



Global Skills Matrix

Matriz Global De Competencias
Informe completo
Traducido al español



WORLD ADMINISTRATORS

ALLIANCE

Global Skills Matrix

La Matriz Global de Competencias (GSM) es un marco reconocido a nivel internacional, dirigido a personal administrativo y a profesionales de Recursos Humanos que, independientemente del país, permite identificar niveles de trabajo para un puesto determinado y oportunidades de desarrollo de carrera para aprovechar el potencial que los profesionales administrativos pueden aportar a las organizaciones.

Tabla de contenidos

Contexto	3
Resultados sobre las descripciones de los puestos y las trayectorias profesionales	3
Introducción	4
Competencias y cualidades personale	5
Credentials	5
Cómo usar este documento	6
Conclusión	7
Global Skills Matrix	17
Tasks Matrix	18
Títulos de cargos comunes	19

>160

Hay más de **160 denominaciones distintas** para el puesto de trabajo y muchos de los nombres de los puestos tienen un significado diferente dependiendo de quién contrata, sector o ubicación geográfica. Esto supone una falta de claridad en la gestión del rendimiento de los profesionales administrativos.

Executive Support, Executive Assistant

Personal Assistant, Administrative Assistant, Management Assistant, Business Support

El **58%** de las personas en puestos administrativos se sienten **infrautilizadas**

El **73%** siente que su **organización no entiende su trabajo** o los beneficios potenciales de aprovechar su trabajo adecuadamente.

El **60%** siente que en su organización las **oportunidades de desarrollo de carrera son nulas** o escasas



Contexto

La *World Administrators Alliance* (WAA) es una asociación profesional sin ánimo de lucro que representa a las asociaciones administrativas, redes de contactos y profesionales administrativos en todo el mundo. Su propósito es guiar, influenciar, desarrollar y promover la profesión administrativa para crear una comunidad global que trabaje conjuntamente para el beneficio de todos.

En la 10^o *World Administrators Summit* del 2018, el equipo internacional que se ocupaba de revisar los diferentes nombres de los puestos de trabajo, presentó un informe como resultado de una encuesta internacional que recibió más de 3.000 respuestas. Esta encuesta se centraba, principalmente, en conocer los nombres de los puestos de trabajo tal y como lo solicitaron los delegados que asistieron al 9^o congreso en 2015. En ella se preguntaba sobre nombres de puestos de trabajo, tareas y percepciones. El informe posterior y el debate de los delegados que participaron en el 10^o congreso llevó a las recomendaciones y resultados que a continuación se presentan.

Este informe sienta la base para discusiones futuras sobre Títulos de Puestos que tuvieron lugar en el 10^o *World Administrators Summit* del 2018.

Los nuevos temas de “Descripciones de los puestos” y “Trayectorias profesionales” derivaron en útiles debates y a los siguientes resultados:

Resultados sobre descripciones de los puestos y trayectorias profesionales

Se creó un grupo de trabajo formado por Andrew Jardine (Reino Unido), Cathy Harris (Sudáfrica), Wendy Rapana (Nueva Zelanda) y Florence Katano (Uganda), y contaron con el apoyo de Veronica Cochran (EE.UU.)

De los debates mantenidos entre las personas delegadas del congreso del 2018 se tomaron las siguientes acciones:

Se le pidió al grupo de trabajo que creara un marco unificador para profesionales administrativos y de Recursos Humanos que, independientemente del país, permitiera identificar niveles de trabajo, como, por ejemplo, gestión del rendimiento, rangos salariales y desarrollo de carrera para cada perfil de puesto/nivel.

El nuevo grupo de trabajo se amplió para incluir a Vicki Faint de Nueva Zelanda como responsable y este informe es el resultado de debates y discusiones durante los últimos dos años.

¿Por qué ahora?

Nunca ha habido un momento más importante para que las organizaciones aprovechen el máximo potencial de su personal administrativo. La Covid-19 aumentó la necesidad de realizar una gestión más ágil y de operar a máximo rendimiento. Las organizaciones necesitan asegurarse de que están aprovechando, al máximo, el retorno de la inversión de los salarios de su dirección. Un profesional administrativo con objetivos claros y un desarrollo y progresión profesional es una pieza clave para lograrlo.

¿Las descripciones de los puestos de trabajo están actualizadas? ¿Ofrece formación específica para el personal administrativo? ¿Hay un plan de carrera claro para el equipo administrativo? ¿Tienen objetivos y KPIs para el próximo año?

Si la respuesta a alguna de estas preguntas es no, ahora es el momento de reflexionar y tomar medidas.

NOTA: en este documento el término “administrativo” se usa de forma genérica para incluir los 160 nombres de puestos de trabajo en todo el mundo. Como término general, se vincula con el *World Administrators Summit* y la recientemente constituida *World Administrators Alliance*.



Introducción

El personal administrativo trabaja normalmente con equipos de dirección (o en algunos países, para personas y familias famosas o con alto poder adquisitivo) llevando a cabo una variedad de tareas de apoyo empresarial.

