

INTRODUCCIÓN

El Diccionario de la Real Academia Española define, en primer lugar, el término secretaria como:

(1) “Mujer del secretario”

puede imaginar el lector mi preocupación, no estoy casada con ningún secretario y, sin embargo, soy secretaria desde hace más de veinticinco años. Tampoco me tranquiliza ver que, en segundo lugar, el Diccionario de la RAE establece que es:

(2) La que hace oficio de secretario

y ésto a pesar de que el secretariado es una profesión ejercida mayoritariamente por mujeres. Es éste un dato anecdótico que no merece más comentarios.

La realidad es otra y por ello, este libro está dedicado a mis colegas, secretarias y secretarios, que a lo largo de la vida profesional realizan su trabajo de manera eficiente, generalmente callada y, aunque las cosas están cambiando, muchas veces poco valorada.

Se ha utilizado indistintamente “secretaria”, “secretario” y “asistente”, por considerar ésta una cuestión semántica, puesto que todos realizan parecidas funciones y son equivalentes actualmente, ya que aunque hasta hace pocos años las funciones de una secretaria eran bastante distintas y de menor nivel, considero que la situación se ha equilibrado y que, salvo las excepciones necesarias para confirmar la regla, tanto los secretarios como las secretarias realizan trabajos muy similares y desde luego semejantes a los de los y las asistentes de dirección.

Este libro se escribe con un doble objetivo, de un lado, el propósito es provocar una profunda reflexión sobre la naturaleza del trabajo y la incidencia de las tecnologías en su organización y cómo el conocimiento de

uno mismo y el desarrollo de las competencias vinculadas a la inteligencia emocional pueden hacerlo más satisfactorio y creativo. De otro, mostrar las diversas posibilidades organizativas a los profesionales del secretariado para que así desarrollen sus propias herramientas, necesarias para llevar a cabo la más importante de sus funciones que es sin lugar a dudas la organización.

El libro se divide en siete capítulos que pueden consultarse cada uno como una unidad, aunque se complementan entre sí. Se inicia con un capítulo dedicado a la carrera profesional, en el que tras una breve reseña histórica, se analizan el perfil de los profesionales en España, su ámbito profesional, formación y expectativas. Se dedica un epígrafe a la ergonomía del puesto de trabajo y finaliza el capítulo con un epígrafe dedicado al trabajo y las estrategias para la búsqueda de empleo.

El segundo capítulo, está enfocado al análisis de las competencias relacionadas con la inteligencia emocional. Se tratan las habilidades personales que se consideran imprescindibles en un profesional del secretariado en el mundo laboral actual, en el que no se nos juzga exclusivamente por las técnicas que dominemos o la experiencia, sino por cómo nos relacionamos con nosotros mismos y con los demás. Se realiza un análisis de estas competencias esenciales tales como la capacidad de comunicar efectivamente o la empatía, en definitiva, aquellas competencias que son más valoradas por las empresas hoy en día puesto que son precisamente las que permiten buscar la excelencia en el desarrollo de las funciones propias de la profesión, ampliándolas y haciéndolas más valoradas.

Los capítulos tercero y cuarto están dedicados a la organización y a la gestión del tiempo, puesto que estas competencias complementan las habilidades personales analizadas en el capítulo anterior y constituyen el conjunto de capacidades fundamentales para avanzar en la búsqueda del perfeccionamiento.

Los capítulos quinto, sexto y séptimo tienen como objetivo facilitar la información suficiente para que los profesionales, partiendo de su propia

realidad, desarrollen las herramientas necesarias para realizar los trabajos de organización de viajes, reuniones y eventos.

A estos capítulos se añade, como apéndice, una guía de direcciones de sitios web cuyo propósito no es hacer una relación exhaustiva de direcciones sino proporcionar al lector algunas pistas sobre los sitios de Internet donde se puede localizar la información que facilite las tareas del día a día.

