



E-LEARNING

Nivel 3



**Cofinanciado por
la Unión Europea**

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

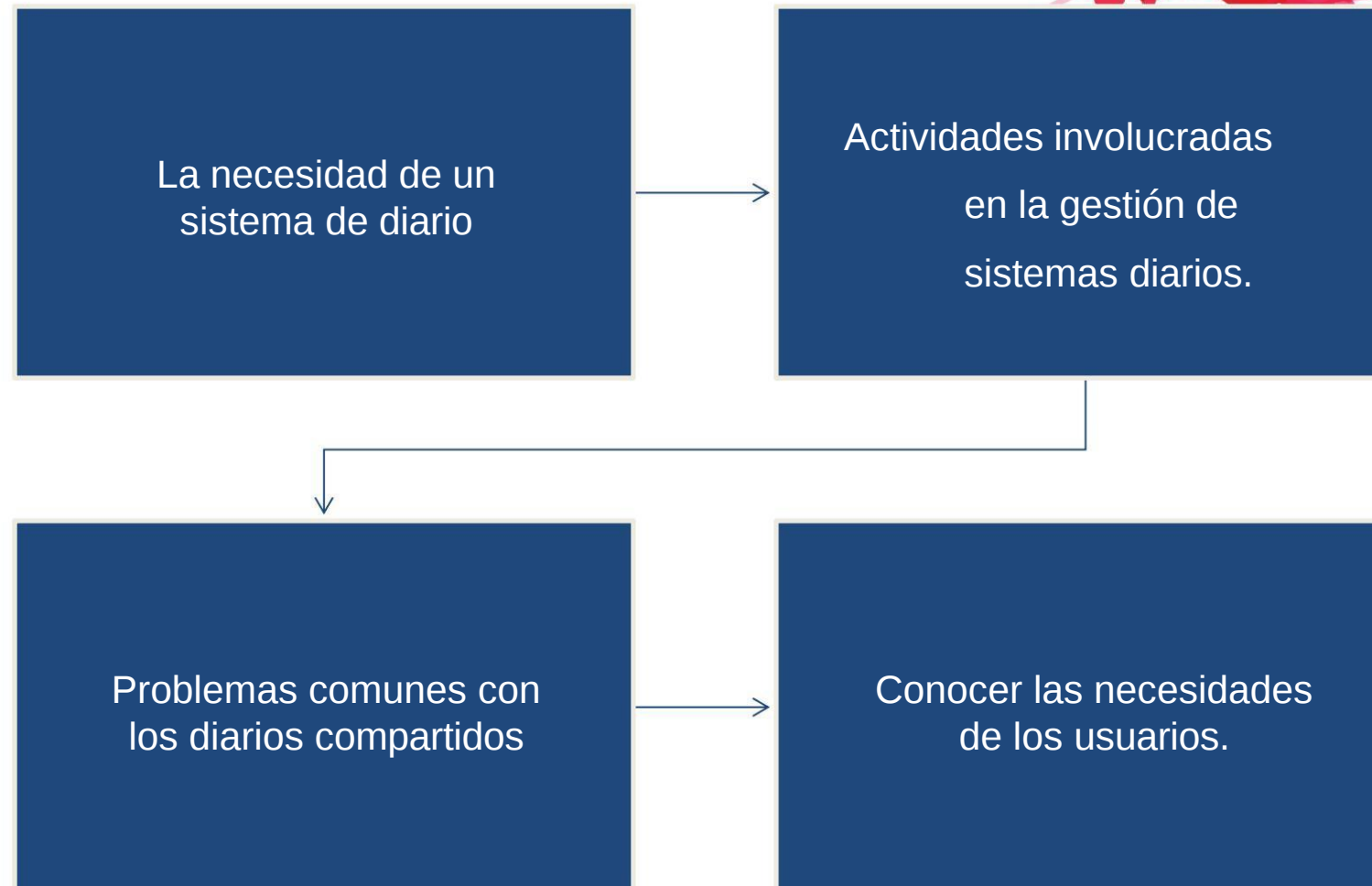
WA5: Administración de Empresas

3.11 Uso y gestión de sistemas de diarios Parte B

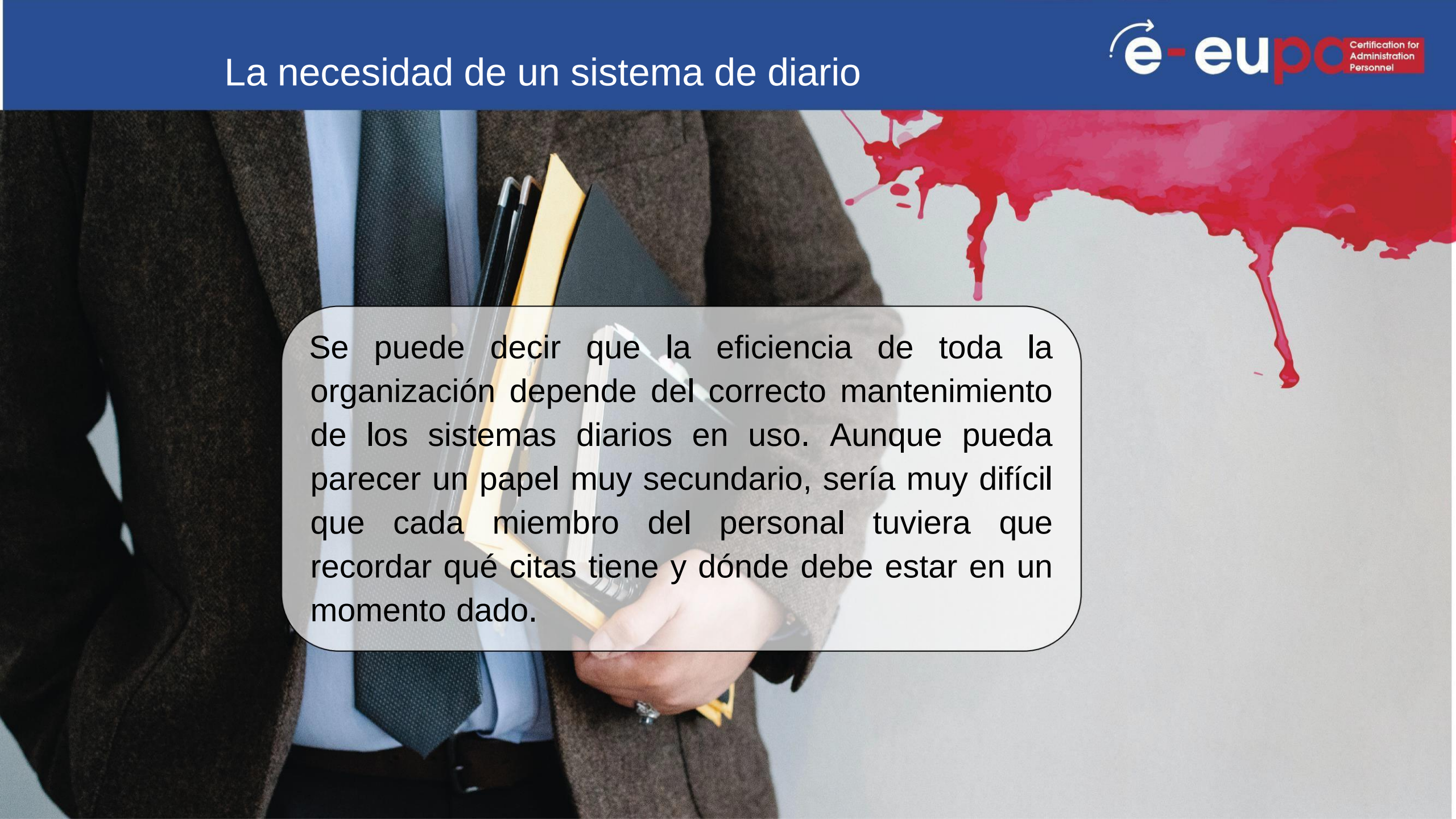
- RA3.46: Demostrar capacidad para gestionar sistemas de agenda para satisfacer las necesidades del grupo de trabajo y sus clientes internos y externos.
- LO3.47: Demostrar capacidad para diseñar un sistema de diario que sea apropiado para la empresa u organización
- LO3.48: Demostrar capacidad para analizar informes de operadores y usuarios de diarios para recomendar mejoras y la capacitación necesaria.



Mapa de ruta



La necesidad de un sistema de diario



Se puede decir que la eficiencia de toda la organización depende del correcto mantenimiento de los sistemas diarios en uso. Aunque pueda parecer un papel muy secundario, sería muy difícil que cada miembro del personal tuviera que recordar qué citas tiene y dónde debe estar en un momento dado.

La necesidad de un sistema de diario

Los sistemas de diario ayudan a las personas a:

- Planificar
- Coordinar
- Recordar acciones

pasadas

- Seguir el estado

actual de las

acciones y tareas

- Encontrar y reservar lugares adecuados



La necesidad de un sistema de diario



Los empleados de la administración tienen que pasar una cantidad significativa de tiempo tratando de coordinar los diarios de las personas en orden a cronogramas, reuniones, entregas, etc.

La necesidad de un sistema de diario

Un sistema de agenda permite programar reuniones cuando la mayoría de las personas están disponibles.

Podemos usarlos para:

- Actividades sociales y de relaciones públicas (recordatorios de cumpleaños, onomásticos, etc.)
- Para organización de viajes
- Reuniones de negocios, clientes, presentaciones, etc.

¿Para qué se puede utilizar una agenda electrónica ?

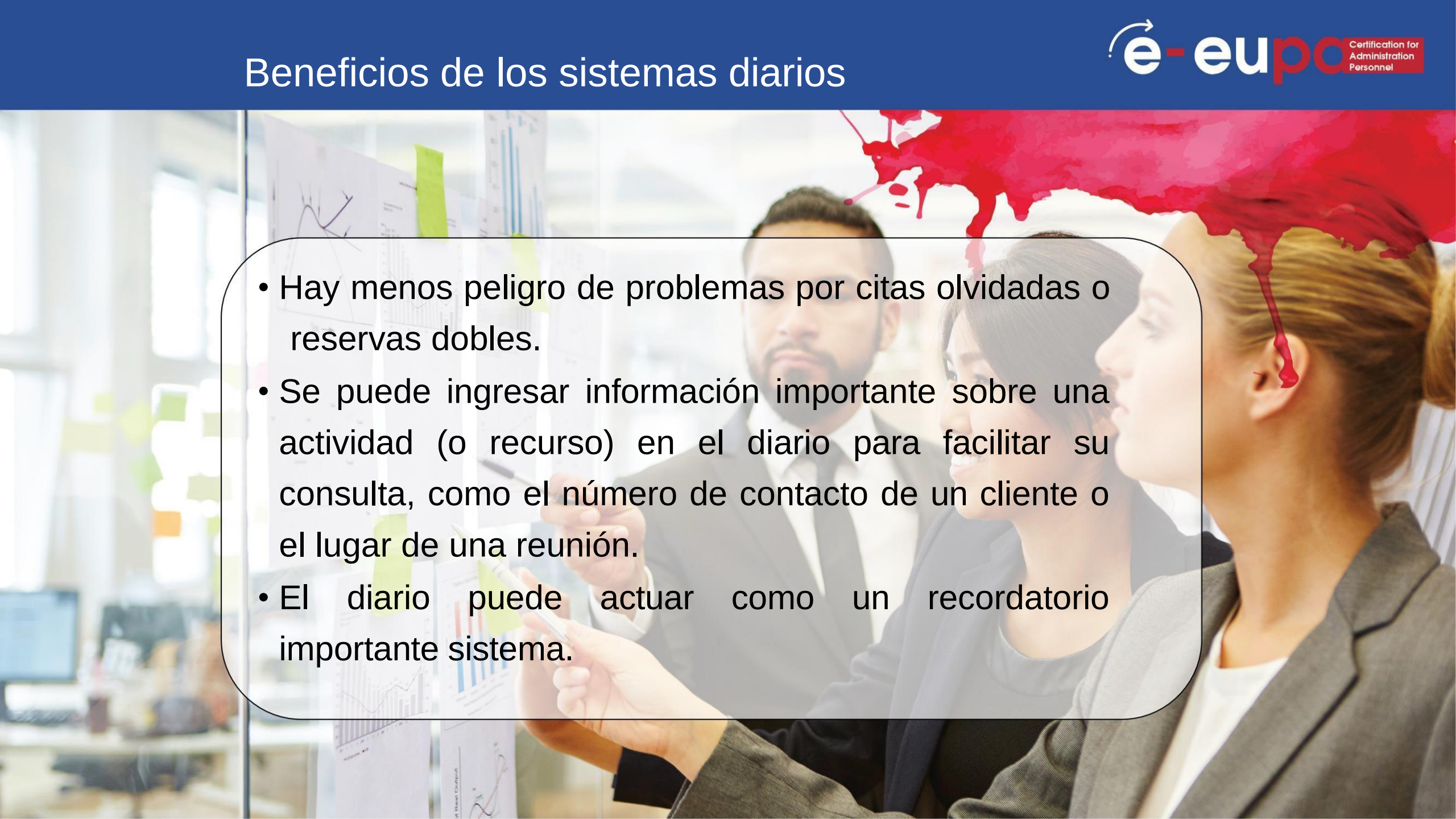
- Llevar un diario
- Compartir un diario
- Ver tiempos libres
- Reservar reuniones
- Reservar salas y recursos

