

EL ROL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA COMO ARTÍFICE DE LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL EN EL CONTEXTO ADMINISTRATIVO

ROL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA COMO ARTÍFICE DE LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

AUTORES: Nelly Germania Salguero Barba¹Guido Patricio Santamaría Quispe²DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: nelly.salguero@utc.edu.ec

Fecha de recepción: 13 - 08 - 2018

Fecha de aceptación: 11 - 10 - 2018

RESUMEN

IncurSIONAR en la profesión de Secretaria en la empresa moderna es la más brillante interesante mundo del aprendizaje continuo, a la secretaria se la puede considerar como la imagen y el alma de la empresa, una persona con capacidad de decisión, la mano derecha del jefe, su confidente, su asistente profesional, quien debe estar capacitada para atender y resolver problemas, poseer imaginación, creatividad, don de gente, vocación para emprender en un trabajo organizado, discreto, efectivo y eficiente, con el propósito de cumplir los objetivos de la empresa. La secretaria debe mantener una relación de respeto, confianza y fidelidad con su jefe, sin dejar de lado la capacitación permanente de los miembros de la empresa, con el propósito de adquirir nuevos conocimientos, técnicas y destrezas que contribuyan para que el desempeño sea más fructífero, logrando una actitud positiva. No olvidemos que la tecnología no sirve de mucho si no existe el valor agregado que aporta el elemento humano a los procesos de producción o servicio. El objetivo de la investigación es dotar a la secretaria ejecutiva de herramientas útiles e innovadoras que le permitan realizar su trabajo de manera efectiva y oportuna. Se utilizó la investigación bibliográfica documental y el método deductivo el mismo que nos permitió elaborar las conclusiones y recomendaciones. Se concluye que una secretaria dinámica, creativa, proactiva, organizada, motivada, entusiasta, será un aporte significativo para la empresa moderna, contribuyendo al desarrollo económico, tecnológico y cultural de la sociedad actual.

PALABRAS CLAVE: Confianza; fidelidad; imagen; respeto; vocación.

THE EXECUTIVE SECRETARY ROLE AS ARTIFICER OF THE INFORMATION MANAGEMENT SYSTEM IN THE ADMINISTRATIVE CONTEXT

¹ Licenciada en Administración Ejecutiva. Diploma Superior en Didáctica de la Educación Superior. Magister en Planeamiento y Administración Educativa. Universidad Técnica de Cotopaxi. Ecuador.

² Economista. Magister en Gestión Financiera. Magister en Docencia Universitaria y Administración Educativa. Universidad Técnica de Cotopaxi. Ecuador. E-mail: guido.santamaria@utc.edu.ec

ABSTRACT

Venturing in the profession of executive secretary is the brightest opportunity that a human being can have as it allows us to place ourselves into a wide and interesting world of continuous learning. The secretary can be considered as the image and soul of the company, a person with decision-making skills, the right hand of the boss, his or her confidant and professional assistant, someone that must be able to tackle and solve problems, someone who possesses imagination, creativity, charisma, vocation to undertake an organized, discreet, effective and efficient work; aiming to fulfill the objectives of the company. Secretaries must maintain a relationship of respect, trust and fidelity with their boss, without neglecting the permanent training of the members of the company, which aims to acquire new knowledge, techniques and skills that can contribute to a more fruitful performance, achieving a positive attitude. Do not forget that technology does not do much good without the added value that the human element brings to the processes of production or service. The objective of the article is to provide executive secretaries with useful and innovative tools that can allow them to perform their work in an effective and timely manner. Bibliographic research was used, which allowed us to draw conclusions and recommendations. It can be concluded that a dynamic, creative, proactive, organized, motivated, enthusiastic secretary will be a significant contribution to the company; helping in the economic, technological and cultural development of today's society.

KEYWORDS: Confidence; fidelity; image; respect; vocation.

