

SECRETARIADO

**Gestión administrativa y
asistencia a la dirección**

Marisa Tormo



SECRETARIADO. Gestión administrativa y asistencia a la dirección
Marisa Tormo Navarro

ISBN: 978-84-943450-6-7

EAN: 9788494345067

IBIC: KJWS

Copyright © 2015 RC Libros

© RC Libros es un sello y marca comercial registrado por

Grupo Ramírez Cogollor, S.L. (Grupo RC)

SECRETARIADO. Gestión administrativa y asistencia a la dirección

Reservados todos los derechos. Ninguna parte de este libro incluida la cubierta puede ser reproducida, su contenido está protegido por la Ley vigente que establece penas de prisión y/o multas a quienes intencionadamente reprodujeran o plagiaran, en todo o en parte, una obra literaria, artística o científica, o su transformación, interpretación o ejecución en cualquier tipo de soporte existente o de próxima invención, sin autorización previa y por escrito de los titulares de los derechos del copyright. La infracción de los derechos citados puede constituir delito contra la propiedad intelectual. (Art. 270 y siguientes del Código Penal). Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra a través de la web www.conlicencia.com; o por teléfono a: 91 702 19 70 / 93 272 04 47)

RC Libros, el Autor, y cualquier persona o empresa participante en la redacción, edición o producción de este libro, en ningún caso serán responsables de los resultados del uso de su contenido, ni de cualquier violación de patentes o derechos de terceras partes. El objetivo de la obra es proporcionar al lector conocimientos precisos y acreditados sobre el tema tratado pero su venta no supone ninguna forma de asistencia legal, administrativa ni de ningún otro tipo, si se precisase ayuda adicional o experta deberán buscarse los servicios de profesionales competentes. Productos y marcas citados en su contenido estén o no registrados, pertenecen a sus respectivos propietarios.

RC Libros

Calle Mar Mediterráneo, 2. Nave 6
28830 SAN FERNANDO DE HENARES, Madrid

Teléfono: +34 91 677 57 22

Fax: +34 91 677 57 22

Correo electrónico: info@sclibro.es

Internet: www.rclibros.es

Diseño de cubierta: Cuadratín

Diseño de colección y pre-impresión: Grupo RC

Impresión y encuadernación: Arvato

Depósito Legal: M-28544-2015

Impreso en España

19 18 17 16 15 (1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12)

PARA EMPEZAR...

... presentarme. Soy una más de las personas que han invertido un tiempo, constante, en ampliar mis conocimientos en este campo. He de confesar que me gusta este oficio, ¡es verdad! No he olvidado cuando entré en la oficina donde realicé mi primera entrevista y donde obtuve mi primer trabajo.

Miro atrás, y aún recuerdo como si fuera ayer... Cogí el periódico y leí un anuncio con la oferta de trabajo. Tenía dieciocho años y la vacante era en una ciudad, vecina de mi localidad (un bonito pueblo llamado Burriana). Mi padre se ofreció a llevarme hasta allí en su coche, y le dije: *¡Genial!, pero ¿podrás esperar fuera, por favor?* Creo que a esto se le llama orgullo o miedo...

No sé, me armé de valor, sonreí y me eché al ruedo (valga la expresión, claro está, puesto que el oficio no era para torero ni mozo de espadas). Entré por la puerta de atrás, y no es una frase hecha. Sencillamente no vi la puerta de la oficina, ¡qué

nervios! Iba a presentarme a un trabajo de secretaria. Pregunté y me llevaron hasta el gerente. ¿Quién me iba a decir en aquel momento que iba a pasar una gran parte de mi vida con esta gente y con este jefe? Ahora que nadie nos oye, os diré que de esta persona aprendí mucho, para sentirme fuerte en el oficio y, para buscar solución a los problemas. Me siento muy orgullosa de haberlo conocido, y de haber podido trabajar con él.

Pero lo cierto, es que en cuanto entré y vi aquel almacén, pensé que si obtenía el trabajo, me quedaba los quince días de prueba y luego buscaría otra cosa... Trece años después, decidí que ya era el momento de ir por otros caminos. ¿Dije quince días? Pues acerté al equivocarme en esto.

Aprendí a hacer facturas, a tratar con los clientes, a saber sonreír aunque no tuviera el día. A saber lo que es la amistad, compartiendo muchas horas con una persona muy especial, a la cual y aún después de veinticinco años, me considero su amiga. Susana fue para mí, un *puntal* al que aferrarme en momentos críticos y un ejemplo a seguir. Muchas de las expectativas que intento cubrir con este libro, las vi siempre reflejadas en esta compañera de vicisitudes. Tuve mucha suerte de congeniar con la gente de mi alrededor. Claro está que hubo sus más y sus menos, sus pros y sus contras, pero la experiencia, conocimientos y saber hacer que conseguí durante ese tiempo y con estas personas, ya os lo he dicho, no tiene precio. Al contrario, fueron los pilares de todos mis siguientes pasos en este oficio.

