

---

# **Funciones del servicio de secretariado**

---

**unidad  
didáctica2**



## 1. Funciones de los directivos

Los directivos de las empresas son percibidos como personas que dedican su tiempo a discernir y planear las estrategias de las organizaciones pero ¿qué tan real es esta percepción?

Tradicionalmente se ha difundido el concepto que los ejecutivos que toman las grandes decisiones empresariales son personas que han desarrollado un gran pensamiento estratégico, que siempre tienen presente el largo plazo de sus firmas, que son astutos y ágiles en la toma de decisiones y que su trabajo se concentra en los asuntos más importantes.

Eso es lo que piensa la gran mayoría de las personas, sus empleados los ven así y hasta ellos mismos, los directivos, se ven así, como los grandes directores de orquesta que se ocupan únicamente de lo trascendental.

En gran medida ese concepto es real, son ellos quienes toman las decisiones que mueven millones de Euros, pero también es verdad que deben ocuparse de cuestiones intrascendentes y que su tiempo no siempre transcurre entre reuniones importantes o en la planeación de la estrategia corporativa para los próximos dos años.

**Henry Mintzberg**, uno de los más grandes pensadores de la gestión y la estrategia a nivel mundial, dedicó su tiempo, hace varias décadas, a observar la realidad del trabajo de un directivo y de esta experiencia nació el libro *The Nature of Managerial Work* (La naturaleza de la gerencia), en el cual describe qué hacen realmente los directivos, cómo hacen lo que hacen y por qué lo hacen. Dicho libro, publicado originalmente en 1973, levantó un gran avispero en el mundo de las altas directrices ya que aterrizaba al mundo de los mortales a esos seres casi míticos en que se habían convertido los gerentes y aunque en el libro no se encuentran más que verdades, esta "desnudez" repentina no les agradó mucho a los directivos en su momento.

Veamos el planteamiento de Mintzberg acerca de qué hacen en realidad los directivos.

## **1.1. Características del gerente en el trabajo**

El directivo realiza grandes cantidades de trabajo a un ritmo incesante; con lo cual desvirtúa la mítica percepción de que los gerentes son planificadores metódicos, reflexivos y sistemáticos. Las actividades del gerente, por lo general, tienen como común denominador la brevedad, la variedad y la discontinuidad.

La labor directiva está llena de actividades rutinarias; tiene que ejecutar reuniones regulares, debe asistir a ceremonias frecuentemente, atender visitas de clientes importantes,... pero, él se interesa más por la actualidad que por estas labores frecuentes a las que les obliga su estatus.

Su diario vivir está plagado de informes, memorandos, cartas y todo tipo de información escrita; aunque Mintzberg identificó que el medio de comunicación preferido por el directivo es el oral.

Mucha de la información que llega a él lo hace a través de los contactos que atañen a su investidura, se mueve dentro de una red de contactos internos y externos.

Aunque se cree que tiene mucho control, las limitaciones que le crea su posición hacen que el control sobre su trabajo no sea el que desearía.

"El directivo está sobrecargado de obligaciones...La brevedad, fragmentación y comunicación oral caracterizan su trabajo..."  
Mintzberg.



**El directivo de empresa**

## 1.2. Los papeles laborales del directivo

### – Papeles interpersonales.

- Representante o figura decorativa de la organización ante personas o entes ajenos a la empresa.
- Líder que se encarga de la motivación y unión de esfuerzos de sus subordinados.
- Coordinador o enlace entre la firma y el entorno o hacia adentro.

### – Papeles informativos: la recepción y comunicación de información es el trabajo fundamental del directivo.

- Monitor o supervisor que busca información fuera y dentro.
  - Difusor de información al interior de la organización.
  - Portavoz que se encarga de transmitir información al exterior.

### – Papeles de decisión.

- Emprendedor que busca mejorar su empresa o unidad y diseña su adaptación al cambio.
  - Resolutor de problemas que se encarga de solucionar los imprevistos.
  - Asignador de recursos que decide quién hace qué o quién obtiene qué.
  - Negociador.

Todo el trabajo directivo comprende estos papeles pero la prominencia de cada papel varía en los diferentes puestos directivos.

La importancia del estudio de las verdaderas funciones del gerente radica en que sólo de esta manera es posible mejorar la formación de quienes desean llegar a serlo o están en posición, ya que comúnmente, en las universidades y demás centros de estudios de negocios, se forma a estas personas con preceptos que en la práctica son inexistentes.

## 2. Personalidad y comportamiento de un directivo

---

La lista puede ser muy larga, pero si partimos de la base que una empresa es estrategia y personas, las cualidades más importantes de un directivo son:

- **Saber interpretar la realidad y traducirla a acciones concretas de la empresa.** La realidad es compleja, desordenada y contradictoria. Toda esta información se debe saber recoger y ordenar. Interpretar lo que nos está diciendo para poder aprovechar las oportunidades y evitar las amenazas.

Esto implica dedicar una buena parte del tiempo a pensar en el origen de los problemas, pero sobretodo en el futuro, mucho más que al presente. El directivo que no dedica tiempo a pensar en el futuro, no es un buen directivo. El directivo que solo soluciona problemas del día a día, no es un buen directivo.

- **Relacionarse positivamente con la gente.** Para sacar lo mejor de la gente que trabaja con nosotros, la orden gratuita y el miedo son la peor arma. Entender a la gente, ponerse en su lugar, ayudarles a buscar soluciones y exigirles la puesta en marcha de estas soluciones, son la mejor manera de relacionarse con los trabajadores. Hay que ayudar y exigir, pero no exigir sin ayudar.

El directivo que piensa que la culpa de todo lo que pasa es culpa de los demás, y no tiene identificado los motivos por los que las cosas no pasan como él desearía, es que seguramente no está haciendo bien su trabajo.