A menudo actúan como la primera persona de contacto del directivo o directiva que dependen, en gran medida, de su personal administrativo y confían en que el trabajo se gestionará de forma eficiente en su ausencia. La discreción y la confidencialidad son, por tanto, cualidades esenciales.

Los profesionales administrativos necesitan un conocimiento amplio de la organización en la que trabajan. Deben conocer a los interlocutores clave, tanto externos como internos, y comprender las metas y objetivos de la persona a la que dan soporte y, por extensión, de la organización.

Adicionalmente, es probable que los administrativos sean responsables de tareas diversas, que variarán en función del sector y de lo que el directivo o directiva requiera como, por ejemplo, realizar informes de gobierno corporativo (para asegurar que el negocio se está llevando correctamente y que cumple con la legislación y regulaciones) o la realización de actividades de investigación.

Dependiendo de las circunstancias, algunos profesionales administrativos realizan todo el trabajo ellos mismos, mientras que otros son responsables de contratar y formar a nuevas personas en la plantilla y delegarles tareas menos exigentes y confidenciales.

Por último, para quienes trabajan asistiendo a familias o personas con alto poder adquisitivo, en lugar de para una empresa, el trabajo puede incluir tareas de su vida personal o familiar, como asegurarse de que se pagan las facturas del hogar o contratar a una empresa de limpieza.

Para más información sobre los nombres de los puestos de trabajo, consultar la tabla de la página 17 de este informe.

Nombres de puestos de trabajo cubiertos en este informe

Los nombres de los puestos de trabajo para roles administrativos varían en función de quien contrata. En algunas organizaciones, los puestos de “asistente personal” (*personal assistant*, en inglés) y “asistente de dirección” (*executive assistant*, en inglés) son intercambiables. En otras, el puesto de asistente de dirección es un puesto de rango superior que el de asistente personal y conllevará mayores responsabilidades, como tareas relativas al gobierno corporativo u organización del trabajo del equipo. En algunas empresas, el puesto de asistente personal es un puesto de nivel inicial mientras que en otras se requiere mucha experiencia y se paga como corresponde.

La matriz incluye los nombres que surgieron en la [encuesta internacional de 2017 para la WA Summit de 2018](#).

Auxiliar Administrativo (*Administrative Assistant*, en inglés) incluye los puestos de coordinador, especialista, asociado y el de auxiliar administrativo senior.

Asistente Personal (*Personal Assistant*, en inglés) incluye los puestos de asistente personal, asistente senior y asistente virtual.

Gestor/a de Proyectos (*Project Administrator*, en inglés) incluye los puestos de coordinador, especialista y asociado.

Asistente de Dirección (*Executive Assistant*, en inglés) incluye los puestos de asistente de dirección, asistente de dirección con experiencia, asistente jefe de dirección.

Administrativo/a (*Office Administrator*, en inglés) incluye responsable de oficina, asistente de operaciones, responsable de operaciones.

Secretario/a (*Secretary*, en inglés) incluye secretario ejecutivo/secretaria ejecutiva.

Se incluye el puesto de Adjunto/a de Dirección, puesto que se está volviendo cada vez más común



en niveles altos de organizaciones, especialmente en Estados Unidos.

En algunas empresas o países, puede ser necesario trabajar horas extras durante periodos de mucho trabajo o cuando los plazos son breves. Muchos profesionales administrativos tienen el mismo horario que la persona a la que dan soporte y rara vez estos puestos tienen horarios de 9:00 a 17:00 h.

Competencias y cualidades personales

Además de experiencia y conocimientos administrativos, se deberá demostrar lo siguiente:

1. Competencias

- Habilidades de comunicación oral y escrita excepcionales
- Habilidades tecnológicas excelentes, incluido el conocimiento de una variedad de paquetes de software
- Buenas habilidades organizativas y de gestión del tiempo
- Capacidad para investigar, resumir, analizar y presentar información de manera clara y concisa
- Excelentes habilidades interpersonales
- Tacto y diplomacia
- Habilidades de negociación
- Resolución de problemas
- Inteligencia emocional.

2. Cualidades personales

- Capacidad para trabajar bajo presión y con plazos ajustados
- Honestidad y seriedad
- Motivación personal
- Flexibilidad y adaptabilidad para hacer una variedad de tareas diferentes a la vez y trabajar horas adicionales para cumplir con los plazos
- Atención al detalle
- Discreción y confianza: a menudo gestionarás información confidencial
- Orientación al servicio.

Hay una serie de competencias específicas que te pueden dar una ventaja competitiva. Por ejemplo, la taquigrafía y la transcripción todavía se usan; el conocimiento de otros idiomas puede ser esencial en algunos países, práctico en otros, mientras que en otros países no es un requisito

NOTA: todas las habilidades adquiridas en cada nivel son transferibles a todos los niveles ya que conforman la base de las competencias y conocimientos.