Es el trabajo en aquella empresa quien punteó en mí unos principios y fundamentos que me formaron. Disfruté con la mayoría de estas tareas, y digo la mayoría porque al principio aquello de pegar sellos... no era precisamente divertido, aunque era un aliciente pensar que era la tarea que se realizaba los viernes a última hora de la tarde, y que el fin de semana estaba a la vuelta de la esquina.

Gracias a todos vosotros, y sobre todo a ti, Susana, que fuiste mi amiga, mi confidente y mi apoyo en todo momento. Gracias por tus consejos, por tus sonrisas y por alguna que otra frase hecha por las mañanas. Y también gracias a ti, Ricardo, por ser mi jefe. Por ser tú mismo, y darme la oportunidad de aprender de ti, aprendí tácticas y maneras de salir con éxito de alguna negociación, aprendí contigo a ser leal a unos principios, aunque en ocasiones no compartiera al cien por cien, a invertir, de ser necesario, más tiempo del estipulado por el bien del buen hacer, aprendí a tirar hacia adelante. Y lo mejor de todo, es que hoy, bastante tiempo después, sigo hablando con orgullo y con una sonrisa en mis labios, de quien consideré mi “otra” familia.

Sentimentalismos aparte, en este proyecto que tenéis entre manos, hablaremos un poco de qué es ser secretari@ o administrativo, de cómo ser y dónde ser. E intentaremos entender el porqué y el para qué. Voy a compartir con vosotros mis conocimientos y mi hambre de ponerlos en práctica. Es cierto, me gusta coger el teléfono (recepción de llamadas) con una sonrisa en los labios e intentar solucionar problemas de cualquier índole (atención al cliente). Adoro darle vida a las palabras redactando una carta, aunque esta no desencadene placer al lector de la misma (redacción de documentos).

El jugar con números y letras para que al final tengas un extracto cuadrado (contabilidad básica), o leer y leer documentos y facturas para obtener una respuesta a un incidente con un cliente (servicio postventa). Podría seguir dando ejemplos, pero será mejor que empecemos ya con el libro, y puedas aplicar todo esto a tu propio entorno.

1 UN ANTES Y UN DESPUÉS

El título de este capítulo queda un poco, como diría... pelicularo. Sin embargo, para empezar este nuevo proyecto, qué mejor manera que hacerlo conociendo un poco la historia del vocablo *secretariado*.

Si tenemos que poner alguna referencia, te contaré que la palabra *secretario* viene del latín *Secreter* o *Secretarius*, definiendo a tal persona como la que guarda los secretos, ya sean de estado, de oficina, o de cualquier índole.



IMAGEN OBTENIDA: www.gutenberg.org

Es decir, que la persona tiene que estar al tanto de cualquier tema que pueda repercutir en sus tareas, y a la vez no airear estos a los cuatro vientos. Se entiende la expresión, ¿verdad?

Hacer el trabajo, realizar las tareas, con discreción, educación y obviamente, con una sonrisa en la cara, en todo momento. ¿Puedes hacerlo tú? Si tu respuesta ha sido afirmativa, vamos por buen camino... De lo contrario, sinceramente, plantéate otro oficio.

Podríamos entender que el oficio aparece por la necesidad que tiene gente con el calificativo de importante, destacada, ilustre, con cargo importante en requerir ayuda para realizar sus propias tareas. Y esto ocurre, amigo mío... desde hace mucho tiempo. Tras documentarme de manera apropiada... Te contaré que ya en momentos de la antigua Roma existía nuestro oficio, y también que por aquel entonces, estas personas eran esclavos. Sin embargo, en la antigua Grecia dicen que los secretarios, aunque en un principio esclavos,



pasaron a ser libres, la mayoría, por disposición de sus *propietarios*. Por cierto, que un gran número de estos esclavos-secretarios fueron más cultos que sus propios *señores*...

El *escribano* en la antigua Roma era el oficio de notario actual, y el *escriba* del antiguo Egipto, por ejemplo, similar a un contable. Hago constar estas palabras, para que sin más explicación, puedas entender las diferencias entre ellas y la que realmente nos ocupa la tarea, *secretario*.

