

## ÍNDICE

<b>Prólogo</b> .....	17
<b>Capítulo 1.</b> <b>INTRODUCCIÓN</b> .....	21
<b>Capítulo 2.</b> <b>QUÉ ESPERAN LAS EMPRESAS DE UNA ASISTENTE Y QUÉ NO ESPERAN O QUIEREN</b> .....	29
2.1. Qué esperan las empresas de una asistente .....	31
2.2. Qué no esperan las empresas de una asistente .....	35
2.2.1. Qué no quieren las empresas de una asistente ....	36
2.3. Habilidades para trabajar en 2020 .....	38
<b>Capítulo 3.</b> <b>¿EXISTEN DIFERENCIAS ENTRE SECRETARIAS Y ASISTENTES?</b>	41
3.1. De dónde venimos .....	46
3.1.1. La “Prehistoria” .....	46
3.1.2. La “Edad Media” o la invención de la máquina de escribir .....	47
3.1.3. La “Edad Moderna” o el predominio de las TIC .....	49
3.2. Dónde estamos .....	50
3.2.1. La “Edad Contemporánea” .....	50
3.2.2. Clasificación según las funciones .....	54
3.2.3. ¿Secretaria o asistente, una cuestión semántica? ...	58

3.3.	Hacia dónde tenemos que dirigirnos (el futuro no tan lejano)	58
3.3.1.	Actitudes que conducen al éxito o al fracaso .....	59
3.3.2.	La oficina del futuro .....	63
3.4.	Conclusiones .....	65
<b>Capítulo 4.</b>		
<b>COMPETENCIAS</b>	.....	67
4.1.	Competencia general .....	70
4.2.	Competencias profesionales .....	71
4.2.1.	Competencias técnicas .....	72
4.2.2.	Competencias emocionales .....	74
<b>Capítulo 5.</b>		
<b>HABILIDADES INTRAPERSONALES, INTERPERSONALES Y DIRECTIVA</b>	.....	97
5.1.	Habilidades intrapersonales .....	99
5.1.1.	Autoconocimiento .....	100
5.1.2.	Autodesarrollo .....	102
5.1.3.	Autodisciplina .....	104
5.1.4.	Autoestima .....	105
5.1.5.	Autonomía .....	106
5.1.6.	Autocontrol .....	106
5.2.	Habilidades interpersonales o sociales .....	107
5.2.1.	Empatía .....	108
5.2.2.	Comunicación asertiva .....	108
5.2.3.	Influencia y persuasión .....	111
5.2.4.	Confiabilidad .....	112

5.3. Habilidades directivas .....	113
5.3.1. Liderazgo .....	114
5.3.2. Trabajo en equipo .....	121
5.3.3. Visión y pensamiento estratégico .....	123
5.3.4. Gestión de las crisis y del cambio .....	123
5.3.5. Toma de decisiones .....	126
5.3.6. Gestión del tiempo .....	128

## **Capítulo 6.**

<b>FUNCIONES</b> .....	133
------------------------	-----

6.1. Funciones que todos conocen o presuponen .....	135
6.1.1. Recepcionistas .....	135
6.1.2. Secretaria <i>junior</i> .....	137
6.1.3. Secretaria en <i>pool</i> .....	140
6.1.4. Secretaria administrativa/Secretaria de proyecto ..	142
6.1.5. Secretaria polivalente .....	143
6.1.6. Otras figuras profesionales .....	144
6.1.7. Secretarías de dirección, secretarías ejecutivas, asistentes .....	145
6.2. Funciones que pocos conocen: “lo que no se ve” .....	146

## **Capítulo 7.**

<b>ORGANIZANDO QUE ES GERUNDIO</b> .....	149
--	-----

7.1. Eficacia y eficiencia .....	152
7.2. El puesto de trabajo .....	153
7.2.1. Mantener la mesa de trabajo completamente ordenada .....	154

7.2.2. Bandejas .....	155
7.2.3. El ordenador personal .....	158
7.2.4. No acumular papeles .....	163
7.2.5. Mantener el archivo organizado y al día .....	165
7.3. El trabajo de oficina .....	167
7.3.1. Estandarización de los tipos de documento .....	169
7.4. La gestión del tiempo .....	171
7.4.1. Análisis del tiempo .....	172
7.4.2. Causas de las pérdidas de tiempo .....	174
<b>Capítulo 8.</b>	
<b>LA AGENDA</b> .....	183
8.1. Los viajes y la función de la asistente .....	190
8.1.1. Viajes transoceánicos y <i>jet lag</i> .....	191
8.1.2. Aspectos relacionados con la salud .....	192
8.2. Agenda de papel .....	194
8.3. Agenda electrónica .....	195
8.4. La base de datos de contactos .....	196
8.5. Establecimiento de prioridades .....	198
8.6. Algunas reflexiones sobre lo que no se debe hacer o decir .....	201
<b>Capítulo 9.</b>	
<b>GESTIONAR SIN MORIR EN EL INTENTO</b> .....	203
9.1. Un ejemplo de “Descripción del puesto de trabajo” .....	205

