

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

Este es un libro en el que llevo pensando cinco años, lo he ido dilutando en el tiempo por múltiples razones que se pueden resumir en una: ¿cómo voy a tener la osadía de dirigirme a mis colegas de profesión —la mayoría más que cualificadas— para contarles cómo hacer las cosas?

Esta idea me ha hecho cambiar el enfoque del libro una y mil veces, hasta ahora.

El objetivo del libro no es cómo hacer las cosas sino analizar los aspectos clave de nuestra profesión:

- Qué esperan las empresas de una asistente.
- Qué no esperan las empresas y encuentran en una asistente eficiente como valor añadido.
- Qué es lo que expresamente no quieren de una asistente.
- ¿Existen diferencias entre secretarías y asistentes?
- Qué hacemos las secretarías y asistentes mucho mejor que otros profesionales afines.
- Cómo debemos ampliar nuestras funciones para lograr un nivel más ejecutivo.

A lo largo de este análisis han surgido cuestiones importantes como la pregunta de si realmente es esta una profesión de riesgo, ya que en algunas ocasiones así lo parece aunque en otras, la realidad es que pese a las exigencias y gran dedicación que requiere, nos divertimos aceptando los retos que se nos presentan continuamente con alegría aunque sabemos lo que conlleva en cada caso.

Nos acompañarán unos personajes que algunos ya conocen porque estuvieron presentes en mis libros anteriores, otros se incorporan en esta nueva andadura. Todos posiblemente nos provocarán más de una sonrisa y con algunos nos sentiremos muy identificados.

Alberto “el zombi” y Enrique “el estudioso” ya me acompañaron en libros anteriores. Ambos han progresado en su carrera profesional y ahora son directivos.

Alberto es un poco zombi moderno todavía, aunque ha mejorado sus habilidades de comunicación y relación, sigue pegado a su *smartphone* día y noche.

Este zombi, descrito con humor por el bloguero Antonio Navajas, tiene las siguientes características:

- Alimentación: Redes sociales y mensajes de texto. Adoran los *tweets*.
- Características psicológicas: Normalmente son de inteligencia media-alta, aunque pierden toda capacidad cuando se conectan a Internet.
- Características físicas: Bastante torpes, es fácil chocarse con ellos en la calle. Debido a que siempre están sosteniendo un *smartphone*, se puede decir que solo tienen un brazo útil.
- Hábitat: Se concentran en las grandes ciudades, en las paradas de autobús, metro y otros transportes públicos. Se masifican en tiendas especializadas en telefonía.
- Costumbres: Prefieren las redes sociales a la cotidianeidad y los *followers* al calor humano. Tratarán de captarte como amigo de Facebook o mejor aún como seguidor de Twitter.

Enrique es ese hijo que todos los padres querrían tener, siempre ha sido respetuoso con las normas, estudioso como su nombre indica y parece que su lema es “hacer siempre lo que hay que hacer”. Como el estudio jamás le ha parecido un obstáculo, preparó una oposición y actualmente es un alto funcionario del Estado.

También está Marta “la perfeccionista” quien tras múltiples esfuerzos para conseguir una promoción en la empresa, optó por convertirse en

pequeña empresaria. Va poco a poco, durante un año ha tenido algunos colaboradores que le han echado una mano, pero ahora la empresa se está consolidando y como primera medida ha contratado a una secretaria.

Finalmente, os presento a José María “el antiguo”, pertenece a una vieja escuela, ojalá en extinción, no valora ni confía en nadie, para él la confianza es una cuestión casi esotérica, algo que “no pertenece a este mundo”. Las tareas son encargadas a dos equipos diferentes, creando con ello una gran competencia y cierta rivalidad personal y profesional intentando llevar el lema divide y vencerás al último extremo.

Finalizada la presentación de los que podríamos denominar LOS JEFES, permíteme querido lector, presentarte a las nuevas incorporaciones. Todos son ASISTENTES.

Casilda “la optimista” es una asistente más que cualificada, perfeccionó su inglés en Londres y actualmente es la jefa de secretaría en una importante empresa. Está casada, tiene tres hijos y hace verdaderas filigranas para conciliar su vida laboral y familiar. Tiene un gran sentido del humor y tiende a ver el lado positivo siempre.

Teresa “la funcionaria” ejerce como asistente en una Dirección General de la Administración Pública. Empezó trabajando en una empresa privada y después de un tiempo decidió, por distintas circunstancias, preparar la oposición del Estado. La verdad es que no pensaba hacerlo pero un buen día se puso a estudiar a la vez que trabajaba. Le costó un poco porque era un esfuerzo importante pero después de preparar las del Ayuntamiento aprobó las del Estado y se encontró delante de un montón de opciones para pedir destino.

