

Guía detallada de

Recepcionistas y Auxiliares de Información en California

También se les llama: Asistentes Administrativos; Asistentes de Oficina; Auxiliares de Archivo; Auxiliares de Citas; Auxiliares de Recepción; Auxiliares de Reporte de Crédito; Ayudantes de Referencias e Información; Coordinadores de Horarios; Enlaces Comunitarios; Gerentes de Oficina; Recepcionistas, Recibidores; Representantes de Atención al Miembro; y Secretarios

¿Qué Haría?

Las primeras impresiones son importantes para una empresa. Un saludo cordial dado por teléfono o en el escritorio del recepcionista puede lograr que un visitante se convierta en cliente. Los Recepcionistas y Auxiliares de Información ayudan, con un servicio al cliente eficiente, cortés y personalizado, a mejorar la impresión de una empresa que tiene la gente. Suelen recibir a los visitantes, programar citas y responder a preguntas generales para el público general y otras partes interesadas. Asimismo, obtienen y proporcionan información sobre las actividades que se llevan a cabo en un centro o donde están los departamentos, oficinas o empleados dentro de la organización.

A pesar del uso extendido que existe de los sistemas de contestación automática o el correo de voz, muchos Recepcionistas y Auxiliares de Información responden las llamadas hechas a teléfonos de una o varias líneas y registran el nombre de las personas que llaman, la hora de la llamada y el motivo de la misma. Asimismo, dirigen las llamadas e informan a los empleados de la llegada de los visitantes o de la cancelación de las citas. Los Recepcionistas y Auxiliares de Información deben conocer los servicios y productos que ofrece su empresa para poder responder las preguntas de los clientes. Algunos contribuyen a la seguridad de una organización controlando el acceso de los visitantes, sirviendo de guías o acompañantes de seguridad y proporcionando tarjetas de identidad.

Cuando no están ocupados al teléfono o atendiendo a los visitantes, los Recepcionistas y Auxiliares de Información realizan tareas de oficina. Es posible que utilicen computadoras personales, máquinas de fax o copiadoras. Además, algunos operan calculadoras y usan computadoras para calcular los registros de pago, facturas, hojas de saldos y llevar a cabo funciones estadísticas, financieras y de mantenimiento de registros. Abren, clasifican y distribuyen la correspondencia entrante y preparan la correspondencia saliente. Los Recepcionistas y Auxiliares de Información también envían y entregan faxes, actualizan calendarios de citas y preparan comprobantes de viaje. Pueden redactar cartas e informes; rotular sobres, tarjetas y etiquetas; archivar correspondencia y documentos; y localizar y eliminar materiales de los archivos. Algunos pueden tomar los pedidos de mercancías o materiales y enviarlos a los departamentos correspondientes para ser tramitados.

Las responsabilidades específicas de los Recepcionistas varían según el tipo de lugar en que trabajen. Por ejemplo, los recepcionistas de los hospitales y consultorios médicos pueden recopilar información personal y financiera de los pacientes y dirigirlos a las salas de espera correspondientes.

Sin embargo, en las sede centrales de las empresas los Recepcionistas pueden recibir a los visitantes y manejar la programación de la sala de juntas o el área común de conferencias.

Tareas Importantes y Habilidades Relacionadas

Cada una de las tareas siguientes está emparejada con una habilidad de muestra requerida para realizar dicha tarea.

Tarea	Habilidad para realizar la tarea
Operar una centralita telefónica para contestar, filtrar y redirigir las llamadas, proporcionar información, tomar mensajes y programar citas.	Hablar
Recibir pagos y registrar recibos por servicios ofrecidos.	Matemáticas
Realizar tareas de apoyo administrativo como corrección de textos, transcripción de información escrita a mano y operación de calculadoras o computadoras para trabajar con registros de pagos, facturas, hojas de saldos y otros documentos.	Habilidad Administrativa
Recibir a las personas que entran al centro, determinar la índole y el propósito de la visita, y dirigir las o acompañarlas hasta los lugares específicos.	Servicio al Cliente y Personal
Escuchar y resolver quejas de clientes y del público.	Escuchar Activamente
Archivar y mantener registros.	Ordenación de la Información
Transmitir información o documentos a los clientes a través de la computadora, correo o máquina de fax.	Escritura
Analizar datos para establecer las respuestas a preguntas de los clientes o miembros del público.	Pensamiento Crítico

Fuente: [Occupational Information Network \(O*NET\)](#) del Departamento del Trabajo de EE. UU.