CAPÍTULO 1

SECRETARIADO, CARRERA PROFESIONAL, FORMACIÓN Y EMPLEO

1.1. INTRODUCCIÓN

Esta autora considera que, antes de tratar las habilidades técnicas necesarias para perfeccionar el ejercicio de las funciones que caracterizan a los profesionales del secretariado, merece la pena dedicar un capítulo para examinar la profesión y el escenario en el que se realiza el trabajo de las secretarías y los secretarios, si no de manera exhaustiva, pues no existe suficiente información acerca de determinadas cuestiones, sí lo más pormenorizada posible, cubriendo los aspectos más relevantes.

En los dos primeros epígrafes se analiza la influencia de la vida laboral en la población para, a continuación, dar un breve repaso a la historia de la economía, revisar la evolución del trabajo en las oficinas y el nacimiento de la profesión, tal como se entiende en la actualidad.

Con objeto de centrar la posición de los profesionales del secretariado españoles en el mundo laboral actual, se examina en extensión la realidad del secretariado, su ubicación en la empresa, los distintos perfiles profesionales y las funciones más características. Se analizan el ámbito formativo en lo que se refiere a titulación, formación de base y continuada, así como unas breves consideraciones sobre la ética profesional. Termina este apartado con un análisis comparativo de la situación en el resto de Europa.



Finalmente, el cuarto epígrafe del capítulo está dedicado al empleo, estrategias para la búsqueda, confección del currículum y las entrevistas de trabajo.

1.2. BREVE REPASO HISTÓRICO

La vida laboral merece mucha atención por las cuatro razones que se exponen a continuación:

1. El trabajo por cuenta ajena es la principal fuente de ingresos con que la mayoría de los ciudadanos, entre los 22 y los 65 años, cubren sus necesidades.

2. La mayoría de los trabajadores están más de un tercio del día en el centro de trabajo, por lo que, tanto si la experiencia es positiva como si es negativa, tiene una gran influencia en los otros aspectos de la vida de la sociedad.

Las oportunidades laborales hacen que las personas se sientan realizadas y las impulsan a buscar mayores responsabilidades, la falta de posibilidades de promoción y los trabajos repetitivos solamente producen aburrimiento y resentimiento.

3. Las nuevas tecnologías se han introducido no solo en el trabajo sino en casa, en la escuela, en las actividades lúdicas y en las financieras, por solo mencionar algunas.

4. Las formas de trabajar de las personas influyen en cómo se relacionan con la tecnología, la productividad disminuye cuando la atención se centra más en el aspecto de los trabajos que en su contenido.

Existen tres tipos básicos de recursos de producción:

- la tierra, es decir, los recursos naturales;
- el capital, tanto financiero como tecnológico; y
- el trabajo, los recursos humanos.

Históricamente y hasta el siglo XVIII el trabajo estuvo vinculado principalmente a la agricultura. La industria antigua estaba muy dispersada (familias, aldeas, pequeños talleres) y concentrada en el consumo, especialmente en los textiles. Había muy pocas fábricas grandes y la producción era limitada.

A finales del siglo XVIII se produjo una transformación en la naturaleza del trabajo, que constituyó el paso del mundo agrícola a la fábrica como la más importante fuente de trabajo. Esta transformación, denominada Revolución Industrial, se hizo patente por primera vez en Inglaterra, de ahí que se haya definido a Gran Bretaña como “la primera nación industrial”.

Este proceso de industrialización continuó durante el primer tercio del siglo XIX. Las tecnologías industriales, el motor de vapor, entre otros, fueron trascendentales en el proceso de industrialización. Los sistemas de trabajo cambiaron significativamente.

La economía del siglo XX se ha visto marcada por la irrupción del sector servicios en áreas como la banca, los seguros, los viajes o la salud. Precisamente fueron las grandes corporaciones dedicadas a los servicios las que adquirieron los primeros grandes sistemas informáticos. La utilización de los ordenadores se ha extendido virtualmente a todos los puestos de trabajo en las tres últimas décadas, aunque son todavía las grandes corporaciones las que más invierten en equipamiento informático.