INTRODUCCIÓN

En la Educación superior se ha creado la carrera de la información gerencial en el contexto administrativo de las secretarías de las empresas modernas es la que contribuye de manera eficiente al adelanto institucional, crea un clima positivo y agradable que potencie la imagen de la organización. La Secretaria cumple un papel importante dentro de una Institución, hoy por hoy no sólo se dedica a archivar papeles como en la antigüedad, la secretaria actual está inmersa en la gestión de la empresa, efectúa los trabajos en forma concreta, eficiente y profesional, las labores a ella encomendadas lo realiza con total diligencia, la profesional en el ramo debe poseer solvencia académica y profesional, de ahí la necesidad de ubicar al talento humano de acuerdo a su perfil profesional. La secretaria constituye la imagen de la empresa por tanto se debe tomar en cuenta lo siguiente:

La presente investigación pretende realizar un análisis puntual acerca del rol que cumple la secretaria Universitarias en la empresa moderna.

La secretaria tradicional era la persona que escribía la correspondencia, extendía las actas de reuniones, resolvía los asuntos de trámite y custodia de los documentos existentes en la oficina, pero en los últimos tiempos la

secretaria es la asistente perfecta de su jefe, hasta el punto de ser capaz incluso de asumir responsabilidades de éste con credibilidad y diligencia.

La progresiva complejidad de la vida empresarial, ha traído como consecuencia que la secretaria se encargue preferentemente de asistir a su superior de manera más directa, y será ella quien se encargue de elaborar los informes, memorandos, facilitado de esta forma el trabajo de su jefe, guardando el sigilo necesario de la documentación a la que pudiera tener acceso en el ámbito de su ejercicio profesional.

DESARROLLO

Lo que más valoran los gerentes es su formación académica pero también el manejo de las relaciones interpersonales, habilidades emocionales, sociales y capacidad de gestión.

Carlos Torres, jefe del Centro de Capacitación Empresarial de la Cámara de Comercio de Lima, explica que los constantes cambios que ha experimentado el rol de las asistentes ejecutivas, ha provocado también un replanteamiento de los contenidos educativos y de formación que hasta hace poco se ofrecían a las profesionales del rubro, es así, como las tradicionales clases de dactilografía, computación y redacción, hoy se complementan con formación en áreas como técnicas de expresión oral, desarrollo de habilidades interpersonales, relaciones públicas y gestión de eventos.

IMAGEN PERSONAL

No solo está en vestir bien, sino captar la esencia de las personas y de la empresa y potenciarla.

PUNTUALIDAD

Una de las características de la secretaria es ser muy puntual, esto demuestra compromiso y seriedad para con la Empresa.

RESPONSABILIDAD

Una secretaria responsable, diligente, ordenada será quien aporte al adelanto institucional y su trabajo será efectivo y eficiente.

HONESTIDAD

La honestidad debe estar presente en cada uno de nuestros actos, ya sean personales como profesionales, esto que nos permitirá interactuar de manera transparente con los demás, generando confianza y bienestar.

RELACIONES HUMANAS

Las relaciones interpersonales son muy trascendentales, toda vez que permite incrementar la productividad y promueve la creatividad.

ELEVADA AUTOESTIMA

Es indispensable vivir cada momento de nuestra existencia como si fuese el último de nuestras vidas, valorarse como uno es, su capacidad, su talento.

FORMACIÓN INTEGRAL

Es un proceso continuo participativo y permanente que persigue el desarrollo armónico y coherente del ser humano, con el propósito de lograr su realización plena.

ESPÍRITU EMPRENDEDOR

Ser emprendedor nos ayuda a escalar nuevas etapas de nuestra vida, arriesgar, intentar, innovar nos ayudará a ganar.

EL ROL DE LA SECRETARIA

La secretaria es aquella persona amable, ordenada, eficiente, que mantiene el orden toda la documentación que existe en la organización.

A diario, la secretaria debe cumplir con diversas responsabilidades.