9.1.1. Una breve reflexión sobre la confianza .....	207
9.2. Organización de viajes .....	210
9.2.1. Aspectos a considerar .....	210
9.2.2. Viajes corporativos: grupos .....	218
9.3. Diferencias culturales y protocolo .....	218
9.3.1. Actitudes en la forma de establecer relaciones mercantiles .....	221
9.3.2. Conciencia del tiempo .....	224
9.3.3. Forma de vestir y apariencia personal .....	225
9.3.4. Actitudes relacionadas con los regalos .....	225
9.3.5. Tarjetas .....	226
9.3.6. Tratamientos y etiqueta .....	228
9.3.7. Género .....	230

## **Capítulo 10.**

### **ORGANIZACIÓN DE REUNIONES Y EL EXTRAÑO CASO DE LA “REUNIONITIS” .....**

231

10.1. La “ <i>reunionitis</i> ” .....	233
10.1.1. Alternativas a las reuniones presenciales .....	234
10.1.2. Antídotos a la <i>reunionitis</i> .....	235
10.2. Reuniones eficaces .....	236
10.2.1. ¿Para qué se organiza una reunión? .....	238
10.2.2. Fases de la organización .....	240
10.2.3. Estructura de las reuniones .....	242
10.2.4. Tipos de reunión .....	245

10.3. Claves para organizar reuniones .....	248
10.3.1. Convocatoria .....	250
10.3.2. Aspectos logísticos .....	253
10.4. Comunicación y protocolo .....	256
<b>Capítulo 11.</b>	
<b>GESTIÓN DE EVENTOS .....</b>	<b>261</b>
11.1. La función del profesional del secretariado en la organización de eventos .....	263
11.2. Concepto de evento .....	269
11.3. Etapas en la organización de eventos .....	272
11.3.1. Actividades preevento .....	273
11.3.2. Evento .....	278
11.3.3. Postevento .....	279
11.4. Tipos de evento .....	280
11.4.1. Eventos institucionales .....	282
11.4.2. Eventos sociales .....	283
11.4.3. Eventos profesionales .....	289
11.4.4. Viajes de incentivos .....	292
11.4.5. Algunas consideraciones adicionales sobre la gestión de eventos .....	294
<b>Capítulo 12.</b>	
<b>GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>297</b>
12.1. El valor de la información .....	300
12.2. La documentación, función y utilidad .....	304

12.3. El archivo .....	305
12.3.1. Funciones de los asistentes respecto al archivo	308
12.3.2. Aspectos relativos a la organización del archivo	309
12.3.3. El diseño del archivo .....	310
12.4. Compartir la información .....	311
12.4.1. Recuperar y compartir información del archivo .	311
12.4.2. Herramientas colaborativas <i>online</i> .....	314
12.4.3. Almacenar información en la nube .....	315
12.5. Las fuentes de información .....	316
12.6. Seguridad de la información .....	318
12.7. Conclusiones .....	319

### **Capítulo 13.**

<b>LA COMUNICACIÓN Y COMUNICAR EN EL MUNDO 2.0 .....</b>	<b>321</b>
13.1. La imagen personal y profesional .....	324
13.1.1. Actitudes .....	326
13.1.2. Buenas maneras .....	329
13.2. Visitas en la empresa .....	333
13.3. El protocolo como herramienta de comunicación .....	335
13.4. Comunicación interna/Comunicación externa .....	338
13.4.1. Comunicación interna .....	338
13.5. Comunicar en el agitado mundo 2.0 .....	341
13.5.1. Correo electrónico .....	342
13.5.2. Correo electrónico y netiqueta .....	343

13.5.3. Redes sociales .....	346
13.5.4. Mensajería instantánea .....	350
13.5.5. Herramientas colaborativas .....	352

## **Capítulo 14.**

<b>¡MAMÁ QUIERO SER...!</b> .....	357
14.1. ¿Es una profesión vocacional? .....	359
14.2. Buscar trabajo es un trabajo .....	363
14.2.1. Búsqueda de primer empleo .....	366
14.2.2. Búsqueda por desempleo .....	367
14.2.3. Búsqueda por insatisfacción con el trabajo actual .....	368
14.2.4. Búsqueda después de un receso en la vida laboral .....	369
14.3. Herramientas “tradicionales” para la búsqueda de empleo .....	370
14.3.1. Carta de presentación o correo electrónico .....	371
14.3.2. Currículum efectivo y “a medida” .....	371
14.3.3. El teléfono .....	372
14.3.4. La red de contactos personal .....	372
14.3.5. La importancia de la imagen .....	374
14.4. Las redes sociales como herramienta de búsqueda de empleo .....	374
14.5. La entrevista de trabajo .....	376
14.5.1. Tipos de entrevista .....	377
14.5.2. Los misterios de la entrevista de trabajo .....	378
14.5.3. Preparar la entrevista .....	381
14.5.4. Aspectos a tener en cuenta durante la entrevista	382

14.5.5. Aspectos a evitar o algunas cosas que NO se deben hacer .....	384
14.6. Cazatalentos o <i>Headhunters</i> .....	385
<b>Bibliografía</b> .....	387