Formación

Por lo general, no se requiere una formación académica, pero algunas empresas pueden pedir que los candidatos/as tengan una formación mínima en un nivel específico y otras pueden preferir títulos universitarios.

Aunque esta área de trabajo está abierta a un amplio abanico de personas, la formación en negocios, gestión y/o administración puede aumentar tus posibilidades.

Adicionalmente, saber de algunas materias puede ser más relevante para ciertas industrias. Por ejemplo, Literatura Inglesa para la industria editorial o Derecho para el ámbito legal.

Es posible empezar a trabajar sin un título universitario, puesto que se suelen tener más en cuenta las cualidades personales, experiencia y conocimientos administrativos.

La formación en tecnologías de la información o certificaciones de Microsoft Office Specialist se pueden valorar positivamente o incluso ser un requisito.

También es ventajoso obtener certificaciones profesionales relevantes de organismos profesionales dentro del propio país, como una demostración más de habilidades y conocimientos.

Es inusual entrar directamente a un puesto de nivel alto como recién graduado (en cualquier nivel) debido al nivel de experiencia que se espera. Sin embargo, no es imposible y una forma de aumentar las posibilidades sería estudiar para obtener una cualificación relevante. Las cualificaciones específicas están diseñadas para dotar a las personas de las competencias esenciales para esta



profesión. La información sobre formación o cualificaciones a nivel internacional se añadirá a esta matriz más adelante, cuando se complete la investigación al respecto.

Cómo usar esta herramienta

Para profesionales administrativos, a menudo lo más importante es saber dónde encaja su puesto. Los siguientes pasos para utilizar la Matriz Internacional de Competencias pueden ser el mejor enfoque para empezar.

Paso 1:

revisa las habilidades en los diferentes niveles de la Matriz Global de Competencias para encontrar el nivel que coincida en mayor medida con tus competencias actuales.

Paso 2:

revisa las tareas en la matriz de tareas para ver qué nivel coincide en mayor medida con las tareas de la descripción de tu puesto de trabajo o las que realizas a diario.

Paso 3:

puedes encontrar información adicional y más detallada en los perfiles de puestos de trabajo, que están vinculados en la parte inferior de cada nivel para ayudarte a encontrar una coincidencia o similitud.

Si tu empresa no ha creado una descripción de tu puesto de trabajo que refleje tus funciones, puede resultarte útil ver nuestros perfiles de puestos de trabajo para cada nivel o crear los tuyos propios utilizando las competencias y tareas enumeradas en nuestras matrices.

Para encontrar herramientas que te ayuden a utilizar este informe, por favor visita la página [Home - Global Skills Matrix](#)

Llegados a este punto, mira más allá de ti y de tu puesto para ver cómo encajas dentro de la profesión administrativa. Esta información te ayudará a encontrar un camino ya sea dentro de tu trabajo actual o fuera de él.

La información contenida en la matriz está pensada para ayudarte a entender dónde encajas y cómo puedes progresar en la profesión. También es para ayudar a tu directivo/a, al departamento de Recursos Humanos y a los reclutadores a comprender mejor los roles del personal administrativo, la estructura y la variedad de tareas dentro de esos roles, y mostrar una trayectoria profesional clara para aquellos que desean progresar.

Esta herramienta no está pensada para cambiar los nombres de los puestos de trabajo dentro de tu organización o país. Su objetivo es aclarar lo que hace el personal administrativo, el soporte que prestan y cómo encaja a nivel mundial proporcionando una trayectoria profesional.



Conclusión

Uno de los factores que causan una mayor ambigüedad y confusión sobre los puestos administrativos son las descripciones de los puestos de trabajo. Con demasiada frecuencia, las descripciones de los puestos de trabajo no llegan a captar las complejidades de los puestos y las numerosas formas en las que el profesional administrativo presta soporte a sus supervisores. En muchos casos, las descripciones o los puestos están totalmente desfasados y describen únicamente las rutinas más simples, las tareas del día a día que el personal administrativo ha llevado a cabo durante décadas.

Que las descripciones no sean precisas contribuye a que, a menudo, haya una falta de entendimiento en la profundidad del papel del profesional administrativo, lo que a su vez conduce a infravalorar el trabajo del / la administrativa/o en la organización, a una reducción desacertada de los puestos administrativos en algunas empresas y un fracaso general para sacar el máximo potencial de estos profesionales.

Las certificaciones profesionales o las calificaciones académicas (denominadas también credenciales), en los países en las que estén disponibles, se presentarán en el Informe Internacional de Credenciales una vez completado. Recopilar información sobre las cualificaciones a nivel mundial es complejo. La fase 2 de este proyecto, una vez aprobada, será la recopilación de datos sobre calificaciones y credenciales internacionales y se incluirán en este informe.

Sin embargo, cabe señalar que, dado que se trata de un documento vivo, se agradece la información sobre la formación relevante y apropiada de cada país de modo que el documento pueda actualizarse y sea totalmente relevante para todos los/as profesionales administrativos/as a nivel internacional.

