



Ciencias económicas y empresariales

Artículo de investigación

Algunas consideraciones sobre el desempeño de la secretaria ejecutiva. La nueva tecnología, herramienta fundamental

Some considerations about the performance of the executive secretary. The new technology, fundamental tool

Algunas considerações sobre o desempenho do Secretário Executivo. A nova tecnologia, uma ferramenta fundamental

Sara N. Bozada-Meza¹
saranbm@gmail.com

Tania C. Cañarte-Rodríguez^{II}
taniacanarte2016@gmail.com

Recibido: 5 de octubre de 2016 * **Aceptado:** 27 de enero de 2017 * **Publicado:** 6 de marzo 2017

¹Magister en Gerencia Educativa, Licenciada en Ciencias de la Educación, Profesora de Segunda Enseñanza en la Especialización de Asignaturas Secretariales, Secretaria Ejecutiva, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta, Ecuador.

^{II}Ingeniera en Sistemas Informáticos, Tecnólogo en Computación Administrativa, Docente de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta, Ecuador.

Resumen

Siempre se ha conocido que la secretaria es la persona que escribe la correspondencia, resuelve los asuntos de trámite y custodia los documentos de una oficina, es decir es quien asegura el eficaz funcionamiento de la empresa. A tales efectos se realizó una revisión bibliográfica exhaustiva para exponer algunas consideraciones relacionadas con esta temática (historia de la secretaria, su perfil, responsabilidad, misión y visión), y se puntualizó la importancia de la utilización de las nuevas tecnologías como herramienta fundamental en la función de la secretaria ejecutiva.

Palabras clave: secretariado; desempeño laboral; computación.

Abstract

It has always been known that the secretary is the person who writes the correspondence, resolves the matters of processing and custody the documents of an office, that is to say that ensures the effective operation of the company. To that end, a comprehensive bibliographic review was carried out to present some considerations related to this topic (history of the secretary, its profile, responsibility, mission and vision) and emphasized the importance of using new technology as a fundamental tool in the Role of the executive secretary.

Key words: secretarial; work performance; computer.

Resumo

Sempre foi conhecido que o secretário é a pessoa que escreve correspondência, resolve os problemas do processo de custódia e documentos de um escritório, ou seja, aquele que garante o funcionamento eficiente da empresa. Para este efeito, uma ampla revisão da literatura foi realizada para expor algumas relacionadas a este considerações temáticas (Secretário história, de perfil, de responsabilidade, de missão e visão), e a importância do uso de novas tecnologias como uma ferramenta chave foi apontado o papel do secretário executivo.

Palavras chave: secretariado; trabalhar desempenho; computação.

Introducción

El secretariado es una función esencial en cualquier tipo de actividad empresarial, tanto en el mundo de los negocios como en la industria o en las profesiones liberales. La secretaria contribuye al eficaz funcionamiento de una empresa mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico. (La secretaria ejecutiva en la empresa moderna. 2012).

En la terminología tradicional, se denomina secretaria a la persona que escribe la correspondencia, extiende las actas de las reuniones, resuelve los asuntos de trámite y custodia los documentos de una oficina. Pero en los últimos tiempos el concepto de secretaria ha cambiado notablemente: ahora ha pasado a ser la asistente perfecta de su jefe, hasta el punto de ser capaz incluso de asumir responsabilidades de éste con credibilidad. (La secretaria ejecutiva en la empresa moderna. 2012).

La creciente complejidad de la vida empresarial, ha tenido como consecuencia que la secretaria se encargue preferentemente de asistir a su superior de manera más directa. Será ella quien confeccione los informes, memorandos o dossier's (conjunto de documentos o informes sobre un asunto o persona); en definitiva, quien facilite el trabajo a su jefe con la debida eficacia. (La secretaria ejecutiva en la empresa moderna. 2012).