Condiciones del Empleo

Los Recepcionistas y Auxiliares de Información que reciben a los clientes y visitantes suelen trabajar en áreas que son muy visibles, por lo que sus oficinas están generalmente diseñadas y equipadas para dar una buena impresión. La mayoría de las estaciones de trabajo están limpias y bien equipadas, bien iluminadas y con aire acondicionado. El trabajo realizado por algunos Recepcionistas y Auxiliares de Información puede ser muy agradable y motivador, especialmente para las personas que disfrutan saludar a los clientes cara a cara y hacer que se sientan cómodos. Sin embargo, también puede ser agotador, repetitivo y estresante, ya que muchos Recepcionistas pasan todo el día contestando el teléfono y a veces se topan con clientes difíciles o furiosos. Algunos tienen también plazos estrictos para completar su trabajo.

La mayoría de los Recepcionistas y Auxiliares de Información están sentados en un escritorio durante toda la jornada laboral, pero pueden pararse o caminar para entregar la correspondencia o realizar otras tareas como el archivo de documentos. Por lo general trabajan 40 horas a la semana, de lunes a viernes; sin embargo, algunos pueden trabajar horarios irregulares, fines de semana o días festivos. No es muy habitual trabajar horas extra.

Algunos Recepcionistas y Auxiliares de Información pueden pertenecer a una unión/sindicato laboral, como los capítulos locales de "Service Employees International Union" (SEIU, por sus siglas en

inglés) o de "Office and Professional Employees International Union" (OPEIU, por sus siglas en inglés).

¿Seré Apto para este Trabajo?

El trabajo del Recepcionista y Auxiliar de Información será atractivo para quienes les gusten trabajar con gente y realizar tareas que están organizadas, claramente definidas y que requieren precisión y atención a los detalles. Esta ocupación satisface a las personas con intereses convencionales. Las ocupaciones convencionales implican con frecuencia seguir rutinas y procedimientos fijos donde las líneas de autoridad de autoridad están bien definidas.

Los Recepcionistas y Auxiliares de Información necesitan tener una personalidad agradable y la capacidad de trabajar bien con los demás. Es importante que también tengan un aspecto bien cuidado y profesional, una voz clara y un buen criterio. Deben trabajar de forma independiente y bajo presión, tener buenas habilidades de contacto con el público y una letra legible.

¿Qué Salarios/Sueldos y Beneficios Puedo Esperar?

El salario/sueldo de los Recepcionistas y Auxiliares de Información depende de la experiencia, el tiempo en el trabajo, las habilidades de oficina y el grado de responsabilidad. Los salarios/sueldos varían según la zona geográfica y la industria. Los empleados que trabajan en grandes empresas ubicadas en áreas metropolitanas suelen tener los salarios/sueldos más altos.

Salarios/Sueldos

El salario/sueldo medio de Recepcionistas y Auxiliares de Información en California en el 2012 es de \$28,210 anuales, o \$13.57 por hora. La media es el punto en que la mitad de los trabajadores gana más y la otra mitad gana menos.

Salarios/Sueldos Anuales para 2012	Bajo (percentil 25)	Medio (percentil 50)	Alto (percentil 75)
California	\$22,730	\$28,210	\$35,088

Fuente: [EDD/LMID Occupational Employment Statistics Survey, 2012.](#)

El trabajo por cuenta propia no se incluye en estos salarios/sueldos.

Salarios/Sueldos por Hora para 2012	Bajo (percentil 25)	Medio (percentil 50)	Alto (percentil 75)
California	\$10.93	\$13.57	\$16.87

Fuente: [EDD/LMID Occupational Employment Statistics Survey, 2012.](#)

El trabajo por cuenta propia no se incluye en estos salarios/sueldos.