- La información sobre actividades, disponibilidad de personal y citas con clientes está siempre disponible.
- Es fácil comprobar si algún miembro del personal debe estar en la oficina. Esto significa que no pierde tiempo intentando contactar a alguien que está ausente o no está disponible.
- Como se puede comprobar, los planes futuros del personal, a menudo puede responder consultas de forma rápida y sencilla con solo consultar el diario.

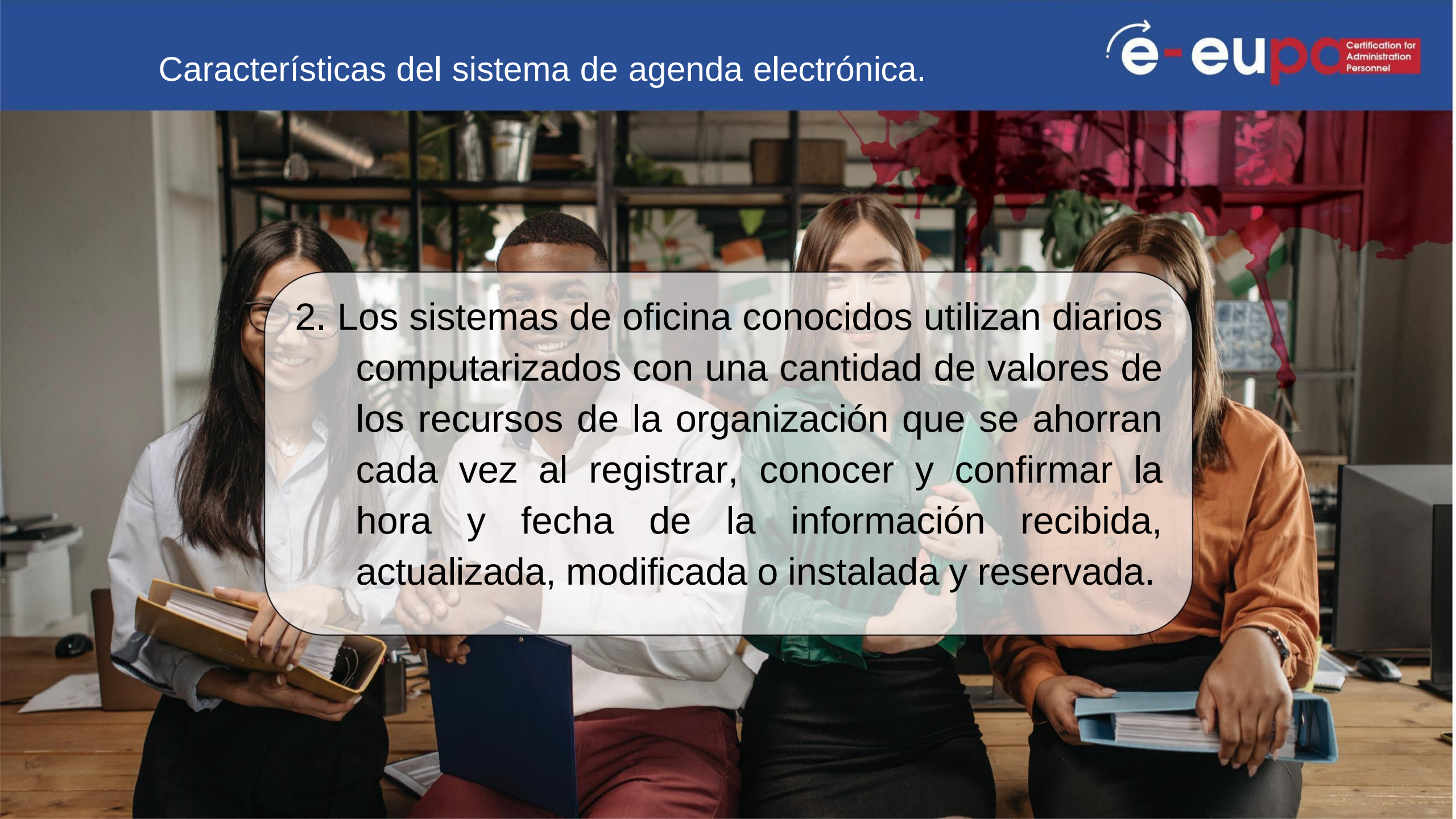
Beneficios de los sistemas diarios

- Puedes concertar reuniones incluso cuando algunos de los participantes estén fuera de la oficina, simplemente buscando la próxima fecha en la que todos estén libres.
- Los recursos se pueden utilizar de manera eficiente y justa, ya que se pueden asignar a lo largo del día mediante un sistema de reservas.

Beneficios de los sistemas diarios

- 
- Hay menos peligro de problemas por citas olvidadas o reservas dobles.
 - Se puede ingresar información importante sobre una actividad (o recurso) en el diario para facilitar su consulta, como el número de contacto de un cliente o el lugar de una reunión.
 - El diario puede actuar como un recordatorio importante sistema.

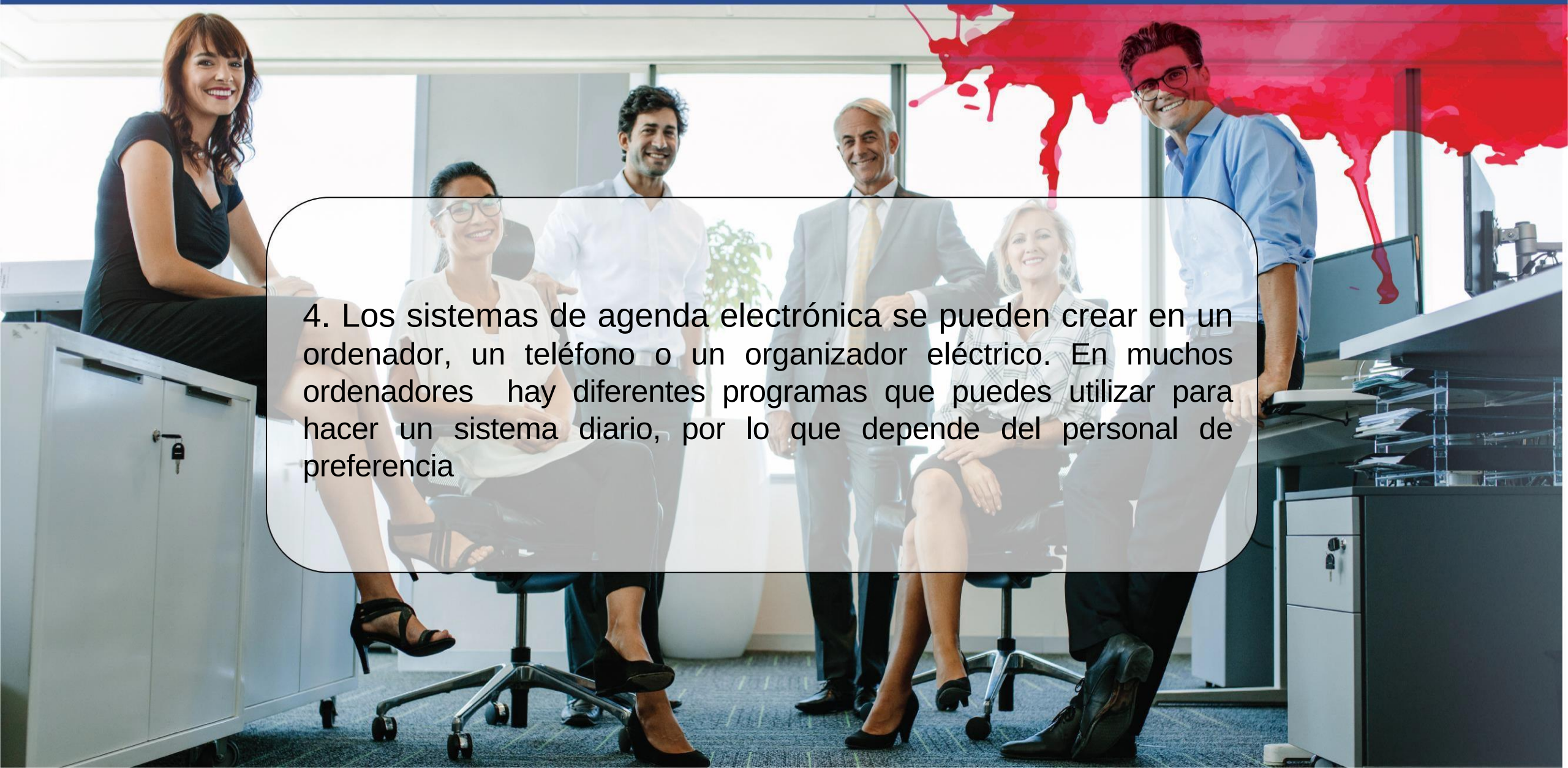
1. La idea principal de la información necesaria para mantener dentro de un sistema de diario es registrar y guardar datos importantes, recopilar información específica sobre futuras reuniones o viajes de negocios y citas.



2. Los sistemas de oficina conocidos utilizan diarios computarizados con una cantidad de valores de los recursos de la organización que se ahorran cada vez al registrar, conocer y confirmar la hora y fecha de la información recibida, actualizada, modificada o instalada y reservada.

También proporciona información sobre un cliente, registros del diario personal del personal, instalaciones de una reunión organizada, envío de recordatorios e indicaciones para acciones futuras.