Los profesionales administrativos/as son valiosos dentro del lugar de trabajo. Sin embargo, su valor puede ser mucho mayor con el enfoque correcto; con la capacitación y formación correctas, con los marcos y formas de trabajo adecuados y con una mejor comprensión sobre cómo pueden ayudar a sus superiores.

NOTA:

1. Este es un documento vivo y la información se puede modificar, añadir o corregir como se precise.
2. Los perfiles de puestos de trabajo vinculados a esta matriz sólo son una guía. Se dirigen a aquellas personas en empresas pequeñas o a las que no tienen una descripción del puesto para que puedan tener una referencia.



Nivel 1

Responsabilidades y tareas

El trabajo en sí puede abarcar una amplia variedad de responsabilidades y tareas. Los profesionales administrativos de nivel 1 generalmente brindan soporte a un equipo o grupo de personas, un departamento o una función comercial específica. "Soporte" en este contexto significa que esta persona se encarga de las tareas operativas o administrativas, que incluyen, entre otras:

- Generar documentos siguiendo los estándares de la organización
- Usar software (hojas de cálculo, bases de datos, presentaciones, páginas web, etc.)
- Organizar reuniones y planificar eventos de empresa
- Archivar
- Atender la recepción
- Contestar el teléfono, apuntar mensajes y redirigir llamadas
- Recibir correo entrante y saliente
- Conocimientos administrativos generales.

Adicionalmente, en el nivel 1 es muy probable que también sean responsables de una variedad de tareas para dar soporte a sus supervisores.

Por último, también es posible (y más común en EE.UU.) que una persona que esté empezando en la profesión trabaje para una familia y/o persona de alto poder adquisitivo, en lugar de para una empresa. En estos casos, el trabajo también puede incluir tareas personales o del hogar, como asegurar que se pagan las facturas o contratar a personal de limpieza.

Competencias y habilidades personales

Además de la experiencia relevante y conocimientos administrativos y de secretariado, deberás demostrar lo siguiente:

Competencias

- Técnicas (manejo de ordenador, software, aplicaciones, inteligencia artificial, redes sociales, etc.)
- Comunicación verbal y escrita (p. ej. redactar notas, correos y comunicaciones internas)
- Habilidades interpersonales y de atención al cliente
- Organización y planificación (ser capaces de gestionar varias tareas a la vez)
- Habilidad para concentrarse y la atención al detalle
- Resolución de problemas
- Discreción y confidencialidad
- Priorización.

Cualidades personales

- Capacidad para trabajar bajo presión y con plazos ajustados
- Motivación personal
- Flexibilidad y adaptabilidad para hacer una variedad de tareas diferentes a la vez y trabajar horas adicionales para cumplir con los plazos
- Honestidad y seriedad
- Atención al detalle
- Discreción y confianza: a menudo gestionarás información confidencial
- Orientación de servicio.

Hay una serie de competencias específicas que te pueden dar una ventaja competitiva. Por ejemplo, la taquigrafía y la transcripción todavía se usan, y el conocimiento de otros idiomas puede resultar útil.

Nivel 1 Role Profile



Nivel 2

Responsabilidades y tareas

Se espera que las personas en el nivel 2 transfieran los conocimientos adquiridos en el nivel 1 al nivel 2. También se espera que puedan llevar a cabo más tareas, entre ellas:

- Gestión de calendarios y organización de reuniones
- Gestión de la documentación de las reuniones
- Toma de notas y minutas
- Coordinación de viajes
- Asistencia a proyectos
- Tareas operativas como gestión de beneficios a empleados, aparcamiento y registros de mantenimiento
- Asistencia a recursos humanos, por ejemplo, incorporación o salidas de empleados, y nóminas
- Gestionar el tiempo y priorizar
- Organizar y participar en videoconferencias y reuniones virtuales.

Los mejores profesionales en el nivel 2 a menudo actúan como socios/as de la persona o personas a las que apoyan. Para hacerlo con éxito, deben comprender no sólo los detalles del trabajo del ejecutivo/a, sino también cómo piensa y toma decisiones. A las personas administrativas del nivel 2 a menudo se les confía una gran cantidad de información confidencial, tanto comercial como personal, por lo que la discreción y el buen juicio son habilidades esenciales.

Competencias y habilidades personales

Además de la experiencia relevante y los conocimientos administrativos y de secretaría, e incluidas las habilidades adquiridas en el Nivel 1, deberá mostrar evidencia de lo siguiente:

Competencias

- Conocimientos sólidos básicos de gestión, procedimientos y procesos de oficina
- Gestión del tiempo
- Motivación personal
- Conciencia cultural
- Conciencia ética
- Toma de decisiones.

Cualidades personales

Escribir, archivar y otras habilidades administrativas son importantes, pero los/as mejores profesionales en el nivel 2 a menudo tienen personalidades fuertes que se exhiben a través de varias habilidades generales prácticas:

- Comunicación
- Gestión del tiempo
- Confianza
- Multitarea.