Con el tiempo y con algún invento que otro, que luego te contaré, se va cambiando la definición hasta llegar a *asistente...*, de dirección, de departamento de compras o de cualquier otro término que se precie. En la actualidad, está en auge el asistente virtual cuyas tareas son idénticas al convencional, pero realizadas desde un *call center* u otro lugar, además de realizarlas entre distintas personas y evitar así la laguna de ellas en horas de comida, vacaciones o bajas por enfermedad. Pero todo esto se detallará en otro capítulo.

Inventos

¿Qué clase de aparatos, artilugios, software, dispositivos y otro sinfín de ideas nos han hecho una realidad más llevadera? Pues dejando de lado un papel y un lápiz, vamos a enumerar algunos de ellos:



Taquígrafo: Se podría definir como el sistema de escritura rápido, que permite transcribir un discurso a la misma velocidad a la que se habla. Para ello se suelen emplear trazos breves, abreviaturas y caracteres especiales para representar letras, palabras e incluso frases.

Por cierto el artilugio utilizado para ello se define como máquina de taquigrafía (original) o estenotipia.

Máquina de escribir: No os voy a decir que su origen se remonta a Leonardo da Vinci en 1490 como la bicicleta. Pero sí es cierto, que en 1700 Henri Mill obtuvo una patente sobre el



primero de estos aparatos. Y un siglo después, en 1808, Peregrino Turri, el cual también inventó el papel de calco, perfeccionó el sistema de la máquina que nos ocupa. Por lo que parece, esta clase de artefactos fueron creados ya por aquel entonces, para ayudar a la gente ciega. Interesante.

Teléfono: ¿Qué te puedo contar de este aparejo? A ver... ¿Que fue inventado por Graham Bell en 1876? ¡Erróneo! Se cuenta que fue Antonio Meucci, quien en 1871 lo inventó, llamándolo teletrófono, pero que por motivos económicos no pudo patentarlo.

De hecho, cuenta otra versión que fue el gran Manzetti (Italia, 1865), aunque no lo patentó en su momento. Por cierto, de aspecto muy similar. Sin embargo, en el tema que nos ocupa, no tiene mucha importancia quién lo inventó. Por el contrario, sí que la tiene, su definición del mismo y sobre todo el uso que le vamos a dar en nuestras tareas.

Se le llama teléfono al *sistema de comunicación que transmite la voz y el sonido a larga distancia, por medios electrónicos o electromagnéticos*. En otras palabras es la herramienta que utilizamos para comunicarnos con los demás, ya estén al otro lado del mundo, o en el despacho contigo.

Con él tomaremos recados para nuestro jefe, reclamaremos algún recibo impagado, preguntaremos por la localización de algún documento o por alguna persona, etc. Con el paso del tiempo, y sin nombrar el teléfono móvil, se dará

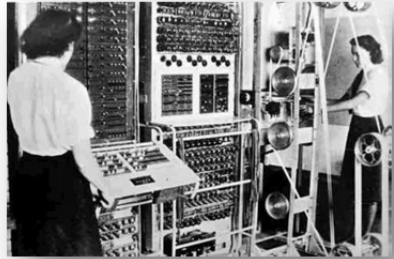
paso a la centralita. Útil similar al teléfono, con el cual puedes atender varias llamadas a la vez, e incluso con un poco de práctica entrelazarlas. ¿Sencillo?, mejor calificativo sería



divertido. Puesto que todo es sencillo cuando sabes utilizarlo, ¿no te parece?

Fotocopiadora: También llamada copiadora. Es aquella máquina o artefacto que utilizamos para copiar algún documento, es decir, para fabricar copias de papel a papel (definición obtenida de www.misrespuestas.com).

Ordenador: El primer ordenador, digital y totalmente electrónico, fue creado en Inglaterra durante la II Guerra Mundial, no estoy diciendo nada nuevo. Si añado que en 1969 se dieron los primeros pasos en Internet, con el nombre de *Arpanet*, y que fue la conexión de varios computadores entre Utah y California, tampoco sería de mucha aplicación al tema que estamos tratando.



Podría hablar también de software, impresoras, escáneres... Sin embargo, en este punto, voy a dejar una definición muy exacta del aparato citado, y dejaremos la explicación de las funciones que podemos obtener del mismo, para otro capítulo.



Un ordenador es aquella máquina capaz de aceptar unos datos de entrada, efectuar con ellos operaciones lógicas y aritméticas y proporcionar la información resultante a través de un medio de salida. Todo ello sin la intervención de un

operador humano y bajo control de un programa de instrucciones previamente almacenado en la propia computadora¹.

