



Global Skills Matrix

El Plan de Carrera reconocido a nivel mundial para administrativos



Presentaciones



Helen Monument
Presidenta
World Administrators Alliance



Vicki Faint
Secretaria
World Administrators Alliance



Lucy Brazier OBE
CEO Editorial Marcham
Editora de Executive Support Magazine

¿Qué es el World Administrators Alliance?



¿Por qué necesitamos el Global Skills Matrix?

Un marco global reconocido para administrativos/as y profesionales de Recursos Humanos, independientemente de su país, que hace posible identificar niveles de desempeño y oportunidades de plan de carrera, para apreciar el potencial de un/a administrativo/a eficiente dentro de una organización.

>160

Diferentes puestos de trabajo

58%

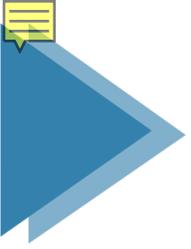
Del personal administrativo se siente desaprovechado

73%

Sienten que su organización no entiende su rol o el potencial de utilizarlos adecuadamente.

60%

Siente que hay poca o ninguna oportunidad de progresar en la profesión dentro de su organización.



La oportunidad



Propósito

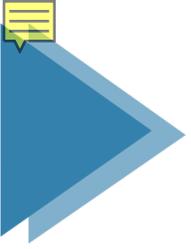
Considerar el rol como una carrera no sólo un trabajo .

Impulsar la discusión sobre las trayectorias profesionales, el rendimiento y las expectativas salariales

Entrenar habilidades estructurales para el desarrollo personal y para aportar valor a la organización.

Apoyar a la contratación y elaboración de perfiles mediante la identificación de las habilidades necesarias en cada nivel

Acelerar el desarrollo de cualificaciones y certificaciones reconocidas internacionalmente dentro de la comunidad de formación.



Los beneficios de Global Skills Matrix



- Profesionaliza y aumenta el valor del rol
- Elección de carrera viable y estructurada
- Marco para cambiar de trabajo, a nivel local o global
- Allana el camino para obtener credenciales específicas y reconocidas internacionalmente.
- Útil para RRHH, supervisores y administrativos para:
 - Carreras profesionales
 - Expectativas de rendimiento y salario
 - Oportunidades de crecimiento y desarrollo
- Aclarar los requisitos cuando:
 - Contratan personal administrativo
 - Administrativos/as que avanzan a través de los niveles
- Alcance para maximizar el rendimiento de profesionales administrativos.

Perfiles del puesto

- Descripciones pobres de los puestos de trabajo son un factor importante para la ambigüedad y confusión en los roles
- No comprender completamente las complejidades y las numerosas formas en que el rol apoya al ejecutivo
- Generalmente completamente desactualizado
- Inexactitudes > falta de comprensión