Las secretarías ejecutivas deben de tener cualidades personales como: discretas, competentes, proactivas y dueñas del control de las agendas personales más importantes del mundo de los negocios, adaptabilidad, puntualidad, responsabilidad, limpieza y orden, paciencia, cooperación, buen criterio, buena voluntad, dedicación, pulcritud, previsión, sinceridad y buena educación. Las secretarías ejecutivas, también llamadas asistentes de gerencia, no sólo se han convertido en el brazo derecho de CEO 's y directivos. También han pasado a ocupar un rol clave en la gestión y administración de las compañías, aportando soluciones a los conflictos, creatividad y dinamismo a los proyectos, y organización a las tareas cotidianas. (Clavería A. 2015).

Con el paso de los años, estas profesionales han cobrado cada vez más protagonismo en los asuntos corporativos. Y es que desde hace tiempo dejaron de tener entre sus tareas primordiales redactar documentos, contestar llamadas telefónicas y enviar faxes. Hoy manejan varios idiomas y están altamente preparadas para crear, innovar e implementar iniciativas; preparar presentaciones de productos o servicios; concertar reuniones; realizar eventos, y atender a proveedores y clientes. (Clavería A. 2015).

Historia de la secretaria

La profesión de secretaria está asociada a las máquinas de escribir. La historia indica a Christopher Latham Sholes como inventor de la máquina de escribir, quien luego, de hacer diversos modelos y mejoras en su invento, firma el 1 de marzo de 1873, un contrato con un armero para que reprodujera el modelo, el visionario se llamaba Remington. (García Yáñez J. A. 2014).

Una de las hijas de Remington, se dedicó a promocionar el nuevo invento, convirtiéndose el 23 de junio de 1873, como la primera secretaria que registra la historia. (García Yáñez J. A. 2014).

Las primeras secretarias en el mundo fueron mujeres que tuvieron que lidiar con uno de los problemas más grandes de esos tiempos, las guerras; hasta ese entonces estaban acostumbradas a las tareas del hogar, los hijos y los esposos cuando llegó la guerra se alistaron a pelear, las esposas se armaron de valor y se dedicaron a las comunicaciones telegráficas, mecanografía, y taquigrafía, a la par hicieron las tareas de los varones en medios de transporte urbano, fábricas etc.” (Secretariado. 2014).

El 23 de junio de este mismo año, es decir de 1873, Liliam Sholes fue la primera secretaria que registra la historia, luego de dar al fin el uso comercial a la máquina inventada años antes.” (Secretariado. 2014).

Sin embargo en la década de los 60 fueron tiempos de ensueños, los 70 fueron años de la lucha, las mujeres latinoamericanas comenzaron a reclamar posiciones de trabajo, salarios más justos e igualdad de oportunidades.” (Secretariado. 2014).

En ese ambiente, a inicios de los 70 se realizó en Argentina–Buenos Aires el Primer congreso interamericano de secretarias, donde se acuerda entre otras cosas, fijar el día 26 de abril como el día de la secretaria en los 26 países que asistieron a dicha asamblea, en memoria del primer encuentro de países americanos y se crea la Federación interamericana de asociaciones de secretarias “FIAS”. (Secretariado. 2014).

Perfil de la secretaria

La secretaría ejecutiva tiene como misión administrar recursos humanos, propuestas financieras que le han sido asignadas, de manera eficaz, para apoyar a las diferentes áreas.

Es de construir una organización administrativa que sustente sus actividades en una cultura de calidad, en la que se administre óptimamente los recursos humanos, presupuestales y financieros. (Arenas D. 2012).

Ahora en día, desempeñar el puesto de secretaria de un alto ejecutivo, es muy diferente al concepto que se tenía unos años atrás, cuando se consideraba que las funciones a realizar eran únicamente de oficina y por consecuente las exigencias del mercado laboral eran menores y viéndose amenazado el cargo por desaparecer ante la aparición de nuevas tecnologías, pero por el contrario se encuentra muy lejos ese día. (Arenas D. 2012).