Hay una serie de competencias específicas que te pueden dar una ventaja competitiva. Por ejemplo, la taquigrafía y la transcripción todavía se usan, y el conocimiento de otros idiomas puede resultar útil.

Certificaciones/Formación/títulos

Según nuestra investigación, los profesionales en el nivel 2 generalmente tienen al menos algún certificado profesional, aunque algunos empleadores pueden preferir candidatos con un título académico. Se requiere experiencia administrativa previa o de secretariado.

Qué esperar

Los puestos del nivel 2 pueden ser exigentes y suponer un reto, pero también muy gratificantes. Con el compañero adecuado, el administrativo puede convertirse en un valioso aliado comercial y en una parte influyente del equipo.



Los profesionales en el nivel 2 generalmente trabajan en un entorno de oficina e interactúan con las visitas, personas que contactan por teléfono y otros ejecutivos, además de sus propios jefes. El trabajo puede ser rápido y exigente, y el rol de guardianes a veces requiere que los/as administrativos/as en este nivel tengan que decir que no a las personas a las que les suele costar aceptar un no por respuesta.

Empleadores

Los profesionales en este nivel trabajan en una variedad de organizaciones; grandes, medianas y pequeñas, y en todos los sectores.

[Nivel 2 Role Profile](#)



Nivel 3

Responsabilidades y tareas

- Apoyar y supervisar al personal administrativo
- Ayudar a los equipos de proyecto a completar los proyectos a tiempo.
- Administrar y mantener presupuestos para proyectos y gastos de oficina como, por ejemplo, papelería
- Mantener bases de datos administrativas y de personal, realizar funciones de Recursos Humanos incluida la gestión, el registro y el mantenimiento de registros de vacaciones de los empleados
- Buscar y recomendar proveedores
- Buscar activamente la mejora constante de los procesos
- Gestionar de manera efectiva a múltiples directivos/as
- Administrar el correo electrónico de ejecutivos/as al nivel acordado
- Presentar en reuniones
- Implementar o mantener los planes de emergencia.
- Organizar reuniones (por ejemplo, día de planificación estratégica), conferencias y eventos
- Gestión de reuniones, incluida la preparación de agenda, documentos y actas
- Conciencia de la moral de los empleados.

Competencias y cualidades personales

Competencias

- Gestión de personal
- Resiliencia y tolerancia al estrés
- Mentoría
- Delegación
- Negociación
- Habilidades de comunicación
- Coordinación, gestión de proyectos y eventos
- Comprensión de los objetivos, metas y KPI de la organización y de los/as ejecutivos/as
- Coordinación de la oficina (por ejemplo, presupuesto, beneficios, aparcamiento, vehículos y mantenimiento).

Cualidades personales

El puesto administrativo de nivel 3 es un puesto especializado de gestión que requiere estar en contacto con todos interlocutores que forman una empresa. Un buen administrativo de nivel 3 es a menudo un signo de un entorno de oficina exitoso y productivo y tener ese tipo de influencia requiere de un cierto conjunto de habilidades. Los responsables de contratación buscarán candidatos y candidatas con estos rasgos:

- Optimista
- Muestra iniciativa y anticipación a las necesidades
- Interés por el bienestar de la empresa
- Excelentes habilidades de comunicación
- Persona accesible y amigable.

Cualificaciones

Puedes llegar al nivel 3 con una sólida y amplia experiencia administrativa y con cualificaciones profesionales. También puede ser útil tener un título académico. Sin embargo, una cualificación en las siguientes materias puede ser particularmente útil:

- Administración de empresas
- Informática y tecnologías de la información
- Gestión de recursos humanos
- Gestión
- Administración pública.

Muchas personas en el nivel 3 a menudo empiezan en el nivel 1 y se abren camino con la experiencia. Algunos empleadores pueden solicitar formación en administración en el nivel 3. Por lo general, no se necesita título de posgrado, pero algunos candidatos optan por realizar estudios adicionales en algún campo relacionado con los negocios.



Qué esperar

- A menudo, el trabajo se lleva a cabo desde la oficina. El tamaño y el estilo de la oficina dependerán de la organización para la que trabajas. Por ejemplo, puede ser que tengas un despacho o que compartas una oficina abierta con el equipo. Alternativamente, tras la Covid-19 está más aceptado el trabajar desde casa y el no disponer de mesa propia puede ser lo habitual para las personas que van a la oficina
- Estos puestos de trabajo se pueden encontrar en pueblos y ciudades en la mayoría de los países. También puede haber oportunidades con empresas más pequeñas en ubicaciones rurales
- En la mayoría de los puestos se espera una vestimenta elegante y profesional, particularmente en puestos de atención al cliente
- El trabajo puede suponer un reto, ya que a menudo eres la persona responsable de cumplir con los objetivos y plazos y de formar a los empleados
- Se puede tener que viajar entre oficinas si la empresa está ubicada en distintas localizaciones o a veces más lejos para formación y conferencias.

Nivel 3 Role Profile



Nivel 4

Responsabilidades y tareas

En el nivel 4, serás líder por derecho propio y tendrás todas las competencias de los niveles 1, 2 y 3.