**Depreciación
del/de la
administrativo/a
en la empresa**

Global Skills Matrix - Niveles



Habilidades

1 ▶ Entry Level	2 ▶ Transactional	3 ▶ Transactional + Strategic	4 ▶ Strategic	5 ▶ Chief of Staff
<i>Reactivo, Primer trabajo o que regresa</i>	<i>Reactivo</i>	<i>Reactivo -> Proactivo</i>	<i>Completamente Proactivo</i>	<i>Lider</i>
<ul style="list-style-type: none"> ■ Habilidades comunicativas: escrita, por teléfono y cara a cara. ■ Tecnología – conocimiento de software de oficina. ej: Microsoft Office o el equivalente en Google ■ Redes sociales a nivel básico ■ Habilidades de Organización y Planificación ■ Habilidad para concentrarse y atención al detalle ■ Colección y manejo de información. ■ Orientada/o a la atención al cliente ■ Adaptabilidad y flexibilidad ■ Trabajo en equipo ■ Discreción, confidencialidad e integridad. ■ Inteligencia emocional ■ Resolución de problemas ■ Auto-motivación 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Conocimientos sólidos de gestión, procedimientos y procesos de oficina ■ Habilidades comunicativas sólidas ■ Conocimiento de los principios y prácticas del manejo básico de oficina ■ Gestión del tiempo, priorización ■ Toma de decisiones ■ Conciencia ética ■ Conciencia cultural 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Diplomacia y negociación ■ Altas habilidades comunicativas ■ Previsión, anticipación e iniciativa ■ Gestión de personal ■ Fluidez digital en amplia variedad de plataformas digitales ■ Diseño. ■ Análisis de datos. ■ Gestión de proyectos y eventos. ■ Mentor / Coach ■ Comprensión de los objetivos, metas y KPI de la organización y el (los) ejecutivo(s) ■ Resiliencia y tolerancia al estrés ■ Capacidad para delegar ■ Coordinación de la oficina (ej: presupuesto, beneficios, vehículos y mantenimiento) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Usualmente niveles de Junta Directiva / C-suite ■ Planificación estratégica ■ Pensamiento crítico ■ Solución de problemas complejos ■ Análisis complejos y evaluaciones ■ Liderazgo ■ Liderazgo de proyectos ■ Capacidad para trabajar de forma autónoma ■ Conocimiento de las áreas fundamentales del negocio: gestión de riesgos, finanzas, marketing, RRHH, Gestión de clientes ■ Especificidades del sector o conocimiento técnico ■ Apoyo proactivo para alcanzar los objetivos, metas y KPI de la organización y el (los) ejecutivo(s) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Amplia comprensión de todas las áreas de negocio ■ Rol de orientación interno, con el objetivo de maximizar la eficiencia y las operaciones de la organización y del CEO ■ Trabajar con el CEO y representarlo cuando se requiera ■ Habilidades avanzadas de búsqueda de información, análisis y sesiones informativas ■ Pensamiento y conocimiento estratégico ■ Experiencia en liderazgo y gestión, con destreza en la organización y la estrategia ■ Sensibilidad sobre la diversidad cultural y la inclusión ■ Altas habilidades interpersonales y comunicativas (en especial la escucha, tacto, diplomacia, negociación, inteligencia emocional, toma de decisiones, juicios de valor) con todos los niveles de la organización. ■ Altas habilidades de trabajo en equipo. ■ Habilidad en la gestión de proyectos complejos

Tareas

1 ▶ Entry Level	2 ▶ Transaccional	3 ▶ Transaccional + Strategic	4 ▶ Strategic	5 ▶ Chief of Staff
<i>Reactivo, Primer trabajo o que regresa</i>	<i>Reactivo</i>	<i>Reactivo -> Proactivo</i>	<i>Completamente Proactivo</i>	<i>Lider</i>
<ul style="list-style-type: none"> ■ Responder al teléfono, apuntar mensajes, redirigir llamadas al personal apropiado. ■ Completar documentación ■ Entrada de datos ■ Crear hojas de cálculo ■ Crear/actualizar presentaciones. ■ Producir documentos de texto. ■ Cubrir la recepción. ■ Recepción y reparto de paquetes y entregas. ■ Preparar envíos. ■ Manejo del inventario de oficina (toner, papelería, etc) e informar de la falta de material. ■ Asistir con la copia, recolección y distribución de la documentación de la oficina. ■ Gestión de las reservas de las salas de reuniones y pequeños eventos. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gestión de calendarios ■ Gestión de viajes ■ Clasificación de correos electrónicos ■ Organizar reuniones. ■ Gastos. ■ Toma de notas y minutas. ■ Preparar documentos para reuniones y viajes de negocios. ■ Preparar videoconferencias y reuniones virtuales. ■ Agenda según prioridades. ■ Conocimiento de tiempos estimados de trabajo realistas ■ Multitasking. ■ Asistencia a proyectos. ■ Asistencia operacional. ■ Puede apoyar equipos o funciones específicas. Por ej: RRHH, finanzas, ventas, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Organizar eventos/reuniones/conferencias ■ Búsqueda activa de la mejora de procesos administrativos ■ Ayuda a los equipos a completar proyectos en tiempo. ■ Responder emails básicos en nombre del directivo ■ Gestiona y mantiene presupuestos básicos ■ Gestiona equipos pequeños de administradores transaccionales ■ Mentores / coaches de administradores junior ■ Mantiene y actualiza bases de datos, registros y correspondencia de RRHH y administración ■ Soporte en funciones de RRHH ■ Gestiona de manera efectiva a múltiples responsables ■ Presente en las reuniones ■ Implementa o mantiene planes de emergencia ■ Prepara sistema para control de los flujos de trabajo y las tareas ■ Gestión de reuniones, incluida la preparación de agenda, documentos y actas ■ Participa en reuniones en línea y videollamadas ■ Busca y recomienda proveedores ■ Formato y corrección de textos ■ Conciencia moral de los empleados. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Supervisión de todas las funciones administrativas. P.ej: recomendar formaciones, identificar frustraciones e implementar mejoras en procesos ■ Asiste a reuniones como parte del equipo directivo y de soporte ■ Prepara y mantiene documentos e informes de la empresa ■ Responde emails complejos en nombre de la persona a la que asiste ■ Revisa y aprueba informes de gastos ■ Lidera proyectos ■ Lidera la preparación de documentos y proyectos, informes y presupuestos ■ Administra y coordina procesos para la contratación de empleados, evaluación de desempeño y despidos ■ Prepara y mantiene procedimientos para la oficina ■ Gestiona y mantiene presupuestos ■ Lleva a cabo actividades de liderazgo y administración de reuniones, incluida la preparación de la agenda, los documentos y las actas. ■ Investiga y recopila documentos básicos para reuniones informativas ■ Analiza datos de manera confidencial 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gestiona la oficina del CEO, incluyendo las personas a su cargo ■ Acude a reuniones en nombre del CEO y le representa ■ Interlocutor del CEO con el personal y grupos de interés ■ Asume proyectos para los que el CEO está muy ocupado ■ Trabaja con los miembros del equipo del CEO para asegurar los proyectos se entregan a tiempo. ■ Habilidad para retar las ideas, ofrecer perspectivas diferentes y hacer las preguntas adecuadas. ■ Prioriza las cuestiones al CEO, para asegurar que trabaja en lo más importante ■ Ayuda a completar elementos prioritarios para el CEO, Senior Management y el equipo. ■ Mantiene al CEO al día con sus compromisos ■ Mantiene al CEO accesible y abierto a nuevas ideas, propuestas y prácticas ■ Lidera iniciativas estratégicas ■ Investiga nuevas formas de ingresos/proyectos ■ Investiga y crea documentos informativos complejos: dirección estratégica, planificación avanzada, discursos, eventos y reuniones. ■ Gestiona el ritmo de trabajo. P.ej: reuniones recurrentes del equipo de liderazgo ■ Monitorización de la satisfacción de los empleados y explorar sus frustraciones ■ Búsqueda y contratación de los puestos alto nivel y asegurar su plan de éxito



