

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	13
---------------------------	-----------

CAPÍTULO 1

SECRETARIADO, CARRERA PROFESIONAL, FORMACIÓN

Y EMPLEO	17
-----------------------	-----------

1.1. INTRODUCCIÓN	19
--------------------------------	-----------

1.2. BREVE REPASO HISTÓRICO	19
--	-----------

1.2.1. La transformación del trabajo de oficina	21
---	----

1.3. LA CARRERA DEL PROFESIONAL DEL SECRETARIADO	25
---	-----------

1.3.1. Funciones	25
------------------------	----

1.3.2. Titulación	28
-------------------------	----

1.3.3. Ámbito de actuación	28
----------------------------------	----

1.3.4. Formación	30
------------------------	----

1.3.5. Ética de la profesión	32
------------------------------------	----

1.3.6. Panorama europeo	36
-------------------------------	----

1.4. EMPLEO	37
--------------------------	-----------

1.4.1. Estrategias en la búsqueda de empleo	37
---	----

1.4.1.1. <i>Networking</i>	38
----------------------------------	----

1.4.1.2. Bolsas de empleo	39
---------------------------------	----

1.4.1.3. Empresas de trabajo temporal	41
---	----

1.4.2. Tipo de empresa	41
------------------------------	----

1.4.3. Causas de la búsqueda de empleo: valores y motivaciones	42
---	----

1.4.4. El currículum vitae	46
----------------------------------	----

1.4.5. Currículum internacional	55
---------------------------------------	----

1.4.6. La carta de presentación	56
---------------------------------------	----

1.4.7. La entrevista de trabajo	60
---------------------------------------	----

CAPÍTULO 2

HABILIDADES SOCIALES, ETIQUETA Y PROTOCOLO	65
---	-----------

2.1. INTRODUCCIÓN	67
--------------------------------	-----------

2.2. HABILIDADES SOCIALES	70
--	-----------

2.2.1. Comunicación eficaz	72
----------------------------------	----

2.2.2. Liderazgo	75
2.2.3. Conocimiento y dominio de sí mismo	76
2.2.4. Empatía	77
2.2.5. Trabajo en equipo	77
2.2.6. Resolución de conflictos	79
2.2.7. Caso práctico: constitución de <i>pool</i> de secretarías	79
2.3. ASERTIVIDAD	83
2.3.1. Conducta asertiva o socialmente hábil.....	86
2.3.2. Conducta pasiva.....	86
2.3.3. Conducta agresiva.....	87
2.3.4. Caso práctico: conducta asertiva, pasiva, agresiva.....	88
2.3.5. Estrategias.....	90
2.3.6. Conductas no asertivas	91
2.4. HABILIDADES DE NEGOCIACIÓN	92
2.4.1. Caso práctico: negociación con el proveedor del material de oficina.....	95
2.5. TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES	97
2.5.1. Caso práctico: tratamiento de reclamaciones	98
2.6. IMAGEN PROFESIONAL/PERSONAL	100
2.7. LA IMAGEN DE LA EMPRESA	101
2.8. ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LA EMPRESA	102
2.8.1. Recepción de visitantes	104
2.8.2. Caso práctico: filtrado de visitas.....	107
2.8.3. Atención telefónica	108
2.8.3.1. Recepción de llamadas	110
2.8.3.2. Filtrar llamadas	110
2.8.3.3. Emisión de llamadas	111
2.8.3.4. El teléfono móvil	112
 CAPÍTULO 3	
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	113
 3.1. INTRODUCCIÓN	115
3.2. EFICACIA Y EFICIENCIA.....	116
3.3. TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE SIMPLIFICACIÓN DEL TRABAJO	118

3.3.1. Organización del puesto de trabajo	118
3.3.2. El ordenador personal	123
3.3.3. Estandarización de los tipos de documento.....	127
3.3.4. Caso práctico: diseño de formatos de documento	128
3.4. EL ENFOQUE DEL TRABAJO COMO PROYECTO	130
3.4.1. Fases de un proyecto.....	133
3.4.2. Caso práctico: documentación de un proyecto.....	137
3.5. DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO	140
3.5.1. <i>E-Office</i>	141
3.6. ERGONOMÍA DEL PUESTO DE TRABAJO	142
3.7. ESTILOS DE LIDERAZGO	147
3.7.1. Estilos clásicos: teoría X e Y de Douglas McGregor	147
3.7.2. Estilos clásicos: trabajos de Lippit y White	148
3.7.3. Estilos actuales.....	151
3.8. ESTILOS DE ORGANIZACIÓN.....	152
3.8.1. Estilos de dirección o de mando.....	153
3.8.2. Organización jerarquizada (Estilo Tayloriano)	154
3.8.3. Organización centrada en las personas.....	154
3.8.4. Organización centrada en los resultados.....	155
3.8.5. Principales funciones directivas.....	156
3.9. TRABAJAR CON CALIDAD	158
CAPÍTULO 4	
GESTIÓN DEL TIEMPO	165
4.1. INTRODUCCIÓN	167
4.2. ANÁLISIS DEL TIEMPO	169
4.2.1. Caso práctico: exceso de confianza	170
4.2.2. Causas de las pérdidas de tiempo	173
4.2.3. Caso práctico: problemas para mantener el ritmo.....	181
4.3. LADRONES DE TIEMPO.....	183
4.3.1. Desorganización personal	184
4.3.2. Posponer las tareas: procrastinación	185