IMAGEN SECRETARIAL

Es la percepción que tienen los demás de nosotros, por lo tanto es indispensable cuidar nuestra imagen personal, recuerde que de la manera en cómo se presenten, serán tratados.

ACTITUDES Y HABILIDADES SECRETARIALES

Debe ser una persona en la que se tenga plena confianza, y que cumpla con las siguientes características:

Buena presencia.

Persona de buen tacto, amable, cortés y seria.

Excelente redacción y ortografía.

Facilidad de expresión verbal y escrita.

Organizada y proactiva.

Facilidad para interactuar en grupo.

Dominio de Windows, Microsoft, office e internet.

Brindar apoyo a todos los departamentos.

Desempeñarse eficientemente en el cargo.

Aptitud para la organización

Buenas relaciones interpersonales.

Dinámica y entusiasta.

Habilidades para el planteamiento, la planeación, la motivación, el liderazgo y la toma de decisiones.

Capacidad para el trabajo en equipo y bajo presión.

LA SECRETARIA DE LA EMPRESA MODERNA

Son aquellas profesionales que ocupan un rol clave y preponderante en la gestión y administración de las empresas. Aportando con su creatividad, pro actividad y eficiencia para el cumplimiento de objetivos.

CLAVES PARA APROVECHAR MEJOR EL TIEMPO

Mantener un ambiente ordenado, facilitará el trabajo secretarial

ATENCIÓN AL CLIENTE

De la forma como atendamos a nuestros clientes, dependerá el adelanto o fracaso de la empresa

DECÁLOGO DE LA SECRETARIA

Ser honesta, ética, responsable, eficiente

Servir a la Sociedad de una forma desinteresada

Propiciar una convivencia armónica

Despertar el deseo de superación y empoderamiento para con la empresa.

Ser parte de la solución, aportando con ideas innovadoras

Ser paciente, sutil, discreta con los compañeros de trabajo y público en general.

Sentir pasión por lo que hace

Respetar y exigir respeto

Se perseverante, talentoso, justo, leal, entusiasta

Sentido de lealtad, pertenencia y pertinencia, buena fe

Trabajo en equipo, motivadora, leal,

Tomar en cuenta que la vida es demasiado corta para tener el trabajo equivocado

La verdadera lideresa es quien potencia las capacidades de su equipo y hace brillar a su gente.

CARACTERÍSTICAS DESEABLES DE UNA SECRETARIA

1. Práctica
2. Conocimiento exacto del trabajo que realiza
3. Habilidad en mecanografía, taquigrafía, dominio ortográfico y redacción.
4. Conocimiento de los procedimientos de la empresa.
5. Conocimiento del vocabulario comercial.
6. Destreza en el manejo del equipo de oficina y procedimientos de archivo.
7. Conocimientos de práctica comercial.

8. Conocimientos administrativos generales.

El trabajo secretarial no es sencillo y demanda de vocación, carisma, dedicación y entrega. La secretaria debe capacitarse constantemente para poner todo ese bagaje de conocimientos al servicio de la Empresa y la Sociedad.

ELEMENTOS PROFESIONALES QUE DEBE TENER LA SECRETARIA DE LA EMPRESA MODERNA

Superarse en todo momento es la tarea de una secretaria con pensamiento crítico, reflexivo, comprometido con la empresa.

APARIENCIA PERSONAL

La secretaria debe ser agradable a la vista, nítida, su vestimenta y accesorios no deben ser exagerados.

AUTOCRÍTICA

Debe reconocer sus falencias y potenciar sus habilidades y destrezas y sobre la marcha ir corrigiendo aquellas que no estén adecuadas a su profesión.

CAPACIDAD DE APRENDIZAJE Y MEMORIA

Captar las indicaciones dadas y recordar todo cuanto esté en sus manos, saber en dónde están ubicados cada uno de los documentos a su cargo y bajo su responsabilidad.