El cuadro siguiente muestra los sectores económicos a través de la historia, los recursos y la preponderancia, en cada caso, de un determinado poder económico.

| ERA ECONÓMICA | SECTOR ECONÓMICO PREPONDERANTE | RECURSO DE USO INTENSIVO | PODER ECONÓMICO |
|---|--|---------------------------------|------------------------|
| Neolítico – s. XVIII | Sector Primario (agricultura, pesca, ganadería, etc.) | Tierra (recursos naturales) | Terratenientes |
| Revolución Industrial - mediados s. XX | Sector Secundario (industria y construcción) | Capital | Capitalistas |
| Mediados s. XX - actualidad | Sector Terciario (servicios) | Recursos Humanos | Clases Medias |

1.2.1. La transformación del trabajo de oficina

El trabajo en las oficinas se asocia a los archivos. No se dispone de crónicas sobre como eran las oficinas en sus primeros tiempos, antes de la Edad Media. Hasta la llegada del siglo XX, el modelo habitual era una oficina pequeña en la que una única persona gestionaba documentos de un modo un tanto informal.

El tamaño de las oficinas, la organización del trabajo, la irrupción de las mujeres en la empresa, y las tecnologías cambiaron radicalmente el panorama laboral durante los últimos 100 años.

Charles Dickens y otros novelistas nos proporcionan una visión muy detallada del trabajo en la oficina del siglo XIX, describen a la gente que trabajaba en ellas como un grupo aburrido que realiza un trabajo rutinario pero seguro. Con la casi nula existencia de tecnologías, los procesos de escritura, copiado e incluso el cálculo se realizaban manualmente; los sistemas de archivo eran artesanales y los documentos carecían de formatos estandarizados, con tamaños de papel muy dispares. El trabajo de la oficina era un trabajo de hombres, siendo a menudo un método para aprender un negocio.

Durante mucho tiempo los hombres han ocupado los empleos de oficina. A mediados del siglo XIX, en Francia, la situación de estos empleados es muy característica: los funcionarios son el tipo mismo del empleado de oficina, reclutado frecuentemente por “recomendación”, de un nivel de instrucción elevado en comparación con el resto de la población, no siempre motivado por un trabajo rutinario, el funcionario es un personaje frecuentemente caricaturizado por los escritores de su época.

Con la revolución industrial y la revolución de los transportes, la correspondencia comercial aumenta considerablemente. Para ganar tiempo y dinero es necesario escribir más rápidamente: en 1873, la sociedad Remington, en los Estados Unidos, produce la primera máquina de escribir.

Las primeras dactilógrafas americanas son unas jóvenes “de buena familia”, con un buen nivel de instrucción, y que, hasta entonces, han aprendido a tocar el piano. Los fabricantes de máquinas de escribir insisten sobre la semejanza entre ésta y el piano.

A principios del siglo XX, la tecnología y la organización del trabajo de oficina experimentaron un cambio sustancial al generalizarse el uso de teléfonos y máquinas de escribir.

Mientras el nuevo equipamiento se iba adoptando para mejorar la eficiencia de las oficinas, su utilización estaba vinculada a importantes cambios en la organización. Se pasó de controles poco eficientes a una administración centralizada y se crearon muchos puestos de trabajo, cubiertos en su mayoría por mujeres.

Las mujeres van a ocupar poco a poco todos los empleos ligados a las nuevas máquinas utilizadas en las oficinas: telégrafo, teléfono, máquina de escribir, dictáfono, etc. La primera guerra mundial, con la marcha de los hombres para el Frente, acentúa la feminización de los empleos de oficina.

Entre las dos guerras, el viejo escribiente desapareció de las oficinas y fue reemplazado por la mecanógrafa. Los hombres, en las oficinas, conservaron los empleos de redacción y de dirección de los que las mujeres estaban excluidas. Las más cualificadas de ellas eran las taquimecanógrafas.