Habilidades

- Habilidades de comunicación: escritas, por teléfono y cara a cara
- Tecnología: conocimiento del software de oficina, por ejemplo: Microsoft Office, Google o equivalente
- Redes sociales básicas
- Habilidades organizativas y de planificación
- Atención al detalle y precisión
- Recopilación y gestión de información
- Orientación al servicio al cliente
- Adaptabilidad y flexibilidad
- Trabajo en Equipo
- Discreción, confidencialidad e integridad
- Inteligencia emocional
- Resolución de problemas
- Automotivación.

Tareas

- Contestar al teléfono, coger mensajes y redirigir llamadas
- Archivar
- Rellenar datos
- Creación de hojas de cálculo
- Creación / actualización de presentaciones
- Realización de documentos de texto
- Recepción
- Procesamiento y dirección de correo y paquetes o entregas
- Preparar el correo de salida
- Manejo del inventario de Oficina (toner, papelería, etc) e informar de la falta de material
- Ayudar a copiar, recopilar y distribuir documentos de oficina
- Reserva de salas de reuniones y gestión de pequeños eventos.

Habilidades

- Conocimiento de procedimientos y procesos administrativos.
- Fuertes habilidades de comunicación.
- Conocimiento de los principios y prácticas de la gestión básica de la oficina.
- Gestión del tiempo, priorizando.
- Toma de decisiones.
- Ética.
- Cultura.

Tareas

- Gestión de calendarios.
- Organización de viajes.
- Clasificación del correo electrónico.
- Organiza reuniones.
- Gastos.
- Toma de notas en reuniones.
- Preparación de documentos para reuniones y viajes de negocios.
- Preparar video llamadas / reuniones virtuales.
- Organizar sus prioridades.
- Funciona con estimaciones de tiempo realistas.
- Puede hacer multitarea.
- Asistencia operacional.
- Puede apoyar a los equipos o funciones de oficina, es decir, recursos humanos, finanzas, ventas.

Habilidades

- Diplomacia y negociación.
- Habilidades de comunicación de nivel superior.
- Previsión, anticipación e iniciativa.
- Gestión de personas.
- Fluidez digital en una amplia gama de plataformas.
- Habilidades de diseño.
- Análisis de datos.
- Gestión de proyectos / eventos.
- Mentor / Coach.
- Comprensión de los objetivos, metas y KPI de la organización y de los ejecutivos.
- Resiliencia y tolerancia al estrés.
- Delegación.
- Coordinación / gestión de la oficina, por ejemplo, presupuesto, estacionamiento, vehículos y mantenimiento.