- **Liderazgo.** Capacidad de influir y motivar para que la gente realice y mejore los trabajos asignados, en la dirección que deseas, con entusiasmo y alegría.

- **Metódico.** Un directivo debe tener la capacidad de gestionar mucha información y tenerla completamente controlada. Para obtener la información vital para el negocio, se deben establecer sistemas y alimentarlos. Para poder convertir la información en gestión se debe ser metódico en el análisis de la misma.
- **Concreto.** Debe saber dar órdenes, pero órdenes que se puedan cumplir. Es muy fácil confundir las órdenes con los deseos. Muchos directivos expresan deseos, pero detrás de un deseo debe haber un plan de acción y unos medios. Las personas tienen el derecho de estar bien mandados y la obligación de cumplir con lo que se les pide, siempre que sea una orden bien dada.
- Evidentemente valores como la honradez, la franqueza, etc., que son absolutamente necesarios para la relación humana, se dan por supuesto.

El directivo debe de considerar la empresa como una prolongación de su persona.

Todo lo que afecta a la empresa, debe de afectarle a él.

El directivo, sin darse cuenta, se acuesta y se levanta pensando en la empresa.

El subconsciente del directivo: Procurar constantemente el bien y la mejora de la empresa.

Para lograr este bien, hay cuatro cosas importantes que debe tener siempre presente:

- **Como aumentar ventas.**
- **Como reducir costos.**
- **Como satisfacer al cliente.**
- **Que hacer para que el personal válido, se sienta a gusto y contento trabajando en la misma.**

Conseguir los tres primeros puntos, se trata en definitiva de aumentar los beneficios.

Sin embargo, el conseguir que haya un buen ambiente de trabajo, también es tarea importante, que no hay que olvidar.

El directivo debe intentar conocer todos los problemas que puedan afectar a sus empleados y ayudarles en TODO.

Debe importarle lo mismo el encargado de la limpieza, que el director financiero.

El empleado está contento al ver que el directivo se interesa por sus problemas particulares, lo agradece y trabaja más a gusto.

Si no existe un buen trato, la retribución, por buena que sea, es una retribución coja.

El buen o mal hacer de un directivo, se refleja cuando el empleado habla de su empresa...

Hay 2 maneras de referirse a ella:

1. En la empresa hacemos....
2. En la empresa hacen....

### **Cuando emplea la primera, sin duda va en una buena dirección...**

- El directivo se asegura de saber qué conocimientos son críticos en su negocio específico y procura conservarlos como activo de la empresa realizando las inversiones necesarias.
  - Garantiza que cada empleado tenga el mayor y mejor conocimiento de los aspectos generales y estratégicos de la empresa, así como de las actividades, las responsabilidades y los resultados específicos de su función.
  - Trata a sus colaboradores como gente inteligente. Se preocupa de que la capacitación se oriente a incrementar el criterio de los empleados y no sólo a reforzar los procedimientos de su trabajo.
  - Es sensato; fundamenta su toma de decisiones en una real toma de conocimientos y se apoya frecuentemente en la experiencia de los otros directores y gerentes.
  - Piensa frecuentemente si sus colaboradores ocupan el mejor puesto según sus conocimientos y capacidades y logra que su gente funda-

mente su compromiso en el conocimiento y no en arengas o programas motivacionales de corto plazo.

- Le interesa no sólo el objetivo a alcanzar, sino la forma de conseguirlo y ejerce su autoridad y jerarquía de una manera firme y respetuosa; así logra que la gente le presente informes verdaderos, aunque éstos revelen malos resultados y mantiene un trato social sin permitir abusos de confianza. Pone la jerarquía y la autoridad al servicio de las personas y del proyecto de empresa y no como alimento de sus caprichos personales.
- Es humilde: no tiene miedo a decir «no sé» y a dedicarse a estudiar buscando caminos de desarrollo personal a través del conocimiento. Dedicar su mejor tiempo a conocer, pensar, planear y prevenir y así obtiene los resultados previstos.
- Es consciente del valor de la jerarquía; muestra disponibilidad con su gente, fomentando la unidad. Refuerza los lazos de coordinación con las demás gerencias y direcciones.
- Busca convertir el conocimiento que reside en la empresa en Capital Intelectual que ayude a incrementar su valor como negocio y le dé a éste elementos de estabilidad y autonomía.
- Sabe que el conocimiento es el fundamento para asegurar el resultado de todos los procesos de la empresa, y que sin un verdadero conocimiento, los esfuerzos y recursos destinados a mejorar la productividad y rentabilidad de la empresa van a ser inútiles.
- Reconoce que un proyecto de empresa generado a partir del Capital Intelectual asegura una trayectoria de consistencia, estabilidad y solidez.
- Se preocupa de que su empresa descubra y aprenda a administrar su Capital Intelectual y así pueda adquirir las fortalezas para enfrentar los desafíos de un mundo globalizado.

Son muchas las habilidades y comportamientos que deberían definir al buen directivo. Las podemos resumir en las siguientes consideraciones:

1. Escuchar antes de decidir.
2. Mantener actualizados a los miembros del equipo.
3. Estar disponible y ser receptivo a los problemas de los demás.
4. Desarrollar el equilibrio del equipo.
5. Asignar tareas en base a las capacidades y preferencias de sus miembros.
6. Fomentar el respeto, la confianza y la comprensión entre los miembros del equipo.
7. Delegar el trabajo que no es imprescindible que cada uno realice personalmente.
8. Dar ejemplo y fijar estándares de calidad junto con el equipo.
9. Fijar metas factibles para el equipo, impulsando el rendimiento.
10. Coordinar y representar a los miembros del equipo.
11. Involucrar al equipo en la resolución de problemas.