Beneficios

La mayoría de los empleadores ofrece pago por período de enfermedad, de vacaciones, planes de retiro y beneficios médicos y dentales. Algunos ofrecen seguros de vida y planes de cuidado de la vista.

¿Cuál es la Perspectiva de Empleo?

El empleo de Recepcionistas y Auxiliares de Información aumentará debido al rápido crecimiento de las industrias proveedoras de servicios, tales como consultorios médicos, bufetes de abogados y agencias de empleo temporal. Además, la renovación en esta extensa ocupación creará numerosos empleos vacantes al cambiar de empleo o retirarse los actuales Recepcionistas y Auxiliares de

Información. El mayor uso de la tecnología ha provocado una consolidación de responsabilidades administrativas y una demanda creciente de trabajadores con diversas habilidades administrativas y técnicas. Gracias a que los Recepcionistas y Auxiliares de Información pueden llevar a cabo una amplia variedad de tareas de oficina, su demanda deberá seguir creciendo. Realizan muchas tareas que son de carácter interpersonal y que no es fácil automatizar, lo que garantiza una demanda constante de sus servicios en distintas clases de centros.

Pronósticos de Empleo

En comparación con todas las ocupaciones, se tiene previsto que, en California, el número de Recepcionistas y Auxiliares de Información crezca más de prisa que el ritmo de crecimiento promedio. Se espera que los empleos para Recepcionistas y Auxiliares de Información aumenten un 18.0 por ciento (o 18,000 empleos) entre el 2010 y el 2020.

Empleo Estimado y Crecimiento Proyectado para los Recepcionistas y Auxiliares de Información					
Área Geográfica (Año Estimado-Año Proyectado)	Empleo Estimado	Empleo Proyectado	Cambio Numérico	Cambio Porcentual	Empleos Vacantes Adicionales Debidos a Sustituciones Netas
California (2010-2020)	100,100	118,100	18,000	18.0	30,300

Fuente: EDD/LMID [Projections of Employment by Occupation](#)

Empleos Vacantes Anuales

Se tiene previsto que, en California, se creen como promedio anual 1,810 nuevos empleos vacantes para Recepcionistas y Auxiliares de Información, más otros 3,030 empleos vacantes por las necesidades de sustituciones netas, dando un total de 4,840 empleos vacantes.

Promedio Anual Estimado de Empleos Vacantes para Recepcionistas y Auxiliares de Información			
Área Geográfica (Año Estimado-Año Proyectado)	Empleos Debidos al Crecimiento	Empleos Debidos a Sustituciones Netas	Total de Empleos Vacantes Anuales
California (2010-2020)	1,810	3,030	4,840

Fuente: EDD/LMID [Projections of Employment by Occupation](#)

¿Cómo Puedo Calificar?

Educación, Entrenamiento y otros Requisitos

El trabajo de Recepcionista y Auxiliar de Información requiere normalmente tener el diploma de la escuela secundaria y también algún tipo de entrenamiento vocacional o curso relacionado con el trabajo. En algunos casos, puede ser necesario tener un título de asociado o licenciatura. Los solicitantes deben de poder escribir con precisión más de 40 palabras a maquina por minuto, operar computadoras, calculadoras, copiadoras y máquinas de fax, y contestar el teléfono.

Muchas escuelas y universidades ofrecen entrenamiento en las habilidades necesarias para los trabajos de oficina. Algunas escuelas dan certificados o diplomas a las personas que completan satisfactoriamente los programas de entrenamiento. Los estudiantes a veces pueden obtener experiencia trabajando a tiempo parcial como Recepcionistas y Auxiliares de Información. Los programas cooperativos de trabajo y estudio que se ofrecen en las escuelas secundarias y colegios comunitarios que permiten a los estudiantes trabajar mientras asisten a la escuela suelen ofrecer excelentes oportunidades que pueden derivar en empleos de tiempo completo después de graduarse.

Los Recepcionistas y Auxiliares de Información reciben entrenamiento en el trabajo por parte de sus empleadores, independientemente de la preparación educativa que tengan, ya que cada empresa tiene sus propias políticas y procedimientos que deben seguirse en las operaciones de recepción y oficina. En el trabajo, por lo general, aprenden a utilizar el sistema telefónico y computadoras. También aprenden los procedimientos adecuados para recibir a los visitantes y para la distribución de correspondencia, faxes y paquetes. El entrenamiento puede durar unas cuantas horas, días o semanas.