Capacidad de coordinación y liderazgo

El asignar tareas a sus colaboradores permitirá cumplir con el trabajo de manera más oportuna y eficiente.

CONCIENCIA Y RESPETO DE SÍ MISMA

Desarrollar el trabajo con transparencia y mucha responsabilidad permitirá que su conciencia esté tranquila y hará que todos los miembros de la empresa lo valoren y admiren por sus cualidades e imagen.

CONCIENCIA Y RESPETO HACIA LOS DEMÁS

El respeto hacia los demás es fundamental, propiciar un ambiente favorable en la empresa, hará que las personas confíen y colaboren de manera oportuna para el logro de los objetivos institucionales.

CONCIENCIA Y PERSONALIDAD FRENTE AL TRABAJO

Reconocer y valorar el trabajo alcanzado y cuidarlo en cada momento, realizando su labor con exactitud, profesionalismo, cortesía, recuerde que es más fácil levantarse para ir a trabajar, que levantarse para ir a buscar trabajo.

CONTROL EMOCIONAL

Manejar sus impulsos, ser equilibrada, amable, colaboradora

CORDIALIDAD

La Secretaria es la imagen de la empresa, la persona que recibe a sus compañeros y clientes de una manera cordial, maneja su empatía y don de gente.

CRITERIO AMPLIO

Debe respetar los criterios de todo el personal, aun cuando no esté muy de acuerdo con aquellos, dar su punto de vista y tomar la mejor decisión en consenso.

DISCRECIÓN

Secretaria = secreto, ser cauta y fiel es una virtud que deben manejar a la hora de desempeñar su trabajo con profesionalismo.

INICIATIVA

Del ingenio y creatividad que tenga la secretaria dependerá su permanencia y adelanto institucional.

INTERÉS Y ENTUSIASMO

Debe ser agradable, dinámica proactiva y propositiva.

LEALTAD

Todos las funciones a ella asignadas, deben cumplirlas de una manera técnica y con la mayor reserva posible.

FUNCIONES DE LA SECRETARIA

- Organizar la información tanto interna como externa
- Manejar la agenda de su jefe
- Mantener limpio su lugar de trabajo
- Recepción y Entrega de documentos
- Redacción de Oficios, Circulares, Memorándum, Cartas, Convocatorias
- Clasificación de documentos, despacho y archivo.
- Recordar y confirmar las reuniones que ha concertado su jefe.
- Tomar nota de las disposiciones y cumplirlas con eficiencia y oportunidad
- Atender requerimientos de su jefe y clientes
- Mantener actualizados los archivos
- Realizar el seguimiento respectivo a la documentación
- Llevar registro de comunicaciones recibidas y enviadas
- Ser puntual en todas sus actividades de funciones.

- Reclutar las solicitudes de servicios por parte del departamento de servicio al cliente.
- Hacer una evaluación periódica de los proveedores para verificar el cumplimiento y servicios de éstos.
- Recibir e informar asuntos que tenga que ver con el departamento correspondiente, para que todos estemos informados y desarrollar bien el trabajo asignado.
- Mantener discreción sobre todo lo que respecta a la empresa.
- Evitar hacer comentarios innecesarios sobre cualquier funcionario o departamentos dentro de la empresa.
- Hacer y recibir llamadas telefónicas para tener informado a los jefes de los compromisos y demás asuntos.
- Obedecer y realizar instrucciones que te sean asignadas por tú jefe.
- Mejora y aprendizaje continuo.

LAS RELACIONES PÚBLICAS DE LA SECRETARIA

Sea amable pero no demasiado confiada, interactúe con las personas, tráteles antes, analice cuáles son sus intenciones.

Una vez que haya estudiado a la persona, sea leal, no abuse de la confianza que recibe.

Recuerde que la aplicación de las buenas relaciones humanas, nos ayudará a propiciar un ambiente agradable y óptimo de trabajo.

