

— Qué hace y cómo es —

La Secretaria Ejecutiva



MIRIAM L. CERDA PICHARDO

— Qué hace y cómo es —

La Secretaria Ejecutiva

MIRIAM L. CERDA PICHARDO



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA MADRE Y MAESTRA



PUCMM

Pontificia Universidad Católica
Madre y Maestra

Qué hace y cómo es la Secretaria Ejecutiva

Miriam L. Cerda Pichardo

Colección DOCUMENTOS

Primera edición 1983

Edición corregida y ampliada, abril 2008 y 2017

© Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra, 2017

Portada

Víctor Joel Alcántara

Diagramación

David E. Rosa

Impresión

Artes Gráficas y Multimedia

Edición al cuidado de

Carmen Pérez Valerio, Directora
Departamento Editorial
Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra
República Dominicana, 2017

————— **CONTENIDO** —————

Presentación.....	7
Introducción.....	9
Qué hace una secretaria ejecutiva.....	11
Tareas específicas	13
Formación y capacidades	19
A manera de conclusión.....	25

PRESENTACIÓN

MIRIAM CERDA PICHARDO

Este trabajo mereció el primer lugar en el “Primer concurso de trabajos Secretariales” convocado en 1983 por la Dirección de Personal de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra.

Está basado en la experiencia de la autora, acumulada a través de varios años de servicio en la referida institución. Pretende recordar algunos conceptos un poco olvidados sobre las funciones de la secretaria ejecutiva, su formación y las capacidades que debe poseer.

INTRODUCCIÓN

Como es sabido, durante buena parte del siglo pasado, la mujer tuvo muy poca participación en la vida pública. Su acción estuvo limitada, más bien, al manejo del hogar, la educación de los hijos y las labores manuales; todas, actividades muy propias de su condición, pero que no le permitían proyectarse integral y profesionalmente.

Hoy día, la mujer se preocupa por cultivar su intelecto y su espíritu, tanto para su propia realización como para sentir que puede, en igualdad de condiciones que el hombre, llenar una función que le permita ser útil a la sociedad, más allá de las fronteras de su hogar, y contribuir al desarrollo de su familia y de su país.

En ese orden de ideas, no es fácil encontrar una empresa, una institución, una entidad, donde no tenga participación activa la mujer, en cualquier rama del saber, sin descuidar su papel de madre, esposa y ama de casa. Y esa participación la ejerce a todos los niveles, desde el de dirigente hasta el de simple obrera.

QUÉ HACE UNA SECRETARIA EJECUTIVA

La secretaria ejecutiva tiene una labor diversa e importante. Será diversa en la medida en que los sean los asuntos que maneje el superior inmediato, y es importante porque cada una de las situaciones a que se enfrente en el diario quehacer tendrá una incidencia directa en el resultado final de su gestión.

Antes de entrar en detalles sobre lo que es una secretaria ejecutiva, es importante recordar que, ante todo, la misma deberá tener una clara visión de lo que es su empresa o entidad, y qué papel desempeña el supervisor jerárquico dentro de ese conjunto.

Deberá desarrollar un conocimiento adecuado de la personalidad de este último, sus gustos y preferencias, su “estilo”, para poder manejarse en su papel de “alter ego”, u “otro yo” del superior jerárquico.

Existe, por otro lado, otro tipo de relación que deberá manejar con éxito la secretaria ejecutiva en

su ambiente de trabajo: aquella que se da a nivel de compañeros de oficina y a otros niveles, tomando en consideración que una labor realizada en un clima de armonía tiene mayores posibilidades de que se haga con eficacia.

Habrán casos en que la secretaria ejecutiva hará todo el trabajo secretarial de la oficina si el volumen de operaciones de la misma lo permite. Así, atenderá directamente todos los detalles administrativos, sin necesidad de que delegue ciertos asuntos en otras compañeras secretarias o personal subalterno.

Ella misma será recepcionista, taquígrafa, digitadora, un poco contable, relacionista pública del superior jerárquico, archivista, operadora de los diferentes equipos auxiliares, entre otras tareas.

Pero cuando crece el volumen de trabajo y ya se va haciendo necesario que aumente el personal, la secretaria ejecutiva será la coordinadora de todas las actividades que se desarrollen en su oficina. Ya no tendrá ella que hacer todo el trabajo, porque no es posible, pero supervisará para que se haga de manera correcta.