Un buen directivo ha de tener **cinco tipos de habilidades**.

- **Interpretativas:** conocer el estado de ánimo de sus colaboradores, conocer los parámetros de decisión en una competencia comercial, saber leer los signos de evolución en el mercado,...
- **Estratégicas:** prever tendencias a largo plazo, planificar, programar las carreras profesionales de sus colaboradores y la propia,...
- **Tácticas:** ser capaz de influir en las personas, tener dotes de comunicación convincentes, reconducir situaciones de dificultad en negociaciones,...
- **Técnicas:** usar instrumentos de organización, de planificación, de retribución, de presentación de proyectos,...

- **Básicas:** cuidarse a sí mismo y a sus colaboradores, equilibrando tiempos de tensión con periodos relajados, favoreciendo las aficiones personales, la variedad, la satisfacción de aspiraciones y apetencias personales,...

Por su importancia, se presenta a continuación un resumen de las conclusiones principales a las llegó Mintzberg:

1. **Mito. El directivo es un planificador reflexivo y sistemático.**

**Hechos:** *un estudio tras otro ha demostrado que los directivos trabajan a un ritmo incesante, que sus actividades se caracterizan por la brevedad, variedad y discontinuidad, que están fuertemente orientados hacia la acción y que no les gustan las actividades reflexivas. La mitad de las actividades de los directivos de mi estudio duraron menos de nueve minutos y sólo el 10% sobrepasaron una hora.*

2. **Mito. El directivo eficaz no tiene que realizar obligaciones rutinarias con regularidad.**

**Hechos.** *Además de tratar las excepciones, el trabajo de dirección implica la ejecución de varias obligaciones regulares, incluyendo los rituales y ceremonias, negociaciones y procesar información «blanda» que enlaza a la organización el entorno. En mi estudio descubrí que ciertos deberes ceremoniales - atender visitas de clientes importantes, entregar relojes a empleados, presidir cenas- formaban parte intrínseca del trabajo del director general. Los estudios demuestran que los directivos desempeñan un papel clave en la obtención de información «blanda» del exterior (mucho sólo accesible a él por su status).*

3. **Mito. El alto directivo necesita que la información esté resumida, lo que se consigue mejor mediante un sistema formal de información para la dirección.**

**Hechos.** *Los directivos prefieren los medios orales, es decir, llamadas telefónicas y reuniones o contactos. En dos estudios británicos los directivos dedicaron un promedio del 66 al 80% de su tiempo en comunicaciones orales. En mi estudio dio una media del 78%. Los directivos favorecen la informa-*

*ción «blanda», especialmente las murmuraciones, rumores, y especulaciones. (los rumores de hoy pueden ser los hechos de mañana).*

**4. Mito. La dirección es o por lo menos, se está convirtiendo rápidamente en una ciencia y una profesión.**

**Hechos.** *Según cualquier definición de ciencia y profesión, esta afirmación es falsa. Una ciencia implica la promulgación de unos procedimientos o programas sistemáticos cualitativamente determinados. Sí, ni siquiera sabemos qué procedimientos utilizan los directivos ¿cómo podemos describirlos por medio de un análisis científico? Los «programas» de los directivos permanecen profundamente en sus cerebros y para describirlos dependemos de palabras como juicio e intuición.*

### **3. El secretariado en la empresa**

---

Muchas son las funciones que se realizan hoy en día dentro de las empresas y una de las que tiene gran importancia es la de secretariado, por su labor y por las exigencias en cuanto a conocimientos y aptitudes para desempeñarla correctamente. Esta importancia también viene dada por la gran cantidad de trabajo que exige la buena dirección de los negocios, de la industria y de cualquier profesión liberal donde, de no contar con la ayuda de un/una secretarios/as, no se podría mantener el ritmo de trabajo necesario.

Por otra parte, podemos señalar los siguientes aspectos sobre el trabajo del personal de secretariado:

- Es un trabajo que ofrece posibilidades de promoción y éxito en el campo laboral.
- Exige, además, una completa preparación en muchos campos y una constante puesta al día.

Se puede definir al personal de secretariado en la empresa como el colaborador eficaz y de toda confianza que, reuniendo todas las cualidades y capacidades necesarias, coopera en la buena organización y funcionamiento de la empresa, siendo un importante sujeto de comunicación eficaz tanto interna como externa.



**La secretaria de una empresa**

Al hablar de secretariado en la empresa, podemos destacar dos corrientes destacadas:

### **3.1. Secretario/a de Departamento**

Veamos las funciones del/de la secretario/a de Departamento:

- Las **Funciones y responsabilidades** más significativas son:
  - Recibe, lee y distribuye el correo de entrada de su departamento.
  - Redacta correspondencia de trámite, o más compleja, en base a las indicaciones recibidas, preparándola para su firma y salida.
  - Mecanografía/ procesa la documentación que se le encomiende.
  - Busca informaciones pertinentes en la empresa.
  - Realiza tareas administrativas elaboradas, aplicando instrucciones recibidas al efecto (Estadísticas, cuadro de mando del departamento, etc.).

- Mantiene al día e introduce eventualmente adaptaciones en el sistema de archivo de su departamento.
  - Participa en la confección y gestión de la agenda de trabajo de su superior.
  - Prepara los desplazamientos del personal del departamento.
  - Eventualmente, participa en las reuniones del departamento y redacta los informes y actas correspondientes.
  - En ausencia de su superior, puede sustituirle momentáneamente en actividades rutinarias y de trámite.
  - Atiende y filtra visitas y llamadas telefónicas. Concierta las procedentes entrevistas.
  - Consigue informaciones pertinentes de sus interlocutores.
  - Prepara las condiciones materiales necesarias para la celebración de reuniones, conferencias, etc.
  - Utiliza adecuadamente la información confidencial (personal, técnica, comercial, etc.) que conoce.
- **La formación** de este tipo de personal de secretariado debe ser:
- A nivel de Bachillerato o Formación Profesional Administrativa.
  - Cursos de Secretariado.
  - Ordenografía a partir de 250 pulsaciones por minuto.
  - Conocimiento práctico, como usuaria, de procesador de textos, hojas de cálculo y aplicaciones informáticas.
  - Idiomas. Conveniencia/-necesidad, según la empresa y el departamento- de conocer/dominar uno o más idiomas extranjeros (inglés, francés, alemán, entre otros).