Su batalla permanente es ejercer su puesto como asistente pero empezó trabajando como administrativo. Aprendió mucho del funcionamiento de la Administración Pública cuando, para su sorpresa, no fue asignada a un puesto de secretaria, como parecía lógico, dada su formación. Empezó como administrativo en la subdirección general de personal.

Quiere permanecer lo más lejos posible del estereotipo negativo e irreal con el que algunos todavía perciben a los funcionarios.

Carmen “la parada” no tiene desde luego razones para ser optimista pero a ello se une su permanente tendencia a la desconfianza. Está sin trabajo desde que voluntariamente se adhirió al ERE de su empresa hace ya tres años, consiguió una buena indemnización pero el dinero no dura siempre. Se ha puesto a buscar empleo hace ya un año y de momento, ha sufrido del “síndrome del parado no tiene quien le escriba”. A pesar de que piensa que está muy preparada y de haberse inscrito en todas las webs de empleo, nunca recibe respuesta.

Actualmente y gracias a la ayuda de una buena amiga, tiene un contrato temporal en una pequeña empresa donde desde el primer día vive en continuo sobresalto. Carmen había trabajado anteriormente en una gran empresa que contaba con áreas de servicios generales, recepción, telefonistas, y un largo etcétera. Al incorporarse a esta pyme, no ha tardado en descubrir que está, como si dijéramos, “sola ante el peligro” y que a sus funciones de secretaría debe añadir recepción, no solo de las visitas que acuden a ver a sus jefes sino de todo aquel que acuda a la empresa. También tiene que ocuparse del teléfono y no solo de las llamadas para sus jefes. Asimismo tiene que ocuparse de la provisión de materiales y esto comprende desde el papel para la impresora o el tóner hasta el café o la leche.

A pesar de que por su edad (53 años), debería apreciar esta oportunidad de trabajar y cotizar en la Seguridad Social definitivamente detesta este trabajo.

Guillermo “el músico” no llegó al secretariado por propia iniciativa, fueron las circunstancias, su formación y creatividad.

Es “el músico” porque su verdadera pasión es la música, aunque nunca ha podido o ha querido dedicarse profesionalmente a ello. Sin

embargo, además de ser muy creativo en este aspecto, también lo es en su trabajo.

Comenzó realizando tareas administrativas para un gerente de la empresa y como siempre las llevaba a cabo dentro del plazo y con valor añadido, se convirtió en imprescindible para aquel gerente.

Al poco tiempo, le propuso que fuera su asistente y tras unos meses, la empresa le plantea que sea el asistente de un director general que acaban de nombrar.

A Guillermo le parece un reto porque de esta dirección general dependen alrededor de 500 personas, lleva proyectos punteros dentro de la compañía y considera que es una oportunidad para crecer profesionalmente.

Como contrapartida, Guillermo piensa que tendrá que dedicar algún tiempo a su formación porque realmente esta no estuvo nunca orientada al secretariado. También sabe que su dedicación tendrá que ser mayor. Pero se organizará.

Tiene dos hijos y la pequeña está en plena adolescencia. Los valores familiares son supremamente importantes para él y siempre ha conciliado su vida laboral y profesional.

Su carrera profesional es valiosa pero su familia, su vida personal también lo son.

Finalmente, queridos lectores, cuando me refiero a profesionales, por supuesto hablo de mujeres y hombres, niños y niñas. Lo que quiero evitar es aquello de “el/la” “alumnos y alumnas” o “compañeros y compañeras” que por cierto me hace preguntarme porque no añaden “compañeritos y compañeritas”.

Como no podía ser de otra manera, en una profesión ejercida mayoritariamente por mujeres (97%) doy preferencia al género femenino.

Espero que este libro sea de interés para mis colegas y para todos aquellos que estén pensando en escoger una nueva vía profesional o en la elección de su futura carrera, quisiera resaltar que aunque en muchas ocasiones puede ser una profesión de riesgo en la que a veces nos sentimos como bailando en la cuerda floja, tomando decisiones sobre la marcha, SIEMPRE es una profesión llena de retos y en la que continuamente estamos aprendiendo algo nuevo. ¡No la cambiaría por ninguna otra!

CAPÍTULO 2.
QUÉ ESPERAN LAS EMPRESAS DE UNA
ASISTENTE Y QUÉ NO ESPERAN O QUIEREN

2.1. QUÉ ESPERAN LAS EMPRESAS DE UNA ASISTENTE

Actualmente las secretarías y asistentes son un elemento clave para las empresas, que requieren un profesional mucho más estratégico, capaz de tomar decisiones y con una mayor orientación al negocio.