Así, deberá distribuir el trabajo, preferiblemente, atendiendo a las destrezas de cada uno de los colaboradores, para que resulte ese conjunto armónico que se desea.

Tareas específicas

- Cada día deberá asegurarse la secretaria ejecutiva de que el despacho del superior jerárquico tenga lo necesario para su trabajo y de que el ambiente sea grato: cada cosa en su lugar (aunque al rato ya no esté), el detalle de una planta... un despacho que irradie vida activa.
- Debe cuidar que la oficina cuente con todo tipo de material útil: papel, sobre con el timbre de la empresa o entidad, tarjetas de presentación, tarjetas de invitación a actividades sociales, tarjetas para notas cortas, papel y sobre para notas personales, lápices, bolígrafos, plumas de buena calidad, y los equipos electrónicos listos para su uso.
- Deberá ocuparse la secretaria ejecutiva de que, a primera hora, estén anotados en la agenda de trabajo del superior todos los compromisos del día (citas, reuniones, almuerzos, atenciones que recordar, comunicaciones que establecer, compromisos sociales y familiares que atender, entre otros). Esa misma información deberá aparecer en la agenda de la propia secretaria, para estar en la capacidad de recordar al superior esos compromisos.
- Pondrá en lugar visible los asuntos pendientes de atención, en expedientes colocados en

orden de importancia, y la correspondencia diaria, ya depurada, y que ha sido previamente fechada y asentada en un libro destinado a esos fines.

Cuando me refiero a la correspondencia depurada, deseo significar que la secretaria ejecutiva deberá estar en capacidad de determinar qué debe llegar hasta el superior, para su atención personal, qué puede ella tramitar directamente y qué puede preparar para su firma, de acuerdo con las informaciones de que dispone sobre un determinado asunto.

Luego, y cuando el superior ya esté preparado para trabajar con ella, deberá reportarle información sobre los asuntos que le han sido encomendados o que la secretaria haya resuelto o tramitado por iniciativa propia y que considere deben ser conocidos por él. Informarle también sobre quién le llamó, quién lo buscó y qué se le informó a cada una de estas personas, siempre bajo el criterio de lo que, a su juicio, merece importancia.

Este es el momento, también, para comenzar a recibir instrucciones del superior inmediato sobre los asuntos que a él le interesa sean atendidos por la secretaria. Y esta debe ser cuidadosa, en el sentido de tomar correctamente las instrucciones para evitar errores que

siempre son lamentables; anotar lo todo, no dejar nada pendiente de memorizar, en una palabra, organizarse para no agotarse.

- Una secretaria ejecutiva deberá estar en condiciones de redactar cartas, notas, circulares, preparar informes, atender comunicaciones telefónicas y correos electrónicos en los que no haya necesidad de que intervenga el superior; saber qué decir y cómo decirlo.

Deberá estar apta para ayudar al superior jerárquico en la planificación de su tiempo, a corto, medio y largo plazo. Llevará la secretaria ejecutiva el control de las entrevistas concertadas para el superior y tener a mano los expedientes con la data correspondiente, si la hubiere. Deberá tener el discernimiento necesario para no distraer su atención con asuntos que ella pueda atender. Liberarlo también de personas y asuntos no agradables e inoportunos.

- Se ocupará la secretaria ejecutiva de que se envíen a tiempo las convocatorias a reuniones y será capaz de redactar las actas que se levanten, producto de las sesiones de organismos o comités que presida el superior. Para esto último, deberá desarrollar una gran habilidad para escribir con rapidez, sea en taquigrafía o a través de otro recurso; capacidad

de síntesis, así como un cierto conocimiento de las personas que integran esos organismos y su manera de expresar las ideas.

- Ayudará al superior en la preparación de los itinerarios de viajes, revisando las rutas de vuelo y disponibilidad de alojamiento, aconsejándole sobre lo que más convenga a sus intereses; y, por supuesto, cuidará de que todos sus documentos estén al día. En este sentido, también suministrará al superior los papeles e informaciones que le serán útiles durante su viaje de negocios, tales como material de estudio, personas con quienes comunicarse y la manera como localizarlas. También, los teléfonos locales más usados en caso de que desee hacer alguna consulta con algún funcionario de la empresa durante su ausencia, e incluirá entre los documentos de viaje una hoja que contenga el plan de viaje y los compromisos que atenderá, anotados por día y hora. Esa misma información aparecerá también en el ordenador del supervisor.
- Cuando el superior se encuentra fuera, la secretaria ejecutiva deberá tener la inteligencia necesaria para no permitir que la oficina se detenga en su desenvolvimiento diario. Deberá estar en condiciones de resolver los asuntos rutinarios que se presenten, de

conocer qué consultar con otros funcionarios y saber dar una respuesta provisional sobre aquellos asuntos que deban recibir la atención directa del superior a su regreso o durante el viaje. Asimismo, tendrá la serenidad necesaria para saber qué hacer cuando se presenten asuntos delicados y urgentes en ausencia del supervisor. En esta última parte, juega un papel muy importante el conocimiento que tenga la secretaria ejecutiva de sus responsabilidades, de su superior, de la empresa y de sus relacionados.