#### – **Experiencia.**

- Dos o tres años. Uno de ellos, al menos, realizando tareas similares a las anteriormente descritas.

#### – **Perfil.**

- Orden en el trabajo.
- Facilidad para las relaciones interpersonales.
- Rapidez de comprensión.
- Discreción y cuidada atención en el trato personal y telefónico.
- Positiva disposición para trabajar en equipo.
- Capacidad de iniciativa para redactar escritos y resolver situaciones imprevistas.
- Criterio propio para actuar oportunamente y distinguir prioridades.
- Espíritu de superación.
- Resistencia física y nerviosa.

#### – **Dependencia.**

- Director de departamento / división.

## 3.2. Secretario/a de Dirección

El personal de secretariado de dirección es la **mano derecha del jefe** pudiéndole sustituir en ciertos casos, incluso cuando ésta viaja y debe convertirse en su enlace con el resto del mundo. Por ella han de pasar los empleados y las personas ajenas a la empresa que se dirijan al director.

Tienen que ocuparse de labores propias del personal de secretariado, como la agenda de su superior, la organización de viajes de negocios, las actas de las

reuniones, la correspondencia, el archivo de documentos o la preparación de presentaciones, temas que abordaremos en los próximos temas.

Pero también deben hacerse cargo de otras **funciones de carácter ejecutivo** que el jefe suele delegar en ellas, aunque el tipo y la cantidad de tareas encomendadas varían en cada empresa.

### **3.2.1. ¿Qué formación necesitan?**

Cada vez hay más licenciados/as y diplomados/as que buscan trabajo como secretarios/as de dirección. Sin embargo, la titulación universitaria no es un requisito imprescindible. Más importante resulta el haber recibido **formación específica en secretariado**.

Actualmente, existe un **ciclo formativo de grado superior** que enseña las técnicas básicas de la profesión. Algunos centros privados imparten las materias del ciclo tratando de relacionarlas lo máximo posible con el secretariado de dirección.

Los **idiomas** y los conocimientos de **ofimática** tienen mucha importancia:

- Se recomienda dominar, como mínimo, el inglés y una segunda lengua extranjera; algunas empresas prefieren el alemán y otras, el francés. En Cataluña, País Vasco y Galicia, se deben hablar las lenguas oficiales de cada comunidad autónoma.
- Hay que manejar con soltura los programas de Office: Windows, Word, Excel, Access y PowerPoint. También tienen que saber navegar por Internet y usar el correo electrónico.

Pero el factor clave en el C.V. es la **experiencia**. La edad media de estas profesionales supera la treintena; lo habitual es haber trabajado como personal de secretariado en jerarquías inferiores durante un período de varios años antes de convertirse en profesional del secretariado de dirección.

### **3.2.2. ¿Qué cualidades debe reunir el personal de secretariado de dirección?**

Ser personal de secretariado es una **vocación** y no una salida laboral fácil. Al menos, así lo defienden fuentes del sector, que destacan la importancia de la motivación personal por el trabajo. Otras características de este perfil profesional son:

- **Organización:** debe tratarse de personas metódicas y responsables.
- **Capacidad de trabajo:** ha de adaptarse continuamente a los cambios.
- **Don de gentes:** tienen que ofrecer la mejor imagen posible. Han de ser amables, comunicativas y capaces de relacionarse con todos los compañeros.
- **Discreción:** por las manos de un asistente de dirección circulan asuntos que afectan a todos los departamentos. De ella se espera que mantenga el secreto profesional.
- **Iniciativa** para resolver los problemas.

### **3.2.3. ¿Qué perspectivas laborales tienen?**

La demanda se mantiene, ya que la figura del profesional de Secretariado de dirección resulta imprescindible para casi todas las empresas.

Pero convertirse en la asistente de los jefes también tiene inconvenientes, como la flexibilidad horaria: hay que estar disponible cuando el jefe lo necesite, aunque su jornada laboral haya concluido

Lógicamente, nosotros nos vamos a centrar sólo y exclusivamente a todo lo referente al personal de secretariado de Dirección, tema principal del manual, para así, una vez finalizada la lectura y comprensión por parte del alumno, le quede claro las funciones, tareas y responsabilidades de un buen personal de secretariado de Dirección.

## **4. El personal de secretariado**

El asistente ó ayudante de dirección es el encargado de prestar apoyo a los directivos para que estos puedan realizar mejor su labor. La gestión de las comunicaciones y de información, la organización del tiempo y el trabajo técnico son las principales funciones de este profesional, que con los años ha ido ampliando su formación y adquiriendo más responsabilidades.

Detrás de un buen directivo siempre hay un buen personal de secretariado de dirección. Poco tiene que ver ya el trabajo de este profesional con el que desempeñaba hace años, que se limitaba a la atención telefónica, a escribir cartas y a recibir visitas.



**Hombre secretario**

El ayudante de dirección ha pasado a ser el apoyo de los directivos y a involucrarse en su trabajo diario.

Además de gestionar las comunicaciones- teléfono, correo electrónico y las visitas- del directivo, de organizar su agenda – reuniones, viajes, comidas, eventos...- y de buscar y clasificar la información que necesita, el personal de secretariado, tiene que pensar como su jefe y anticiparse a lo que pueda necesitar.