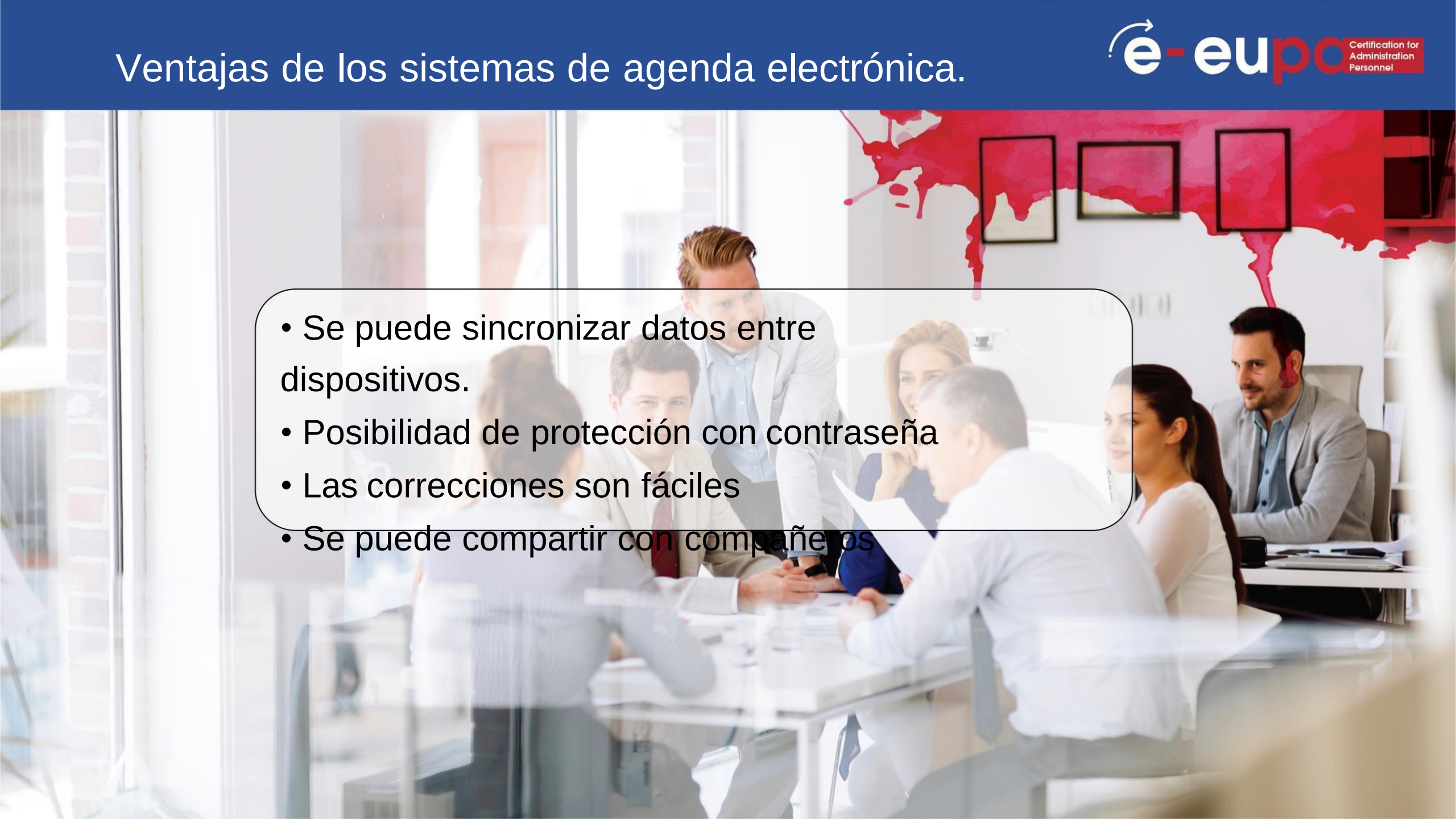
3. El sistema falla cuando una persona olvida ingresar información sobre los datos del cliente, actualizar el cambio en los detalles, cumplir con los lácteos en parte o colocar registros inexactos en el sistema. Sin embargo, esta es información necesaria para mantener el uso de sistemas de diario en un entorno de trabajo.



4. Los sistemas de agenda electrónica se pueden crear en un ordenador, un teléfono o un organizador eléctrico. En muchos ordenadores hay diferentes programas que puedes utilizar para hacer un sistema diario, por lo que depende del personal de preferencia

5. Si los sistemas de agenda son electrónicos, siempre existe la posibilidad de cifrarlos con contraseña para garantizar que solo las personas con acceso autorizado puedan verlos y editarlos.

Ventajas de los sistemas de agenda electrónica.

- 
- Se puede sincronizar datos entre dispositivos.
 - Posibilidad de protección con contraseña
 - Las correcciones son fáciles
 - Se puede compartir con compañeros

- 
- A large, abstract red ink splatter or paint blotch that originates from the top right corner and extends downwards and to the left, partially overlapping the blue text box.
- Una falla del sistema podría hacer que la información sea inaccesible o, peor aún, todos los registros podrían eliminarse.
 - No todo el mundo tiene suficientes conocimientos informáticos para utilizar el sistema.
 - La información mantenida electrónicamente siempre está en riesgo debido a los piratas informáticos.

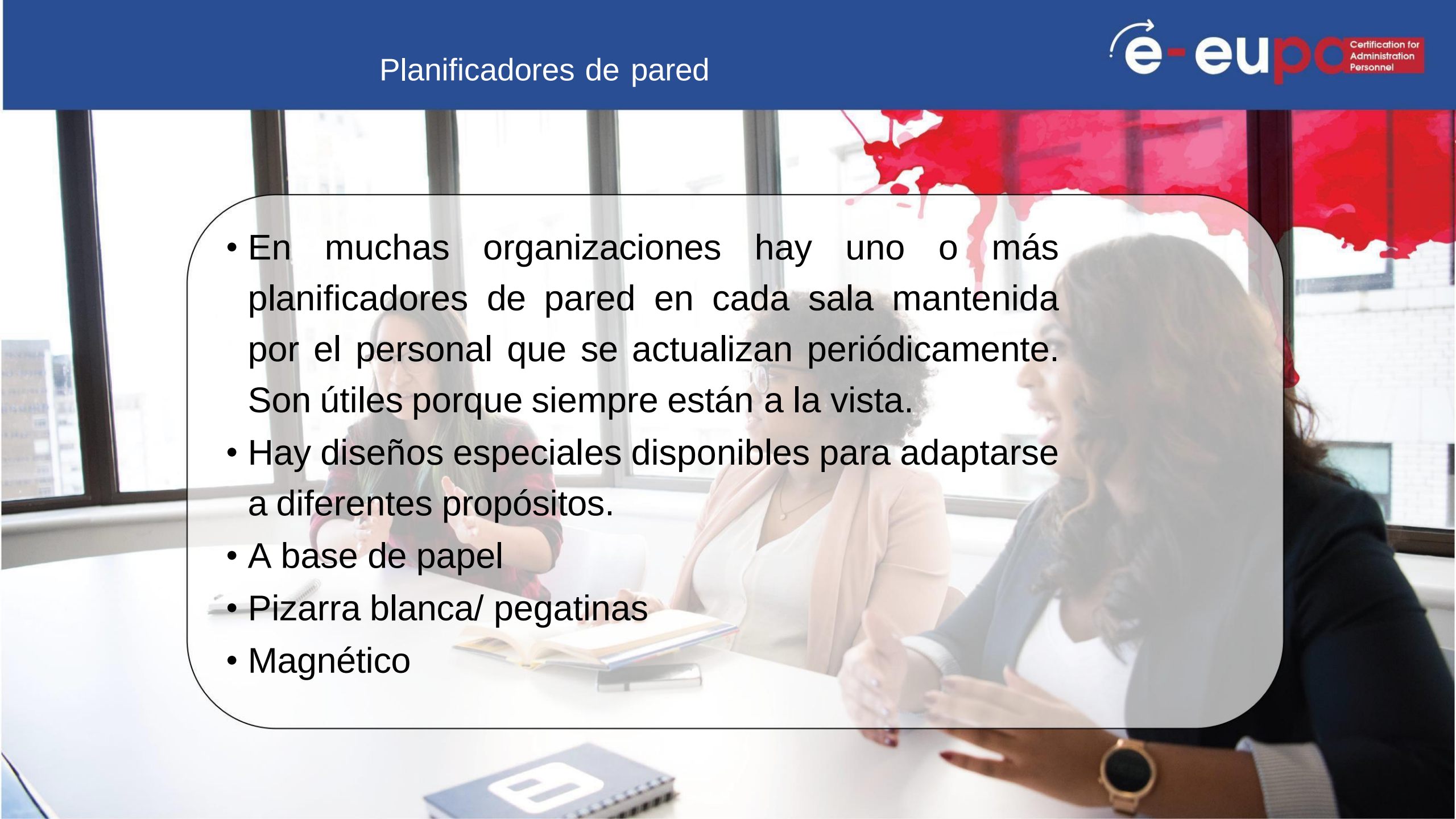
Una copia impresa, o un sistema de diario manual, suele tener la forma de un libro encuadernado o con anillas. Vienen en muchos formatos diferentes de día/mes, por lo que será necesario considerar cuántas entradas se incluirán en el diario antes de seleccionarlas.

Ventajas:

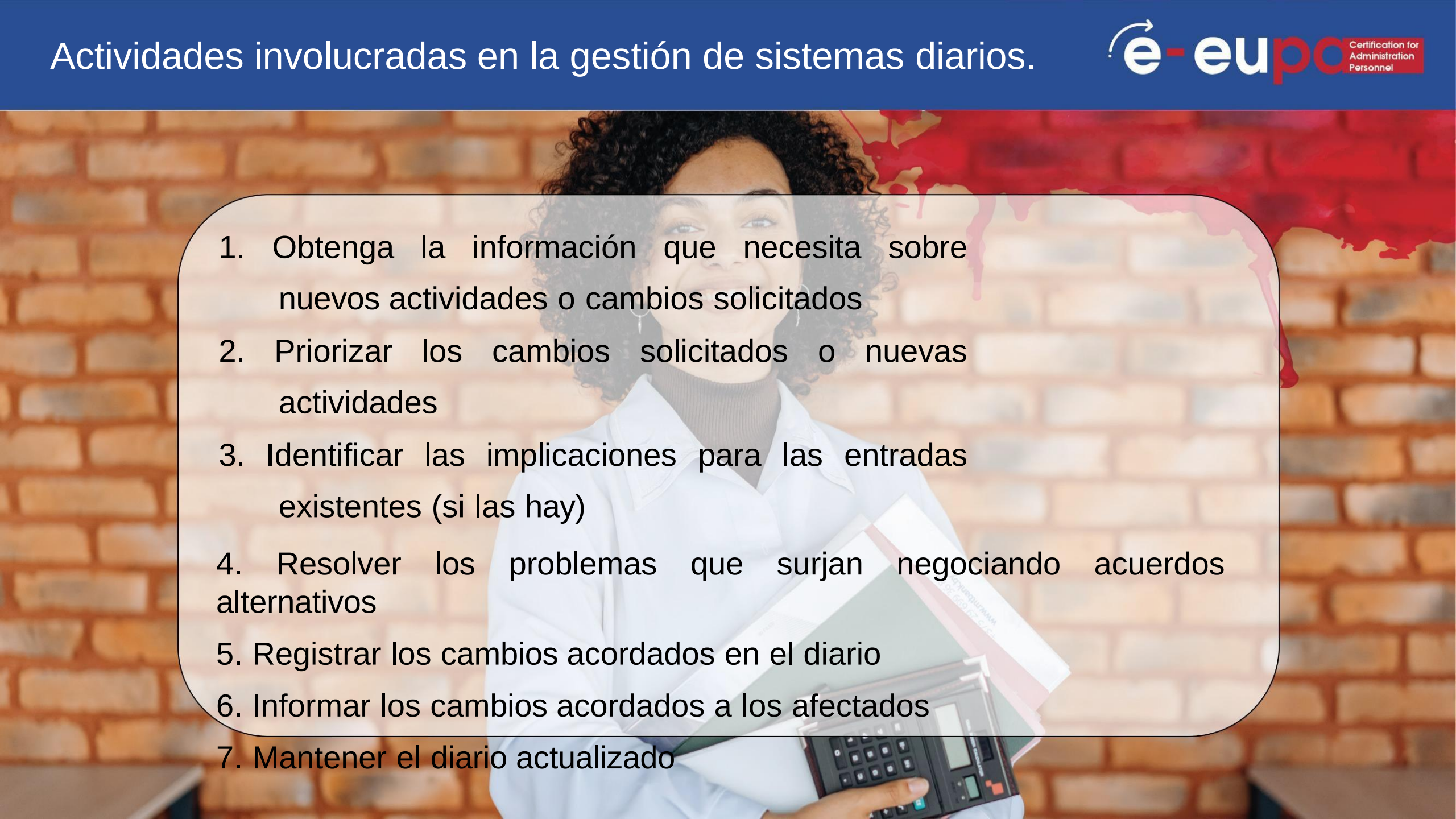
- Más personal
- Puedes llevarlos a todas partes
- No se necesitan conocimientos de TIC