Tablet/Smartphone: O en su defecto Ipad/Iphone también son instrumentos que nos pueden hacer más cómodas nuestras tareas profesionales. Teniendo en cuenta la gran ayuda de una conexión a Internet, el tamaño y el resto de sus prestaciones. Al igual que con el ordenador, hablaremos con más detenimiento en otro de los capítulos del libro.

¿Qué nos quedaría por nombrar? Herramientas como la plastificadora, la encuadernadora, las bandejas de documentos, los archivadores, incluso la máquina de café, que también nos hará el día a día más cómodo.

Asociaciones

Puedes recurrir a distintos lugares, la mayoría de ellos virtuales, donde te pueden aconsejar sobre qué directrices tomar en algún asunto que no tengas claro cómo solucionar. Pueden asesorarte para decirte cómo concluir algún documento, o indicarte qué pasos debes seguir. Asimismo, dónde encontrarás formación para tu reciclaje o promoción. Y también apoyo de otras personas del mismo oficio, que tengan más experiencia o simplemente otro punto de vista. Te enumero algunas, aunque solo tienes que teclear en tu ordenador y preguntar en cualquier motor de búsqueda: Topsecretarias.com, desecretarias.com.

¹ Universidad Carlos III de Madrid. Departamento de Informática.

Otros detalles

¿Sabes que existe el Día de la Secretaria? Claro, similar al Día del Padre, el Día de los Museos, el Día del Libro, y así un largo etcétera del día de...

¿Que cuándo es? Buena y curiosa pregunta, puesto que estás planteándote entrar en este oficio, y tienes ya curiosidad por saber cuál es tu día.

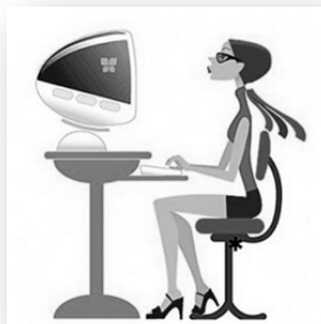
Todo esta cuestión tiene relación con el invento de la máquina de escribir, puesto que en el pasado, la profesión de secretariado estuvo muy enlazada a este aparato. Es también cierto que en la actualidad, no seríamos nada sin un ordenador, pero no le quitemos importancia al pasado, al fin y al cabo es la base de nuestro presente. El 23 de junio de 1873, la hija del señor Remington promocionó la utilidad del aparato, proclamándose como la primera secretaria.

Por cierto y por satisfacer tu curiosidad te comentaré, que en la mayor parte del mundo se celebra el 26 de abril, excepto en Argentina que es el 4 de septiembre. También el 30 de septiembre es un día señalado. En fin, ahora vendría aquello de donde te halles... estés donde estés, disfruta de tu día.

Y ¿cómo? Pues trabajando, y quizás te lleguen unas flores, o una cesta con frutas, o seguramente más documentos para seguir realizando tu trabajo, el cual debes realizar con discreción, serenidad, educación y sin perder la sonrisa. Ten presente que el buen hacer de un secretari@ no es solo con los papeles, sino también con tu semblante. Eres la parte visible de la empresa, no dejes de sonreír.

El futuro (CRM)

O al menos otra opción que se nos presenta con tanta tecnología a nuestro alrededor. Estoy hablando del *Asistente Virtual*, y no me refiero con esto a esa máquina que hace el trabajo, o dice hacer el trabajo de secretariado. Me refiero a ese ser humano que a través de una centralita, y en un *Call Center*² por ejemplo, o desde su propia casa, realiza las tareas de administrativo, y no solo para un jefe, sino para numerosas empresas con sus respectivos mandos de dirección.



Tiene muchas ventajas y algún que otro inconveniente, como el tener que conocer los protocolos de cada uno de nuestros clientes. Cuando empiezas a trabajar en una empresa, deberías mirar su web, conocer un poco su historia al menos, saber los nombres de los jefes. En este trabajo, deberías, para que funciones de manera óptima, multiplicar estas tareas mencionadas por tantos clientes tengas a tu cargo.

Es decir, ser *Asistente Virtual*, consiste en atender telefónicamente las llamadas entrantes, transferencia de las mismas, organizar las agendas compartidas, llamadas salientes por motivos laborales (recordatorios de citas, incidencias en gestiones, recibos devueltos, etc.).

¿Qué necesitamos para ello? No es el libro más apropiado para comentar cómo montar una empresa de asistentes virtuales, así que lo único que te comentaré es que se precisa un alquiler de líneas, conexión a Internet, unas centralitas y

² Oficina donde un grupo de personas preparadas en asuntos concretos, trabajan en atención telefónica y otros menesteres.

gente con ganas de trabajar. Este último elemento es quizás el más importante, y ahí es donde entras tú.