Sin duda, todas las empresas cuando seleccionan una asistente esperan que las candidatas puedan acreditar una buena formación, que sea una persona equilibrada y proactiva, muy competente en las técnicas propias de la profesión e idiomas; con estupendas habilidades de comunicación, trabajo en equipo, multitarea, y buena imagen.

En algunos casos, las empresas van aún más allá en sus requisitos, dado que el rol de la asistente se ha ampliado en estos últimos años, convirtiéndose, entre otros, en el nexo entre la dirección y el equipo.

Es por ello que, además de lo anterior, requieren otras cuestiones, aunque algunas de estas son difíciles de evaluar en una entrevista:

- **Confiabilidad**

La confiabilidad no está forzosamente vinculada al cumplimiento del horario ni al presentismo, tiene sobre todo un matiz de responsabilidad.

Todos los directivos esperan de su secretaria o asistente que les proporcione esa tranquilidad de saber que, aunque ellos estén ausentes, habrá una persona pendiente de todo lo que concierne a su actividad, de las contingencias que puedan surgir o del seguimiento de los asuntos en curso.

- **Habilidad y voluntad para aprender**

Por supuesto que la empresa se ocupa de seleccionar personas formadas y con experiencia, si así lo requiere el puesto. Pero tanto los

avances tecnológicos como los que se producen en otras áreas del conocimiento, exigen un aprendizaje continuo.

Es por ello que la empresa requiere personas con ganas y disposición para aprender.

- Lealtad y confidencialidad

El nivel de información que tiene una secretaria o asistente es similar al de un directivo, por tanto el compromiso con la empresa y la confidencialidad acerca de los asuntos que trata debe ser total.

- Credibilidad

Que tiene mucho que ver con la reputación. Tener credibilidad implica que tanto compañeros como jefes confiarán en la palabra y el criterio de la asistente.

- Tacto y discreción para enfrentarse a situaciones difíciles

En el día a día surgen inevitablemente situaciones delicadas o personas con circunstancias conflictivas o que sean en sí mismas conflictivas. Situaciones que requieren tacto y, por supuesto, la mayor discreción.

- Flexibilidad y adaptabilidad

La flexibilidad permite poner las propias creencias y prejuicios personales a un lado y observar y escuchar variando puntos de vista y abriéndonos a otras formas de ver el mundo.

Capacidad de adaptarse rápidamente a las circunstancias, para lograr una mejor convivencia y entendimiento con los demás a los avatares del trabajo diario y a los cambios de estrategia de la empresa.

- Resiliencia

Capacidad para enfrentarse, sobreponerse y ser fortalecido o transformado por experiencias de adversidad.

- Buenas maneras

La secretaria o asistente es la persona que atiende el teléfono del directivo, recibe las visitas y, en general, actúa como anfitriona en muchas ocasiones, por ello es indispensable lo que denominaríamos “saber estar”.

Generalmente, las empresas exigen experiencia de al menos 5 años, pero a la vez podemos leer anuncios en los que se busca “asistente en prácticas” para una dirección general.

No conviene generalizar pero aquí nos movemos en un terreno impreciso, parece que hay empresas que tienen muy claros los requisitos necesarios y otras que realmente desconocen o no valoran lo suficiente el trabajo de una asistente.



Dichoso es aquel que mantiene una profesión que coincide con su afición.

George Bernard Shaw

Indudablemente algunas empresas esperan mucho aunque algunas veces no sean conscientes de ello. Esperan que una asistente sea un híbrido de ejecutivo poco respondón y peor remunerado, que reúna las competencias propias de la profesión y algunas propias de un bombero que apague incendios, a poder ser, antes de que se produzcan.

ENRIQUE “EL ESTUDIOSO” TIENE QUE SELECCIONAR UNA ASISTENTE

Enrique va a dirigir una importante dirección general de la Administración Pública que tiene proyectos que la relacionan con diversos países especialmente en Latinoamérica, Oriente Medio y Europa.

Es consciente que como primera medida debe seleccionar una asistente. Como punto de partida, el perfil que busca es una persona con formación en secretariado o profesiones afines. Con al menos cinco años de experiencia y dominio del inglés. Esta fase de la selección la realiza mediante una cuidadosa lectura de los currículum suministrados por Recursos Humanos.

La segunda fase de la selección es la conversación telefónica previa a la cita para la entrevista. Y, como no, finalmente la entrevista. Simplemente el hecho de que una de las candidatas llegue tarde, aun cuando se disculpe porque “el tráfico estaba fatal”, es un indicio de falta de previsión.