Tareas

- Organizar eventos / reuniones / conferencias.
- Encuentra formas de mejorar los procesos administrativos personales.
- Ayuda a los equipos de proyecto a terminar a tiempo.
- Responde a correos electrónicos básicos en nombre del director.
- Gestiona y mantiene los presupuestos básicos.
- Gestiona un pequeño equipo de administrativos.
- Mentores.
- Mantiene y actualiza bases de datos administrativas y de recursos humanos, registros, correspondencia.
- Soporta funciones de RRHH.
- Gestiona múltiples gerentes de manera eficaz.
- Presenta en reuniones.
- Implementa o mantiene un plan de recuperación ante contingencias.
- Prepara los sistemas para realizar un seguimiento del flujo de trabajo y las responsabilidades.
- Responsable de la administración de reuniones, incluida la preparación de la agenda, los documentos y las actas.
- Participa con confianza en reuniones en línea / videollamadas.
- Busca y recomienda proveedores.
- Formato y corrección de textos.
- Consciencia de la moral del personal.

Habilidades

- Usualmente niveles de junta / C-suite.
- Planificación estratégica.
- Pensamiento crítico.
- Resolución de problemas complejos.
- Análisis y evaluaciones complejas.
- Liderazgo.
- Liderando proyectos.
- Capacidad para trabajar de forma autónoma.
- Comprensión de todas las áreas clave de negocio, es decir: gestión de riesgos, finanzas comerciales, marketing, recursos humanos, gestión de clientes, presidencia.
- Especialidad del sector o conocimientos técnicos.
- Apoyo proactivo para alcanzar los objetivos, metas y KPI de la organización y equipo directivo.

Tareas

- Supervisión de todas las funciones administrativas. P.e.: recomendar formaciones, identificar frustraciones e implementar mejoras en procesos.
- Asiste a reuniones de liderazgo como parte del equipo de liderazgo para apoyar a la Dirección.
- Prepara y mantiene documentos e informes de la empresa.
- Responde a correos electrónicos complejos en nombre de la Dirección.
- Revisa y aprueba los informes de gastos.
- Lidera proyectos.
- Toma la iniciativa en la preparación de documentos de proyectos, informes, folletos y presupuestos.
- Gestiona y coordina los procesos de selección, evaluación del desempeño y despido de personas de la plantilla.
- Prepara y mantiene los procedimientos de la oficina-
- Gestiona y mantiene los presupuestos.
- Responsable de la administración de reuniones de Dirección, incluida la preparación de la agenda, los documentos y las actas.
- Investiga y compila documentos informativos básicos.
- Analiza datos confidenciales.

Habilidades

- Amplia comprensión de todas las áreas del negocio.
- Rol interno que maximiza la eficiencia y las operaciones de la organización y del CEO.
- Trabaja con el CEO representando según sea necesario.
- Investigación avanzada, análisis y difusión de información.
- Pensamiento estratégico, comprensión y conocimiento.
- Experiencia en liderazgo y gestión con destreza organizativa y estratégica.
- Sensibilidad de la diversidad cultural y la inclusión.
- Comunicación de alto nivel y habilidades interpersonales (esp. escucha, tacto, diplomacia, negociación, resolución de problemas, inteligencia emocional, criterio, toma de decisiones) en todos los niveles de la organización.
- Habilidades de alto rendimiento para la formación de equipos y las relaciones.
- Habilidades de gestión de proyectos grandes/complejos.

Tareas

- Gestionar la oficina del CEO incluyendo informes directos.
- Asiste a reuniones y representa al CEO.
- Actúa como puente de comunicación para el CEO con el personal y los accionistas.
- Se hace cargo de proyectos del CEO de los que CEO no se puede ocupar.
- Trabaja con los informes directos del CEO para garantizar que los proyectos se entreguen a tiempo.
- Capaz de desafiar ideas, ofrecer una perspectiva y habilidades diferentes, y hacer las preguntas correctas.
- Prioriza para el CEO, para asegurarse de que se está trabajando en los asuntos más importantes.
- Ayuda a completar los elementos prioritarios para el CEO, la alta gerencia y todo el equipo.
- Mantiene al CEO al tanto de los compromisos.
- Mantiene al CEO accesible y abierto a nuevas ideas, propuestas y prácticas.
- Lidera iniciativas estratégicas.
- Investiga nuevas fuentes de ingresos / proyectos.
- Investiga y crea informes complejos, por ejemplo, de Dirección Estratégica y Planificación avanzada, discursos, eventos y reuniones.
- Gestiona el ritmo / integración del negocio, por ejemplo, reuniones de dirección recurrentes.
- Supervisa la satisfacción de los empleados y estudia los fracasos.
- Selección y contratación para puestos de alto nivel y para garantizar un plan de sucesión.