Al regreso del superior, luego de un viaje al exterior, la secretaria ejecutiva deberá tener disponible para él toda la información útil generada en su ausencia, tanto dentro como fuera de la empresa.

- También se desempeña la secretaria ejecutiva como la tramitadora de información y de asuntos del superior hacia otros niveles y viceversa.
- La secretaria ejecutiva, en sentido general, deberá tener como una de sus grandes cualidades el ser capaz de manejar con discreción todos los asuntos de su oficina, sobre todo, aquellos que tienen un carácter confidencial.

- En fin, una secretaria ejecutiva debe estar consciente de lo importante que es administrar bien el precioso tiempo del superior, permitiéndole así obtener un mayor rendimiento en su trabajo.

FORMACIÓN Y CAPACIDADES

Después de describir las tareas básicas de una Secretaria Ejecutiva, voy a referirme, también de manera sucinta, a qué se necesita para poder llenar esa posición.

Un viejo texto sobre Administración Moderna¹ tiene una definición de un autor francés sobre las cualidades necesarias para ser un buen administrador, que son semejantes a lo que se aspira sean condiciones para ser una buena secretaria ejecutiva.

Esas cualidades las clasifica el autor en las siguientes:

- Física (salud, vigor, trato)
- Mentales (habilidad para entender y aprender, criterio, fortaleza mental y adaptabilidad)
- Morales (energía, firmeza, disposición de asumir responsabilidades, iniciativa, lealtad, trato, dignidad)

¹ Fayol, Henry, citado en Koontz, Harold O'Donnel, Cyril: Curso Administración Moderna: Un análisis de las Funciones de la Administración. McGraw—Hill Book Co. 1976, Quinta Edición; p. 25

- Culturales (conocimientos generales distintos a los puramente técnicos)
- De experiencia (obtenida en el trabajo)

Todas esas condiciones que debe reunir una secretaria ejecutiva, se logran, en primer lugar, en base a una formación académica, en la que no solamente se incluyan los conocimientos técnicos, como son los elementos de ortografía, taquigrafía, mecanografía, programas Office de uso común, técnicas de oficina y manejo de los recursos tecnológicos auxiliares, protocolo, comportamiento social, ética, entre otros. Es muy importante, también, que tenga buenas relaciones humanas, disciplina, responsabilidad, iniciativa, tacto...

- La posesión de un carácter firme representa un buen augurio de que se trata de una persona estable emocionalmente, que perseverará en sus propósitos.
- Ha de ser responsable en las tareas de su cargo, es decir, cumple sus compromisos, es consciente de sus límites y capacidades, cuida del buen desempeño de su oficina, pues la responsabilidad no se delega.
- Una de las condiciones a los que atribuyo una gran incidencia en el éxito de una secretaria es la iniciativa: no esperar a que se le pida

hacer cosas, ni esperar a que se le den hechas; adelantarse al superior en la atención de un asunto; sugerir medidas y soluciones; trabajar como un ser pensante, ser proactiva.

- El tacto es otra de las cualidades importantes. Mediante el mismo, se es “prudente para proceder en asuntos delicados”.²
- También es vital que la secretaria ejecutiva ejercite el sentido de lealtad hacia el superior y hacia la empresa o entidad para la cual trabaja, de tal manera que sea una defensora respetuosa de sus normas y procedimientos, aun en el caso de que no comparta determinados criterios y alguna que otra medida.
- Ha de ser discreta en todos los asuntos que maneje, sobre todo, los de carácter confidencial. Y esta es quizás una de las cualidades que más aprecia y valora un superior.
- En este orden de ideas, la secretaria ejecutiva debe tener la sutileza suficiente para disimular las debilidades del superior, entendiendo que se trata de un ser humano, con virtudes, defectos, hábitos y modos de vida.