¿Qué es lo que busca Enrique en una asistente? Da por sentado que las personas cuyos expedientes le han facilitado cumplen los requisitos de formación, no en balde han aprobado una oposición. Pero Enrique, sobre todo, busca determinadas habilidades y competencias:

- Compromiso
- Diplomacia
- Capacidad de negociación
- Tolerancia al estrés
- Buena comunicación
- Autocontrol
- Iniciativa
- Competente para el trabajo en equipo
- Hábil en la resolución de conflictos

Teresa le ha causado una buena impresión desde el primer momento, su voz es muy agradable al teléfono. Llegó puntual a la entrevista, aunque jamás había estado en el edificio, parecía cómoda, saludó muy afable a la persona que estaba en recepción. Su imagen es impecable, lo mismo que sus maneras y lenguaje.

Preguntó acerca del trabajo a realizar y a Enrique le dio la impresión de que le brillaban los ojos cuando le dijo que todo estaba por organizar.

Teresa tiene experiencia y conoce muy bien la Administración Pública y los procedimientos administrativos, no en vano es funcionaria desde hace 20 años.

Enrique considera que ha encontrado la secretaria que necesita.

COMENTARIO

Enrique sabe muy bien cómo deben ser las personas que formen su equipo. Quiere a alguien que sepa responder en situaciones de crisis, que no cree el conflicto sino lo resuelva. Pero sobre todo, alguien a quien le guste lo que hace y que los trabajos difíciles sean retos y no problemas.

2.2. QUÉ NO ESPERAN LAS EMPRESAS DE UNA ASISTENTE

Habitualmente las empresas dan por sentado que las asistentes harán lo que podríamos denominar imposibles. Una secretaria de alta dirección comenta que ella le dice a su jefe —“Vale, si quieres que dos elefantes rosas entren por el centro de la ciudad, me ocuparé, pero no me lo pidas el día anterior, dame al menos, dos días”— pero no dejan de sorprenderse cuando estas muestran habilidades directivas, porque asombrosamente, no lo esperan.

Cualquier compañía espera de todos sus empleados, entre otros, compromiso, que sepan gestionar cuestiones aparentemente contradictorias, competir y colaborar pero sabiendo encontrar siempre el equilibrio.

GUILLERMO “EL MÚSICO” SE CONVIERTE EN ASISTENTE

Guillermo ha sido siempre algo más que un administrativo, mostrando habilidades y competencias que actualmente han llamado la atención de uno de los gerentes para los que trabaja.

El gerente comienza a pedirle que realice informes y presentaciones, relevándole de otras tareas. También, Guillermo atiende su teléfono y se ocupa de recibir a las visitas. Podría decirse que realiza muchas de las funciones de asistente, aunque de momento, de manera informal. Poco a poco, se ha ganado la confianza y la amistad del gerente que valora su buen hacer.

Transcurridos unos meses, en los que Guillermo continúa aprendiendo y haciendo, llega un nuevo director general.

Este director es un tanto peculiar, lleva varios años en la empresa, todos le conocen y el departamento de Recursos Humanos no parece tener una asistente disponible.

El gerente habla con Guillermo, piensa que si está de acuerdo, le propondrá como asistente del director general. Opina que es un reto y no será fácil pero anima a Guillermo a aceptarlo.

COMENTARIO

Es posible que Guillermo tenga alguna carencia respecto a la formación técnica necesaria que puede subsanar pero dispone de las competencias que se requieren de un asistente. Es responsable, sabe guardar la confidencialidad, sabe adaptarse a los cambios con gran flexibilidad y su credibilidad se ha cimentado a lo largo de varios años de trabajo.

2.2.1. Qué no quieren las empresas de una asistente

Obviamente, nadie quiere ni en su vida, ni en su empresa, personas tóxicas, tampoco las empresas, que quieren personas que resuelvan problemas y no que los creen.



La mayoría de las personas gastan más tiempo y energías en hablar de los problemas que en afrontarlos.

Henry Ford

Este tipo de personas tiene unas características que hacen que un equipo de trabajo no funcione o funcione a duras penas.

Hacen que se reduzca la productividad a su alrededor, crean malestar entre sus compañeros y son un foco de conflicto.

CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS TÓXICAS

- Inducen emociones negativas (es la principal características de estas personas).
- Solo hablan de sí mismos y nunca se preocupan por los demás.
- No asumen responsabilidades.
- Se quejan de todo y se centran en los problemas, solo ven los aspectos negativos.
- En lugar de hacer las cosas, dicen qué habría que hacer.
- Normalmente, se alegran cuando la gente se une a ellos y se queja de las mismas cosas.
- Siempre encuentran excusas para sus errores.