Otro elemento que no he mencionado, y que facilitará nuestras tareas en este aspecto, sería el uso de un CRM.



Se le llama CRM³ al sistema informático que coordina las relaciones con clientes, ya sea ventas o cualquier otra clase de servicio. En otras palabras, es una base de datos, donde

puedes manejar tus relaciones comerciales. Por cierto, proviene del inglés *Customer Relationship Management*.

Hay diversos programas en el mercado, he elegido Zoho. Software online, y que puedes instalar también en otros dispositivos.

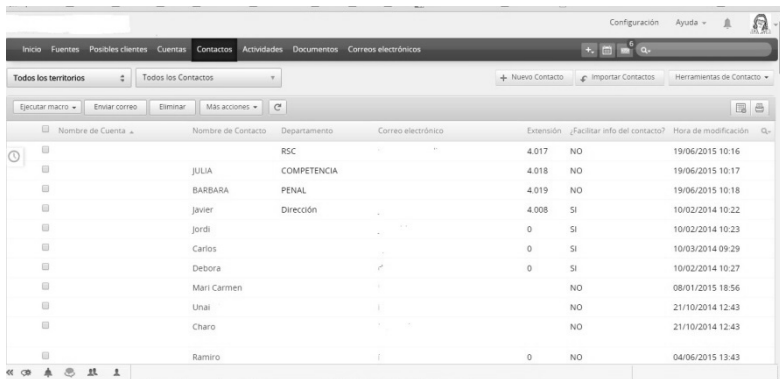
Sinceramente, las diferencias entre ellos no son más que de aspecto, puesto



que la mayoría tienen la misma finalidad, agilizar nuestras relaciones con los clientes, conocerlos un poco mejor, relacionar sus historiales sin esfuerzo. En resumen, entenderlos mejor para un resultado óptimo de ventas.

³ http://es.wikipedia.org/wiki/Customer_relationship_management

En esta imagen tienes un primer encuentro con este software. Sería la página inicial, tras darte de alta y unos simples pasos de configuración.



Vamos a revisar con detalle algunos de sus puntos.

En la parte superior aparece una barra de color más oscuro, donde deberíamos de ver el apartado *Contactos* seleccionado, como muestra la imagen. A la derecha de la misma, el botón más importante, será el del correo, con la imagen de un sobre, donde se nos indicará el número de correos recibidos y pendientes de abrir.

A continuación nos aparece la relación de clientes actuales de la empresa. En la fila de cada uno, aparecería el nombre de la empresa, la persona de contacto, el email y ciertas condiciones concretas de cada cliente.

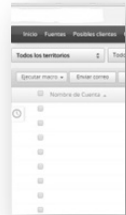
Los detalles de cada cuenta podremos estudiarlos en la opción *Cuentas*, o pinchando en la pantalla anterior, sobre el *Nombre de la cuenta*.

La tarea a realizar, por ejemplo al recibir una llamada entrante, es muy simple. Para empezar, tu centralita te hará saber a quién va dirigida la misma.

El primer paso es repetir el nombre del destinatario, con una sonrisa en tus labios, y dando a entender que te

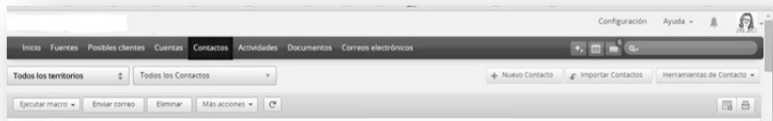
encuentras en el despacho del cliente al que va dirigida la llamada. Igual que si estuvieras en una oficina física.

Una vez finalizada la conversación, remitiríamos con la mayor brevedad posible un email a nuestro cliente, con la información recogida.



Recuerda las mayúsculas en los nombres propios, y el trato de Ud. Nada cambia en este aspecto, comparado como si entraras en una oficina externa.

En el CRM Zoho, para remitir un email, deberías activar la casilla que se encuentra a la izquierda del nombre del cliente y pulsar sobre el botón *Enviar correo*, de la barra superior.



Extensión
4.008
0
0
0
0
0
0
0
0
0
0
0
0

Habrás momentos en que debas realizar una transferencia de llamadas. Al igual que harías en una oficina, con mucha amabilidad dejarás un momento a la espera para comprobar que la persona solicitada está libre y dispuesta a aceptar la llamada entrante.

Para ello, solo deberás pulsar en el código que aparece bajo la columna *Extensión*, y esperar a que descuelgue la persona en cuestión.

En ese momento, con un saludo inicial te identificarás con tu nombre y procedes a pasar la información de tu interlocutor (nombre, firma y motivo de la llamada).