Las responsabilidades que han ido adquiriendo- en parte porque las nuevas tecnologías permiten reducir el tiempo empleado en tareas burocráticas- ha provocado que las empresas sean más exigentes en los procesos de selección con la formación y las competencias de estos profesionales. Aunque sólo existe una titulación oficial de Formación Profesional (FP) que se denomina Técnico Superior en Secretariado, existen numerosos centros privados que ofrecen titulaciones- no oficiales- de secretariado internacional, de dirección o ejecutivo. Estos programas tienen una duración de entre dos y tres años y suelen incluir asignaturas de idiomas, informática, economía, contabilidad, derecho, marketing, protocolo y ética profesional.

También están ejerciendo esta profesión licenciados universitarios que se especializan a través de diferentes cursos. Las organizaciones están demandando perfiles con una cualificación más elevada que en el pasado. Si el puesto es para el área financiera, quieren personal con conocimientos especializados. Es imprescindible encontrar el personal de secretariado perfecto para cada directivo.

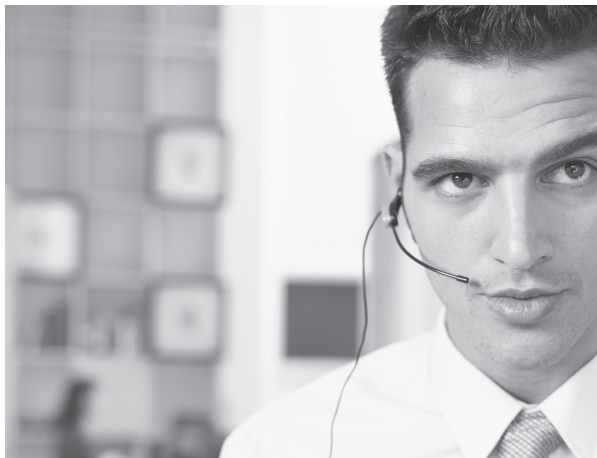
## 4.1. Competencias indispensables

Para este puesto es fundamental tener capacidad de organización, iniciativa y criterio y ser buen comunicador. Los directivos reciben mucha información y hay que saber clasificar qué cosas son importantes y determinar qué llamada es lo suficientemente urgente para interrumpir una reunión. También es preciso conocer bien al jefe para poder tomar decisiones. La confidencialidad y la discreción son cualidades indispensables. Es muy importante ser discreta y, a la vez, estar atenta a todo. La carrera de este profesional está ligada en muchas ocasiones a la del ejecutivo para el que trabaja. Forman un equipo, así que es normal que si se cambia de puesto o de compañía lo haga con él.

Hay quienes afirman que un buen personal de secretariado nace, no se hace. Otros, por el contrario, estiman que cualquier persona perseverante y con ánimo de superación puede alcanzar este nivel. Pero todos los directivos coinciden, en que el personal de secretariado de dirección, constituye un elemento vital si se quiere llevar a cabo una buena gestión empresarial.

De todas maneras, la importancia del puesto de secretariado sigue sin ser comprendida cabalmente por buena parte de directivos y ejecutivos. Al menos en España, aun persiste en muchas empresas - aunque ya cada vez menos - la visión de secretario/a igual a persona que controla la agenda de su jefe, contesta y filtra sus llamadas, escribe y archiva sus cartas, echa una mano en administración y poco más. No se tiene en cuenta que buena parte de estas tareas administrativas hoy pueden ser desempeñadas por programas de ordenador, o que las funciones del correo electrónico permiten que los jefes transmitan comunicados directamente sin acudir al dictado. Ejemplos de este tipo, sobran.

Resulta entonces un tanto paradójico, que la visión que el gran público tiene del personal de secretariado y de sus funciones evolucione con tanta lentitud, frente a un panorama real que muestra a una persona eficaz, dinámica y con capacidad de liderazgo, que asume a diario y sin complejos, todo tipo de retos profesionales. El panorama no puede ser más claro.



**Atender el teléfono es una de las tareas básicas del personal de Secretariado**

## Técnicas de secretariado de dirección

### Funciones del servicio de secretariado

---

En efecto, al igual que las organizaciones exigen de sus directivos capacidad de liderazgo, habilidad para comunicar y visión a largo plazo, los/las secretarios/as van asumiendo nuevas responsabilidades y abandonando otras. Sobre todo desde mediados de los años noventa, cuando las tecnologías de la información y comunicación sacudieron hasta sus cimientos una serie de conceptos de la gestión empresarial. Un/a secretario/a es un/a colaborador/a de un centro de gestión, con un conocimiento cabal de las actividades de su jefe y del sector en que trabaja, además está capacitada para la delegación de ciertas áreas o trabajos que desarrollan o pueden desarrollar sus jefes.

En general el personal de secretariado de Dirección se ocupa de:

- Colaborar con el director a fin de facilitar y agilizar su trabajo.
- Preparar y archivar la documentación y la correspondencia.
- Buscar y sintetizar información, dentro o fuera de la empresa, sobre los objetivos a ella encomendados.
- Preparar y redactar informes a partir de tan sólo unas pautas marcadas por su superior.
- Organizar la agenda del director, concertar y gestionar citas, viajes y eventos.
- Atender y organizar llamadas telefónicas y las visitas al director.
- Estar al tanto de las reuniones, decisiones tomadas en ellas y hacer un seguimiento de su transcurso, con el fin de poder facilitar informaciones o redactar informes necesarios, relativos a las mismas, cuando se le requiera.
- Realizar tareas propiamente ejecutivas por delegación de su superior.