Manifieste su complacencia con la visita de un cliente, a través de una sonrisa franca y amplia.

EL JEFE Y LA SECRETARIA EN LA EMPRESA MODERNA

La secretaria de la empresa moderna es aquella que tiene la capacidad de manejar habilidades y destrezas que ayudan al adelanto empresarial, construye lazos de amistad, genera empatía confianza con su jefe y colaboradores, ejerce fidelidad, lealtad, exterioriza discreción, es cortés, sencilla, emprendedora, visionaria, lideresa, disciplinada, creativa, comprometida con el cambio, mantiene un ambiente de armonía entre sus colaboradores, es muy ejecutiva, lo que le permite satisfacer necesidades primordiales de los clientes. El rol que se le ha asignado a la secretaria en la actualidad es muy significativo, ya que incluso participa en la toma de decisiones, resulta imprescindible diferenciar lo importante con lo urgente, debe estar preparada para trabajar en equipo y a presión.

PERFIL DE LA SECRETARIA MODERNA GRADUADAS EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

- Personalidad equilibrada y pro-activa.

- Autoestima positiva.
- Capacidad de adaptación a los cambios.
- Habilidades comunicativas y escucha activa.
- Capacidad de crear, innovar e implementar.
- Criterio propio para actuar oportunamente y distinguir prioridades.
- Disposición para trabajar en equipo.
- Capacidad de observación, concentración y amplitud de memoria.
- Tacto y prudencia para manejar situaciones diversas.
- Espíritu de superación.
- Flexibilidad.
- Sentido de humor.
- Resistencia física y nerviosa.
- Agudeza visual.

CONOCIMIENTOS TÉCNICOS

- Técnicas de archivo
- Técnicas de oficina
- Digitación o mecanografía
- Uso apropiado del teléfono
- Manejo y organización de la agenda
- Redacción de correspondencia general, comercial y administrativa
- Manejo adecuado de documentos
- Conocimiento y dominio del idioma del país

FUNCIONES DE UNA SECRETARIA MODERNA

La imagen profesional es uno de los factores más importantes en el logro de las metas deseadas. Es la combinación balanceada de la salud física, emocional y espiritual de los siguientes elementos:

- Conocimientos.
- Valores.
- Modales.
- Personalidad.
- Tacto.
- Humildad y Sencillez.

- Vestimenta profesional

LO QUE LA SECRETARIA DEBE EVITAR USAR

Todo profesional de oficina debe vestir adecuadamente y acorde con el ambiente laboral en donde trabaja. Generalmente la vestimenta debe ser sencilla, elegante y que proyecte profesionalismo.

- Ropas con brillo.
- Sandalias demasiado altas.
- Faldas cortas y muy ajustadas.
- Ropas transparentes.
- Escotes.
- Zapatos dorados o plateados.
- Maquillaje recargado.
- Accesorios grandes y muy llamativos.
- Código de vestimenta corporativa.
- Combinación de piezas cómodas de vestir, tales como: trajes, chaquetas, pantalón, blusa y Falda.
- Telas lavables, suaves y sin arrugas.
- Combinación de zapatos y carteras.
- Colores básicos.
- Coordinación de accesorios.

ETIQUETA Y PROTOCOLO DE LA SECRETARIA MODERNA

Saludar y responder el saludo

Reconocer y respetar los derechos de los demás.

Identificar, tomar conciencia y cumplir con los deberes.

Desempeñar el trabajo con gusto, orden y eficiencia.

Comportarse con caballerosidad o feminidad en todo momento en la mesa

EN LA MESA

En algunas ocasiones se realizan eventos empresariales en los cuales se comparte la mesa con compañeros y directivos sin que el comportamiento social deba ser diferente del que se utiliza cotidianamente, a continuación se muestran algunas recomendaciones:

Cuando inviten a pasar a la mesa, no dirigirse a ninguno de los puestos, esperar a que señale el lugar que debe ocuparse.

