



CAPACITARTE

Es ser líder de tu vida



Módulo 1. El rol de la secretaria

1. Concepto.

La secretaria ejecutiva se ha convertido en los últimos años en un modelo de solucionadora de problemas y un nexo entre jefe y clientes, tanto internos como externos.

Ezequiel Iñiguez, gerente de Talent Search de la consultora Jobs, el nuevo rol de la secretaria va mucho más allá de llevar una agenda. Explica que la secretaria es un pilar clave dentro de la empresa dando soporte a varios gerentes o, en muchos casos, a toda un área. Indiscutiblemente, su rol se fue modificando en torno a tres ejes: toma de decisiones, capacitación y diversificación de tareas. Antes, una asistente respondía solo a su jefe y se limitaba a ejecutar tareas. Hoy en día, ambos trabajan a la par. El estilo de las reuniones también sufrió variantes. Ahora, se convocan vía intranet y las agendas se chequean electrónicamente.

Para Iñiguez, otro aspecto importante es la exigencia del conocimiento de idiomas, en especial el inglés. “Es uno de los requisitos fundamentales. Una secretaria tiene que poder trabajar en otro idioma, lo que implica no solo tener conocimientos de escritura o vocabulario técnico, sino también de aspectos del lenguaje relacionados con su uso apropiado en distintas situaciones”, explica el gerente de búsqueda de talentos.

En cuanto a los errores que debe evitar está la indiscreción, ya que el nuevo rol que fue adquiriendo la ubica en un lugar de privilegio con respecto al manejo de la información, y es fundamental que no cometa ninguna equivocación en relación con este tema. “La discrecionalidad y la confidencialidad son otros requisitos que se buscan dentro del perfil”, afirma Iñiguez.

Etimológicamente la palabra secretaria proviene del latín “secretum” que significa secreto. En Europa medieval los secretarios eran funcionarios estatales que guardaban información confidencial.

La Real Academia Española define a la Secretaria como la persona que se encarga de las labores administrativas de un organismo, institución o corporación y desempeña las funciones de extender actas, dar fe de los acuerdos y custodiar los documentos de esa entidad.

Según el blogspot “secretariadoesbatla”, la labor de la secretaria era ejercida por varones pero sin embargo se reconoce a Lilian Sholes como la primera mujer que manejó una máquina de escribir. Lilian, hija de Christopher Sholes, inventor de la máquina de escribir durante la segunda etapa de la Revolución Industrial en el siglo XIX fue la primera persona que se presentó en público el 23 de junio de 1873 escribiendo a máquina comprobando la eficacia del invento. En virtud que antiguamente la principal labor de las secretarias era redactar documentos, se infiere que se convirtió en la primera secretaria.

Años después, en la década del '60, la empresa Remington tuvo la iniciática de instaurar el día de la secretaria en honor a ese día.

El 4 de setiembre se celebra en Argentina el Día de la Secretaria en virtud de los derechos reconocidos en el año 1942 desde la creación de la Asociación Nacional de las Secretarias en Estados Unidos.

2. Origen y evolución de la secretaria.

La función de la secretaria fue cambiando en las últimas décadas y pasó por un claro proceso de profesionalización.

Lo que comenzó con tareas de redacción de cartas, atención de llamadas telefónicas, archivos de documentación, recepción de visitas y servirles café se ha convertido, especialmente con la llegada de la informática, en ocupaciones polivalentes, con alto poder de responsabilidad y especialización.

Actualmente además del dominio de técnicas profesionales y formación específicas, la secretaria debe contar con otras cualidades como capacidad de resolución de problemas, flexibilidad, discreción y autonomía, habiéndose convertido en una protagonista clave en la organización del nuevo esquema empresarial.

3. Secretarías en la historia

Helen Gandy – secretaria de John Edgar Hoover

Helen Gandy nació en 1897 en New Jersey. Estudió Derecho en Washington. En 1918 consiguió un empleo de bibliotecaria en el Departamento de Justicia donde conoció a Hoover que por ese tiempo solo era un empleado raso del departamento.