Lleva a cabo las funciones que le han sido delegadas, aplicando su propia iniciativa y criterio, de modo que los asuntos importantes reciban la atención necesaria, para reducir al mínimo el vacío ocasionado por la ausencia del jefe... como a veces, asistir a una reunión en su nombre. Ahora bien lo que sucede es que delegar constituye una de las tareas más difíciles para un jefe, pero no solo para un directivo, sino para cualquier persona. Jefes o directivos delegan cuando encuentran una profesional en la que pueden hacerlo.

Una persona que acepta una delegación, debe poseer las competencias profesionales necesarias para llevar a cabo esa delegación y que, por supuesto, saben cumplir perfectamente muchos profesionales del secretariado. Su actitud podría plasmarse en la siguiente frase. ¿Cómo puedo ayudar a mi jefe utilizando mis competencias, mis cualidades y mis habilidades?

Seleccionar al personal de secretariado no es fácil, porque debe estar dotada de unos conocimientos técnicos que se suponen, como ofimática, bases de datos, localización de información, soportes de documentación. Debe poseer habilidades personales, como: saber comunicarse, conocer cuáles son las tareas específicas de los directivos, saber qué cargo desempeña su jefe en el marco de la organización, cuáles son sus responsabilidades y saber trabajar en equipo de forma eficaz e intensiva. Por estos motivos es uno de los puestos más difíciles de seleccionar.

Puede tener muchos conocimientos pero luego no adaptarse a la forma de trabajar de su jefe o de la empresa. Y, por supuesto, sus actitudes: saber establecer buenas relaciones personales internas y externas de la organización, tener conocimientos de técnicas de interrelación personal como la asertividad (el ser asertivo es tener seguridad en uno mismo) o desarrollar su inteligencia emocional. Y además están el protocolo, las habilidades sociales: saber recibir una visita; saber presentar a un directivo; organizar reuniones; atender a las personas que asisten a la reunión que organiza su jefe; hacer el seguimiento de los compromisos que han tomado los asistentes en esa reunión, etc. Lo de servir café y llamar a casa del jefe diciendo que va a llegar tarde, ha quedado muy atrás.

Por tanto, el **perfil personal** de un buen asistente de dirección debería ser:

- Persona equilibrada y segura de sí misma.
- Inteligencia y capacidad para tomar decisiones.
- Capacidad para el orden y la organización.
- Habilidades comunicativas.
- Discreción y saber estar.
- Gran capacidad de iniciativa y visión de futuro.
- Motivación.

Podemos concluir este epígrafe haciendo un breve resumen de todo lo que hemos visto anteriormente.

– **Misión del puesto.**

Asistir a la Dirección en lo referente a organización de agenda, reuniones, viajes, preparación de documentos, filtrado de visitas y llamadas.

– **Funciones principales.**

- Gestionar y mantener actualizada la Agenda de Dirección.
- Atender el teléfono y filtrar las llamadas.
- Atender personalmente a clientes y visitas.
- Recibir y filtrar la correspondencia.
- Elaborar informes y otros documentos.
- Preparar viajes y desplazamientos.
- Organizar reuniones o audiencias.
- Ordenar y mantener actualizado el archivo.

– **Tareas relacionadas.**

- Agenda.
- Reuniones.
- Teléfono.
- Informes.
- Archivo.

– **Formación y conocimientos preferibles.**

- Titulación media universitaria.
- Formación especializada en Secretariado de Dirección.

- Conocimientos de protocolo, documentación, informática, archivo.
- En determinadas compañías necesitarán conocer varios idiomas

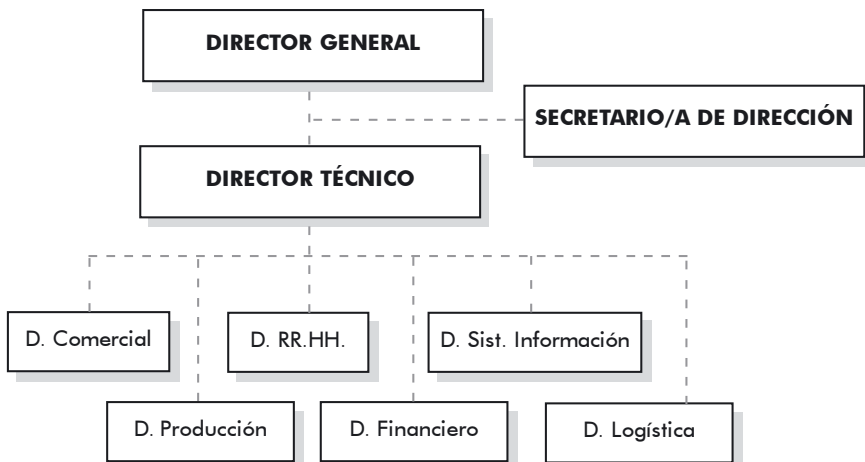
**– Competencias deseables.**

- Flexibilidad mental.
- Capacidad de análisis de información.
- Orientación al cliente interno/externo.
- Disponibilidad.
- Destrezas organizativas.
- Habilidades sociales.
- Capacidad de atención.

**– Otras denominaciones.**

- Secretario/a de Dirección General.
- Secretario/a Ejecutivo/a.

**– Posición habitual en el organigrama.**



## 5. Relaciones del personal de secretariado dentro de la empresa

---

El éxito y la satisfacción personal que alcances en tu trabajo pueden depender casi totalmente del tipo de relación entre tú y tu jefe. El mejor acuerdo se apoyará en una relación de respeto y entendimiento mutuo. Inicialmente es posible que tengas que preguntar frecuentemente acerca de la forma en que hay que llevar a cabo las tareas pero, con el tiempo y la experiencia, irás siendo capaz de identificar tus propias áreas de responsabilidad, prioridades y signos de alerta, y qué es lo que debes y no contar a tu jefe.