Desventajas:

- No es fácil hacer correcciones
- No se puede compartir con compañeros

- 
- En muchas organizaciones hay uno o más planificadores de pared en cada sala mantenida por el personal que se actualizan periódicamente. Son útiles porque siempre están a la vista.
 - Hay diseños especiales disponibles para adaptarse a diferentes propósitos.
 - A base de papel
 - Pizarra blanca/ pegatinas
 - Magnético



- 
1. Obtenga la información que necesita sobre nuevas actividades o cambios solicitados
 2. Priorizar los cambios solicitados o nuevas actividades
 3. Identificar las implicaciones para las entradas existentes (si las hay)
 4. Resolver los problemas que surjan negociando acuerdos alternativos
 5. Registrar los cambios acordados en el diario
 6. Informar los cambios acordados a los afectados
 7. Mantener el diario actualizado

- eventos planificados: cambios, alternativas, cancelaciones;
- fechas, horas, duraciones,
- ubicaciones,
- asistentes,
- prioridades,
- Compromisos contradictorios,
- confidencialidad, etc.

¿Por qué debe obtener información relevante sobre las entradas y cambios solicitados en el diario?

Las solicitudes de cambios pueden parecer relativamente menores, pero pueden tener repercusiones importantes. Retrasar una cita puede hacer que la persona que asiste a la reunión llegue tarde o incluso no pueda asistir a otras reuniones concertadas para más tarde ese mismo día. Por tanto, es importante comprobar los efectos que tendrá un cambio solicitado antes de aceptarlo.

¿Por qué debería obtener información relevante sobre las entradas y cambios del diario solicitados?

Se debe obtener toda la información relevante porque hay que asegurarse de que todos los asistentes a la reunión o a cualquier cita tengan comodidad y reciban todos los detalles, para que no haya ningún error en ningún momento y en ningún momento.

Priorizar los cambios

1. Considere el tipo de acontecimiento o actividad y su urgencia o importancia. En la mayoría de las empresas, los acontecimientos en los que intervienen personas externas, sobre todo clientes, tienen prioridad sobre los internos. Esto se debe a que aumentar las ventas o cumplir los objetivos de los clientes es un objetivo importante de todas las empresas.

Priorizar al realizar cambios

Tenga en cuenta la jerarquía de los empleados implicados

Fíjese en el orden de recepción de las solicitudes. Si tanto los acontecimientos como las personas que hacen la solicitud son «iguales» en términos de importancia y estatus, la regla general es «por orden de llegada». Esto suele evitar discusiones posteriores.

Priorizar al realizar cambios

- Se debe contactar a todos los involucrados en la reunión y asegurarse de que sea conveniente para todos antes de confirmar las solicitudes o los cambios.
- Los cambios que afecten las citas el día en que los reciba deberán abordarse antes de realizar cambios en las citas o reuniones en el futuro.

Comunicar los cambios

Los sistemas de agenda electrónica pueden comunicar **automáticamente** los cambios a los implicados cuyos sistemas estén conectados en red con el suyo.

Sin embargo, es probable que no reciban la notificación.

- Así que es mejor ponerse en contacto con cualquier otra persona afectada.
- Dependiendo de los plazos, puede hacerse por teléfono, correo electrónico, fax, carta o verbalmente.

Comunique los cambios

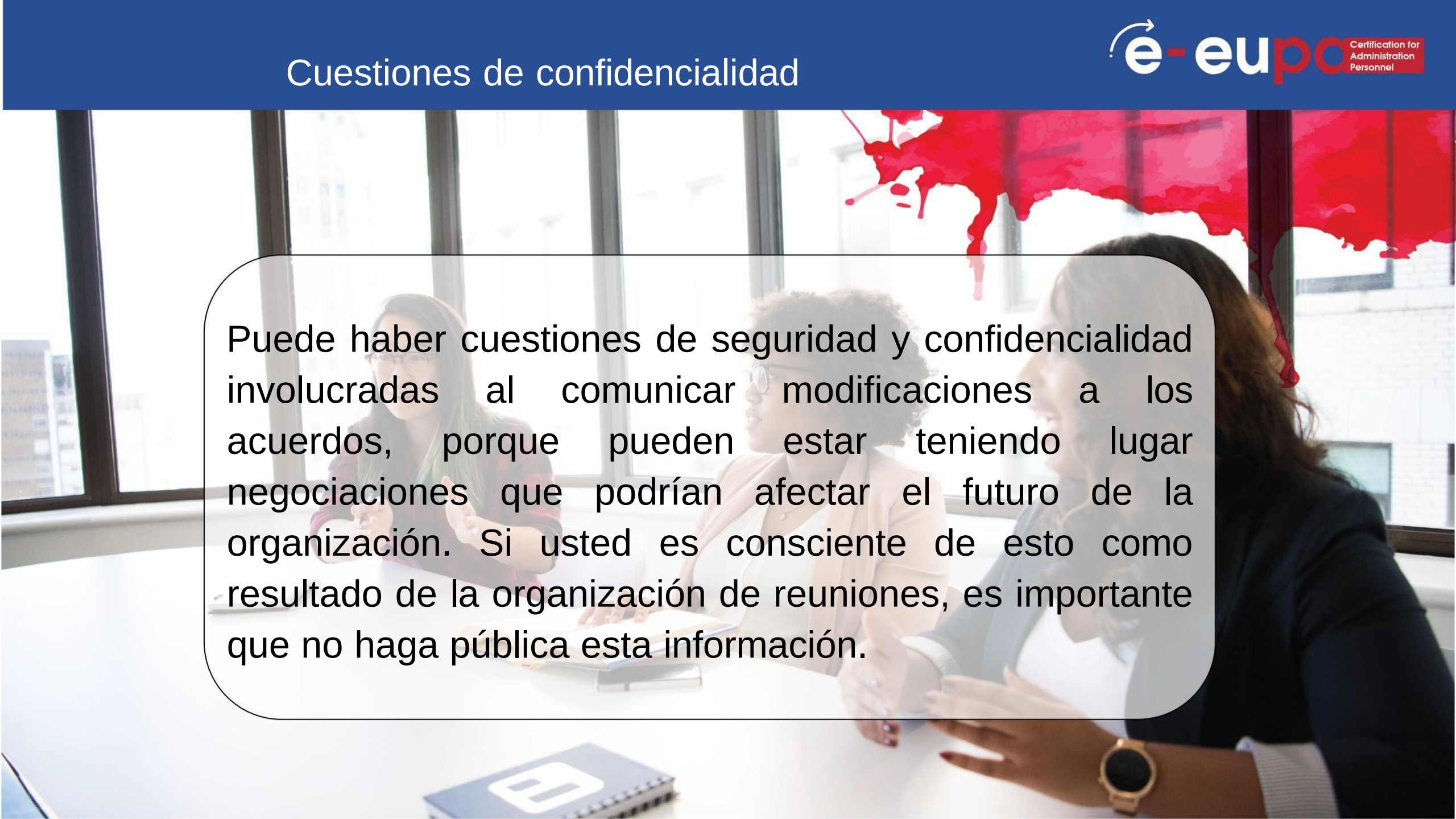
Los cambios deben comunicarse a tiempo, y si usted es responsable de los diarios de otras personas, es vital que les comunique cualquier cambio a tiempo para permitirles prepararse para cualquier reunión o viaje involucrado. También es importante dejar suficiente tiempo en el día para que se ocupen de asuntos rutinarios y suficiente tiempo para viajar entre citas si es necesario.

Comunicar los cambios

Otros que se vean afectados por los cambios también tendrán otras citas en sus agendas. Es importante que no les des la impresión de que los cambios se están haciendo a la ligera o, por el contrario, porque ha surgido algo más importante.

Mantener el diario actualizado

- Mantener el diario actualizado cuando se hayan acordado cambios es extremadamente importante.
- Tienes que asegurarte de haber eliminado cualquier cita cancelada.
- Es molesto y vergonzoso llegar a una cita y que te digan que ha sido cancelada, además de ser una pérdida de tiempo.



Puede haber cuestiones de seguridad y confidencialidad involucradas al comunicar modificaciones a los acuerdos, porque pueden estar teniendo lugar negociaciones que podrían afectar el futuro de la organización. Si usted es consciente de esto como resultado de la organización de reuniones, es importante que no haga pública esta información.