En 1921, Hoover fue promocionado al puesto de Director de la Oficina de Investigaciones, y nombró a Helen su asistente ejecutiva.

En 1924 Hoover pasó a dirigir el FBI y se llevó a Helen como parte de su equipo y persona de confianza.

Entre las múltiples tareas que desarrolló Helen, podemos nombrar la de llevar su agenda, cerrando y confirmando las reuniones con miembros del Gobierno o con otras personas de la Administración. También se encargaba del archivo: guardaba y clasificaba todos los expedientes secretos del FBI.

Helen nunca se casó ni tuvo hijos. Vivía para su trabajo.

Fue Helen quien destruyó personalmente todos los documentos personales del temido director del organismo de seguridad norteamericano después de su fallecimiento.

Traudl Junge – secretaria privada de Adolf Hitler

Traudl Junge (1921-2002) fue la secretaria privada de Hitler desde fines de 1942 hasta el fin de la guerra. Durante más de medio siglo se negó a hablar públicamente de sus experiencias. Poco antes de morir, sin embargo, aceptó conceder una serie de entrevistas a dos cineastas austríacos, André Heller y Othmar Schmiderer, que luego condensaron diez horas de material en los 90 minutos secos, austeros, estremecedores, de El punto ciego. El documental, que prescinde de toda imagen de archivo, de música y hasta de la intervención de sus realizadores, se limita a mostrar a Traudl Junge a los 81 años, exorcizando frente a la cámara sus días junto a Hitler

Conoció como pocos al dictador, tanto que después de su muerte confesó su odio por Hitler, un odio bien personal.

Durante 1945, Traudl fue testigo en primera línea de los acontecimientos tras la caída de Hitler y redactó el testamento político del líder alemán.

Fue capturada y entregada a las autoridades de EEUU que en 1947 la dejaron en libertad

4. El perfil de la secretaria ejecutiva

Cristina Girado, rectora en Instituto Argentino de Secretarías Ejecutivas (IASE), una de las instituciones más reconocidas históricamente en la materia, manifiesta que desempeñarse hoy como secretaria de un ejecutivo de empresa no tiene el mismo significado que el de hace unos años.

Las exigencias del mercado han ido cambiando y con ellas las tareas que se relacionan con las profesionales.

- **EXCELENTE PRESENCIA.** La secretaria es, en general, la primera imagen de la empresa, con lo cual su aspecto personal es fundamental y se le deberá prestar especial atención.
- **MANEJO DE TIEMPOS.** El tiempo es un recurso muy valioso, tanto para el directivo como para su secretaria. Poder dedicarse a una gran cantidad de temas y hacerlo exitosamente constituye uno de los lemas de las secretarías: la eficiencia, es decir la capacidad de lograr un resultado con el mínimo de recursos posibles o en el menor tiempo posible. Se manifiesta muchas veces en adelantarse al pensamiento de su jefe, para solucionar imprevistos y evitar situaciones estresantes para ambos.
- **CONFIANZA:** En sociología y psicología social, la confianza es la creencia en que una persona o grupo será capaz y deseará actuar de manera adecuada en una determinada situación y pensamientos. La confianza se verá más o menos reforzada en función de las acciones. Una secretaria debe ser la persona en quien su jefe puede confiar plenamente, dando cuenta de discreción, compromiso, fidelidad e identificación con la empresa
- **CAPACIDAD DE GESTIÓN:** Consiste en la habilidad que tiene una persona para realizar las tareas y procesos a su cargo en forma rápida y confiable; haciendo uso de la recursividad y dinamismo que requiere el hacer que las cosas resulten. Las secretarías eficientes lo logran transmitiendo la importancia de su empresa y de su jefe asegurando tratos preferenciales y calidad de servicios
- **VALIDAR LA AUTORIDAD DE SU JEFE:** Se trata de una capacidad invaluable en la personalidad de una secretaria. Haciendo valer la autoridad del jefe, la secretaria se ocupará de realizar seguimientos de tareas ejecutando los niveles de presión necesarios para que su jefe obtenga del resto, la máxima calidad de trabajo y celeridad en las entregas de los pendientes
- **SABER SER:** La secretaria, como productora de climas, con su capacidad de saber ser, consigue que en el entorno de la oficina se respire un clima de positivismo.