Muchas mujeres consideran esta clase de puestos muy demandantes, ya que son muchos los agentes externos que incluyen sobre el cargo, entre los cuales podemos mencionar; nivel de aprendizaje y la presentación personal. (Arenas D. 2012).

Los ejecutivos que encuentran reclutando a sus asistentes, buscan solidez actitudinal entre su talento ideal; comunicaciones, empatía y con capacidad para simplificar las tareas diarias, son cualidades sumamente importantes. Otro factor a considerar es el potencial para tomar diferentes responsabilidades y funciones, así como habilidad para coordinarlas. (Arenas D. 2012).

La firmeza y seguridad son cualidades que no pueden faltar en una persona que se encuentra solicitando un puesto de secretaria ejecutiva. Para reducir el nivel de estrés, como el de su jefe, es importante poseer buen humor y don de gente; de igual forma contribuirá a mantener un equilibrio entre la relación de ambos y colaborar a buen ambiente laboral. (Arenas D. 2012).

Pero no son únicamente necesarias las habilidades actitudinales, sino que de igual forma las profesionales. Es necesario mantenerse en constante aprendizaje y capacitación.

Al iniciar la búsqueda de una secretaria ejecutiva, son varios requisitos a tomar en cuenta por las empresas, pero cada vez es más común que prefieran una persona especializada, ya que aunque posean estudios en cierta carrera, no son aptas para el cargo. (Arenas D. 2012).

Igualmente que contar con formación completa, poseer conocimiento sobre temas culturales, económicos y políticos; es importante manejar un segundo idioma como es el inglés y conocer un poco sobre el rubro de la compañía donde se desempeñará para estar capacitada con el área que debe asistir. (Arenas D. 2012).

Entre algunas responsabilidades de una secretaria ejecutiva encontramos:

1. Realizar un desempeño con calidad cumpliendo los objetivos y metas instituciones mensuales y anuales del cargo, de la gerencia y el instituto, con orientación hacia la

- prestación de un servicio integral excelente al cliente logrando satisfacción y el mayor grado de lealtad en ellos y posicionando la buena imagen de IDESAN.
2. Dar cumplimiento a los objetivos y metas mensuales y anuales institucionales de la gerencia y del cargo, alineados con los planes estratégicos y focalizados con la visión y misión de IDESAN.
 3. Planear diariamente su trabajo ejerciendo autocontrol en la ejecución del mismo.
 4. Manejar la agenda del gerente.
 5. Manejar actos de confianza de la gerencia.
 6. Atender los visitantes y contactos telefónicos con actitud proactiva y auto motivada, de orientación al cliente, aplicando la estrategia de servicio integral con calidad, excelencia y efectividad proyectando la buena imagen corporativa del Instituto en cumplimiento de las metas institucionales.
 7. Recepcionar, clasificar y distribuir la correspondencia y comunicaciones dirigidas al gerente, en las dependencias que corresponda, de acuerdo a la funciones de su cargo.
 8. Mantener actualizados los archivos de la gerencia, siguiendo las normas técnicas y procedimientos establecidos y atender las llamadas telefónicas, tomar nota de los mensajes en ausencia del superior inmediato y comunicarlo oportunamente.
 9. Cumplir con todos los requerimientos derivados en la implementación del sistema de gestión de calidad establecidos para cada uno de los procesos en los cuales participa. Entre otras.
(Perfil y responsabilidades: secretaria ejecutiva. 2015).

Principio de carácter general

Dignidad.- La secretaria 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.

La tecnología, instrumento fundamental

Durante los últimos años hemos asistido a profundos cambios en la Administración en relación a la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC). Cambios caracterizados, en una primera fase, por el uso de estas tecnologías en la automatización y mejora del funcionamiento de los procesos internos de la Administración, en el convencimiento de que el ahorro derivado de la mejora de la eficiencia se trasladaría a los ciudadanos. Posteriormente, por la universalización de Internet y de las tecnologías asociadas que ha propiciado el desarrollo de nuevos servicios y formas de relación con los ciudadanos y empresarios en un camino sin retorno hacia la Administración electrónica. (BOE.es - Documento BOE-A-2014-9741. 2014).

