

Estrategias para mejorar la eficiencia de la gestión secretarial mediante la calidad de los flujos informativos

Maritza Torres¹

¹Universidad Centroccidental “Lisando Alvarado”, Barquisimeto, Estado Lara, Venezuela, mtorres@ucla.edu.ve

Information flows within organizations regarding the procedures and documents generated secretarial level, should be cause for assessment in organizations because of its implications in the eficiencia the rest of the core processes of the organization. Information flows consisting secretarial physical and digital correspondences sent and received per unit, stored in the computers of the administrative and physical documents filed, can be improved by considering the characteristics of value of information as to its accuracy, timeliness, accessibility, attractiveness, application and security, specifically in the processes of storage and distribution of this information Secretarial. It is proposed in this paper the design of strategies to improve the efficiency of secretarial management, and therefore the organization, by improving the quality of information flows involved in their registration and distribution processes.

INTRODUCCIÓN

Algunos estudios refieren deficiencias en la labor administrativa. Casos en latinoamerica (CELAD, 2002) coinciden en señalar a) Enorme caudal informativo, b) Información está dispersa y fragmentada, dificultando su acceso, c) Canales de información deficientes y poco operativos y d) Información no actualizada sistemáticamente, su uso es reactivo a necesidades concretas del momento. Para Goldsmith (2006) las organizaciones con modelo de burocracia tradicional y jerárquica cuyo volumen de información y servicios sobrepasan las capacidades de manejo y prestación, no satisfacen adecuadamente las demandas de esta era compleja y en constante cambio. Rodriguez (2008), en una institución pública venezolana, identifica tareas informativas redundantes con resultados diferentes, bases de información duplicadas, pérdida de tiempo en búsquedas en archivos desorganizados, inconsistencia en la información, retrasos en entrega de información solicitada y solicitudes de manera verbal e informal. Así mismo Lalangui (2009) refiere la desorganización como principal problema en un estudio a nivel secretarial. Estos antecedentes evidencian la importancia de mejorar la calidad y gestión informativa secretarial.

CALIDAD DE LOS FLUJOS INFORMATIVOS

Toda organización es atravesada por un flujo continuo de información, destacándose aquel flujo destinado a divulgar, asimilar y dar uso a la información recibida del entorno. Este debe presentar características de calidad o valor, las cuales se describen en la tabla 1. Posteriormente se describen los procesos de almacenamiento y distribución (Davenport, 1999).

Tabla 1: Modelo de valor de la información

Atributo	Características deseables de la información
Precisión	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de errores. • Resolución de las mediciones. • Confianza en la fuente
Oportunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Información actualizada acorde a la necesidad • Entrega a tiempo. • Fuentes oportunas de información.
Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Recuperabilidad: dificultad/tiempo para obtener una información. • Disponibilidad de la información. • Comprensibilidad.
Atracción	<ul style="list-style-type: none"> • Notarse a través del formato, medio, presentación, método. • Información atractiva, determinada por la forma cómo atrae al posible usuario. • Adaptación de la presentación de la información dependiendo del usuario.
Aplicación	<ul style="list-style-type: none"> • Uso directo de la información para solucionar un problema o tomar decisiones.
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso seguro de la información.

Fuente: Adaptación de la propuesta de Davenport (1999)

Respecto al Almacenamiento de información, debe realizarse de manera organizada y segura a fin de facilitar su posterior recuperación, rápida, segura y sin errores. Esto es, organizar y ordenar la información a ser almacenada, identificar los archivos y carpetas, resguardar los datos bajo criterios de seguridad para su manipulación, facilidad de recuperación y actualización, y proveer el acceso compartido. En cuanto a la Distribución de la información, se refiere a la entrega a usuarios. Debe determinarse los medios informativos más apropiados, qué y cuánta información proporcionar y a quién

entregársela; definir la estrategia de distribución a usar, ya sea por demanda, por oferta o mixta. Los aspectos a considerar son: la entrega de información correcta, completa, oportuna, actualizada, de acuerdo a las necesidades de los solicitantes, por los medios y el formato requerido por los solicitantes.