Experiencia

Los Recepcionistas y Auxiliares de Información reciben por lo general entrenamiento en el trabajo. Sin embargo, los empleadores suelen buscar solicitantes que ya poseen ciertas habilidades, como experiencia previa con computadoras o contestar teléfonos. Algunos empleadores también pueden preferir algún tipo de educación formal o entrenamiento de oficina.

Planificación Profesional Temprana

La mayoría de los empleadores prefieren contratar a solicitantes que hayan tomado clases de inglés, gramática, ortografía y matemáticas empresariales. Los trabajos de oficina que se hayan tenido durante la escuela y las vacaciones ofrecen una buena experiencia y a menudo conducen a empleos a tiempo completo después de graduarse.

Programas de Trabajo y Estudios

En California se ofrecen Programas Regionales Ocupacionales (ROP, por sus siglas en inglés). Uno de esos programas se llama Apoyo Administrativo (*Administrative Support*). Para encontrar Programas Regionales Ocupacionales, visite el sitio de Internet de la Asociación de Centros y Programas Ocupacionales Regionales de California en www.carocp.org/carocps.html.

Certificación

Los Recepcionistas y Auxiliares de Información pueden tener uno o varios certificados como el de Velocidad y Precisión Mecanográfica, Aspectos Básicos de MS Office, Procedimientos de Oficina o Taquigrafía entre otros. Para obtener más información, vaya al sitio de Internet Career InfoNet del Departamento del Trabajo de EE.UU. en www.acinet.org y descienda hasta la opción de "Career Tools" (Herramientas Profesionales). Seleccione la opción de "Certification Finder" (buscador de programas de certificación) en www.acinet.org/certifications_new/default.aspx y siga las instrucciones para encontrar los programas de certificación.

¿Dónde Puedo Encontrar Información Sobre Entrenamiento?

Hay dos formas de buscar información sobre entrenamiento en www.labormarketinfo.edd.ca.gov/?Pageid=1013

- [Search by Field of Study](#) (búsqueda por campo de estudio) para encontrar qué programas hay disponibles y qué escuelas los ofrecen. Puede buscar usando palabras clave como: "General Office Occupations and Clerical Services" (ocupaciones de oficina y servicios administrativos); "Health Unit Coordinator/Ward Clerk" (coordinador de unidad médica/auxiliar de sala); "Medical Reception/Receptionist" (recepción/recepcionista médico); y "Receptionist" (recepcionista)

- [Search by Training Provider](#) (búsqueda por proveedor de entrenamiento) para encontrar escuelas por nombre, tipo de escuela o ubicación.

Póngase en contacto con las escuelas si está interesado en aprender más sobre las clases que hay disponibles, las cuotas de inscripciones y otros costos, y cualquier curso prerrequerido.

¿Dónde Trabajaría?

Las industrias más grandes que emplean a Recepcionistas y Auxiliares de Información son las siguientes:

Nombre de la Industria	Porcentaje de Empleo Total por Ocupación en California
Consultorios Médicos	7.3%
Servicios de Empleo	6.6%
Servicios Legales	4.3%

Fuente: [EDD/LMID Staffing Patterns](#)

Cómo Encontrar un Empleo

La solicitud directa ante los empleadores sigue siendo uno de los métodos más eficaces de buscar trabajo. Las personas que estén interesadas en trabajar para el gobierno deberán presentar su solicitud en las oficinas de personal municipales, del condado, estatales y federales. Muchas escuelas tienen centros de colocación de empleo para sus estudiantes. También se puede encontrar trabajo inscribiéndose en agencias de empleo temporal y en los anuncios clasificados de los diarios y en publicaciones de la industria. **Los sistemas en empleos vacantes por Internet** incluyen JobCentral en www.jobcentral.com y CalJOBSSM en www.caljobs.ca.gov.

