el Siglo XXI y la Rehumanización de la Humanidad en el Tercer Milenio*. <http://www.dii.uchile.cl/~ceges/publicaciones/ceges39.pdf> Recuperado 28/04/09

SISTEMA DE CERTIFICACIÓN DIGITAL NACIONAL

Lic. Oscar Julio Solís Solís
Director de la Dirección de Certificadores de Firma Digital



Desde la aparición de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la vida cotidiana de nuestra sociedad, estas han venido a cambiar nuestra forma de vivir, y sin duda la Internet es una de las creaciones que más a impactado nuestro estilo de vida.

Esto se da ya que con la introducción a nuestras vida de la internet nos presenta una serie de ventajas que ya todos conocemos, como por ejemplo, realizar trámites sin necesidad de desplazarnos físicamente al lugar donde está la ventanilla de atención al público, no obstante esta y otras ventajas de la internet nos presentan una serie de riesgos como lo puede ser la suplantación de identidad, el robo de información y el fraude.

Esto sin duda se debe a que la forma en que tenemos para identificarnos en los sitios web es un mecanismo que se ha vuelto poco robusto como es el “Usuario y Password”.

Ante esta problemática se ha planteado una alternativa de solución basada en el uso de mecanismos más robustos de autenticación y firma, como lo son los Certificados digitales y firma digital, los cuales nos otorgan una protección de identidad, una autenticación confiable y además nos vuelve la comunicación segura, más adelante explicaremos el porqué de esto.

Ahora bien, sabemos que la seguridad en términos generales está basada en secretos como el passwords, pins, llaves, etc. El problema que tenemos con esto es que la información secreta se expone, la información sensible viaja, los secretos son poco complejos y puede ser “adivina-dos” y expuestos al factor humano, el cual hace un uso incorrecto del Passwords: Esta situación la vemos solventada con los certificados digitales y la firma digital, ya que con ellos el secreto nunca se expone, este se protege por medio de un dispositivo criptográfico, el secreto posee una gran complejidad la cual es computacionalmente inquebrantable, se usan dos factores de autenticación que es la combinación de “algo que yo sé y algo que yo tengo” y si por algún motivo el dispositivo sale del control de su dueño existe forma de revocarlo en línea.

Para efectos de esta ponencia vamos a evitar entrar en conceptos técnicos de que es firma digital ya que solo este tema nos tomaría muchas líneas así que digamos solamente que la firma digital es un mecanismo basado en algoritmos matemáticos que nos permiten garantizar la integridad y autenticidad de un documento el no repudio y la identidad del suscriptor del mismo.

Como otro aspecto importante de resaltar es el tema de los dispositivos criptográficos, los cuales pueden ser de dos formas: como una tarjeta (que es como estar viendo una tarjeta

telefónica con un chip) y la otra presentación que sería como ver lo que conocemos como una llave maya o dispositivo USB para almacenar información. Estos dispositivos se llaman tarjeta inteligente o Token, respectivamente, que cumplen con un estándar de seguridad para garantizar que se tiene una seguridad tanto física como lógica de las claves que usamos para firmar.

Meses atrás vimos que el Tribunal Supremo de Elecciones, confirmó que está trabajando en la nueva versión de la cédula de identidad de los costarricenses que tendrá un chip, de manera que se pueda guardar nuestra firma digital.

Es importante mencionar la normativa jurídica y técnica que enmarca dicho Sistema Nacional de Certificación Digital. En primer lugar podemos citar la Ley 8454 Ley de Certificados, Firmas digitales documentos electrónicos, del 30 de agosto del 2005, publicada en La Gaceta Número 197 del jueves 13 de octubre del 2005, los orígenes de esta ley los tenemos en el proyecto presentado por el Poder Ejecutivo en el año 2001, el cual fue sujeto de gran cantidad de cambios y discusiones durante más de cuatro años.

Sin lugar a dudas, estos años han afectado la imagen del tema de firma digital, ya que para muchos reclamar sobre los tiempos de implementación sin tomar en cuenta el valioso tiempo que pasó en la Asamblea Legislativa, sin una definición clara, una vez que salió publicada, la Ley le otorga al Ministerio de Ciencia y Tecnología, la obligación de reglamentarla dentro de los seis meses posteriores a su publicación.

Ello se logró mediante la promulgación del Decreto 33018, el cual fue elaborado por un grupo de personas que venían tanto del sector público como del privado, que fueron convocadas por el MICIT para elaborar este reglamento, el cual constaba de dos partes, una dispositiva con los articulados normales de un reglamento y la otra parte era el anexo técnico el cual fue elaborado siguiendo como base, los lineamientos de lo que en ese momento era el borrador de la norma ISO 21188, que posteriormente se convirtió en norma ISO y fue debidamente homologada en nuestro país en el seno de INTECO.

Posteriormente, mediante una reforma al Reglamento el anexo técnico fue sustituido por la norma en cuestión ya homologada, dentro de las normas ISO que se usan en este tema tenemos la INTE/ISO-INEC 17021.

Otro documento más, de gran relevancia, son las Políticas de Certificación Nacional que fueron elaboradas en el Comité de Políticas que se encarga de asesorar a la Dirección de Certificadores de Firma Digital.

Dentro el Sistema Nacional de Certificación Digital, hubo participación de varios participantes uno de los cuales son las Autoridades Certificadoras que son personas jurídicas las cuales se denominan terceros de confianza que emiten certificados digitales. Estas autoridades para funcionar dentro del Sistema, tienen que cumplir con los requisitos establecidos en la documentación antes citada y someterse a la acreditación ante el Ente Costarricense de Acreditación, con el fin de lograr un sistema de la más alta calidad y seguridad al servicio de nuestro país.

La pregunta que nos podemos hacer es porque un sistema basado en algorismos matemáticos nos pueden comprometer como nos compromete nuestra firma manuscrita; esto se debe justamente a que la Ley de Firma Digital y su Reglamento, establecen el principio de equivalencia funcional entre la firma manuscrita y la digital, dándole el mismo valor de eficacia probatoria a los documentos firmados con firma digital certificada que aquellos que firmados en la forma tradicional.

La respuesta a esta inquietud la encontramos en la Ley de Firma Digital que establece el principio de equivalencia funcional entre los documentos y las comunicaciones suscritas mediante firma digital y la firma manuscrita.

No se puede dejar de lado las responsabilidades del Ministerio de Ciencia y Tecnología dentro de las cuales tenemos: a) la conformación de la Dirección de certificadores de firma Digital, b) la promulgación del Reglamento a la Ley 8454, c) la conformación del Comité de Políticas, d) la puesta en marcha de la Autoridad Certificadora Raíz, e) la puesta en creación de sitio web de firma digital (www.firmadigital.go.cr), entre otras.

Costa Rica tiene una serie de retos fundamentales como es el crear una cultura digital en el sector público y privado, luchar contra la brecha digital y, sobre todo, un reto fundamental es que las instituciones generen una amplia gama de servicios para los ciudadanos que usen firma digital certificada.

Y un último punto que es un llamado a todos nosotros para que salgamos de nuestra zona de *confort* en la que muchas veces nos quedamos resguardados y no tomamos la decisión de usar y comprender en las herramientas que nos brinda las Tecnologías de Información y Comunicación.

Fuentes de Consulta

Ley 8454: Ley de certificados, firmas digitales y documentos electrónicos. 23 de agosto del 2005

www.firmadigital.go.cr

Ley 8279: Sistema Nacional para la Calidad

Reglamento de Estructura Interna y funcionamiento del Ente Costarricense de Acreditación. Decreto Ejecutivo N°. 33963-MICIT. 31 de julio del 2007



EL NUEVO CONSENTIMIENTO ELECTRÓNICO

Lic. Ignacio Monge Dobles
Abogado Corporativo



Introducción

En un principio, el procedimiento para procesar datos fue muy rudimentario, al utilizar las manos y almacenar toda la información posible en la memoria del ser humano. Las personas, para contar, estaban limitadas al número de sus dedos y a su razón. Posteriormente se inventaron los sistemas numéricos tales como el ábaco, las tablas de logaritmos, la regla de cálculo, la máquina de *Pascal* y de *Babbage*, hasta llegar a las computadoras con las que contamos y de las cuales dependemos hoy en día. La informática es una herramienta que ha contribuido enormemente a la globalización mundial de los países en un solo bloque: el denominado bloque cibernético.