Los puntos importantes a tener en cuenta a la hora de desarrollar **buenas relaciones** con el jefe son:

- Identifica claramente cual es tu responsabilidad. Esto te exigirá estudiar a fondo las especificaciones de tu trabajo, para determinar con seguridad, qué es lo que tu jefe espera de ti.
- Asumir tu papel de forma poco clara te puede llevar a malos entendidos e incluso a conflictos. Esto puede necesitar un proceso de aprendizaje, y requerirá de ti el poner las cosas en claro continuamente para su buen funcionamiento.
- Intenta ayudar y cooperar, aun cuando haya problemas. Un personal de secretariado tranquilo, digno de confianza y tolerante facilita las relaciones de intercambio y respeto.
- Tienes que ser práctica y realista. Acepta que, por lo menos inicialmente, habrá cosas que desconoces y cometerás errores. No seas impulsiva ni te dejes llevar de las emociones. Un buen jefe siempre te ayudará a recordar los problemas y a entender tu trabajo, si eres clara explicando tus dificultades.

- Acepta que el rol de tu jefe es el importante. Tú estás a su lado como ayudante. Debes aprender a complementar las capacidades de tu jefe.
- Has de estar preparada para anticiparte a los problemas y darle su oportuna y rápida solución. No esperes siempre a que te pidan las cosas.
- Ten en cuenta que tendrás, en muchas ocasiones, que aceptar críticas con buen ánimo. Trata de aprender de tus errores.
- Demuestra que estás interesada en el trabajo de tu jefe. Dale la enhorabuena por sus éxitos y prepárate para "simpatizar" con sus errores.
- Mantén en todo momento el sentido del humor y, sobre todo, sácalo a relucir en las ocasiones más propicias.



**El personal de Secretariado**

## Técnicas de secretariado de dirección

### Funciones del servicio de secretariado

---

Puntos que pueden ser causa de **dificultades** en la relación con el jefe son:

- El estrés que puede hacer que una persona tenga un arranque de cólera, sea impaciente, frívola o brusca.
- Los constantes cambios de actitud, órdenes o instrucciones.
- Expectativas poco razonables o desconsideradas.
- Demasiada atención hacia los detalles.
- Excesivo o innecesario control sobre el trabajo.
- Fracaso al dar adecuada explicación de lo que se pide.
- Incapacidad para reconocer que el trabajo está bien hecho.



**El estrés como dificultad en la relación Secretario/a - Jefe**

Si puedes mantener un nivel razonable de aprovechamiento en la medida en que ganes experiencia en tus relaciones laborales, te darás cuenta de que puedes "entrenar" a tu jefe en algunos métodos de trabajo más adecuados a tu personalidad. Incluso si las cosas no se desarrollan convenientemente, posiblemente no

sabe que el problema existe, puede ser que no pueda apreciar los beneficios que le supondría cambiar su actitud o sus métodos.

Obviamente, solo puedes dejar que se pongan en marcha tus resentimientos o tu exasperación. Pero si resulta que tienes un jefe inmune a tus buenos deseos, y no quieres dejar tu trabajo, no tendrás más remedio que asumir que has de vivir en armonía con esos problemas.

## **5.1. Relaciones Secretario/a-Personal**

No sería aconsejable que un/a secretario/a concentrase toda su atención en las relaciones con su jefe, excluyendo las relaciones con el resto del personal de la empresa u oficina. No podrá ofrecer la imagen idónea si es una persona antipática y grosera, que no coopera, o que simplemente se muestra indiferente, o ignorante o cualquier otra cosa en todos los niveles que requieren su atención en la organización.

## **5.2. Relaciones Secretario/a-Jefe**

Tu trabajo te pondrá en contacto con los compañeros, amigos y superiores de tu jefe. No debes olvidar que una parte esencial de tu trabajo es la lealtad a tu jefe. La relación directa y próxima que tienes que mantener con tu jefe, y la familiaridad que vas a adquirir con todas las áreas relacionadas con su trabajo, pueden significar para muchos que puedes ser una fuente de información de sus actividades. Si eres una persona sin experiencia, puede que no te des cuenta inmediatamente de que el acercamiento amistoso es un método para sonsacarte información y hacerte caer en una falta de tacto. Seguramente tendrás que ser diplomática, y mantener una actitud educada y de cooperación, mientras respondes de forma discreta a las preguntas o las críticas que se refieren a tu jefe y a su trabajo.

Otro factor importante en tus relaciones con el resto del personal directivo de la empresa es la forma en que debes responder a las órdenes, solicitudes o pedidos de trabajo que no provengan de tu jefe. En efecto, eres directamente responsable

ante tu jefe y recibirás las órdenes solamente de él, pero puede ser muy embarazoso o confuso para un/a secretario/a, si otro jefe, saltándose a la torera las categorías, intenta conseguir que ésta trabaje para él. Cualquier propuesta a esta situación debe ser cortés, pero con toda la firmeza necesaria, ya que debes evitar crear conflictos entre tu jefe y otros directivos de la empresa.

### **5.3. Relaciones del/ la Secretario/a con sus Compañeros**

Uno de los aspectos más satisfactorios de tu trabajo puede ser el contacto con tus propios compañeros, personal de la empresa que tiene categoría e intereses similares a los tuyos. Posiblemente encuentres amigos en este grupo, o te sentirás sola y aislada si no eres capaz de mantener una buena relación con tus iguales. Como un nuevo miembro de grupo de trabajo, te puedes beneficiar de la experiencia y conocimientos de un compañero comprensivo que dará buenos consejos. Ten cuidado, sin embargo, con los cotilleos de Oficina que pueden intentar perjudicar tu relación con el resto de los compañeros. Recuerda que, además de tus buenas relaciones y tu afán de cooperación con el personal de la oficina, necesitas mantener la lealtad hacia tu jefe, y nunca debes hablar ni comentar acerca de asuntos confidenciales con los demás. Con el tiempo, tú serás la que ayude a otros en sus comienzos.