No tomar asiento hasta que el anfitrión o el dueño de casa lo hagan o lo indique explícitamente.

ADOPTAR UNA POSICIÓN ERGUIDA

No apoyar los codos en la mesa, estos deben estar a los costados del cuerpo. El borde de la mesa debe coincidir con el punto que corresponde a la mitad del antebrazo.

Empezar a comer cuando hayan servido a todos los comensales.

No elevar los codos, cuando se utiliza los cubiertos.

No hablar con la boca llena.

No llevar la boca a los alimentos. No hay que acercar la cabeza al plato, sino que el cubierto lleve el alimento a la boca.

No tomar un trago de agua, vino o cualquier bebida con la boca llena.

No utilizar demasiado la servilleta, mantenerla sobre las piernas.

No limpiar cubiertos, copas o vasos con la servilleta, si hace falta, pedir que los cambien.

COMUNICACIÓN SECRETARIAL

Es la herramienta esencial a través de la cual se organizan las acciones e ideas, con el propósito de interactuar con los miembros de una organización.

COMUNICACIÓN EFECTIVA

Simplificación y precisión en mensajes escritos

Capacidad y empatía

Coherencia entre el mensaje y la acción

Que comunicar

Quien da la información

A Quien se le va a comunicar

Cuando comunicar

Como comunicar

Cuanto comunicar

COMUNICACION ORGANIZACIONAL

La comunicación tiene que ser clara, precisa, concisa y fluida

Los superiores y empleados deben mantener un diálogo armónico y permanente

La comunicación es un proceso de interacción social

La comunicación efectiva permitirá fomentar el trabajo en equipo y alcanzar metas

La secretaria debe ser una especialista en relaciones interpersonales y la profesionalidad en este aspecto sólo se consigue con mucha inteligencia emocional, entender a las personas, escucharlas, comprenderlas, saberlas tratar, son capacidades que distinguen a una secretaria excepcional de una mediocre.

La combinación y coordinación de los elementos de la vestimenta es un arte y debe reflejar profesionalismo, cultura corporativa y compromiso con el cliente.

METODOLOGÍA

Un estudio sobre la formación personal de la secretaria de la empresa moderna, determina que la tecnología, imagen, valores, relaciones humanas, relaciones públicas y autoestima son indispensables a la hora de cumplir los objetivos institucionales. Su compromiso, fidelidad e identificación con la empresa y las personas que la dirigen debe ser total y desinteresada. Saber manejar la agenda del jefe es estar al tanto de lo que necesita, piensa y anticiparse a dárselo a tiempo, con la seguridad de no equivocarse. Es saber cuándo tiene sed, es vivir el día intentando cuidar cada minuto del jefe, es ayudarlo a cumplir la agenda sin estrés y manejando con oportunidad todos los imprevistos, por tanto deberá levantarse unos minutos antes para llegar a tempo a la empresa y notificar a su jefe sobre lo agendado para cada día, sin olvidarse absolutamente de ningún detalle, no aplace jamás lo programado y lleve una planificación adecuada. Añade mucho amor a todo lo que haces, mantén una actitud positiva, transmite la importancia de la empresa de manera personal y telefónica.

Se utilizó la Metodología de la investigación cualitativa, a través de la cual se establecieron, descubrieron y verificaron las teorías que buscan dar respuestas a situaciones que enfatizan el trabajo secretarial dinámico. Se utilizó la metodología bibliográfica documental, la misma que ocupa un lugar importante en la investigación, ya que garantiza la calidad de los fundamentos teóricos, constituyéndose en un proceso sistemático y secuencial de recolección, selección, clasificación, evaluación y análisis de contenido del material empírico impreso y gráfico, físico y/o virtual que servirá de fuente teórica, conceptual y/o metodológica para una investigación científica determinada; y, el método inductivo que nos permitió sacar las conclusiones y recomendaciones.