Con ello no hago referencia a un solo bloque comercial, constituido mediante la compra y venta de productos y servicios a través de Internet y del comercio electrónico en general, sino también de una unificación de filosofías, gustos, políticas, costumbres e idiosincrasias entre los cibernautas. Hoy, el ilimitado y creciente avance tecnológico ha traído consigo un mayor acceso a la información, fomentando en muchos la investigación y el conocimiento de una manera mucho más sencilla. Estamos con esto ante la nueva era digital, compuesta por un nuevo modelo social curioso y sediento de conocimiento. Claro está, la tecnología ha traído también problemas, atentando inclusive contra los derechos fundamentales de las personas.

El nuevo derecho de la informática contempla la protección de los derechos fundamentales y garantías de los ciudadanos en esta nueva era digital, protegiendo la intimidad y la confidencialidad, la seguridad del trabajo, la propiedad intelectual, la propiedad privada, el patrimonio, etc. El derecho, como un instrumento útil para la obtención real de la justicia, debe encarar los nuevos problemas que trae consigo la era digital actual.

En la actualidad, nuestro país ha sido buen ejemplo por su interés en regular la materia. Contamos con una Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos y su Reglamento debidamente aprobados, en los cuales se reconoce el principio de equivalencia funcional. Es decir, tanto los documentos físicos como las firmas ológrafas son equivalentes a los documentos electrónicos y las firmas digitales debidamente certificadas. Además, tenemos en camino un Proyecto de Ley de Comercio Electrónico y un Capítulo 14 en el TLC.

El futuro está signado por la era digital. Con el gobierno digital, la infraestructura y las iniciativas están ya establecidas acertadamente por esta Administración. Ahora hay que aprovecharlo y ponerlo en práctica para obtener su máxima eficacia. Es un hecho que estamos inmersos en una revolución mundial, para bien o para mal; sólo el tiempo lo dirá. Pero cada año son billones de personas las que se integran, especialmente las nuevas generaciones.

Equivalencia de la firma

La definición de firma digital, en palabras sencillas, es aquel mecanismo que garantice la identidad de una persona con respecto a un documento electrónico mediante el cual indudablemente plasma su consentimiento digitalmente.

Cuando se le quiere dar a un documento el reconocimiento de las funciones atribuidas a una firma consagrada en papel, es necesario contar con otra herramienta o equivalente funcional que determine las características mínimas de un mensaje de datos y reemplace la firma manuscrita.

Algunas de las funciones de la firma son las de identificar a una persona, dar certeza de su participación en el documento y asociar a la persona con el contenido del documento. Las firmas digitales tienen características propias, incluso más seguras que las que pueden tener una firma manuscrita.

La función de la firma electrónica es la de mostrar la autoría y acreditar la integridad de la declaración contenida en el documento electrónico. No se equipara así el documento sobre papel al documento electrónico, sino que se equipara la función de la firma manuscrita en el documento sobre papel a la función de la firma digital en el documento electrónico. Es la denominada regla de la equivalencia funcional de las firmas. La función de las firmas y de los documentos es fundamentalmente probatoria.

Análisis a la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos de la República de Costa Rica

En el año dos mil cinco, los diputados aprobaron por unanimidad de votos, en segundo debate, la ahora Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos número ocho mil cuatrocientos cincuenta y cuatro, publicada en el diario oficial La Gaceta número ciento noventa y siete, el día trece de octubre de dos mil cinco.

La Ley tiene por objeto regular el uso y el reconocimiento jurídico de la Firma Digital, otorgándole la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita u otra análoga que conlleve manifestación de voluntad, así como el autorizar al Estado para su utilización.

Se creó, además, la Dirección de Certificadores de Firma Electrónica, órgano adscrito al Ministerio de Ciencia y Tecnología, que será la entidad rectora de esta materia. Allí deberán inscribirse los certificadores jurídicos públicos o privados, nacionales o extranjeros, que emitan los certificados electrónicos. La Firma Digital Avanzada estará basada en un certificado digital debidamente certificado.

Los certificados digitales se vinculan con una persona confirmando su identidad, y deberán cuando menos contener: los datos que identifiquen individualmente al firmante; los datos que identifiquen a la entidad de certificación; el número de serie del certificado; la fecha de

emisión y plazo de vigencia, y los demás que el reglamento establezca.

Los certificados de Firma Digital que sean emitidos por entidades, no establecidas en Costa Rica, serán equivalentes a los otorgados por prestadores establecidos en el país cuando hayan sido homologados. Las empresas que emitan certificados de Firma Digital deberán someterse al proceso de acreditación que se defina al respecto para estar debidamente acreditados.

Ante lo anterior, la Comisión pretendió un texto mucho más simple, cuyo principal propósito era reconocer o insertar dentro del sistema jurídico nacional, los documentos electrónicos o digitales así como las firmas y certificados dentro de un sistema autorregulado, sin la intervención de una autoridad oficial. No obstante, el Ministerio de Ciencia y Tecnología hizo ver a los firmantes el riesgo e inconveniencia de un sistema autorregulado y la necesidad de una mayor participación de la autoridad pública en la acreditación, regulación y sanción de las entidades certificadoras.

En razón de lo anterior, se elaboró con la colaboración del Ministerio de Ciencia y Tecnología, de la Asociación Cámara de Tecnologías de Información y Comunicación y del Poder Judicial, un texto que incluyera un sistema oficial de acreditación y control simplificado, que constituya una regulación de amplias perspectivas, dada la pluralidad de intereses en juego y el ultra dinamismo de la materia.

La Ley 8454, pretende una regulación mínima admitiendo la utilización, incluso por el Estado y sus instituciones en sus relaciones con los particulares, de la amplia gama de tecnologías disponibles.

Parece ser que la Ley 8454 es muy amplia, inclusive más que otras legislaciones, y va más allá de las simples firmas digitales, tocando además documentos electrónicos, notariado digital, autenticaciones, certificaciones y gobierno digital. A continuación se entrará a analizar y comentar los artículos más importantes de la Ley.

ARTÍCULO 3.- Reconocimiento de la equivalencia funcional

“Cualquier manifestación con carácter representativo o declarativo, expresada o transmitida por un medio electrónico o informático, se tendrá por jurídicamente equivalente a los documentos que se otorguen, residan o transmitan por medios físicos. En cualquier norma del ordenamiento jurídico en la que se haga referencia a un documento o comunicación, se entenderán de igual manera tanto los electrónicos como los físicos. No obstante, el empleo del soporte electrónico para un documento determinado no dispensa, en ningún caso, el cumplimiento de los requisitos y las formalidades que la ley exija para cada acto o negocio jurídico en particular”.(Ley 8454, 2005)

Queda reconocido legalmente, entonces, el principio de equivalencia funcional, el cual resulta de magna importancia en el derecho informático costarricense. Si un documento electrónico garantiza funcionalmente lo mismo, o inclusive más que el documento físico, debe dársele plena validez jurídica y probatoria.

En otras palabras, si el documento electrónico no lo garantiza funcionalmente hablando, se podría hablar de una validez jurídica, pero no como prueba en el derecho procesal probatorio. Para tal efecto, deberá estar firmado y certificado digitalmente por una autoridad certificadora competente, nacional o extranjera con las particularidades de la ley.



ARTÍCULO 5.- En particular y excepciones

“En particular y sin que conlleve la exclusión de otros actos, contratos o negocios jurídicos, la utilización de documentos electrónicos es válida para:

- a) La formación, formalización y ejecución de los contratos.
- b) El señalamiento para notificaciones conforme a la Ley de Notificaciones, Citaciones y Otras Comunicaciones Judiciales.
- c) La tramitación, gestión y conservación de expedientes judiciales y administrativos; asimismo, la recepción, práctica y conservación de prueba, incluida la recibida, mediante archivos y medios electrónicos. De igual manera, los órganos jurisdiccionales que requieran la actualización de certificaciones y, en general, de otras piezas, podrán proceder sobre simples impresiones de los documentos en línea efectuadas por el despacho o aceptar las impresiones de dichos documentos en línea, aportadas por la parte interesada y certificadas notarialmente.
- d) La emisión de certificaciones, constancias y otros documentos.
- e) La presentación, tramitación e inscripción de documentos en el Registro Nacional.
- f) La gestión, conservación y utilización, en general, de protocolos notariales, incluso la manifestación del consentimiento y la firma de las partes (...).”

Queda reconocida entonces, legalmente y con plena validez jurídica, la realización de la contratación electrónica en Costa Rica.

ARTÍCULO 9.- Valor equivalente

“los documentos y las comunicaciones suscritos mediante firma digital, tendrán el mismo valor y la eficacia probatoria de su equivalente firmado en manuscrito. En cualquier norma jurídica que se exija la presencia de una firma, se reconocerá de igual manera tanto la digital como la manuscrita.

Los documentos públicos electrónicos deberán llevar la firma digital certificada”.