Entre las nuevas responsabilidades se encuentran las siguientes:

- Preparar y mantener documentos e informes de la empresa.
- Mayor gestión de la bandeja de entrada de la persona a la que se presta soporte y de la nuestra propia.
- Revisar y obtener la aprobación de los informes de gastos.
- Prestar apoyo en la preparación de documentos de proyectos, informes, catálogos y presupuestos.
- Administrar y coordinar la contratación de empleados, la evaluación del desempeño y los procesos de despido.
- Preparar y mantener los procedimientos de la oficina.
- Buscar y compilar documentos informativos básicos.
- Analizar datos con confianza.
- Asistir a reuniones del equipo directivo como parte del equipo.
- Llevar a cabo actividades de liderazgo y administración de reuniones (por ejemplo, asambleas generales, incorporación de miembros de la Junta), incluida la preparación de la agenda, los documentos y las actas.

Competencias y cualidades personales

Competencias

- Honestidad
- Redacción (redacción de cartas e informes)
- Liderazgo
- Pensamiento estratégico
- Pensamiento crítico
- Análisis complejos y evaluaciones
- Apoyar e impulsar proactivamente los objetivos, metas y KPI de la organización y del equipo ejecutivo
- Capacidad para trabajar de forma autónoma
- Conocimiento de los interlocutores clave
- Conocimiento de gestión de proyectos
- Conocimiento financiero
- Conocimiento empresarial y del negocio
- Legislación de gobierno y conocimiento de reuniones.

Cualidades personales

- Conocimiento de los procedimientos administrativos y de gobierno de la empresa
- Habilidades de organización y buena planificación
- Buenas habilidades de comunicación e interpersonales
- Precisión y orientación al detalle
- Gestión del tiempo y priorización
- Trabajo en equipo
- Liderazgo
- Dominio de conocimientos informáticos
- Altos niveles de flexibilidad cognitiva; te sientes cómodo cambiando entre el pensamiento estratégico y el operativo.

Formación

Es posible que se requiera una cualificación profesional para algunos roles. En algunas empresas, pueden requerir un título académico en este nivel. En los ámbitos especializados, como el legal y médico, las personas que contratan a menudo requieren formación o experiencia específicas



Qué esperar

La jornada de trabajo suele ser la habitual en oficinas durante los días laborables. Es posible que tengas la opción de trabajar a tiempo parcial. En general, se espera que cumplas con los plazos y asistas a muchas reuniones. Tu trabajo se realiza principalmente en la oficina, pero es posible que tengas que viajar para algunas reuniones. En ocasiones, puede ser necesario trabajar más horas para participar en reuniones largas y completar informes, como el informe anual de la empresa, debido a los plazos reglamentarios.

Empleadores

Los administrativos en el nivel 4 trabajan para diferentes organizaciones en el ámbito privado, público y en sectores sin ánimo de lucro.

Experiencia laboral

Un profesional en el nivel 4 generalmente requiere formación específica en el desempeño de su trabajo para aprender los detalles de su función dentro de un sector específico.

[Nivel 4 Role Profile](#)



Nivel 5

Por qué hemos incluido el puesto de Adjunto/a a Dirección (Chief of Staff)

Se trata de un puesto muy senior. El Adjunto o la Adjunta a Dirección es el equivalente a la figura de vicepresidente senior en muchas empresas. No es un puesto senior de asistente a dirección, aunque algunas personas en puestos de asistencia a la dirección han pasado del nivel 4 al nivel 5 después de recibir formación en gestión del cambio y gestión de personas.

Hemos incluido este puesto porque, al igual que ocurre con el resto de la profesión, hay confusión en las empresas respecto al mismo. Muchas empresas están promocionando a los asistentes de dirección con mucha experiencia a este puesto porque no están seguros sobre cómo promocionarles.

El hecho de incluir este nivel aquí pretende arrojar claridad sobre el nivel 4 y el de Adjunto/a de Dirección.

Responsabilidades y tareas

De acuerdo con el puesto, las responsabilidades son muchas y muy variadas. A grandes rasgos, incluyen:

Management

- Habilidades para gestionar proyectos grandes y complejos
- Gestionar la oficina del CEO o director general, incluyendo a las personas a su cargo, coordinar y supervisar al equipo administrativo de apoyo al CEO, gestión de la operativa diaria, gestión del calendario y las citas
- Trabajar de forma estrecha con los miembros del equipo directivo para organizar y acordar las prioridades estratégicas
- Gestionar la comunicación y/o asuntos confidenciales con interlocutores clave
- Dirigir los procesos de selección de personal
- Organizar y crear planes ad hoc y a partir de prácticas inconsistentes

- Analizar resultados y usarlos para tomar decisiones estratégicas
- Entender las prioridades de la organización y organizar la agenda en consonancia
- Realizar investigaciones y planificación avanzada para el CEO
- Asegurarse de que los procesos diseñados para la integración como las reuniones de dirección, la planificación estratégica, las revisiones del negocio, el comité ejecutivo y los eventos se llevan a cabo sin problemas.