El principio de dignidad debe primar en la actitud de la secretaria ejecutiva frente a la función que desempeña, porque el trabajo que

2 www.rae.es

realiza es digno y, con el mismo, está haciendo una gran contribución al desarrollo de su empresa o institución, del país y de su persona.

- Es básico, también, que la secretaria ejecutiva mantenga una buena disposición en todo momento hacia las personas con quienes comparte el trabajo o que demandan un servicio suyo, buenas relaciones humanas, trato afable, interesarse por los demás y estar en disposición de agradar y ayudar a otros. Es bueno recordar que en la oficina se pasa más tiempo que en el propio hogar.
- Ha de primar en la secretaria ejecutiva una constante inquietud por elevar el nivel de su formación y poseer una cultura general aceptable. De esta manera, podrá estar en condiciones de desenvolverse en cualquier ambiente, entender lo que se habla en su presencia, ser capaz de comentar los últimos acontecimientos nacionales y mundiales, tanto políticos como económicos y sociales, y dominar, asimismo, un vocabulario que le permita comunicarse de forma comprensible tanto oral como escrita.

Si maneja con facilidad al menos una lengua adicional a la propia, ampliará aún más sus posibilidades de comunicación.

- La secretaria ejecutiva deberá estar abierta a las oportunidades de conocer las novedades y

actualizaciones en relación con su profesión; estar al día en los adelantos tecnológicos y en los avances con relación al idioma. Aprovechar las facilidades de superación y actualización en el servicio. No permitir que los conocimientos adquiridos se olviden por falta de práctica, como es el caso frecuente de la taquigrafía

- La secretaria ejecutiva ha de mostrar una actitud positiva ante las críticas que se la hagan y ha de tener la suficiente humildad para pensar que cada quien, hasta el más ignorante, tiene algo que enseñarnos.
- Por último, y no por ello menos importante, deseo destacar el aspecto salud, una de las condiciones primordiales para lucir una adecuada apariencia física y estar en capacidad de realizar su trabajo de manera efectiva.

La apariencia física es algo que a veces se descuida y que considero tiene mucho que ver en el progreso de una joven dentro de la carrera secretarial. Cuando se hable de una secretaria en general, y de una secretaria ejecutiva en particular, se deberá pensar siempre en una mujer saludable, pulcra, discreta y que es el reflejo de la institución a la que presta servicios.

A MANERA DE CONCLUSIÓN

Para seguir una carrera secretarial es menester desarrollar hábitos de paciencia, humildad y la vocación de servir. Para progresar en la misma se necesita formación, mucha perseverancia, sentido común y capacidad para hacer un uso inteligente de las oportunidades de aprendizaje en el servicio.

La secretaria ejecutiva ha de ser una especie de hada madrina, de la que se espera haga milagros, que sea agradable, eficiente, inteligente y culta, para que el superior jerárquico, la institución a la que sirve y ella misma alcancen sus metas.

————— **MIRIAM L. CERDA PICHARDO** —————

Licenciada en Administración de Empresa, Summa Cum Laude, de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra, Secretaria Ejecutiva Bilingüe del Colegio Santo Domingo.

Ha participado en conferencias, talleres, seminarios y cursos sobre administración universitaria, relaciones públicas y comunicaciones.

Ha impartido docencia en el Departamento de Ciencias Secretariales de la PUCMM, y en cursos y talleres sobre los temas de Interacción Social, Etiqueta Social y Protocolos Institucionales. Ha participado como panelista sobre estos temas en eventos dirigidos a personal administrativo de instituciones nacionales, y tiene una larga experiencia en la redacción de textos y corrección de estilo.

En la PUCMM, institución a la que sirvió por cuatro décadas, se desempeñó como secretaria ejecutiva bilingüe, asistente del Rector, secretaria de la Junta de Directores, directora de Relaciones Públicas y directora de Comunicaciones Corporativas.

Ha publicado folletos, manuales y artículos sobre temas relacionados con sus conocimientos y su quehacer. Así mismo, ha diseñado y desarrollado cursos de protocolo institucional y etiqueta

dirigidos a instituciones educativas, culturales y empresariales.

Es miembro del consejo de asesores del Instituto de Desarrollo Integral Leonardo Da Vinci y miembro de la junta directiva de la Asociación Profesional de Directores de Comunicación de la República Dominicana (ASODIRCOM).

Es autora del libro *“Vida social y profesional en el mundo de hoy”*.



PUCMM

Pontificia Universidad Católica
Madre y Maestra