Estamos en presencia del principio de equivalencia funcional anteriormente analizado, pero esta vez específicamente en cuanto a firma digital y no al documento propiamente según el artículo tercero.

Es así como a partir de la publicación de la presente Ley, todo el ordenamiento jurídico costarricense, cuando mencione la palabra “firma”, se va a referir tanto a la manuscrita como a la digital.

ARTÍCULO 10.- Presunción de autoría y responsabilidad

“todo documento, mensaje electrónico o archivo digital asociado a una firma digital certificada se presumirá, salvo prueba en contrario, de la autoría y responsabilidad del titular del correspondiente certificado digital, vigente al momento de su emisión.

No obstante, esta presunción no dispensa el cumplimiento de las formalidades adicionales de autenticación, certificación o registro que, desde el punto de vista jurídico, exija la ley para un acto o negocio determinado”.



De tal manera, estamos en presencia de una presunción denominada “iuris tantum”, al admitir en cualquier caso prueba en contrario.

Considero que esta Ley es moderna, integral y sumamente sencilla. Con la globalización actual y el pleno desarrollo del comercio electrónico a través de los contratos electrónicos modernos, ésta resulta de suma importancia, e indudablemente acarrea consigo una seguridad jurídica inherente, para el ordenamiento jurídico costarricense y para una sociedad globalizada deseosa de seguir adelante de manera competitiva. En este caso, nuestro derecho evidentemente ha resultado muy dinámico y real, propiciando siempre el beneficio comercial nacional e internacional de nuestra sociedad actual.

Conclusiones

El derecho emana de la vida social, de su comportamiento y exigencias, las cuales tiende a regular. La cibernética ha tenido gran afluencia respecto al fenómeno social jurídico, en el cual dicha interrelación se da a través de las comunicaciones.

El Derecho Informático es una ciencia jurídica que contempla la informática como *instrumento* (informática jurídica, cómo le ayuda al derecho para su desarrollo. Es el aspecto tecnológico puro. El conjunto de aplicaciones de la informática como ciencia de tratamiento lógico de la información, en el ámbito del derecho), y como *objeto* (derecho de la informática, siendo el estudio como objeto de análisis. El aspecto sustantivo y técnico-jurídico que ayuda a transformar el derecho.)

En el ámbito de la contratación electrónica, la determinación de la identidad de las partes se obtiene mediante la firma digital con el correspondiente certificado electrónico, basado en la criptografía. La Firma Digital es cualquier mecanismo que garantice la identidad de una persona con respecto a un documento electrónico. Los propósitos de la Firma Digital son garantizar su autenticidad, informando de manera cierta acerca de su autoría (no sólo en cuanto a la identidad del autor sino eventualmente incluso en cuanto a la hora y fecha precisas de su redacción) y, por esta vía, contribuyendo a evitar una posible repudiación de sus consecuencias legales o de otra índole; y garantizar su integridad, en la medida en que permite asegurar que el contenido del documento no ha cambiado desde el momento de su firma. Los Certificados Digitales son un documento avalado por un tercero que permite certificar las claves públicas con las cuales, entre otras cosas, se pueden verificar las firmas digitales de las personas.

Se ha logrado demostrar la importancia, seguridad y efectividad de la contratación electrónica, logrando así establecer en nuestro país su debida implementación basada en el sistema de firma digital, el cual resulta ser sumamente seguro y confiable para la sociedad globalizada actual a través de una utilización responsable y al margen de los parámetros establecidos por la Ley 8454 de Costa Rica.

Fuentes de consulta

Carlino, B. (1998) *Firma Digital y Derecho Societario Electrónico*. Buenos Aires: Rubinzal-Culzoni Editores.

Delpiazzo, C. (1984) *Introducción a la Informática Jurídica y Derecho Informático.*, Uruguay, Montevideo: ediciones Jurídicas Amalia M. Fernández



Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos. (2005) Diario Oficial La Gaceta número ciento noventa y siete.

Illescas, R. (2001). *Derecho de la Contratación Electrónica*. Madrid, España: Editorial Civitas

Monge, I. (2008) *Contratos Electrónicos Modernos: El Consentimiento Digital*. Trabajo de Investigación del curso doctoral “Procesos en Contratos Civiles, Mercantiles y Responsabilidad Extracontractual”, Universidad Escuela Libre de Derecho, San José

Téllez, J. (1996). *Derecho Informático*. México: Editorial Mc Graw Hill, Segunda Edición.

TÉCNICAS GENERALES PAR LA ELABORACIÓN DE INFORMES

Máster Maritza Ulate García
Máster Ana María Fournier Vargas



Introducción

El mensaje escrito es por excelencia el medio de comunicación que emplea cualquier organización para fines comerciales o administrativos, pues se le considera como la representación gráfica de las ideas, de los sentimientos, de los pensamientos propios y de otros, de los acuerdos y actos sociales, es, por tanto, el testimonio de la historia de una institución y de los individuos relacionados con ella.

Uno de los principales factores que muestran la calidad de una institución es sin duda la eficacia de sus comunicaciones internas y externas; de ahí la necesidad de conocer estrategias y recursos que le permitan la elaboración de escritos eficaces, directos y sencillos de manera que contribuyan al mantenimiento de relaciones fluidas y de gestiones ágiles.

En los ámbitos comercial y administrativo hay diferentes tipos de documentos escritos dependiendo de las necesidades comunicativas y de las circunstancias en las que se desarrolle la comunicación. Uno de esos tipos es el informe, documento que se utiliza con mucha frecuencia, tanto en el ámbito comercial como en el administrativo.

De acuerdo con el Diccionario de la Real Academia Española (1992; p.822), la palabra informe significa: “Noticia o instrucción que se da de un negocio o suceso, o bien acerca de una persona. Acción y efecto de informar.” De ahí que los informes se consideran documentos, cuya finalidad es transmitir informaciones, presentar conclusiones y ofrecer recomendaciones. En algunos casos, es la presentación escrita del resultado de una investigación; en otros, informa sobre el avance de un proyecto a las autoridades encargadas frente a un plan de trabajo propuesto previamente; en ocasiones, pretende dejar constancia de una labor que se ha concluido y, algunas veces, es simplemente la información sobre los gastos efectuados en una oficina en relación con el presupuesto de la institución o para reponer la caja chica.

Se puede afirmar entonces que el propósito de un informe es específico, porque busca ayudar a las personas de una organización a juzgar y a actuar sobre los resultados que les ofrece. De ahí se puede afirmar que este tipo documental da cuenta de lo que se ha descubierto, de lo que se ha probado y de lo que se pudo probar en una investigación determinada o refleja el estado de una actividad concreta de la institución.

Es el acto que permite a un profesional transmitir la información necesaria dentro de un sistema organizacional para que este funcione. El informe es indispensable para comprender el ambiente institucional, permite modificar directrices que no cumplen con su finalidad y apoya la toma de decisiones y permite corregir errores.

Clasificación de los Informes

Los informes pueden clasificarse de diferentes maneras, por ejemplo, de acuerdo con la frecuencia de su aparición; en este caso, se conocen como periódicos los que se presentan a intervalos regulares, es decir, son los informes de rutina y pueden ser diarios, semanales, mensuales, bimensuales, trimestrales, anuales...; también hay informes fuera de los lapsos establecidos, se les llama especiales y se redactan cuando surge algún problema o en el momento en el que las circunstancias exigen el análisis de un asunto especial dentro de una organización. Además, según la manera en que se presenten puede ser orales o escritos, o ambas.

La función que cumplan dentro de la institución es otro factor que sirve para clasificarlos, en ese caso, los informes serán ejecutivos, si describen o exponen una situación; técnicos cuando además de la exposición, se proporciona información y se estudia su alcance e importancia, así como presenta conclusiones; el informe es de investigación cuando informa, estudia los alcances, la importancia de la situación, presenta conclusiones y ofrece recomendaciones.)

La escritura del informe

Un informe es provechoso solamente si sus resultados llegan a las manos de gente que pueda utilizarlo, eso significa que debe ser usable, es decir, que sea leído por varios tipos de usuarios, de manera que el receptor no está definido. Entonces, la tarea del escritor se centra en hacer que el informe sea asequible y entendible por parte de sus potenciales usuarios para que le encuentren realmente uso a la información proporcionada por el documento. En otros casos, el informe se redacta con un propósito específico para una comisión, para una persona determinada; en esas oportunidades es más fácil adaptar la escritura a las necesidades del destinatario.

Adicionalmente, el escritor de un informe no puede contar con que el público entienda inmediatamente el valor de su trabajo, al contrario, puede suceder que presente al público un hecho que le es desconocido o del que conoce poco, por lo tanto, el autor del informe debe esforzarse por despertar y guardar el interés del lector hasta la última página del informe.