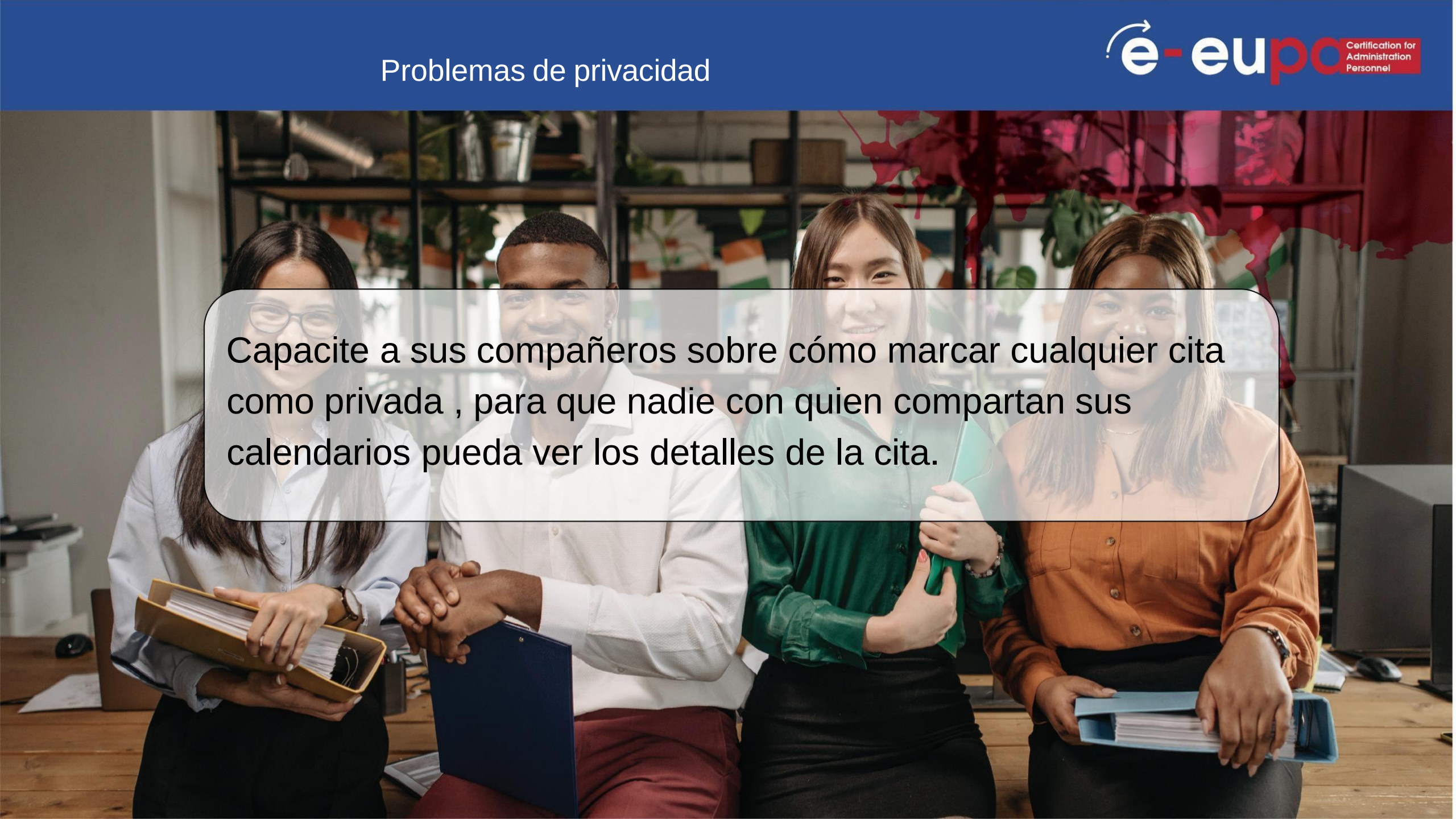
Cuestiones de confidencialidad

Ejemplos: cita de salud ocupacional, revisión formal, reunión disciplinaria, reunión de rehabilitación o salvaguarda, etc.

E-LEARNING

A menudo, los empleados registran sus acuerdos privados en los sistemas de calendario compartido de la oficina.

Respete su intimidad y no comparta esta información con otros compañeros.

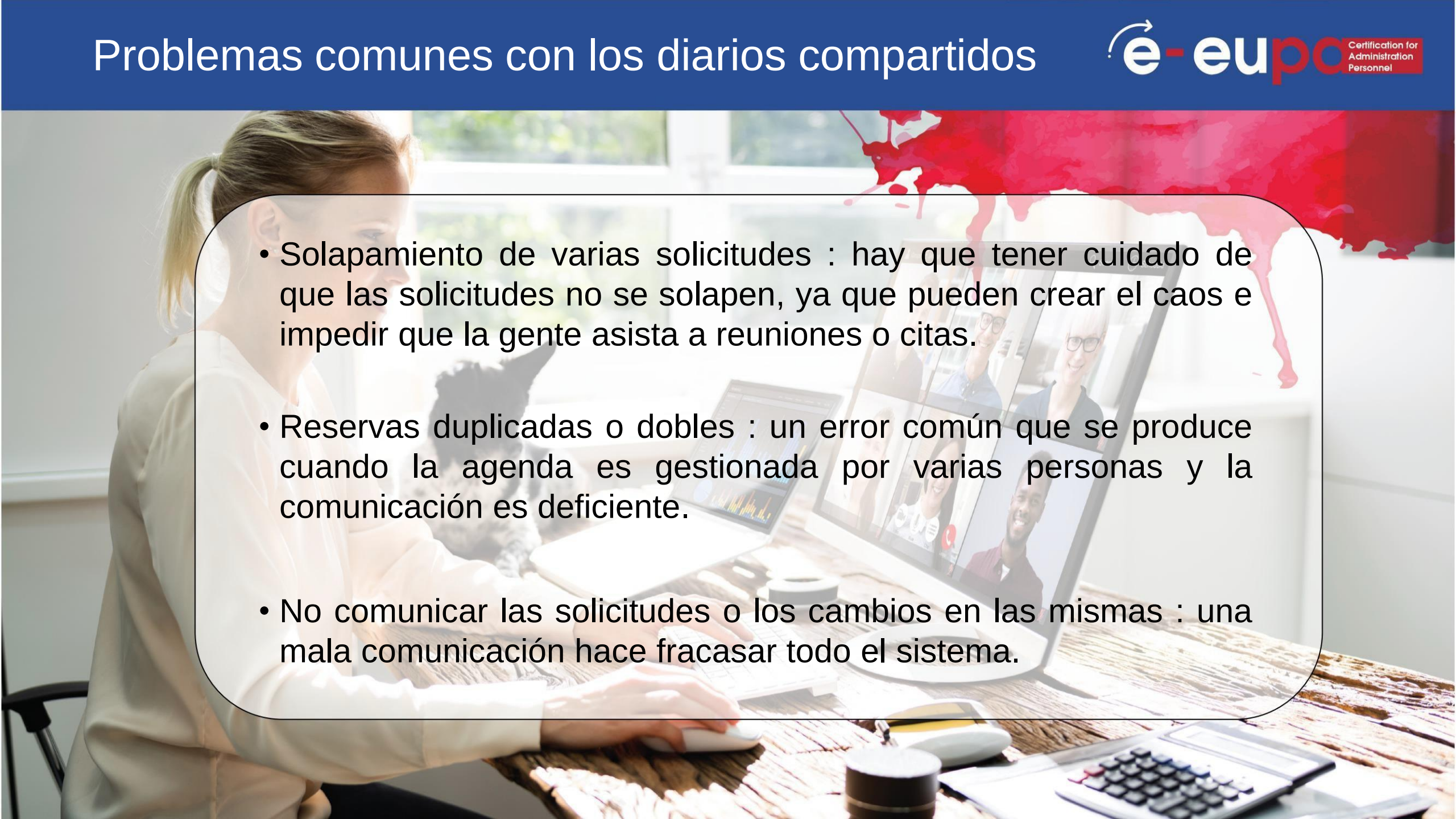


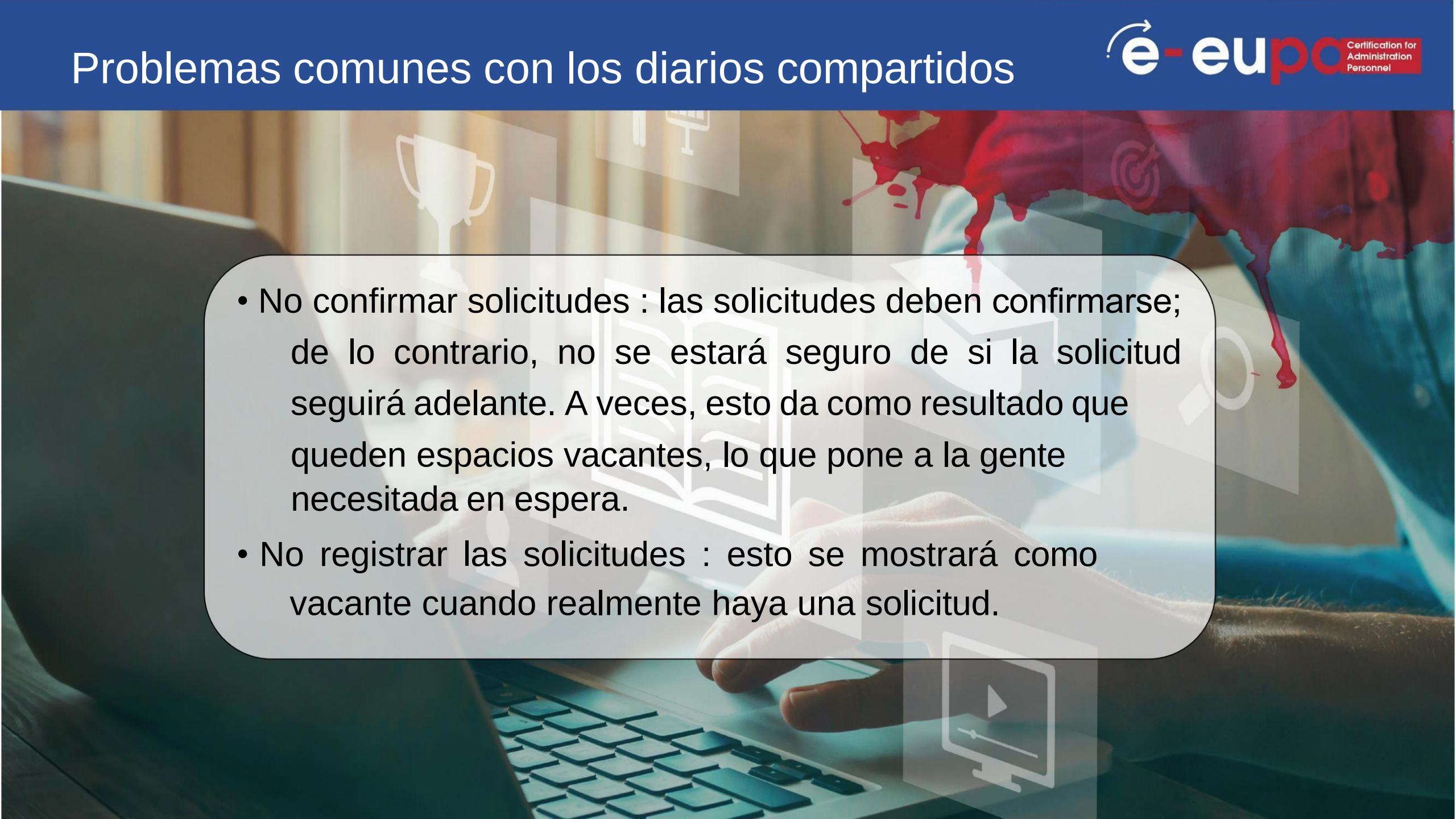
Capacite a sus compañeros sobre cómo marcar cualquier cita como privada , para que nadie con quien compartan sus calendarios pueda ver los detalles de la cita.



Problemas relacionados con la gestión de la agenda.

E-EUPA_LO_3.46_M_001

- 
- Solapamiento de varias solicitudes : hay que tener cuidado de que las solicitudes no se solapen, ya que pueden crear el caos e impedir que la gente asista a reuniones o citas.
 - Reservas duplicadas o dobles : un error común que se produce cuando la agenda es gestionada por varias personas y la comunicación es deficiente.
 - No comunicar las solicitudes o los cambios en las mismas : una mala comunicación hace fracasar todo el sistema.

- 
- No confirmar solicitudes : las solicitudes deben confirmarse; de lo contrario, no se estará seguro de si la solicitud seguirá adelante. A veces, esto da como resultado que queden espacios vacantes, lo que pone a la gente necesitada en espera.
 - No registrar las solicitudes : esto se mostrará como vacante cuando realmente haya una solicitud.

Conocer las necesidades de los usuarios.

Cosas para considerar:

Piense en la forma en que funciona la empresa (procesos)
¿Cómo coopera la gente (opción para un diario de equipo)?

Conocer las necesidades de los usuarios.

Aspectos a tener en cuenta.