Para encontrar un Centro de Servicios de Empleo (One- Stop), visite [Service Locator](#) (localizador de servicios). Vea los [consejos útiles para la](#) búsqueda de empleo para conocer otros recursos (es necesario tener instalado [Adobe Reader](#)).

Encabezamientos de las Páginas Amarillas

Puede centrar su búsqueda de trabajo local revisando los empleadores indicados en Internet o en la guía telefónica local. A continuación le sugerimos algunos encabezamientos donde podría encontrar empleadores de Recepcionistas y Auxiliares de Información.

- "Physicians and Surgeons" (médicos y cirujanos)
- "Dentists" (dentistas)
- "Employment Agencies" (agencias de empleo)
- Government Offices (oficinas del gobierno)
- "Personal Care Services" (servicios de atención personal)
- "Attorneys' Support and Service Bureaus" (oficinas de apoyo y servicio de abogados)

Encuentre Posibles Empleadores

Para encontrar una lista de empleadores de su área, use la herramienta ["Find Employers"](#) (encontrar empleadores) del sitio de Internet de Información del Mercado Laboral:

- Seleccione la búsqueda de empleadores por ocupación.

- Seleccione un área geográfica.
- Busque una ocupación por palabra clave, ocupación o categoría.
- Seleccione una de las principales industrias que contratan a esta ocupación.
- Esto le proporcionará una lista de empleadores de esa industria en su área.
- Seleccione la opción de "View Filter Selections" (Ver selecciones filtradas) para limitar la lista a ciudades concretas o tamaño del empleador.
- Seleccione un empleador para conocer su dirección física, número de teléfono, tamaño del negocio, sitio de Internet, etc.
- Contacte al empleador para encontrar un posible empleo.

¿Hasta Dónde Podría Llevarme Este Empleo?

Las oportunidades de ascenso para los Recepcionistas suelen ser limitadas. El progreso laboral para los Recepcionistas se produce en general al ser transferidos a un puesto con responsabilidades más complejas o ser ascendidos a un puesto de supervisión. Los Recepcionistas con conocimientos especialmente sólidos en informática pueden ascender a un empleo mejor pagado como secretario o asistente administrativo. Los Recepcionistas de centros médicos o dentales a veces pueden aprender las tareas propias de los asistentes dentales o médicos y pasar a esos puestos. Los empleadores más grandes pueden ofrecer más oportunidades de ascenso.

Ocupaciones Relacionadas

La lista siguiente contiene ocupaciones relacionadas con los Recepcionistas y Auxiliares de Información.

Ocupación	Guía Laboral	Informe de la Industria	Perfil Laboral
Cajeros	Guía		
Entrevistadores, Excepto de Elegibilidad y Préstamos			Perfil
Auxiliares de Oficina, General	Guía		
Reservaciones y Transporte, Agentes de Boletos y Auxiliares de Viaje			Perfil
Secretarios, Excepto los Legales, Médicos y Ejecutivos	Guía		
Operadores de Centralita, Incluyendo Servicios de Respuesta			Perfil

Otras Fuentes

- International Association of Administrative Professionals
www.iaap-hq.org
- Service Employees International Union
www.seiu.org
- Office and Professional Employees International Union
www.opeiu.org
- American Federation of Government Employees
www.afge.org

Estos enlaces se le ofrecen para su comodidad y no suponen ninguna aprobación por parte del Departamento del Desarrollo del Empleo.

Para el Profesional de Orientación de Empleo

Los códigos siguientes se ofrecen para ayudar a los consejeros, trabajadores de colocación de empleo u otros profesionales de empleo.

Sistema	Código
SOC – Standard Occupational Classification	43-4171
O*NET – Occupational Information Network	
Recepcionistas y Auxiliares de Información	43-4171.00
Interest Codes (RIASEC)	CES
CIP – Classification of Industrial Programs	
Coordinador de Unidad Médica/Auxiliar de Sala	510703
TOP – Taxonomy of Programs (Colegios Universitarios de California)	
Coordinador de Unidad en Centro Médico	120830

The California Occupational Guides are a product of:
The California Employment Development Department
Labor Market Information Division
www.labormarketinfo.edd.ca.gov

Publicado el 8 de noviembre de 2012