Otro aspecto que el escritor de informes debe considerar es que el lector siempre debe poder comprobar la confiabilidad de los resultados, lo que implica que el informe debe contener toda la información necesaria para esta valoración como el propósito del informe, los puntos principales de la crítica de fuentes, dispersión de datos, los niveles de representatividad y otros factores.

Cualidades personales del redactor

Para que la escritura del informe responda a los requerimientos mencionados en el apartado anterior, el redactor de ese documento debe ser una persona con mente inquisitiva, o sea, con la curiosidad suficiente que le facilite recoger y almacenar datos; además, debe tener la objetividad necesaria que le permita contar con apertura o receptividad mental para presentar la información con el mayor apego a la realidad.

Cuando se escribe se requiere habilidad para expresarse, así como despertar cordialidad en sus receptores; aparte de tener disponibilidad para alcanzar una mayor eficiencia con la escritura y sentirse satisfecho con la labor de escritor.

Además, el redactor de informes debe ser una persona con autoridad y responsabilidad, porque la autoridad le da derecho a proceder de conformidad con el trabajo y los otros aspectos organizativos institucionales, por lo que puede comprender el derecho que tiene para exigir determinada acción de otros miembros de la entidad para la cual elabora el informe. Por otra parte, la responsabilidad representa la obligación que tiene para ejercer esa autoridad de acuerdo con los intereses de su organización.

El redactor de informes sigue las pautas del método científico para organizar las actividades. En primer lugar, identifica y reconoce el problema; posteriormente, recopila los datos para solucionar, analizar e interpretar los hechos que estudia o ha estudiado y, por último, redacta el informe teniendo en cuenta tres principios: claridad, unidad y primacía.

La claridad consiste en que la información que se comunica debe estar ordenada de manera que su comprensión resulte más fácil. La unidad exige que las partes en que se divide el informe, las cuales conforman el cuerpo principal, estén coordinadas entre sí de manera lógica, de modo que den la impresión de formar una unidad; por su parte, la primacía exige que el autor o los autores de un informe organicen los puntos que desean tratar de forma tal que los de mayor relevancia queden suficientemente resaltados.

Aspectos generales para redactar el informe

La escritura del informe es el conjunto de actividades por medio de las cuales se cristaliza y adquiere forma todo un proceso que ha costado esfuerzo, tiempo y recursos valiosos.

La redacción del informe comienza con un borrador. Esta etapa se concentra en el contenido y los datos, para dedicarse después a la forma y al estilo. Se deben evitar los prejuicios y otras formas subjetivas; conviene escribir párrafos cortos con solo una idea central y varias secundarias. Las oraciones que conforman el párrafo deben ser también cortas; de esa manera, la información será entendida más fácilmente; a esto contribuirá también el uso de un lenguaje estándar, que no responda a una jerga interna de una profesión. No obstante, a veces es imposible evitar conceptos especiales que han de definirse en el informe de investigación, ya sea en el desarrollo del tema o en un apartado bajo el título de “glosario”.

Es recomendable que el escritor de un informe recuerde que este debe cumplir con las características que se describen a continuación.

1. **Cohesión.** Se refiere al modo en que los elementos de un texto se relacionan entre sí por medio de nexos (conectores pragmáticos). Es indispensable, por lo tanto, que el redactor sepa el significado de dichos términos y en qué circunstancias debe usarlos.
2. **Coherencia.** El texto es coherente cuando el lector puede seguir el desarrollo de las ideas del escrito sin desviaciones. Por eso, el redactor del informe no debe desarrollar más de una idea principal por párrafo, ni desviarse del tema general del escrito y se debe apoyar en elementos que faciliten la transición entre las ideas.
3. **Objetividad.** Para lograr la objetividad en el estilo, se omite toda apreciación personal sobre el asunto que se trata en el informe; por eso, se escribe en tono impersonal, y se describen y se analizan los hechos imparcialmente.



4. **Concisión.** Se refiere al uso de las palabras estrictamente necesarias para comprender una idea. Para lograr la concisión en un escrito se deben seleccionar cuidadosamente los vocablos y evitar el uso de frases extensas y complicadas.
5. **Claridad.** Es la característica más importante de cualquier escrito, consiste en expresar las ideas de manera que no generen dudas en el lector.
6. **Veracidad.** El autor no debe manipular los datos o informaciones de acuerdo con sus intereses.

El investigador no debe sentirse desanimado si escribir el informe le resulta difícil, siempre lo es, por varias razones, algunas se discuten seguidamente.

- Antes que nada, el tema es complicado; la investigación es intrínsecamente un trabajo duro, una labor penosa para arrojar luz sobre asuntos muchas veces oscuros o sobre los que hay poca información.
- En segundo lugar, la forma de presentación implica cuidado y minuciosidad para ofrecer la información de manera clara. Por esa razón, debe presentarse ordenada de acuerdo con el principio de primacía, pero con un lenguaje que le dé vigor y colorido; además, la redacción debe estar libre de errores gramaticales y ortográficos.
- En tercer lugar, el vocabulario debe escogerse con exactitud para evitar ambigüedades y considerando a los posibles lectores; también conviene que refleje naturalidad y usarlo de modo que no muestre una valoración de la información desde el punto de vista del autor o de los autores. Por esto, es aconsejable consultar el diccionario y una gramática en caso de dudas.

Conviene, que aparte de enfrentar las dificultades mencionadas, el autor o los autores tengan presentes las siguientes recomendaciones con el fin de redactar un texto coherente, objetivo, claro, veraz, conciso y unitario: no utilizar siglas, conceptos técnicos o abreviaturas; los números de cuentas o datos numéricos no deben dividirse y tampoco se presentan medidas que no correspondan al Sistema Internacional de Medidas.

Aspectos Técnicos para la Presentación Mecanográfica

Para su presentación deben considerarse los siguientes aspectos:

1. **Tamaño del papel.** Los informes deben ser presentados en papel tamaño carta (21.5 cm. x 28 cm.)
2. **Calidad del papel y protección del documento.** Las hojas deberán ser de buena calidad, protegidas por una cubierta, debidamente encuadradas, con empaste grueso o bien otro tipo de prensa de los que se emplean en las imprentas.
3. **Presentación.** Si se utilizan figuras, apéndices o anexos deben aparecer en hojas del mismo tamaño y con la misma calidad de impresión y evitar el uso de pegamento, cintas adhesivas o grapas.
4. **Tipografía.** Se recomienda utilizar tipos de fuentes tales como: *Times New Roman* de 12 puntos, *Arial* de 10 puntos o *Courier New* de 12 puntos. Debe utilizarse el mismo tipo de fuente en todo el documento, exceptuando en situaciones donde como se ha indicado antes se debe resaltar información.

5. **Interlineado o espaciado.** Se recomienda usar espacio y medio entre todas las líneas del manuscrito, aún después de los títulos, citas y referencias.
6. **Márgenes.** Todos los márgenes deben ser uniformes, de 2,54 centímetros, excepto el izquierdo que será de cuatro porque se le agrega 1,27 centímetros que corresponde al espacio que ocupa la encuadernación. El margen superior, para cada inicio de nuevo capítulo, se conservará igual.
7. **Alineación.** El texto debe escribirse en forma justificada, no debe haber palabras divididas al finalizar una línea. Se recomienda no utilizar más de 27 líneas de texto por hoja.
8. **Numeración de páginas.** Todas las páginas deben numerarse, en forma consecutiva. El número de la página se ubica en la esquina superior derecha con arábigos, pero la parte preliminar, con números romanos en minúscula, centrados y en la parte inferior de la hoja.
9. **Sangría.** La primera línea de un párrafo debe sangrarse con cinco espacios, el resto de las líneas iniciarán en el margen izquierdo.

Seriación

En algunos casos podría resultar necesario enumerar elementos en serie, por lo que si éstos se mencionan en un **mismo párrafo** deben utilizarse letras minúsculas, sin subrayar, seguidos por un paréntesis final.

Ejemplo:

Las tres formas de realizar la inscripción eran a) por Internet, b) vía telefónica y c) en forma personal.

Si los elementos que se van a enumerar son párrafos separados por una serie, por ejemplo, pasos de un procedimiento, éstos se identificarán con números arábigos seguidos por un punto.

Ejemplo:

Una vez que la recepcionista recibe el documento debe proceder con los siguientes pasos:

1. Anotar en la hoja de registro la fecha y la hora de recibido.
2. Verificar que el documento contenga los anexos indicados.
3. Transferir el documento a la oficina respectiva.