Sarah Richson

“Se vincula con el rendimiento: KPI y objetivos para los/as asistentes. Queremos fomentar la excelencia en cada nivel.

Cada asistente tendrá su propio camino, y debe sentir que puede alcanzar la excelencia a su nivel.

Esto se relaciona con la creación de un cargo administrativo a nivel mundial que se basa en los objetivos de los accionistas y los indicadores claves de desempeño para cada empresa”.

Sara Richson



Necesitamos tu apoyo

#UnaProfesionUnaVoz



Se dividirán en tres categorías

Creyentes

Resentidos

Escépticos



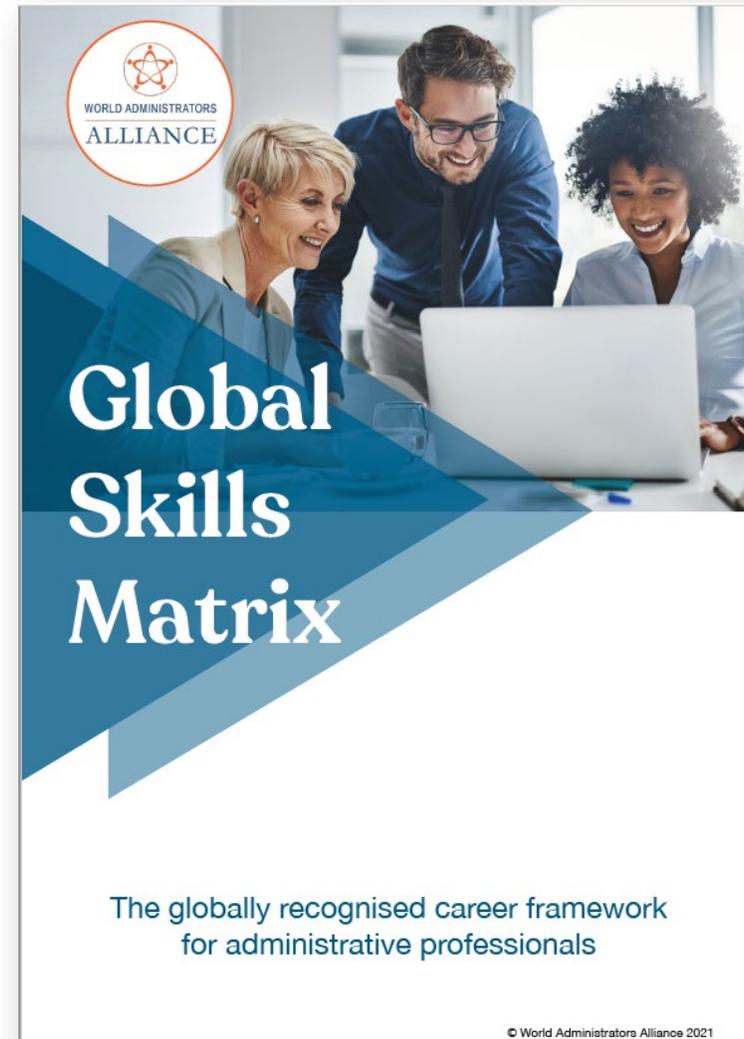
Mensajes y directrices básicas

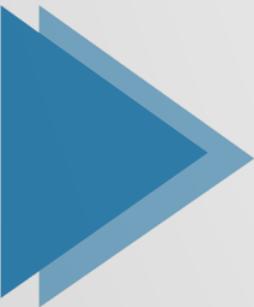


Si los mensajes
principales no son
consistentes,
perdemos el poder.

Próximos Pasos

- www.globalskillsmatrix.com.
- El informe completo.
- Gráficos de apoyo, resumen ejecutivo, comunicados de prensa, documento “cómo utilizarlo”, plantilla de presentación de diapositivas, cartas para RRHH y seleccionadores, guía de imagen corporativa.
- Versiones en inglés, inglés de Estados Unidos: actualmente estamos buscando traductores.
- Solicitamos opinión y/o sugerencias.





¡GRACIAS!