Comunicación

- Identificar y gestionar las prioridades y problemas con repercusión pública y que requieren de la atención del CEO
- Servir como sistema de detección de señales del entorno, analizarlas y cuando sea necesario, informar al CEO
- Desarrollar y llevar a cabo una estrategia de comunicación de la oficina del CEO en colaboración con el equipo directivo
- Supervisar y perfeccionar la estrategia de comunicación de la oficina del CEO con los jefes de equipo y el resto de la organización
- Supervisar la organización de eventos y la gestión de viajes para asegurar que el contenido y los mensajes de la dirección se comunican cuando es necesario
- Crear borradores de discursos, cartas y otras comunicaciones formales del CEO, así como colaborar con los recursos corporativos para desarrollar o perfeccionar procesos estratégicos para esas comunicaciones.

Estrategia

- Colaborar en la planificación estratégica y los procesos de negocio en lo que respecta a la oficina del CEO
- Acompañar en los procesos de planificación estratégica corporativa, prioridades y sistemas asegurando el vínculo entre el CEO y las agendas, prioridades, acciones, planificación y mensajes del equipo directivo
- Hacer que la agenda del CEO se cumpla y hacer seguimiento de las prioridades sabiendo decir que no cuando sea necesario
- Ser responsable o identificar áreas de posibles proyectos relacionados con las necesidades del CEO
- Preparar al CEO para discursos, eventos con prensa, eventos políticos o reuniones en general



- Dar una segunda opinión a las cosas que suceden actuando como “abogado del diablo”
- Cuando sea necesario o apropiado, representar o actuar en nombre del CEO en reuniones y/o eventos externos o internos
- Asistir a las reuniones de dirección
- Comunicar al CEO las prioridades, decisiones y acciones
- Gestionar el seguimiento de correo electrónico, correspondencia y facilitar los procesos
- Asegurarse de que el CEO está trabajando en las tareas más relevantes para la empresa.

Competencias y cualidades personales

Como interesa que sea un rol senior, esta posición normalmente requiere un profesional con mucha experiencia y profesionalidad, habitualmente con un pasado en consultoría o solución de problemas. De manera adicional, serán competencias y cualidades de prioridad las siguientes:

Competencias

- Amplio conocimiento de todas las áreas de negocio, incluido el cambio de liderazgo, cumplimiento y planificación
- Habilidades avanzadas de búsqueda de información, análisis y briefing
- Rol de orientación interno, con el objetivo de maximizar eficiencia y las operaciones de la organización y del CEO
- Trabajar con el CEO y representarle cuando se requiera
- 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.
- Alto rendimiento en el trabajo en equipo y en relaciones interpersonales.
- Habilidades en gestión de proyectos complejos.

Cualidades personales

- Responsables y fiables
- Habilidad para trabajar bajo presión, a menudo con plazos de entrega cambiantes
- Presencia ejecutiva y carisma demostrando comodidad hablando interna o externamente en nombre del CEO
- Flexible cuando sea necesario, con gestión del cambio y la ambigüedad de manera positiva
- Con seguridad y credibilidad
- Extremadamente fiable, con habilidad para gestionar asuntos confidenciales e información sensible con discreción
- Proactivo y decisivo
- Altos niveles de flexibilidad cognitiva, hábil en el cambio entre pensamiento estratégico y operacional.

Nivel 5 Role Profile



Global Skills Matrix

La Matriz Global de Competencias no se centra en los nombres de los puestos o en las descripciones de estos, ya que la mayoría de las organizaciones tienen sus propios marcos y las responsabilidades específicas del sector para su personal administrativo. Tampoco se incluyen recomendaciones salariales ya que esto varía dependiendo de la ubicación geográfica y del sector. Sin embargo, sirve de base para iniciar una conversación necesaria sobre todas estas áreas en cada organización. Esta matriz es un documento vivo y se debería modificar o ajustar como se requiera para que encaje en la organización y a medida que la profesión cambia. Se asume que cada nivel incluye las competencias del nivel anterior. Por ejemplo, las competencias del nivel 3 se añaden a las de los niveles 1 y 2.

<p>1 ▶</p> <p>Entry Level</p>	<p>2 ▶</p> <p>Transactional</p>	<p>3 ▶</p> <p>Transactional + Strategic</p>	<p>4 ▶</p> <p>Strategic</p>	<p>5 ▶</p> <p>Chief of Staff</p>
<p><i>Reactivo, Primer trabajo o que regresa</i></p>	<p><i>Reactivo</i></p>	<p><i>Reactivo → Proactivo</i></p>	<p><i>Completamente Proactivo</i></p>	<p><i>Lider</i></p>
<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



Matriz de tareas

La matriz global de competencias debería usarse junto con esta matriz de tareas. Nótese que no es una lista exhaustiva. Se trata meramente de una guía para que sirva de punto de partida para conversaciones sobre descripciones de puestos de trabajo y planes de carrera.