La enumeración debe respetar la sangría de primera línea al dar inicio a cada párrafo, continuar con la segunda y posterior al margen, igual como en todos los párrafos.

Párrafos enumerados que no indican secuencia entre uno y otro, es el caso de los párrafos planteados en las conclusiones o las recomendaciones, se identifican con números arábigos, punto y sangría francesa (todas las líneas del párrafo se ubican debajo de la primera letra del párrafo inicial).



La Portada

El orden que debe llevar la portada del informe o tesis es el siguiente:

1. **Nombre del departamento**, sección o instancia a la cual se le presenta el informe. Los datos se ordenan de lo general a lo específico. Se utiliza solamente mayúscula inicial y se usa interlineado simple.
2. **Título** escrito centrado en mayúscula cerrada. Las preposiciones y conjunciones deben ocupar el inicio de línea, nunca el final. Se sugiere destacarlo con negrilla o bien con otro tipo de fuente.
3. El **grado** por el cual se está optando y el énfasis si fuera el caso. Se centran los datos y se usa solamente mayúscula inicial.
4. **Nombre completo del autor**. Se sugiere destacarlo con negrilla o bien con otro tipo de fuente. Si hubiera más de un autor, entonces, los nombres deberán presentarse alfabéticamente según el apellido, sin indexar.
5. El lugar y la **fecha** cuando se hizo la defensa del informe.

Los títulos

Deben reflejar el contenido de los capítulos o ideas que van a desarrollarse. A continuación se mencionan algunos aspectos de redacción y de estilo que son importantes de considerar:

1. Se redactan en forma concisa, no deben utilizarse verbos, gerundios, ni calificativos.
2. Deben evitarse los signos de puntuación y también la división de palabras con guiones.
3. Debe mantenerse la uniformidad en la escogencia de los sistemas de divisiones de títulos y subtítulos.
4. Debe mantenerse la uniformidad en colores de fuentes, tamaños y estilos de letras.
5. La ubicación de títulos y subtítulos en el texto deben guardar uniformidad porque ellos indicarán el orden de importancia o el cronológico, además el desglose en que van siendo expuestos los contenidos.
6. No se recomienda rotular los títulos con números o letras dado que podría resultar un sistema complicado.

Fuentes de Consulta

Se le denomina también **bibliografía**. Las fuentes se ordenan alfabéticamente y se aplica sangría francesa para la **segunda** y posteriores líneas. La sangría es de cinco espacios horizontales.

Si se han utilizado diversidad de fuentes se recomienda separarlas por secciones, libros, revistas, fuentes electrónicas y otros.

Fuentes de consulta

- American Psychological Association. (2001) *Publication Manual of the American Psychological Association*. Fifth Edition. Washington, D. C.
- Cazau, P. *El Formato del informe científico*. Consultado el 5 de mayo de 2003 en http://galeon.hispavista.com/pcazau/guia_red_inf.htm
- Diccionario de la Lengua Española. (2001). *Real Academia Española*. Vigésima Segunda Edición. España.
- Hernández, R. M.(2003). *Comunicación oral y escrita*. EUNED. Tercera reimpresión.
- Müller, M.V.(1988). *Comunicación eficaz, técnicas de redacción*. San José, Costa Rica: Editorial de Costa Rica.
- Müller, M.V. (2000). *Guía para la elaboración de tesis y consultorio gramatical*. San José, Costa Rica: Editorial Universidad de Costa Rica
- Pazos E. (2004). *La comunicación escrita: Redacción de trabajos de investigación, informes técnicos, tesis y ensayos*. San José, Costa Rica: Editorial Guayacán.
- Rey, C. (2004). *Guía para la elaboración de proyectos de investigación y artículos empíricos basada en las normas de la American Psychological Association*. Consultada el 20 de marzo de 2004 en http://espanol.geocities.com/cesar_rey_info/Normas.htm
- Ulate, M. (2007). *Manual para la elaboración de Documentos de Oficina*. (manuscrito no publicado).
- Zúñiga, I. y López, L. (2003). *Guía para la elaboración y presentación de informes de los trabajos finales de graduación y de cursos*. Heredia: Centro de Investigación y Docencia en Educación (CIDE), Universidad Nacional.



PAUTAS PARA MEJORAR LA REDACCIÓN Y ORTOGRAFÍA

Licda. María Eugenia Ugalde Villalobos



Errores ortográficos más frecuentes en la comunicación escrita

El idioma español tiene muchas combinaciones gramaticales, locuciones adverbiales, verbos, preposiciones y frases que se confunden, por lo tanto, se ofrece una explicación de los errores que usualmente el redactor tiene más dudas.

A: es una **preposición**. Se escribe así cuando no se utilice un participio.

- Juan José va a hablar con sus compañeros acerca del trabajo de investigación.
- Elena va a ver una excelente película con sus amigos.
- Ha: se escribe “Ha” cuando va acompañada de un participio (terminaciones ado, ido, to, so, cho).
- Fernando ha llegado tarde.
- Berta ha escrito un buen artículo.
- Eliécer ha comido mucho pan.
- Lucía ha impreso ocho folletos de un excelente artículo sobre medicina.
- Alberto ha dicho que nunca se ha involucrado en delitos sobre drogas.

A fin: significa para que.

Ejemplo:

- Pedro fue nombrado en la comisión a fin de que ponga todos sus conocimientos en práctica.

Afín: semejante.

- Adela es afín a su pareja.

Adiós: expresión de despedida.

- Ese niño siempre le dice adiós a su papá con la mano.

A Dios: a la divinidad.

- Enrique le pide a Dios que proteja a sus hijos y a su esposa.

A ser: convertirse.

- Si estudias lo suficiente llegarás a ser un buen médico.

A hacer: realizar, llevar a cabo un trabajo.

- Voy a hacer un informe para presentárselo al jefe de la oficina.

Asimismo y así mismo: estas combinaciones equivalen a también y ambas formas de escritura son correctas.

- Le ruego que traslade esta información al estudiantado, asimismo.
- Ese asimismo se puede escribir de ambas maneras.

A sí mismo: va separado y con tilde en el sí, cuando significa a él mismo o a ella misma.

- Se irrespeta a sí misma con su actitud.

Está: es un verbo. Se refiere a la tercera persona singular del presente del modo indicativo del verbo estar. Se acentúa en la a

- La casa de Juan Diego está en venta.

Esta: adjetivo determinativo. Nunca se tilda.

Esta actividad es importante para que los estudiantes hagan la diferencia entre ésta y está.

Ésta: es un pronombre demostrativo, se utiliza para sustituir a un sustantivo. Se acentúa en la e.

Éste: es un pronombre demostrativo. Sustituye al nombre.

- El perro pasó llorando toda la noche. Éste estaba enfermo y hubo que llevarlo al veterinario.

Esté: es un verbo. Es la tercera persona singular del presente del modo subjuntivo.

- Los estudiantes esperan que el examen esté bien fácil.

Este: es un adjetivo determinativo. Nunca se tilda.

- Este escritorio es justo el que yo quería.

Debe: se usa sólo debe cuando se trata de una obligación.

- Fernando debe salir bien en el examen de lo contrario reprobará el curso.

Debe de: se utiliza cuando se trata de una suposición:

- Gabriela ya debe de haber llegado a su oficina porque en el parqueo está su carro.

Porque: (junto y sin acento): Cuando se escribe así es en realidad una clara conjunción causal que equivale a “ya que” o “puesto que”.

- Esos jóvenes no van a salir de vacaciones porque no tiene suficiente dinero.

Porqué: (junto y con acento). La combinación “porqué” (junto y con acento) generalmente va precedida del artículo el (el porque) y su plural los porqués, de manera que es equivalente a un sustantivo. Significa causa, motivo, razón o circunstancia.

- Los médicos no han podido descubrir el porqué de esa extraña enfermedad.
- El libro de los porqués es una obra muy interesante.

Por qué: (separado y con acento). Esta combinación se utiliza en oraciones interrogativas tanto directas como indirectas.

Cuando la oración inicia con por qué es una oración interrogativa directa.

- ¿Por qué esos jóvenes obtuvieron tan buenas calificaciones?

Interrogativa indirecta: cuando por qué no aparece al inicio de la oración.

- Ignoro por qué esos jóvenes obtuvieron tan buenas calificaciones.

Por que (separado y sin acento). Esta combinación es la que se usa con menos frecuencia de las cuatro. Se utiliza cuando la partícula por preposición tiene sentido de para; es decir, la combinación por que indica el deseo o el propósito de que suceda lo que se expresa en la primera parte. En este caso ese por que tiene sentido final, mientras porque (junto y sin acento) tiene sentido causal.