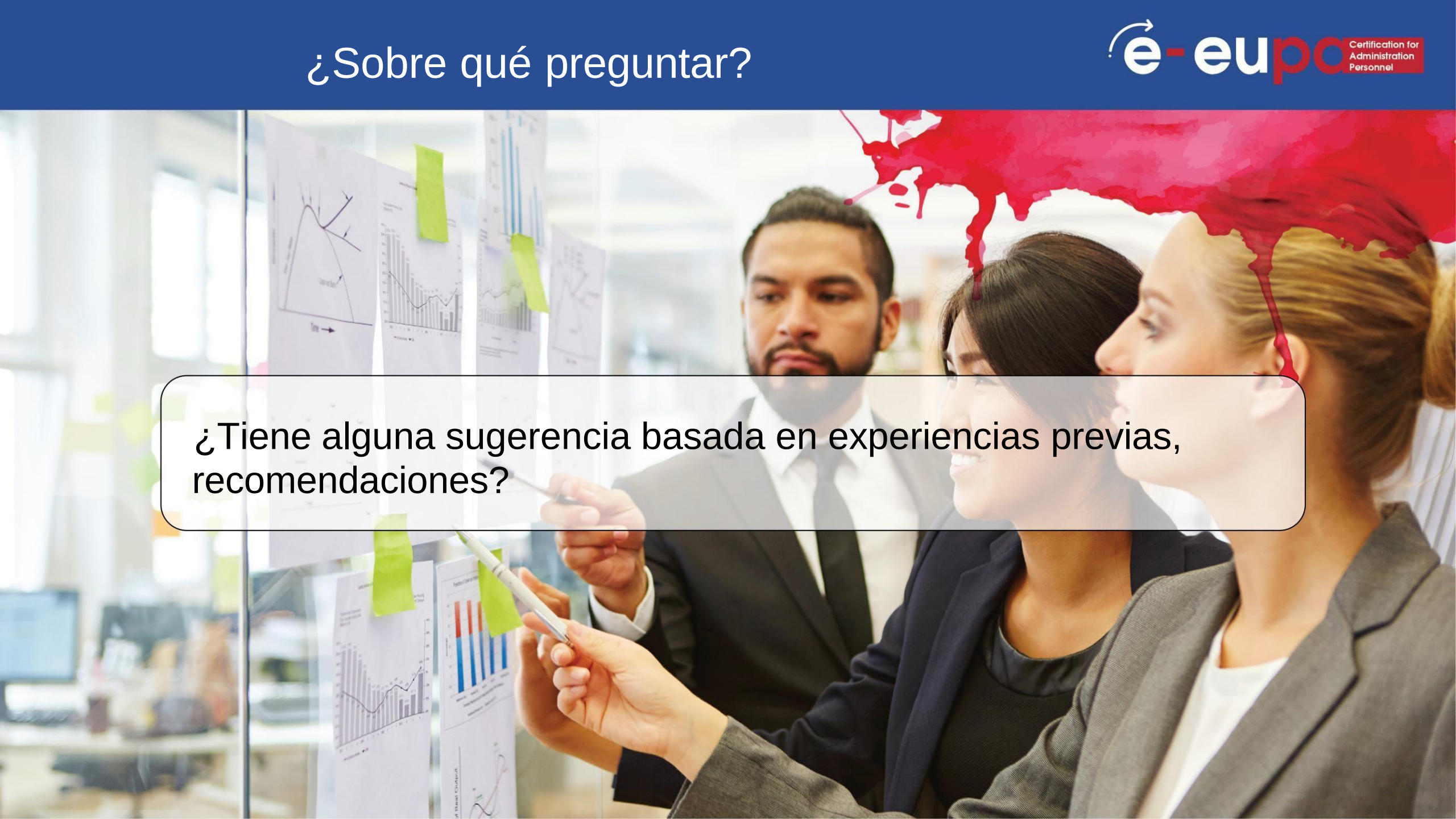
¿Cuántas reuniones se celebran y con qué frecuencia?
¿Qué pasa con las reuniones externas?
¿Hay recursos compartidos? ¿Necesitan coordinación? (coches, salas de reuniones,...)

¿Sobre qué preguntar?



¿Qué necesitas para facilitar tu trabajo en términos de planificación y coordinación del tiempo?

¿Sobre qué preguntar?



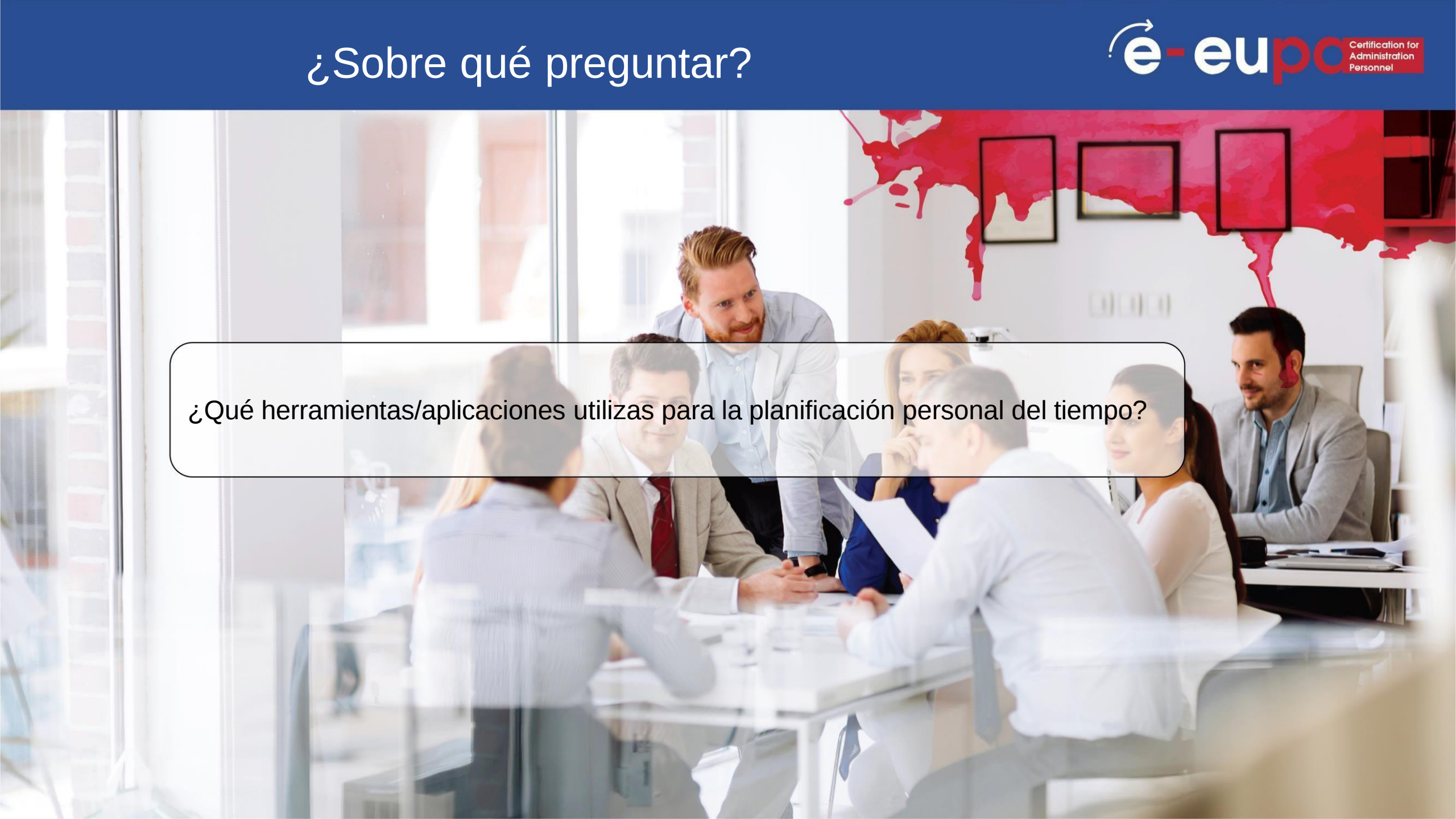
¿Tiene alguna sugerencia basada en experiencias previas, recomendaciones?

¿Sobre qué preguntar?



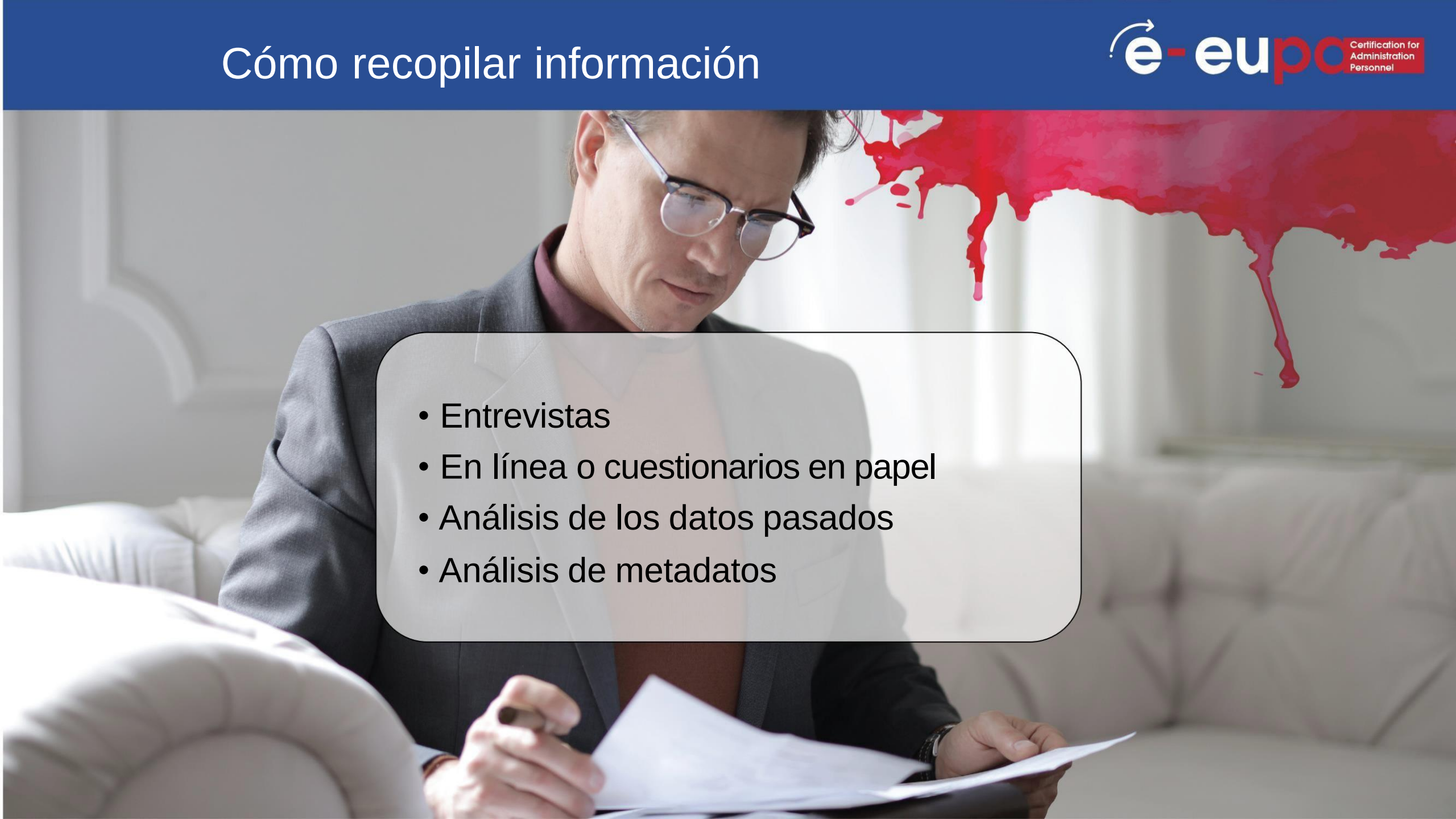
¿Dónde encuentra los mayores problemas en el funcionamiento diario actual de la empresa?