<p>1 ▶</p> <p>Entry Level</p>	<p>2 ▶</p> <p>Transaccional</p>	<p>3 ▶</p> <p>Transaccional + Strategic</p>	<p>4 ▶</p> <p>Strategic</p>	<p>5 ▶</p> <p>Chief of Staff</p>
<p><i>Reactivo, Primer trabajo o que regresa</i></p>	<p><i>Reactivo</i></p>	<p><i>Reactivo → Proactivo</i></p>	<p><i>Completamente Proactivo</i></p>	<p><i>Lider</i></p>
<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 reparto 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



Resumen de títulos de cargos comunes para cada nivel y las principales diferencias entre ellos

Nivel de competencia	Los títulos de cargos comunes incluyen:	Diferencias fundamentales
Nivel 1 Entry	<ul style="list-style-type: none">• Asistente Administrativo• Oficial Administrativo• Coordinador Administrativo• Roles Secretariales (básicos)• Recepcionista (a menudo considerado como un administrador general)• Administrador/Oficina a cargo único• Gerente de Soporte Empresarial	Esto cubre cualquier puesto que implique tareas administrativas generales durante al menos el 50% de las horas trabajadas y proporcionadas por un equipo o individuo a un área de la empresa, pero no exclusivamente en una relación uno a uno con un ejecutivo designado.
Nivel 2 Transaccional	<ul style="list-style-type: none">• Asistente Ejecutivo• Asistente Personal• Asistente Virtual• Gerente de Oficina (encargado único en pequeñas y medianas empresas)• Otros roles de apoyo uno a uno, por ejemplo, algunos roles de apoyo empresarial• Algunos roles secretariales con menor responsabilidad, a menudo conocidos como "Asistente", por ejemplo, Asistente de Equipo.	Cualquier puesto que se centre principalmente en brindar apoyo empresarial de manera individual (es decir, uno a uno). En algunos casos, esto puede ser simultáneamente para más de un ejecutivo, sin embargo, la naturaleza del trabajo sigue siendo de carácter individual. Con el desarrollo del conocimiento, las responsabilidades se vuelven más autónomas y se amplían..
Nivel 3 Transaccional to Strategic	<ul style="list-style-type: none">• Asistente Ejecutivo• Asistente Personal• Gerente de Oficina (con cierta gestión de personal)• Supervisor de Oficina• Gerente de Operaciones• Algunos roles secretariales con mayores responsabilidades• Asistente de Gestión	<p>Cualquier puesto administrativo en el que la gestión o supervisión del personal sea un componente clave, además de cualquier tarea administrativa. Esta participación del personal incluye supervisión, mentoría y delegación.</p> <p>Esta diferencia debe ser reconocida en la descripción formal de deberes y responsabilidades para diferenciarla de la supervisión informal del personal, es decir, las responsabilidades de gestión del personal deben identificarse claramente para el puesto.</p>



Competence Level	Common Position Titles Include	Key Differences
Nivel 4 Strategic	<p>A menudo visto como un Especialista Administrativo con mayores responsabilidades. Los roles de especialistas administrativos suelen tener responsabilidades adicionales, como la gestión de eventos, proyectos y documentación de gobernabilidad :</p> <ul style="list-style-type: none">o Gerente de Administracióno Asistente Ejecutivo de (por ejemplo: CEO / Junta Directiva / Asesor General, etc.)o Administrador de Proyectoso Coordinador de Proyectoso Secretario (por ejemplo, Secretario de la Junta Directiva)o Socio Comercial (por ejemplo, Socio Comercial Ejecutivo)	<p>Cualquier puesto administrativo en el que un mínimo del 50% de las horas trabajadas estén dedicadas a tareas específicas del sector o que requieran conocimientos especializados o técnicos. Esto incluye trabajo en proyectos, tareas legales, educativas, médicas, de gobernanza, entre otras.</p>
Nivel 5 Chief of Staff	<p>El Jefe de Gabinete (Chief of Staff)</p>	<p>El Jefe de Gabinete (CoS) generalmente trabaja tras bambalinas para resolver problemas organizativos del CEO, liderar nuevos proyectos y maximizar el tiempo y enfoque del CEO. Esta persona trabaja directamente con los informes directos del CEO, resolviendo conflictos y problemas a medida que surgen.</p> <p>A menudo, actúan como confidente y asesor del ejecutivo principal, sirviendo como una fuente para compartir ideas. El rol en el sector privado, especialmente, requiere la identificación proactiva de problemas que podrían afectar la ejecución exitosa de los compromisos y responsabilidades del CEO, que incluyen la realización de reuniones del Consejo de Administración y una fuerte dependencia de viajes frecuentes.</p>



WORLD ADMINISTRATORS

ALLIANCE

Para obtener más detalles y herramientas que te ayuden a aprovechar al máximo la Global Skills Matrix, visita:

www.globalskillsmatrix.com

Envíenos sus preguntas y comentarios:

secretary@wa-alliance.com