- La doctora le recetó esa medicina por que se alivie pronto.
- Esta oración equivale a:
- La doctora le recetó esa medicina para que se alivie pronto.

Tan poco: cantidad pequeña.

- Fernando preparó tan poco material que no le alcanzó para todos.

Tampoco: adverbio de negación

- Fernando tampoco fue a la escuela.

Tan bien: tan bueno.

- Ese estudiante es tan bueno que se ganó una beca para estudiar en Francia.

También: equivale a igualmente.

- Si vas al paseo, yo también iré.

Sobretudo: abrigo, impermeable. En Costa Rica no es muy usado este término. En Europa comúnmente utilizan el sobretudo.

Sobre todo: por encima de todas las cosas, lo más importante.

- Debo estudiar todas las materias, sobre todo química porque llevo notas muy bajas.



A ver: del verbo ver.

- La familia de Pedro va a ver los animales a África Mía.

Haber: existir, posee, verbo auxiliar.

Si los estudiantes siguen así de bien, va haber una excelente promoción.

- La casa de Juan Diego es muy bonita. Ésta se ubica en San Antonio de Belén.

Si no: es una conjunción seguida de negación que introduce una condición.

- Si no llega temprano, perderá el vuelo de las tres de la tarde hacia el Aeropuerto de Liberia.

Sino: conjunción que cumple la función de indicar oposición y excluye uno de los dos términos.

- No estudia Administración de Oficinas sino Educación Comercial.

Principales errores en la redacción

Redundancias

Repetición innecesaria de conceptos o ideas

pero sin embargo: se usa uno de los dos: pero o sin embargo

breve resumen: el resumen es un escrito breve.

Hoy en día la violencia es muy común. Hoy la violencia es común



Cacofonías

La cacofonía es el sonido desagradable que se produce al no combinar adecuadamente los elementos acústicos de las palabras.

Uso de la tercera persona: él o ella

Yo creo que entre el año pasado y estos 6 meses que han pasado se han hecho huelgas contra la aprobación del TLC. (Tercera persona, repeticiones, usar letras y no números). En el transcurso de seis meses se han hecho huelgas contra la aprobación del TLC.

Repeticiones

Las repeticiones pueden presentarse tanto en el campo de las palabras como en el de las ideas o conceptos.

En todos los países escuchamos el tráfico de drogas que es muy facilitado para traficar. Se debe usar tercera persona y evitar las repeticiones. En todos los países se escucha el tráfico de drogas.

La educación costarricense tuvo un gran impulso con la educación al hacerla gratuita, obligatoria y costada por el estado. (Estado va con mayúscula porque se refiere al país)

Por otro lado los seguidores dicen que es una oportunidad para conseguir más empleo, menos pobreza y más oportunidades.

- a) Por otro lado, los seguidores dicen que es una oportunidad para que haya más empleo y menos pobreza.

Concordancia

La concordancia es el acuerdo que debe existir entre el verbo y el sujeto de la oración y entre el adjetivo y el sustantivo o su antecedente.

Ahora se hizo un trato, lo cual es hacer un referéndum, yo creo que todavía no lo ha hecho pero las personas van a respetar el resultado del sufragio. (Repeticiones, concordancia, tercera persona). Ahora se hizo un trato para hacer un referéndum.

Cosismo

Utilizar la palabra cosa en vez de otras más precisas.

Uso del mismo

La palabra mismo es un adjetivo de identidad: el mismo libro, la misma casa

Usos incorrectos

Con el valor de pronombre personal: él, ella, ellos, ellas.

Llamaron al director y hablaron con el mismo.

Llamaron al director y hablaron con él.

Con el valor de pronombre demostrativo: éste, ésta, éstos, éstas

La educación debe responder a las necesidades del país y al desarrollo de éste.

Con valor de adjetivo posesivo: su, sus

Los cruzrojistas identificaron el vehículo y atendieron a los ocupantes del mismo.

Los cruzrojistas identificaron el vehículo y atendieron a sus ocupantes.

Fuentes de consulta

Basulto, H. (1988). *Ortografía actualizada*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.

Fuentes, J. (1993) *Ortografía reglas y ejercicios*. Chile: Ediciones Larousse.

Müller, M. (1994). *Curso Básico de Redacción. Comunicación escrita*. Costa Rica: Editorial de la Universidad de Costa Rica.

Sarriera, M. (2004). *Español comercial. Guía práctica y manual de referencia*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.



SISTEMA DE CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL (ORFUAS) ADMINISTRANDO DOCUMENTOS EN FORMA EFICIENTE

MEd. Isabel Araya Muñoz



Introducción

La información es vital en las empresas e instituciones, ya que a partir de su obtención oportuna, veraz y fehaciente es posible tomar decisiones de manera acertada. La información está contenida en los documentos, en los diferentes soportes, se convierte en prueba de hechos, actos o transacciones que se realizan en el quehacer de las oficinas, por ello proveerla en forma oportuna, completa y clara marcan la diferencia en el éxito organizacional.

Hace algunos años a la administración de documentos se le denominaba archivar; sin embargo, en la actualidad la tarea de archivo va más allá de guardar los documentos utilizando los métodos de ordenamiento alfabético, numérico y cronológico, para pasar a ser una actividad que tiene procedimientos debidamente establecidos para reunir, conservar, clasificar, ordenar, describir y seleccionar, administrar y facilitar los documentos.

El mundo está viviendo una época de transferencia tecnológica en todos los ámbitos productivos de la sociedad mundial y la producción de documentos, cuyo fundamento es la gestión de la información, también se encuentra en ese proceso, se puede decir que se vive en la era de la información electrónica, pero lo cierto es que se convive con ambos, soportes físicos y electrónicos, debido a las condiciones propias del entorno en cuanto a equipamiento de las nuevas tecnológicas, capacitación y actitudes. Eso significa que durante algunos años más se administrarán documentos en soporte físico.

Esta ponencia fundamenta la integración del Sistema de Clasificación Documental ORFUAS como un proceso que realizado de manera sistemática facilita la gestión administrativa a lo interno y en sus relaciones con el entorno, así la gestión documental debe estar acorde con la normativa y procedimientos empresariales o institucionales de manera que este insumo vital en las oficinas cumpla con los estándares de calidad y productividad, por medio del tratamiento de la información mediante la clasificación orgánica, funcional y por asuntos o materias, la cual integra los métodos de ordenación de documentos que las oficinas han utilizado tradicionalmente.

Esos principios de la administración efectiva de documentos se evidencia en los diseños de clasificación ORFUAS en los fondos documentales de los archivos de gestión de instituciones públicas y de empresas privadas, que a partir de la organización integrada coadyuvan a los demás procesos administrativos para la toma de decisiones en forma efectiva.

Los documentos y su importancia

Los documentos contienen información y evidencia de las funciones, normas, decisiones, procedimientos, operaciones y otras actividades de toda organización, por ello se convierten en medios para probar hechos.

Esos documentos pueden ser libros, revistas, tipos documentales (cartas, actas, informes, facturas, cheques y otros), fotografías, vídeos, planos, mapas y otro material que contenga información a partir de una acción, gestión o transacción en una empresa o institución.

La cualidad de comprobación que tienen los documentos se da a partir de su legalidad y autorización, características que las dan las condiciones de acreditación por parte del ente que las emite, lo cual se confirma por medio de la fecha, la firma y el sello en su presentación original. El Código Procesal Civil establece que los documentos son medios probatorios en los procesos judiciales, y los define como: "(...) los escritos, los impresos, los planos, los dibujos, los cuadros, las fotografías, los discos, las grabaciones magnetofónicas, y, en general, todo objeto mueble que tenga carácter representativo o declarativo." (Art. 368)

La Junta Administrativa del Archivo Nacional establece que un documento que prueba hechos debe ser confiable y auténtico; se considera confiable cuando es emitido por la entidad correspondiente y con la debida autorización, y auténtico, si es original, real o fidedigno y está vigente (Gaceta No. 61,83. 2008, p14,71). Esas dos cualidades dependen del contenido, de la estructura y del contexto en el que se producen, desde el punto de vista legal y administrativo.

Entonces, el valor de un documento se demuestra en su calidad de válido o confiable por el ente visado para producirlo y en su autenticidad, esto significa que tiene valor jurídico o administrativo, según la naturaleza por la que fue creado, entre esos valores se definen algunos como: financiero, contable, informativo, histórico, legal.

La calidad de válido y auténtico de un documento, la Ley 7202, Ley Nacional del Sistema Nacional de Archivos, en su artículo 33, la delega a órganos colegiados para que definan su vigencia según la naturaleza propia de cada organización para cada una de las fases de vida de los documentos, en las etapas de gestión y central, la vigencia administrativa y legal la determina el Comité Institucional de Selección y Eliminación, en la etapa histórica, el valor científico-cultural lo evalúa y determina la Comisión de Selección y Eliminación de Documentos.