La confluencia de nuevas tendencias tecnológicas como son los llamados servicios en la nube (cloud computing), la aparición de dispositivos móviles cada vez más inteligentes, la generalización del uso de las redes sociales, la capacidad de análisis de grandes volúmenes de datos (big data) junto con la universalización del uso de internet, han conformado un nuevo panorama en el que los ciudadanos han adquirido nuevos hábitos y expectativas en la utilización de los servicios digitales en su ocio, en su relación con las empresas y también con las administraciones públicas. (BOE.es - Documento BOE-A-2014-9741. 2014).

No se trata por lo tanto de la utilización de las TIC en los procesos de la administración, sino de crear las dinámicas necesarias para poder adaptar los servicios, procesos, operaciones y las capacidades de la administración a una realidad que es digital y seguirá evolucionando previsiblemente a gran velocidad. (BOE.es - Documento BOE-A-2014-9741. 2014).

El dominio de herramientas informáticas, el conocimiento de idiomas y la formación terciaria son clave en la formación de las secretarías.

Es preciso advertir que uno de los grandes retos en la sociedad del conocimiento será que todas las personas tengan que aprender a desenvolverse con soltura en medio de la avalancha aplastante de documentos, y también a desarrollar una actitud crítica y la capacidad cognitiva suficiente para diferenciar la información pertinente de la que no lo es (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 2005). En otras palabras será necesario que desarrollemos una cultura de la información que nos permita funcionar eficientemente en la sociedad del conocimiento y en lo que se ha dado en llamar las ciudades del conocimiento. (Tames Solis. J P. 2014).

La secretaria debe conocer sobre ciertas materias que le permitirán desempeñar sus funciones con la debida eficacia profesional: mecanografía, ortografía y gramática, caligrafía, matemática financiera, contabilidad, idioma extranjero y ofimática.

El avance vertiginoso de la informática, hace que la computadora sea la herramienta básica en el trabajo de oficina, por lo tanto toda secretaria debe saber hacer uso de los programas de procesamiento de textos, hojas de cálculo, elaboración de presentaciones, diseño, entre otros.

El espectacular avance de la tecnología en los últimos tiempos ha dotado a la oficina moderna de recursos, impensables hasta hace poco, que facilitan enormemente el trabajo en las instituciones públicas y privadas. Entre estos recursos, ocupa un lugar preferente la computadora con sus múltiples posibilidades y variedades. (Cedeño García D C. 2015).

La computadora se ha convertido en una herramienta de trabajo que permite mejorar y perfeccionar la función laboral a través de uso, constituyéndose en un ente electrónico cuya estructura interna implica tareas complejas como almacenar de forma masiva grandes cantidades de datos, a las que

anteriormente sólo tenían acceso expertos y especialistas, quienes eran los encargados de digitar estos datos. (Cedeño García D C. 2015).

Sin embargo, en la actualidad, los ordenadores han alcanzado un sofisticado avance y su uso ya no es reservado, por el contrario, la computadora se ha convertido en un arma poderosa para beneficio de muchas personas y de manera particular a las funciones administrativas secretariales. (Cedeño García D C. 2015).

Como herramienta de trabajo en el plano secretarial, la computadora permite que la función administrativa realice operaciones matemáticas y lógicas, con asombrosa rapidez y almacenar enormes cantidades de información, de formatos y bases de datos que dan lugar a documentos diferentes destinados a otras personas o áreas con solo actualizarlos. (Cedeño García D C. 2015).

Sus aplicaciones son ilimitadas, considerada una herramienta de trabajo tan poderosa que prácticamente no existe ningún sector productivo, comercial o administrativo que no la utilice. (Cedeño García D C. 2015).