CONCLUSIONES

A través de las técnicas empleadas, se logró alcanzar un crecimiento personal e institucional significativo, la empatía, buen trato, manejo adecuado de las interrelaciones humanas, la atención al cliente, amabilidad, asertividad, presencia, seguridad, autoestima alta, responsabilidad, moral, ética, aspiraciones, superación, creatividad, autoconocimiento de sí mismo fueron la base para cumplir con los objetivos esperados.

Una buena secretaria debe ser acreedora de la máxima confianza de su jefe y colaboradores. Su formación, solidez, discreción carácter y personalidad es clave para que exista una relación de familiaridad absoluta y sea copartícipe de

las fortalezas y debilidades de la empresa. Su compromiso, fidelidad e identificación con la empresa y las personas que la dirigen debe ser total.

Ayudar a conseguir las metas institucionales es un arte y la secretaria ejecutiva está preparada para eso y mucho más, su compromiso es tal que es capaz de responder afirmativamente a cualquier reto que se le presente.

BIBLIOGRAFÍA

Benaches, N. (2013). Consejos para tener una buena secretaria.

Benaches, N. (2014). La Secretaria del Siglo XXI.

Brown, D. (2018). Objetivos del trabajo de una secretaria.

Career Depot.org: secretarias, excepto legales, médicas y ejecutivas U. S. Bureau of Labor and

Carrillo, J. (2018). Tecnología de la Información Secretarial.

Chávez, G. (2017). La importancia de la secretaria dentro de la organización Statistics: secretarias y asistentes administrativas.

Clarín. (2014a). Entre Mujeres. El Perfil de la Secretaria Ejecutiva.

Clarín. (2014b). Entre Mujeres. Secretarias ejecutivas, una profesión todo terreno

Claudia, M. (2012). Revista secretarial.

Clavería, A. (2010). El nuevo perfil de las secretarias ejecutivas.

Cruz, M. (2014). Funciones de una secretaria de gerencia.

Dilsa Gutiérrez, S. (2013). Aptitud y actitud de la secretaria ejecutiva actual.

EURO RESIDENTES. (2018a). La Secretaria Perfecta.

EURO RESIDENTES. (2018b). 50 consejos para reducir el estrés en el trabajo (y en la vida).

Fernández Molina, A. (2007). Secretaria profesional.

Galué Marlene, P. (2018). La honestidad como valor.

Girado, C. (2014). El perfil de la secretaria ejecutiva.

Hernández, C. (2014). La secretaria del siglo XXI.

Imedio F. (2015). 10 normas de etiqueta básicas y sencillas en la mesa.

Instituto Superior Tecnológico Privado TELESUP. (2018). Los nuevos roles de la Secretaria Ejecutiva.

López, L. (2011). Técnicas Secretariales. Eficiencia.

Macías, M. (2011). La capacitación en la empresa del siglo XX.

Medina, D. (2009). Secretaria ejecutiva. Funciones.

Mocedades. Canción a la secretaria.

<https://www.youtube.com/watch?v=PNZ9uHpRmEk>

Módulo. (2010). Curso de perfeccionamiento de la actividad secretarial, Contraloría General del Estado, Pág. 14, 2010

Mora, C. (2017). La Secretaria del Siglo XXI.

Morueco Gómez, R. (2010a). Actitudes y habilidades del profesional de secretariado.

Morueco Gómez, R. (2010b). Conocimientos que deberá aportar todo profesional de secretariado.

Pymex (2016). Funciones y responsabilidades de una Secretaria como asistente de Gerente

Ramos, P. (2017). Características indispensables en una secretaria

Sáenz Blanco, M. (2015). Nuevos retos para la secretaria del siglo XXI

Sonco Condori, R. (2012). La Secretaria Ejecutiva en la Empresa Moderna.

Ujaque, S. (2018). 12 tips para vestir apropiadamente en el trabajo.

Universia Colombia. (2017). Las 10 actitudes que caracterizan a un excelente empleado.