De esta manera, los documentos se convierten en el patrimonio informativo de una empresa o institución, de un pueblo, de una nación y de la sociedad, ya que contienen datos e información que se constituyen en el medio para comprobar hechos pasados que permitirán analizar el proceder presente y futuro del ser humano en cada uno de los ámbitos sociales.

La producción documental

La producción de documentos en el ámbito de las oficinas corresponde a la integración de los conocimientos intelectuales y técnicos sobre contenido y formato de los diferentes tipos documentales, destrezas técnicas como dominio completo de la herramienta de procesamiento

de datos o procesador de textos y equipo periférico, así como aspectos normativos o legales, los procedimientos técnicos y administrativos del quehacer organizacional; es decir, para producir una carta, es importante que la persona conciba la necesidad de confeccionar este tipo documental, luego deberá reunir la información pertinente, técnica, normativa y procedimientos administrativos. Luego procede a redactarla, lo que involucra no solo habilidad para componer, sino también conocimiento de las relaciones con otros procesos administrativos, aplicarle las características de formato, imprimirla, recoger la firma, sellarla; o en su defecto, si se utiliza la firma digital realizar el proceso de encriptación correspondiente. Una vez finalizado ese proceso de trámite pasa a ser conservada en el lugar adecuado para su consulta durante su vigencia en la etapa de gestión.

Todas las empresas públicas o privadas producen documentos con información que les permite ejecutar las acciones propias de la actividad a la cual se dedican, ya sean instituciones de servicio como: salud, financieras, educativas, comerciales, turísticas, agropecuarias y otras; por lo tanto, en esa creación de documentos es importante tomar en cuenta lo siguiente:

1. Las normas y procedimientos de cada institución. Cada empresa o institución tiene normas o reglas específicas para determinados trámites, así como procedimientos para desarrollar las funciones que realizan.
2. Si se toma dictado, se entregan borradores previamente redactados, o solamente datos y el secretario o administrador de oficinas es quien redacta a partir de instrucciones previas.
3. Se utilizan modelos de documentos elaborados en trámites anteriores.
4. Se utiliza el correo electrónico (valor de los documentos en este soporte).
5. Tipo de procesadores de texto utilizados.
6. Forma de distribución de la correspondencia (servicio de mensajería, correo electrónico, facsímil, otro).
7. Considerar que los documentos enviados por facsímil se pueden alterar en su contenido, falsificar la firma y el sello; también se puede perder información por fallas en el equipo o por falta de electricidad.
8. Los documentos enviados por correo electrónico no tienen firma, ni sello, no es posible constatar si efectivamente el documento fue enviado por la oficina o persona que indica la computadora, se puede alterar y puede perder información por fallas en el equipo o por falta de electricidad.
9. La calidad del papel y de la tinta en caso de documentos físicos; el tipo de respaldo en caso de documentos electrónicos.
10. La conservación o guardado de los documentos.
11. Las leyes que le aplican.
12. La conservación del medio ambiente.

Por sus características internas y externas, cada documento, identifica su origen y razón por la que fue creado, así como la necesidad de su producción, por ejemplo: un acta se crea partiendo de la constancia de asuntos discutidos por un cuerpo colegiado, por una declaración en un asunto administrativo o judicial, o por un grupo de personas que se reúnen en torno a un asunto específico. De esta manera se convierte en la prueba fehaciente de lo discutido y acordado por esas personas, sobre un asunto y en determinado momento y circunstancias.



Atendiendo a esas necesidades tan variadas en la producción documental en una oficina la tipología documental es muy variada y su utilización específica depende de la naturaleza del hecho que lo origina, de sus características especiales y de la normativa empresarial o institucional.

De ello depende la conformación de las unidades documentales, compuestas por documentos de las mismas características y el expediente que agrupa diferentes documentos relacionados con un mismo asunto o tema.

Sistema de Clasificación Documental ORFUAS

Un sistema de clasificación documental consiste en establecer un orden lógico para clasificar los documentos. Permite organizar los documentos para que la búsqueda sea más rápida y eficiente, de esta manera provee de forma oportuna la información cuando se requiera en los diferentes niveles administrativos o gerenciales, por lo tanto, la división lógica y sistemática de un fondo documental conlleva a un mejor control de los documentos vigentes, su conservación y realizar un proceso de selección de documentos para su transferencia cuando éstos hayan cumplido su etapa vital.

Esa división lógica y sistemática la define la Ley 7202, Ley Nacional del Sistema Nacional de Archivos, como la técnica mediante la cual se identifican y agrupan documentos semejantes con características comunes, de acuerdo con un plan establecido previamente (Art. 79) y establece la clasificación ORFUAS (Orgánico, funcional y por asuntos), y que ésta aplica los métodos de ordenamiento para los documentos: alfabética onomástico (por nombres de personas y empresas), toponímico (Geográfico) y por asuntos, cronológica y numérica.

El Art. 80, Reg. Ley 7202, también indica que los sistemas de clasificación existentes son:

1. clasificación orgánica: consiste en la utilización de la estructura orgánica de la institución para clasificar los documentos.
2. Clasificación por funciones: consiste en la clasificación de los documentos, de acuerdo con las funciones y actividades de la institución.
3. Clasificación por asunto o materias: consiste en la clasificación de los documentos, basada en los asuntos o materias a que se refieren.

La clasificación documental se establece a partir del análisis de la producción y gestión de los documentos en cada una de las funciones que lleva a cabo la oficina, según la actividad a que se dedica.

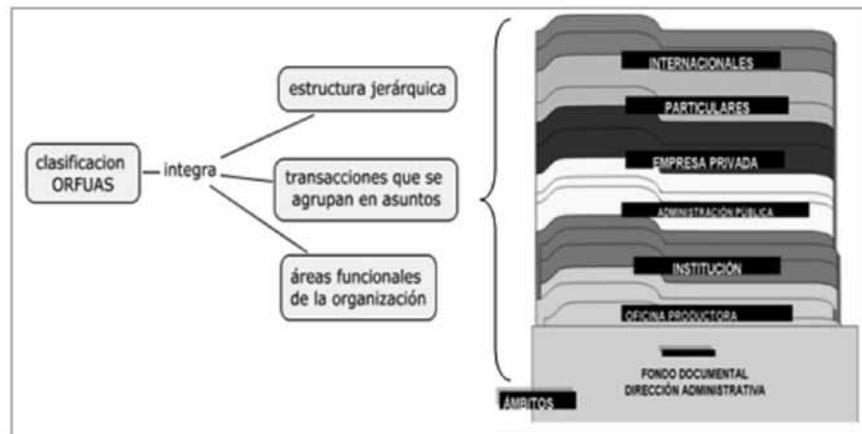
En esa tarea, la entidad productora, es decir, los departamentos o secciones de una empresa o institución, establecen relaciones con funcionarios de la misma oficina productora, con otros departamentos de la misma institución, con oficinas del sector público, con empresas privadas, con personas particulares y con organismos internacionales.

Por esa razón, el sistema ORFUAS integrado, no separado como sistemas, como lo indica la ley, se considera una estructura fundamental para una sana, lógica y sistemática administración de documentos.

Al integrar ORFUAS es posible respetar el principio de procedencia que indica la Ley 7202, Ley Nacional del Sistema Nacional de Archivos, organizando así los documentos que hacen constar las transacciones diarias en una forma sistemática, cuya procedencia y orden original se continuará en el proceso de conservación de los documentos en los subsiguientes etapas de vida central e histórica.

La siguiente figura muestra la integración del Sistema de Clasificación Documental ORFUAS, como un proceso fundamental en la gestión de la información en las organizaciones y que realizado de manera sistemática facilita la gestión administrativa con los clientes internos y externos, respetando las normas y procedimientos empresariales, lo que permite el cumplimiento con estándares de calidad y legislativos del país, a partir de la integración de los documentos en esas seis divisiones.

Figura 1. Integración del Sistema de Clasificación Documental ORFUAS



Ese tratamiento que requiere la documentación para establecer el sistema ORFUAS se fundamenta, según Espinoza (2004), en el estudio y análisis de la documentación que se produce en una oficina y las relaciones establecidas a lo interno y externo de la organización, por lo que se propone la segmentación del fondo documental en divisiones o ámbitos: Oficina Productora, Institución de la Oficina Productora, Sector Público, Sector Privado, Particulares e Internacionales.