Seguramente en tu primer trabajo no tendrás bajo tu mando ninguna persona a la que tengas que distribuir, organizar u ordenar el trabajo, pero sí es posible que tengas que dirigirte a miembros del personal que estén por debajo de ti en la estructura jerárquica de la empresa, tales como personal administrativo, personal de recepción, personal de limpieza, etc. Has de tener en cuenta que todas estas personas llevan a cabo tareas que contribuyen a tu propia eficacia y que, en algunas ocasiones, estarás a merced de su buena voluntad, incluso para tu propio provecho.

## 6. Ética y secreto profesional del personal de secretariado

---

Toda profesión consolidada dispone de unos principios éticos por los que se rige la conducta de todos los profesionales que forman parte de ella. Estos principios se estructuran y determinan en forma de **Código Deontológico**. Igual que ocurre con abogados, médicos, psicólogos o trabajadores sociales, la profesión del Secretariado tiene un Código Deontológico ¿conoces cuál es? ¿Sabes de qué principios consta? Lo veremos en este apartado.

### 6.1. Principios de carácter general

Son principios fundamentales de las normas éticas de conducta del/la secretario/a los siguientes:

– DIGNIDAD.

Debe abstenerse de todo comportamiento que suponga infracción o descrédito y desenvolverse en el ejercicio de su profesión con honor y dignidad.

– INTEGRIDAD.

Debe actuar con honradez, lealtad y buena fe.

– SECRETO PROFESIONAL

Debe observar estrictamente el principio de confidencialidad en los hechos y noticias que conozca por razones del ejercicio de su profesión.

## **6.2. Obligaciones del secreto profesional**

Además de un deber, observar el secreto profesional es un derecho que ampara el ejercicio de la profesión del/la secretario/a, sin olvidar que existen Leyes que protegen el Secreto Profesional.

El derecho y la obligación del secreto profesional comprende:

- Las confidencias o información personal de su superior, a que pudiera tener acceso en el ámbito de su ejercicio profesional.
- Los hechos de conocimiento restringido que afecten a sus superiores, compañeros o miembros cualesquiera del colectivo en el que el/la secretario/a desempeña su labor. Por ejemplo: dossiers personales, profesionales o médicos.



### **La confidencialidad como derecho y obligación del personal de secretariado**

- La información cuyo contenido tenga un valor específico para un lector no autorizado; o cualquier otra información que figure clasificada como confidencial, restringida o con una distribución de personas específicas.

- El/la secretario/a evitará duplicar información confidencial y mantenerla fuera de los archivos oficiales sin conocimiento de su superior.
- El Secreto Profesional no debe entrar en conflicto con la lealtad a la entidad para la que trabaja el/la secretario/a. El/la secretario/a debe responder a la confianza que su superior deposita en él/ella al confiarle y compartir información confidencial. Por ello, debe comunicar a su superior información que a él mismo o a la entidad para la que trabaja pudiera ocasionar perjuicio o beneficio. Los límites de esta divulgación van marcados por el sentido de lealtad y la integridad que conforman el perfil personal del/la secretario/a.

### **6.3. Obligaciones con los compañeros**

- El/la secretario/a debe abstenerse de cualquier competencia desleal en relación con sus compañeros.
- La discreción es un elemento específico en las relaciones externas del/la secretario/a y el fundamento primario de su capacidad para salvaguardar el secreto profesional. El/la secretario/a debe ser consciente de que la discreción es algo de una importancia fundamental en la manera en como es percibida en su entorno. Lo que para otros miembros del colectivo pueden resultar faltas leves de respeto o convivencia (comentarios de menosprecio a compañeros, comentarios hirientes, jocosos o tonos de bufa; o dudar públicamente de la calidad técnica de un superior), para el/la secretario/a es algo vinculado a su comportamiento profesional.

Es obligación de todo/a secretario/a prestar su colaboración a todos sus compañeros, cuando sea necesaria su intervención para que no se produzcan atrasos en el trabajo y no perjudique el normal funcionamiento de la Entidad donde presta sus servicios.

## **6.4. Obligaciones con la empresa**

El/la secretario/a debe estar siempre dispuesto a prestar apoyo y cooperación a su empresa y conocerá, asimismo, los objetivos y política interna de la misma.

- El/la secretario/a no aceptará remuneración profesional que no sea por su salario e incentivos y bonos que su Empresa destine a tal efecto, y le está prohibido aceptar gratificaciones económicas u otras compensaciones que estén directamente relacionadas con la transmisión de información.
- El/la secretario/a al servicio de la Empresa tiene el deber de contribuir a la celeridad del trabajo, no debiendo aceptar sugerencia sin coacciones para eludir su cumplimiento.

## **6.5. Obligaciones con la profesión**

El/la secretario/a debe cultivar sus aptitudes y actualizar sus conocimientos, a fin de que su trabajo se ejecute al más alto nivel de rendimiento. Demostrará permanentemente afán de superación y proactividad, tanto en lo personal como en su contribución a la Empresa.

- El/la secretario/a debe abstenerse de realizar ninguna práctica que pueda perjudicar la reputación de su profesión.
- Ningún secretario/a se debe valer de su influencia sobre sus superiores, ni apelar a vinculaciones de amistad o recomendaciones para obtener:
  - a. Ascensos no merecidos y, como consecuencia, mayor remuneración de la que le corresponde en el trabajo que desempeña, impidiendo el ascenso de otros/as secretarios/as que por su experiencia, conocimientos y años de servicio lo tienen mejor merecido.
  - b. Conseguir que personas que no están preparadas para el ejercicio del secretariado ejecuten las tareas propias de esta profesión.