En las grandes empresas o las grandes administraciones, las mecanógrafas estaban agrupadas en grandes salas, son los servicios de mecanografía inventados por los estadounidenses, atentos a racionalizar cualquier trabajo, también el de las oficinas: el trabajo con la máquina de escribir está controlado y cronometrado; las multas y las primas están distribuidas según la calidad del trabajo.

Sin embargo, una oficinista ha conservado una situación más envidiable, la secretaria: cultivada, conoce el funcionamiento de la empresa y es capaz de redactar una carta como de tomarla en taquigrafía o de escribirla a máquina.

Las compañías de seguros y la banca, así como la Administración Pública incorporaron la informatización a sus sistemas de información en gran escala en los 60 y durante los 80 y 90, virtualmente todas las compañías adquirieron ordenadores personales.

Sin embargo, la “revolución del PC” no cambió la naturaleza del trabajo de oficina, hizo que se incrementara el número de personas que usa

ban habitualmente los ordenadores al incluir una mayor cantidad de profesionales. Lo que sí modificó radicalmente los usos y costumbres fueron las redes (autopistas de la información e Internet), la irrupción de las denominadas TIC (tecnologías de información y comunicación) significó el inicio de la Sociedad de la Información.

Este repaso histórico resalta algunos de los acontecimientos críticos que surgen alrededor de las disquisiciones sobre la calidad de la vida laboral, la flexibilidad y eficiencia del trabajo, quién controla, cómo se realiza y se organiza, cómo el trabajo se divide por razones de género y quién comparte los beneficios de la revolución tecnológica y organizacional.

- ✓ **Hasta el siglo XVII.** Economía eminentemente agrícola. Industria dispersa (familias, aldeas, pequeños talleres) y concentrada en el consumo.
- ✓ **Finales del siglo XVIII - Revolución Industrial.** Se produce una transformación en la naturaleza del trabajo, constituyó el paso del mundo agrícola al industrial.
- ✓ **Siglo XIX.** Expansión del proceso industrializador. Cambios significativos en los sistemas de trabajo. En 1873, la sociedad Remington, en los Estados Unidos, produce la primera máquina de escribir.
- ✓ **Principios del siglo XX.** Irrupción del sector servicios. La tecnología y la organización del trabajo de oficina experimentaron un cambio sustancial al generalizarse el uso de teléfonos y máquinas de escribir. Se crean muchos puestos de trabajo, cubiertos en su mayoría por mujeres.
- ✓ **Década de los 50.** Las grandes corporaciones dedicadas a los servicios fueron las que adquirieron los primeros grandes sistemas informáticos.
- ✓ **Década de los 60.** Se generalizan los sistemas de información en las grandes corporaciones y en la Administración Pública.

- ✓ **Década de los 80.** El uso de los ordenadores personales de hace casi universal.
- ✓ **Década de los 90.** Nacen las autopistas de la información que cambian los sistemas de trabajo y el modo de relacionarse, dando paso a la denominada Sociedad de la Información.
- ✓ **2000...** Teletrabajo, oficinas virtuales, etc.

1.3. LA CARRERA DEL PROFESIONAL DEL SECRETARIADO

Actualmente, el secretariado es una profesión reconocida tanto social como laboralmente. La Secretaria de Dirección o el Secretario y el o la Asistente ha de ser una persona con iniciativa, capacidad de trabajo, organizada y con una sólida formación, en definitiva, una persona capacitada para asumir responsabilidades y realizar funciones ejecutivas y de planificación.

La realidad es que las secretarías y secretarios forman un colectivo profesional peculiar en tanto que no forman parte de un departamento en concreto, sino que se encuentran repartidas por la empresa, en las diferentes áreas. En este colectivo solo un 2% de los puestos de secretariado de dirección están ocupados por hombres, aunque los tiempos están cambiando y parece que esta cifra se ira incrementando año a año.