En la oficina Productora se conservan los documentos que se generan a partir del quehacer dentro de la oficina productora. Esos tipos documentales son producto de la labor propia de las diferentes secciones o unidades que la conforman; por lo tanto, podría suceder que haya una sola unidad de mando o que hayan varias.

En la primera situación se podría considerar una distribución de los documentos por asuntos o por tipos documentales. En la segunda posibilidad se debe utilizar la división jerárquica, seguida por asuntos o tipos documentales.

Es importante hacer énfasis en que en este ámbito, únicamente, se conservan los documentos producto de la gestión interna de la oficina productora.

En la sección Institución se conservan los documentos producto de las transacciones que se dan entre la oficina productora y el resto de la institución a la que pertenece.

La distribución de los documentos se realiza según su procedencia, para ello es fundamental contar con la estructura jerárquica (organigrama) de la institución o empresa. A su vez, se observan las funciones o áreas funcionales de la institución, dentro de las subdivisiones de cada departamento o sección.

En el diseño de clasificación se reflejan las áreas funcionales de la empresa o institución, con quienes la oficina productora posee relaciones comerciales o de servicios.

En el ámbito del sector público se guardan los documentos producto de los trámites que realiza la oficina productora con instituciones públicas. La distribución de los documentos se realiza según su procedencia, para ello es fundamental contar con la estructura jerárquica (organigrama) del sector público costarricense.

El sector público comprende el conjunto total de las organizaciones públicas. Según MI-DEPLAN (2007), lo integran los Poderes de la República y el organismo electoral, el Sector Descentralizado Institucional que abarca las instituciones autónomas y semiautónomas, las empresas públicas estatales, las Empresas Públicas no Estatales y los entes públicos no estatales (caso de los colegios profesionales así como otras entidades que señala la norma vigente) y el Sector Descentralizado Territorial que comprende las 81 municipalidades del país y sus órganos adscritos (los concejos municipales de distrito, las empresas municipales y los órganos municipales).

La estructura organizativa del Estado costarricense muestra la conformación y clasificación de acuerdo con la naturaleza jurídica de las instituciones que la componen; sin embargo, debido a que el sector público puede ser modificado en cada gobierno se debe estar pendiente de los cambios que el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica publica en forma permanente en la página web (www.mideplan.go.cr) y que afectan la clasificación del ámbito Sector Público.

La sección sector privado corresponde al espacio para conservar los documentos producto de las negociaciones que la oficina productora lleva a cabo con empresas de capital privado de las diferentes áreas productivas del país, como: agropecuarias, industriales, comerciales y de servicios. En Costa Rica, se establecen empresas individuales y sociedades, algunos ejemplos de ellas son las sociedades anónimas, sociedades de responsabilidad limitada, empresa individual de responsabilidad limitada. También se pueden considerar dentro de las empresas privadas las cooperativas, asociaciones, fondos de ahorro, fundaciones, organizaciones sin fines de lucro y las eclesiásticas o religiosas, ya que estas no califican dentro del sector público costarricense.

A lo interno de la organización documental de este ámbito o sección también se puede aplicar la distribución por áreas funcionales de cada empresa, así como la definición de asuntos o temas, o bien por tipos documentales, eso dependerá de las relaciones que se establecen con la oficina productora.

La división Particulares del Fondo Documental comprende la conservación de los documentos producto de los trámites y transacciones que realiza la oficina productora con personas físicas de la comunidad, estudiantes y otros que no representan ni la empresa privada ni el sector público.

La última división del Fondo Documental corresponde a la organización documental de Internacionales, la cual se deriva de las transacciones y trámites de la oficina productora con empresas u organismos internacionales.

En conclusión, el Sistema de Clasificación ORFUAS, de manera integrada es una estructura básica para administrar los documentos integrando las relaciones comerciales o de servicios que establece cada oficina productora y que redundan en la obtención de información en forma oportuna, dándole una importancia vital a los documentos, los cuales contienen datos

convertidos en información base para la toma de decisiones, por ello la gestión oportuna, adecuada, lógica y sistemática es responsabilidad del administrador o administradora de oficinas.

Los documentos son la prueba fehaciente de hechos por lo que contar con ellos en forma confiable y con autenticidad depende de sanas prácticas administrativas y se convierten en medios eficaces que denotan transparencia administrativa a partir del respeto de los procesos administrativos y legales, que permiten atender a la rendición de cuentas y de acreditación de la calidad.

Además, la conservación del patrimonio documental de una institución, de un pueblo y de un país, evidencia sobre la historia, las políticas, los procedimientos, las estrategias y la cultura de la organización.

Fuentes de consulta

Bermúdez, M.T. y Retana M. C. (2006). Clasificación y ordenación documental en los archivos de oficina. Cuadernillos del Archivo Nacional. No. 16. Ministerio de Cultura Juventud y Deportes. Dirección General del Archivo Nacional. San José, Costa Rica.

Castro, B., Muñoz, O., Ricks, B. Llanes, M., Vales, P. y Gow, K. (1989). Administración de documentos recursos de información. Scout, Foresman and Company. Illinois, Estados Unidos de Norteamérica.

Domínguez, T. (1997). *Archivonomía. 2da. Edición*. México, D.F: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Espinoza, F. (2004). Administración de documentos en el archivo de gestión. Ed. Universidad Nacional. Heredia, Costa Rica.

Hernández, D. y Segura, L. (2000). *Archivando con excelencia en la etapa de gestión: El archivo, conceptos y organización*. San Jose, Costa Rica: Editorial del Norte.

Hernández, E. Hernández, D. y Segura, L. (2005). *Gestión documental y administración electrónica de documentos*. San José, Costa Rica: Litografía e Imprenta Lil, S.A.

Código Procesal Civil. Decreto NO. 7130 de la Asamblea Legislativa. (1989). San José. Costa Rica.

La Gaceta (No. 61,83. 2008, p14,71). Directriz con las regulaciones técnicas sobre la administración de los documentos producidos por medios automáticos. Junta Administrativa del Archivo Nacional. Viernes 28 de Marzo del 2008, página 14, y su Fe de Erratas en la Gaceta No. 83 del Miércoles 30 de Abril del 2008, en la página 71.

Ley del Sistema Nacional de Archivos No. 7202 y reglamento (24-10-1990). Cuadernillos del Archivo Nacional. No. 4. Dirección General del Archivo Nacional Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes. San José, Costa Rica.



MIDEPLAN (2007). Manual explicativo de los organigramas del sector público costarricense. Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica; Proyecto Estado de la Nación; Universidad de Costa Rica. Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública. San José. Costa Rica.



DISCURSO DE CLAUSURA II CONGRESO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE OFICINAS

MSc. Herminia Ramírez Alfaro



M.Sc. Carlos Buezo, Vicedecano de la Facultad de Ciencias Sociales; M.Sc. Margarita Vargas, Directora de la Escuela de Secretariado Profesional; Dr. Luis Enrique Garita, conferencista invitado; personal docente y administrativo de la Unidad Académica, participantes y público que nos acompaña.

El desarrollo del talento humano en las organizaciones es fundamental para el buen caminar de los procesos administrativos. Incrementar la competitividad y promover las innovaciones son pilares fundamentales en el quehacer tanto de las organizaciones públicas como privadas. Por eso, este espacio académico se ha convertido en un escenario de intercambio de opiniones y experiencias que fortalezcan el análisis por parte de cada uno de ustedes participantes.

Por esta razón, la Escuela de Secretariado Profesional ha organizado este II Congreso Nacional de Administración de Oficinas, bajo el lema: “Innovación, Gestión y Procesos en la oficina”, de manera que asume el reto ante la comunidad nacional de ofrecer diversas actividades dentro de este congreso, que permitan a los participantes tomar armas para luchar en un campo de batalla, que cada día exige estar más en niveles superiores de competitividad en la gestión de los procesos en la oficina. Esto se logra mediante la presentación de talleres y conferencias de actualidad enfocadas a desarrollar ideas nuevas y exitosas en la gestión de la innovación en la oficina.

En nombre de la Escuela, agradezco a cada uno de los profesionales y expertos que se han hecho cargo de las diferentes actividades programadas. A todos ustedes participantes, los felicito por darse la oportunidad de crecer profesionalmente y dejar por unos días sus tareas habituales para hacerse presente en este evento de formación continua tan importante.

Quisiera terminar motivándolos para que sigan buscando nuevos retos y luchen por lograrlos. Por eso termino con dos frases: la primera de Peter Bamm y la segunda de Arturo Graf, leo textualmente:

“Lo que importa verdaderamente en la vida no son los objetivos que nos marcamos, sino los caminos que seguimos para lograrlos”.

Peter Bamm

“La constancia es la virtud por la que todas las obras dan su fruto”.