Un saludo a un cliente con una sonrisa, una respuesta cordial, incluso en un tema complejo, mantiene un ambiente que su jefe sabrá apreciar

- **PROACTIVIDAD:** Stephen Covey, en su libro *Meditaciones diarias para la gente altamente efectiva*, describe a la proactividad como la conciencia del espacio entre el estímulo y la respuesta, entre los que nos ha sucedido y nuestra respuesta. Manifiesta que se trata de vernos a nosotros mismos como el programador y no como un programa que otros hacen. La proactividad no tiene nada que ver con el activismo o la hiperactividad. Ser proactivo no significa actuar deprisa, de forma caótica y desorganizada, dejándose llevar por los impulsos del momento. Las personas que tienen el hábito de la proactividad no son agresivas, arrogantes o insensibles, como defienden algunos tópicos, sino que se mueven por valores, saben lo que necesitan y actúan en consecuencia.
- **CAPACIDAD DE TRABAJO EN EQUIPO:** Una secretaria debe saber trabajar en equipo, en primer lugar porque su principal coequiper es su propio jefe y además porque, a menos que se trate de una empresa unipersonal, debe convivir con un grupo de personas a las que tendrá que coordinar en equipo. El trabajo en equipo es un método de trabajo colectivo “coordinado” en el que los participantes intercambian sus experiencias, respetan sus roles y funciones para lograr objetivos comunes al realizar una tarea conjunta
- **MANEJO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES:** No solo la secretaria debe tener facilidad para interactuar en grupo, también debe brindar apoyo a todos los demás departamentos teniendo y generando así buenas relaciones interpersonales para facilitar el desempeño eficiente en su cargo.
- **DINAMISMO:** Se dice que el dinamismo es la cualidad de la persona activa y emprendedora que actúa con prontitud, diligencia y energía. El dinamismo de una secretaria se traduce en el don de poder hacer tres o cuatro cosas a la vez, adaptándose continuamente a los cambios y permanecer siempre con una sonrisa.
- **APTITUD PARA LA PLANIFICACIÓN, TOMA DE DECISIONES Y DIRECCIÓN:** La planificación supone trabajar en una misma línea desde el comienzo de un proyecto, ya que se requieren múltiples acciones cuando se organiza cada uno de los proyectos. Su primer paso, dicen los expertos, es trazar el plan que luego será concretado. Para poder ejecutarlo la secretaria deberá tener la capacidad de tomar las decisiones más convenientes al respecto y finalmente emprender la dirección de las acciones mediante la delegación de autoridad y responsabilidad por medio de eficaces canales de comunicación, y con una supervisión tanto permanente como ágil para realizar de modo efectivo lo planeado.
- **LIDERAZGO:** La propia definición de liderazgo enumera varias de las características que estamos desarrollando en el perfil profesional de la secretaria pero podemos agregar valor manifestando que:

- un líder conoce sus fortalezas y las aprovecha al máximo. Por supuesto también sabe cuáles son sus debilidades y busca subsanarlas.
 - un líder crece y hace crecer a su gente. Para crecer, no se aferra a su puesto y actividades actuales. Siempre ve hacia arriba. Para crecer, enseña a su gente, delega funciones y crea oportunidades para todos.
 - tiene carisma, es decir, el don de atraer y caer bien, llamar la atención y ser agradable a los ojos de las personas. Para adquirir carisma, basta con interesarse por la gente y demostrar verdadero interés en ella; en realidad, en el carisma está la excelencia. Se alimenta con excelencia, porque es lo más alejado que hay del egoísmo. Cuando un líder pone toda su atención en practicar los hábitos de la excelencia, el carisma llega y como una avalancha cae un torrente sobre el líder.
 - es innovador, buscando nuevas y mejores maneras de hacer las cosas. Esta característica es importante ante un mundo que avanza rápidamente, con tecnología cambiante, y ampliamente competitivo.
 - un líder es responsable porque sabe que su liderazgo le da poder, y utiliza ese poder en beneficio de todos.
 - un líder está informado. Se ha hecho evidente que en ninguna compañía puede sobrevivir sin líderes que entiendan o sepan cómo se maneja la información. Un líder debe saber cómo se procesa la información, interpretarla inteligentemente y utilizarla en la forma más moderna y creativa.
-
- **AMPLIOS CONOCIMIENTOS DE PROTOCOLO Y CEREMONIAL**
 - **FACILIDAD DE EXPRESION ORAL Y ESCRITA:** Ya que muchas veces se convierte en las palabras de su jefe en su ausencia.
 - **HONESTIDAD Y ÉTICA:** Las secretarias manejan información confidencial que deberán preservar de ojos y oídos ajenos.
 - **ESPIRITU DE SERVICIO:** Las secretarias son contratadas para asistir a sus jefes, actividad que se traduce en colaboración permanente manteniendo un carácter tranquilo y de mucha paciencia sabiendo trabajar bajo presión
 - **SENTIDO DEL HUMOR:** Manejar una pequeña dosis de humor, en algunas situaciones, ayudará a descomprimir alguna situación estresante
 - **DISCRECIÓN:** Se define a la discreción como la reserva o cautela para guardar un secreto o para no contar lo que se sabe y no hay necesidad de que conozcan los demás así como la prudencia y sensatez para formar un juicio y tacto para hablar u obrar. No olvidar nunca este precepto.

- **DISPONIBILIDAD:** A una secretaria se le exigirá disponibilidad con lo cual sus horarios serán flexibles y deberá adaptarse a constantes cambios de último momento
- **AMABILIDAD Y SIMPATIA:** Tanto para el público externo como el interno mostrando agrado, educación y afecto hacia los demás.
- **IMAGEN PERSONAL:** La imagen personal no es lo mismo que la presencia. Tampoco es actuar ni parecer lo que no somos. La imagen la causamos aunque no queramos.
- **MANEJO DE LAS RR-PP:** Las Relaciones Públicas son las actividades que promueven o prestigian la imagen pública de una empresa o de una persona mediante el trato personal con diferentes personas o entidades. La secretaria debe ser una excelente relacionista pública ya que como dijimos anteriormente constituye la primera imagen de la empresa
- **ORGANIZACIÓN Y ORDEN:** Una secretaria debe ser organizada pero tal vez su jefe necesite orden. Es decir, una secretaria debe tener un criterio de organización lo más eficaz posible para su objetivo y dominar ese criterio pero seguramente su jefe necesite el orden lógico que le brinda la tranquilidad de saber la ubicación de cada documento.
- **EXCELENTE ORTOGRAFIA Y REDACCION:** Es imprescindible contar con una redacción correcta, precisa y sin faltas ortográfica descontando su obsesión de relectura antes de entregar cualquier documento
- **CAPACITACION PERMANENTE:** Una secretaria debe tener constante capacitación y actualización de diferentes tópicos que sean de utilidad específica al tipo de empresa en la que se esté desarrollando o a la que se quiera incorporar

Quienes seleccionan a sus asistentes buscan personas con solidez actitudinal: la empatía, la comunicación y el esfuerzo por despejar el camino o simplificar las tareas son cualidades importantes. También suma valor el poder asumir diferentes responsabilidades y funciones, así como contar con la facilidad para coordinarlas.