1.3.1. Funciones

Hace no muchos años las funciones del secretario diferían de las de la secretaria. Siempre tenían un estatus de mayor categoría que sus colegas femeninas. Sus funciones, al menos en apariencia, eran distintas. De alguna manera se acercaban más a la figura de gerente de un gabinete o jefe de secretaría, llevando a cabo gestiones, desde luego no mecanografiaban ningún texto, salvo aquellos muy confidenciales o delicados. Atendían llamadas telefónicas generalmente filtradas previamente por otra persona. Sí recibían las visitas, sobre todo las importantes. Sus funciones podrían resumirse como de organización, control y gestión.

Poco a poco están desapareciendo las discriminaciones por razones de género puesto que las funciones de un secretario y una secretaria son en la actualidad equivalentes.

Las nuevas tecnologías están transformando nuestra sociedad en todos sus aspectos aunque quizá el mayor impacto se ha producido en el mundo laboral. Con respecto al secretariado, el cambio es de tanta importancia como la transformación que se produjo con la invención de la máquina de escribir. Las tecnologías de la información han descargado a las secretarias y secretarios de trabajos repetitivos, de manera que a medida que ciertos trabajos se automatizan, estos profesionales dedican cada vez menos tiempo a realizar tareas de carácter manual y mayor tiempo a realizar funciones más polivalentes. Es un técnico cualificado que actúa como asistente de los órganos de dirección y gestión y con un cierto poder de decisión.



Las nuevas tecnologías han transformado el trabajo de oficina y, por tanto, el trabajo de los profesionales del secretariado.

Las funciones de las secretarias y secretarios van cambiando y ampliándose a medida que se adquiere experiencia y se adquieren mayores responsabilidades. La trayectoria profesional típica hasta la fecha ha sido: ingreso en el mundo laboral como telefonista-recepcionista, secretaria (en algunos casos de un área de gestión pequeña o como miembro de un grupo que actúa como *pool* que atiende a un colectivo bastante amplio. En otros casos, esta secretaria puede actuar como auxiliar de otra de mayor experiencia y/o estatus), secretaria de dirección quien habitualmente trabaja con un director de departamento o de área y con las personas que forman parte de este departamento. La llamada secretaria de dirección actúa generalmente en el ámbito de la dirección general, sola o compartiendo el trabajo con otro profesional. Finalmente, adquiere funciones ejecutivas con dependencia directa del máximo ejecutivo (presidente, consejero delegado, etc.).

Mención especial merece la que podría denominarse secretaria de gestión integral, esta profesional se encuentra con mucha frecuencia en la pequeña o mediana empresa. Normalmente es la única secretaria y sus funciones son sumamente amplias ya que van desde las propias de la secretaria de dirección hasta las típicas del área de los servicios generales y de logística de una gran empresa, además de ocuparse de las gestiones bancarias y otras similares vinculadas a la gestión administrativa.

No se analizan las funciones de la recepcionista-telefonista pues, aunque hasta la fecha ésta ha sido una de las vías para iniciar la carrera profesional, esta autora cree que es un puesto llamado a desaparecer como consecuencia de los criterios organizativos actuales y de la evolución de la telefonía.

Con respecto a los distintos perfiles las funciones más habituales son:

- Secretaria "*junior*" o auxiliar: Mecanografía, atención telefónica, mensajería, pequeñas compras, gestiones sencillas.

- Secretaria de departamento o área: Además de las anteriores, logística de viajes y eventos, agenda, atención visitantes, gestiones de cierta importancia.

- Secretaria de dirección / ejecutiva / asistente/ secretaria de gestión integral: Atención telefónica, organización de reuniones y eventos, gestión de la información y la comunicación, gestión del tiempo propio y del directivo, funciones de coordinación y organización.

La situación no es rígida, puesto que lo habitual es que a medida que se adquiere experiencia se van asumiendo otras funciones, sin que sea significativa la categoría, excepto las funciones propias de las secretarías de alta dirección o ejecutivas. Generalmente, las empresas no disponen de una descripción del puesto por lo que existe una gran ambigüedad en cuanto a las funciones.