El mundo competitivo actual, junto con innovación tecnológica, exige que la secretaria tenga una preparación técnica y una experiencia profesional muy amplia, a fin de que pueda cumplir con eficiencia y dinamismo la ejecución de su trabajo. (Cedeño García D C. 2015).

La labor de la secretaria ha encontrado apoyo en los avances tecnológicos que han permitido de alguna forma, obtener mejor rendimiento y mayor productividad en sus actividades diarias, sin dejar atrás viejos conocimientos, que le han servido para salir adelante. (Cedeño García D C. 2015).

Dentro de la innovación y actualización de conocimientos que fortalezca su accionar profesional, la secretaria tiene que encaminar esta renovación de información en especialidades como: tecnología computarizada, idiomas, relaciones humanas, redacción comercial-oficial, contabilidad, ortografía y

redacción. La secretaria debe considerar que si mejora su capacitación profesional, estará en mejores condiciones de conseguir aumentar su cotización y de promocionar su valoración profesional. (Cedeño García D C. 2015).

Cedeño García D C. y otros autores (2015), realizaron un estudio acerca del archivo tradicional y computarizado en las funciones administrativas de las secretarías de las instituciones públicas y privadas obteniendo como resultado que el 100% de los usuarios consideró importante la implementación del sistema de archivo computarizado, pues el mismo tiene como finalidad, despachar con rapidez los trámites y facilitar las labores administrativas de las secretarías. (Cedeño García D C. 2015).

Se concluye que la formación de la secretaria ejecutiva debe ser constante en el tiempo. De esta forma, podrá tener un amplio campo laboral, adquirir nuevas experiencias y desarrollar diversas herramientas que puedan ser útiles para proyectos futuros.

Referencias bibliográficas

ARENAS D. 2012. El perfil de la secretaria ejecutiva [consulta 25 octubre 2016]. Disponible en: <http://dayisperfilprof.blogspot.com/>

BOE.es - Documento BOE-A-2014-9741 [sitio web]. 2014. [consulta 25 octubre 2016]. Disponible en: <https://www.boe.es> > BOE > 26/09/2014

CEDEÑO GARCIA D C, VERA CEDEÑO M C. 2015. Archivo tradicional y computarizado en las funciones administrativas de las secretarías de las instituciones públicas y privadas, financieras [consulta 25 octubre 2016]. Disponible en:

<http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/105/1/EL%20ARCHIVO%20TRADICIONAL%20Y%20COMPUTARIZADO%20EN%20LAS%20FUNCIONES%20ADMINISTRATIVAS%20DE%20LAS%20SECRETARIAS%20DE%20LAS.pdf>

CLAVERÍA A. 2015. El nuevo perfil de la secretaria ejecutiva [consulta 25 octubre 2016]. Disponible en: <http://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/el-nuevo-perfil-de-las-secretarias-ejecutivas>

GARCIA YANEZ J A. 2014. Historia de la secretaria. [Consulta 25 octubre 2016]. Disponible en: <https://prezi.com/3l4gam64r1ct/historia-de-la-secretaria/>

La secretaria ejecutiva en la empresa moderna [sitio web]. 2012. [consulta 25 octubre 2016]. Disponible en: <http://rositasecr.blogspot.com/2012/07/la-secretaria-ejecutiva-en-la-empresa.html>

Perfil y responsabilidades: secretaria ejecutiva [sitio web]. 2015 [consulta 25 octubre 2016]. Disponible en: <http://www.idesan.gov.co/cargos/files/assets/downloads/page0004.pdf>

Secretariado [sitio web]. 2014 [consulta 25 octubre 2016]. Disponible en: <http://secretariadosbatla.blogspot.com/2014/04/un-poco-de-historia-origen-de-la.html>

TAMES SOLIS. J P. 2014. Importancia de la Cultura de la Información en las actividades educativas. [Consulta 25 octubre 2016]. Disponible en: <http://eprints.uanl.mx/6045/3/Importancia%20de%20la%20Cultura%20de%20la%20Informaci%C3%B3n.pdf>