¿Sobre qué preguntar?



¿Qué herramientas/aplicaciones utilizas para la planificación personal del tiempo?

Cómo recopilar información

- 
- Entrevistas
 - En línea o cuestionarios en papel
 - Análisis de los datos pasados
 - Análisis de metadatos

Entrevistas

No estructurado, semiestructurado, estructurado.

Se utiliza cuando se desea comprender completamente las impresiones o experiencias de alguien, o aprender más sobre sus respuestas a los cuestionarios.

Ventajas : obtener una gama completa y profunda de información, desarrollar una relación con el cliente, flexible

Desventajas

- puede llevar mucho tiempo
 - puede ser difícil de analizar y comparar
 - puede ser costoso
 - El entrevistador puede sesgar las respuestas del cliente

Cuestionarios:

Las preguntas pueden ser:

- Abiertas (más difíciles de extraer datos cuantificables)
- Cerradas
- De elección fija
- Likert

Escala donde a los participantes se les da una

Seleccionar la aplicación adecuada

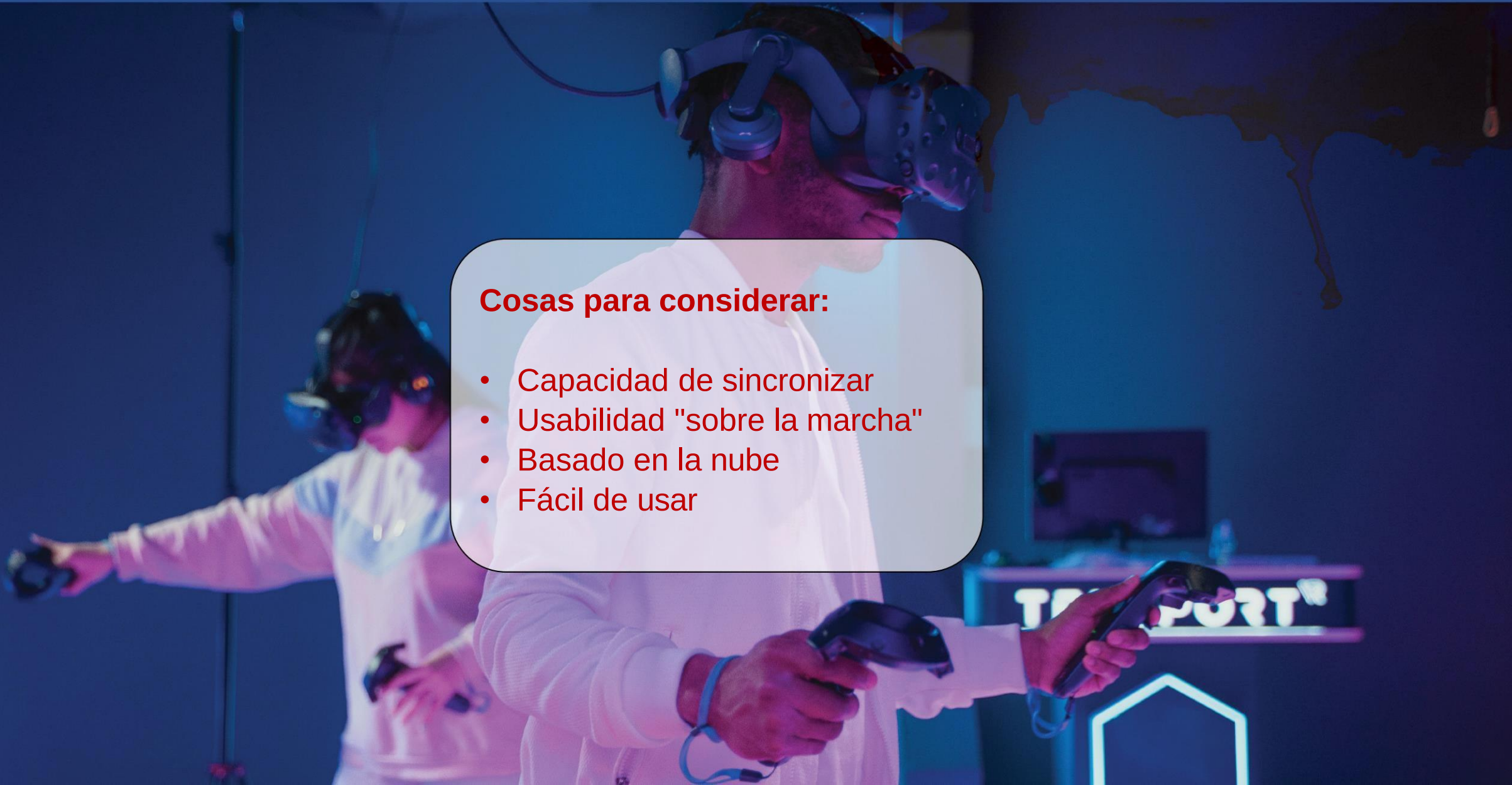
Cosas para considerar:

- Cuestiones presupuestarias
- Pago único o cuota de suscripción regular
- Compatibilidad

Seleccionar la aplicación adecuada

Cosas para considerar:

- Capacidad de sincronizar
- Usabilidad "sobre la marcha"
- Basado en la nube
- Fácil de usar

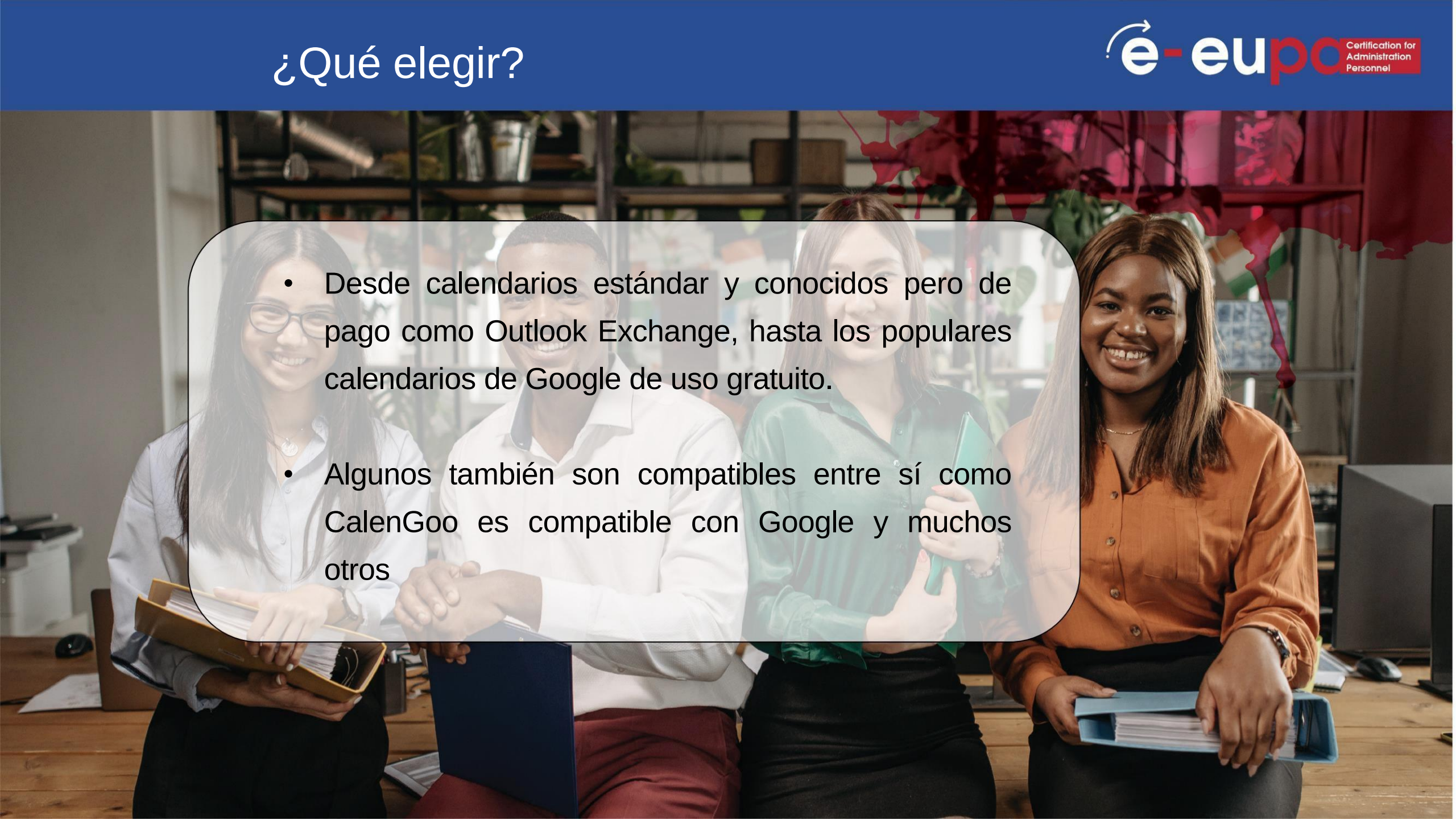


¿Qué elegir?