PROPUESTA DE ESTRATEGIAS INFORMACIONALES

A partir de los atributos de valor de la información aplicados a su registro y distribución, la tabla 2 presenta las estrategias informacionales propuestas para mejora la calidad de los flujos informativos involucrados en las labores secretariales.

Tabla 2: Estrategias para la distribución y almacenamiento de la informacional secretarial

Atributo de valor de la información	Estrategias para la distribución de la información	Estrategias propuestas para el almacenamiento de información
Seguridad	Establecer normas de seguridad y protección para la distribución física y digital de los documentos.	Definir políticas de seguridad para el resguardo y acceso a documentos digitales y físicos.
Precisión	Validar con usuario los registros para las solicitudes de documentos o trámites.	Establecer mecanismos de validación de la identificación de carpetas de documentos, archivos e índices de acceso.
Atracción	Establecer estándares en el formato de los documentos secretariales que se generan. Identificar las características en los documentos requeridos por los usuarios, y de los documentos exigidos a otras unidades.	Establecer estándares para la ubicación e identificación de los archivos digitales y físicos.
Accesibilidad	Establecer un procedimiento para el registro de la información de la documentación que entra o sale de cada unidad, que facilite su posterior acceso. Identificar los medios por los cuales recibir o entregar la información o documentos.	Diseñar registro de índices de los documentos físicos almacenados. Estandarizar la identificación de archivos y estructura de carpetas en los computadores. Establecer criterios de acceso compartido y/o privilegiado a documentes físicos o digitales.
Aplicación	Establecer criterios de pertinencia en la entrega y recepción de documentos, solicitados y no solicitados.	Establecer criterios para evaluar la pertinencia y tiempo de almacenamiento y conservación de archivos físicos y digitales.
Oportunidad	Gestionar plazos de solicitud, elaboración y entrega de documentos y cumplimiento de trámites.	Establecer procedimientos que permitan registrar de forma inmediata los documentos recibidos en los sistemas administrativos

CONCLUSIONES

El diseño de estrategias para mejorar la calidad de la información secretarial, están orientadas a promover una cultura de valor de la información institucional a través del diseño, implementación y seguimiento de procedimientos que garanticen, con la debida capacitación del personal, el resguardo, organización y rápida recuperación de documentos físicos y digitales; así como la formalización y estandarización de la gestión de solicitudes de información, atendiendo a las características requeridas por los entes interesados. Gestionar el almacenamiento y distribución de la información, aplicando criterios de calidad respecto a la oportunidad, utilidad, accesibilidad, atracción, seguridad, permitirá agilizar los procesos, ahorrar tiempo al momento de recuperar alguna información, evitar el retrabajo, evitar la duplicidad y la inconsistencia en la información, acelerar las fases de solicitud y cumplimiento satisfactorio de los trámites de los entes interesados, mejorar el proceso administrativo en general, lo que conlleva a alcanzar de forma eficiente y eficaz los objetivos de la organización.

REFERENCIAS

- Goldsmith S. y Eggers W. (2006). "Gobernando en red. El nuevo paradigma de la gestión pública". Editorial Cedice Libertad. Caracas, Venezuela.
- Davenport, T. (1999). "Ecología de la información. Porqué la tecnología no es suficiente para lograr el éxito en la era de la información". Oxford University Press. 1999. 296 pp.
- Lalangui, B. (2009). "Actitudes y prácticas éticas de la secretaria ejecutiva dentro de su ejercicio profesional". Trabajo de grado. Escuela de Asistencia Gerencial y Relaciones Públicas, Ecuador.
- Rodríguez, Y. (2008). "Plan de Mejora de la Gestión de Información Interna en la Empresa Transporte de Barquisimeto". Trabajo especial de grado. Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado". Venezuela.
- Torres M. y Vásquez C. (2009). "La calidad de la información en servicios: Factor de productividad social". *Seventh LACCEI Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology*. Venezuela.