4.3.3. Delegación poco efectiva o no saber o no querer delegar	185
4.3.4. Interrupciones telefónicas	187
4.3.5. Interrupciones de los compañeros de trabajo	188
4.3.6. Visitas no programadas	189
4.3.7. Dirección por crisis	190
4.4. TÉCNICAS Y HABILIDADES PARA LA GESTIÓN DEL TIEMPO.....	190
4.4.1. Consideraciones acerca del estrés	194
4.5. ESTABLECIMIENTO DE PRIORIDADES	197
4.5.1. Caso práctico: prioridades.....	200
4.6. LA AGENDA.....	202
CAPÍTULO 5	
LOS VIAJES	207
5.1. INTRODUCCIÓN	209
5.2. LA FUNCIÓN DEL SECRETARIADO EN LA GESTIÓN DE VIAJES	210
5.3. ASPECTOS A CONSIDERAR.....	212
5.3.1. Objetivos generales	212
5.3.2. Viajes transoceánicos y <i>Jet-Lag</i>	213
5.3.3. Aspectos relacionados con la salud	216
5.3.4. Seguros	217
5.3.5. Alquiler de vehículos	218
5.3.6. Seguridad	221
5.3.7. Diferencias culturales	221
5.3.8. Caso práctico: preparación del dossier para el viajero	225
5.4. VIAJES DE NEGOCIOS	226
5.4.1. Previsión de contingencias	227
5.4.2. Proceso de organización	230
5.4.3. Caso práctico: organización de un viaje de negocios	233
5.5. VIAJES CORPORATIVOS: GRUPOS	235
5.5.1. Viajes de incentivos	235

5.5.2. Caso de estudio: organización de un viaje de incentivos	236
5.6. NORMATIVAS	242
5.6.1. Navegación aérea	242
5.6.2. Transporte por ferrocarril	247
5.6.3. Documentación, visados y certificados de vacunación	248

CAPÍTULO 6

ORGANIZACIÓN DE REUNIONES..... 259

6.1. INTRODUCCIÓN	261
6.2. CONCEPTO DE REUNIÓN	262
6.2.1. Estructura de las reuniones	265
6.3. TIPOS DE REUNIÓN	266
6.3.1. Caso práctico	268
6.4. CLAVES PARA ORGANIZAR REUNIONES	269
6.4.1. Convocatoria	271
6.4.2. Caso práctico: elaboración del orden del día	274
6.4.3. Aspectos logísticos	276
6.4.3.1. Salas y equipamiento	276
6.4.3.2. Medios audiovisuales	277
6.4.3.3. <i>Catering</i>	279
6.4.4. Material necesario: documentación asociada a las reuniones	280
6.4.5. Comunicación y protocolo	281
6.5. DOCUMENTOS	284
6.5.1. Documentación de carácter informativo: presentaciones e informes	284
6.5.1.1. Presentaciones	284
6.5.1.2. Informes.....	287
6.5.2. Documentos orientados al cumplimiento de normativas: actas y otros.....	290
6.5.2.1. Acta de la reunión	290
6.5.2.2. Carta de delegación de la representación y voto	295
6.5.3. Caso práctico: asistencia a una reunión.....	297

CAPÍTULO 7	
ORGANIZACIÓN DE EVENTOS	299
7.1. INTRODUCCIÓN	301
7.2. LA FUNCIÓN DEL PROFESIONAL DEL SECRETARIADO EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS.....	301
7.3. CONCEPTO DE EVENTO	305
7.3.1. Caso práctico: identificación del tono.....	306
7.4. PUNTOS CLAVE EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS.....	307
7.4.1. Lista de actividades.....	308
7.5. TIPOS DE EVENTO	315
7.5.1. Eventos institucionales	316
7.5.1.1. Caso práctico: organización de la junta de accionistas.....	317
7.5.2. Eventos sociales	320
7.5.2.1. Caso práctico: inauguración de un Centro de Recepción de Llamadas (CRM - <i>Customer Relationship Management</i>)	324
7.5.3. Eventos profesionales.....	329
7.6. GESTIÓN DE INVITACIONES	334
7.6.1. Formato de la invitación.....	335
7.6.2. Elaboración de las listas de invitados	338
7.7. ESTUDIO DE UN CASO PARADIGMÁTICO: ORGANIZACIÓN DE CONGRESOS	341
7.7.1. Definición del programa de organización	343
Apéndice I. Guía de Direcciones de Internet.....	347
Bibliografía.....	357