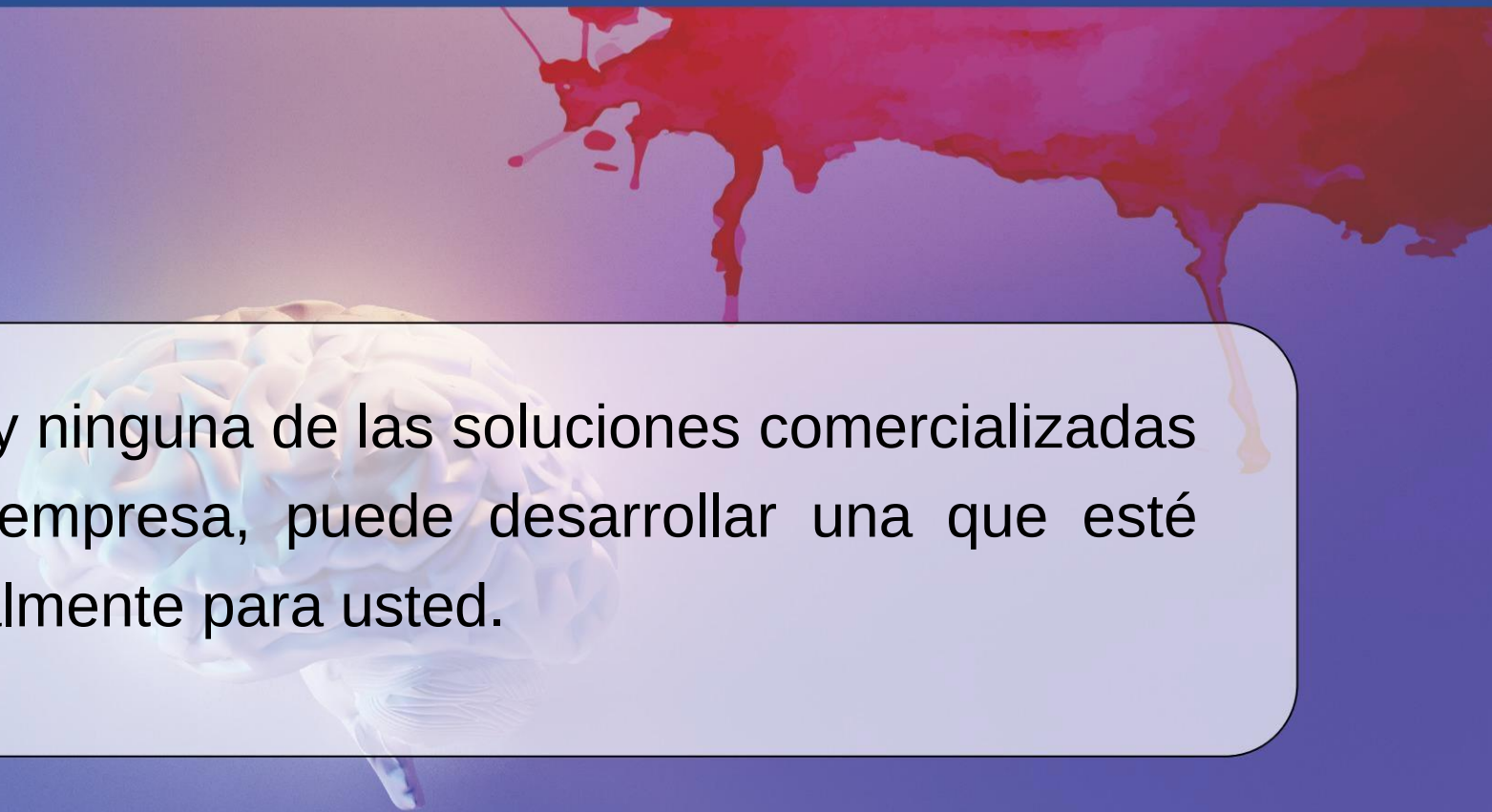
Actualmente existen en el mercado muchas herramientas de planificación del tiempo que se puede utilizar para negocios



¿Qué elegir?

- 
- Desde calendarios estándar y conocidos pero de pago como Outlook Exchange, hasta los populares calendarios de Google de uso gratuito.
 - Algunos también son compatibles entre sí como CalenGoo es compatible con Google y muchos otros

¿Qué elegir?

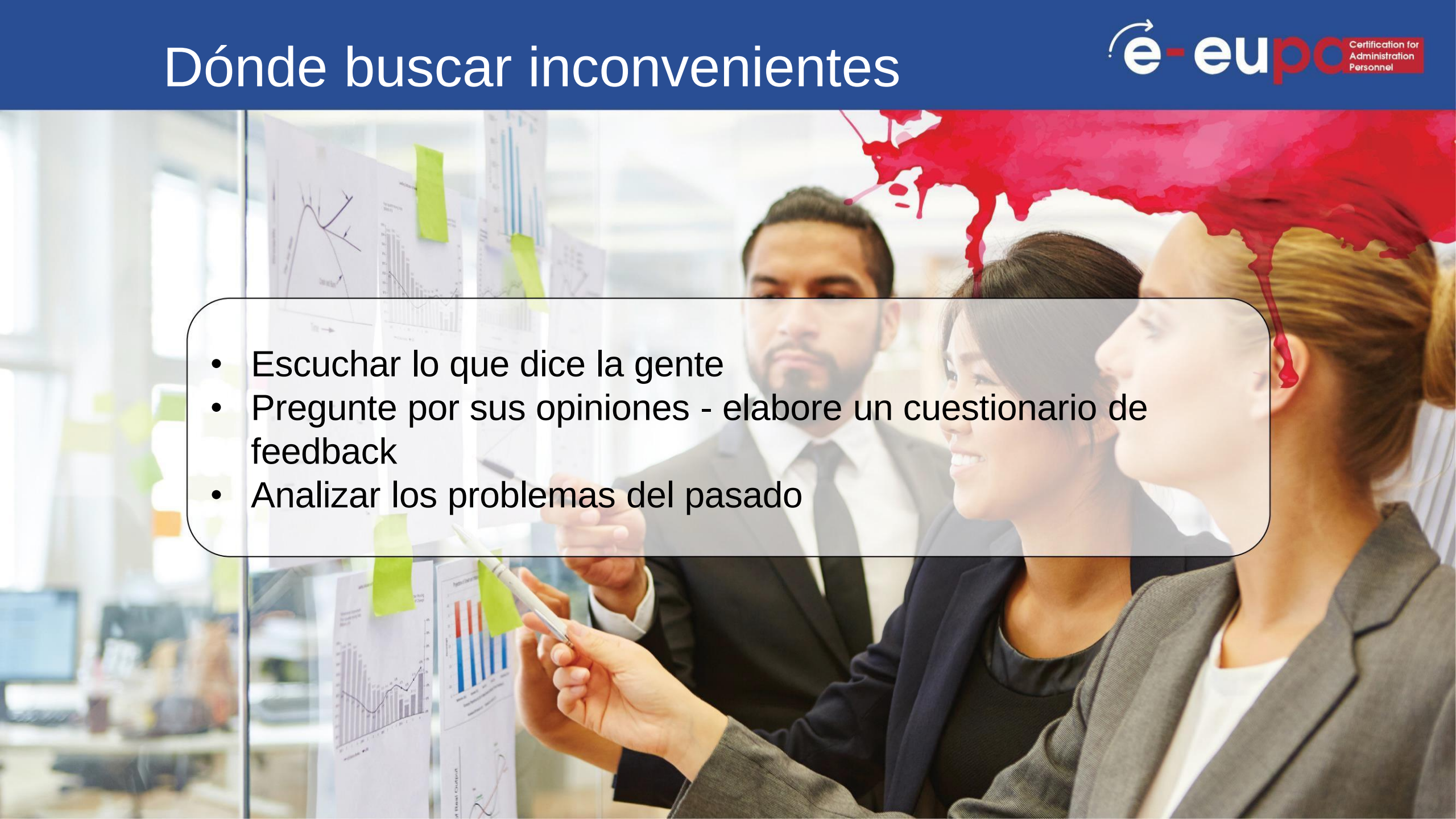


Si tiene el presupuesto y ninguna de las soluciones comercializadas es adecuada para su empresa, puede desarrollar una que esté hecha a medida especialmente para usted.



Calendarios compartidos para una empresa de
contratación E-EUPA_LO_3.47_M_001

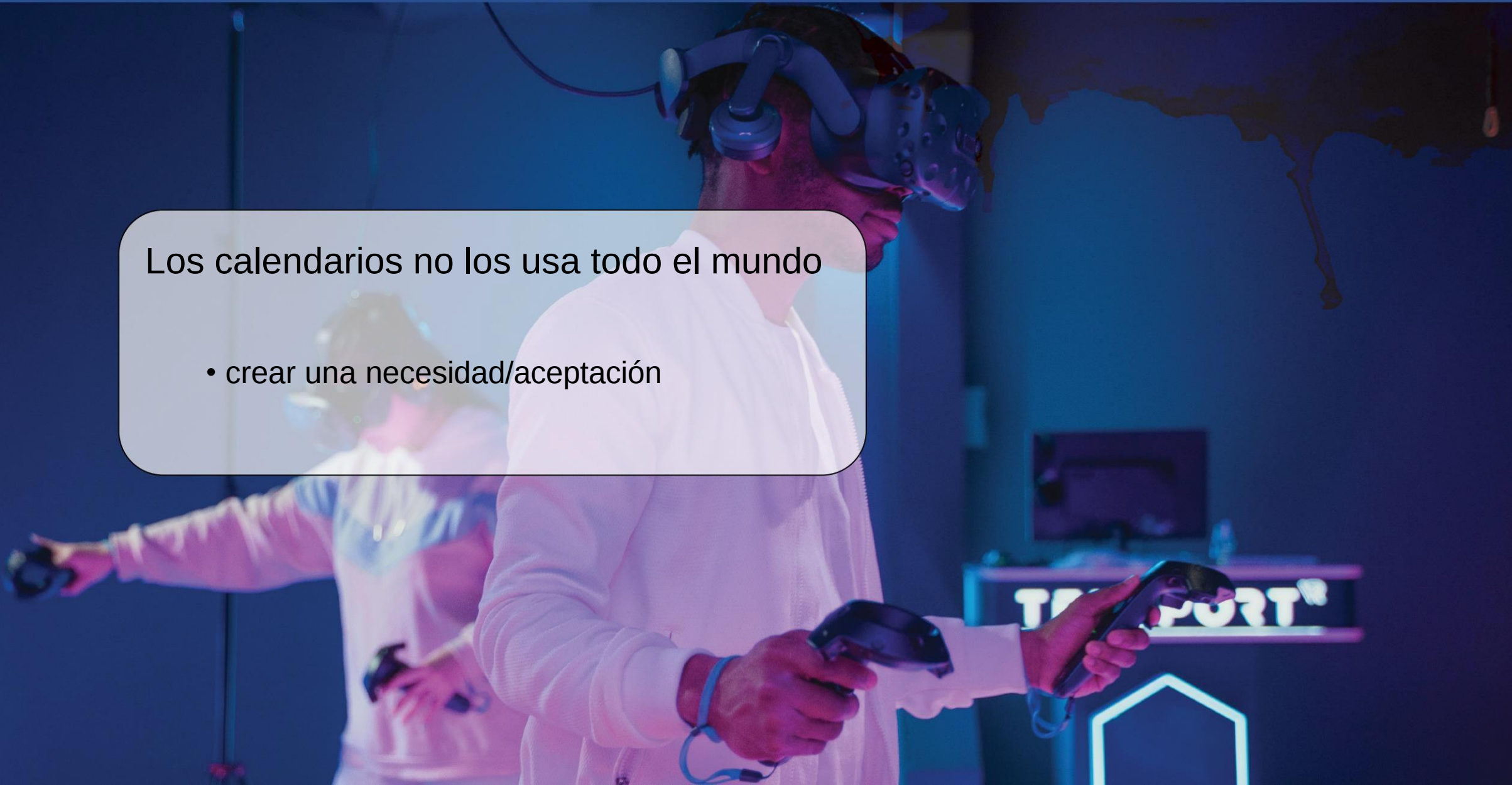
Dónde buscar inconvenientes

- 
- A background image of a business meeting with three people (two women and one man) looking at charts on a glass wall. A large red paint splatter is on the right side of the image.
- Escuchar lo que dice la gente
 - Pregunte por sus opiniones - elabore un cuestionario de feedback
 - Analizar los problemas del pasado

Posibles brechas y sus soluciones.

Los calendarios no los usa todo el mundo

- crear una necesidad/aceptación



Posibles brechas y sus soluciones.

Los datos ingresados están incompletos o no actualizados.

- capacitar a los empleados
- cambiar el sistema para que solicite detalles automáticamente al ingresar a un nuevo evento



Mejora del diario

E-EUPA_LO_03.48_M_001

Punto clave 1

Administrar el diario:

- Priorizar al realizar cambios
- Comunicar los cambios adecuadamente
- Mantener el diario actualizado

Punto clave 2

Al desarrollar un sistema de diario:

- Considerar los procesos de negocio
- Considerar las necesidades y la experiencia del usuario
- Maximizar la eficacia y la facilidad de uso

¡BIEN HECHO!



Ha completado la Unidad 3.11 Parte B



**Cofinanciado por
la Unión Europea**

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

