

Las secretarías saben cómo se defiende un líder en el día a día

Así es un buen jefe

«La receta para ser un buen jefe consta de tres ingredientes fundamentales: saber fijar objetivos claros y relevantes; saber elogiar el trabajo bien hecho, y saber llamar la atención de sus colaboradores, cuando sea necesario, en un tono constructivo», afirma el profesor del IESE José María Rodríguez





Ester Grau trabaja como secretaria en la Comisión Europea, en Bruselas. A lo largo de su carrera profesional ha tenido varios jefes, y aunque cada uno respondía a un perfil muy distinto, de todos admira el mismo común denominador, los valores que convierten a un directivo en un buen jefe. «Todos tenían un gran sentido del deber y responsabilidad, sabían escuchar y depositaban confianza en sus colaboradores, al tiempo que se dejaban aconsejar, por lo que resultaba muy agradable colaborar con ellos.»

«Un buen jefe tiene que ser, ante todo, buena persona. Es muy importante que tenga suficiente sensibilidad para conocer la evolución natural de cada colaborador. Los directivos deben asumir las responsabilidades que les han confiado delegando cuando es necesario y dirigiéndoles cuando sea preciso. Además de la competencia a nivel técnico, el jefe debe saber gestionar un equipo de profesionales combinando las dotes de diplomacia con el sentido del humor», añade.

María del Mar Araluce (PDG-III 91) es la directora de **ISSA**, una escuela de secretariado internacional con sede en San Sebastián que pertenece a la Universidad de Navarra. En su opinión, para las secretarías es muy importante que su jefe sepa comunicar.

«La secretaria –explica María del Mar– espera que su jefe le transmita con claridad el contenido de las tareas que debe realizar; para esto es fundamental que sepa comunicar los mensajes, que los



«La secretaria es una pieza clave de la organización»

María del Mar Araluce (PDG-III 91)
Directora de ISSA

«Los jefes necesitan que su secretaria sea su memoria, su ordenador personal, su agenda, su puente de enlace con el resto de la estructura y su conexión con el exterior. Y hay que intentar responder a todas estas expectativas actuando con sentido común, eficacia, inteligencia y diligencia», asegura Ester, secretaria en la Comisión Europea y antigua alumna de ISSA.

La figura de la secretaria ha ido evolucionando en los últimos años, hasta llegar a convertirse en una pieza clave de cualquier equipo directivo. La secretaria tiene competencias y responsabilidades que requieren

una preparación académica específica y adaptada a las necesidades de la empresa de hoy.

En 1963, para dar respuesta a la demanda de formación propia para los profesionales de este campo, nació el Instituto Superior de Secretariado y Administración (ISSA).

La formación de una buena secretaria se fundamenta en unos sólidos conocimientos del mundo empresarial, a través de una enseñanza tanto técnica como humana, y una orientación internacional en todas las materias que se imparten.

«A las Ayudantes de Dirección se les exige un talento personal,

un temple característico, que aúne aparentes contradicciones. Por ejemplo, una buena secretaria tiene que saber arriesgarse y tomar decisiones, y a la vez, debe mantener el autocontrol y la serenidad en situaciones que crean cierta tensión. Debe estar en lo concreto y no perder detalle, y al mismo tiempo, debe tener una visión amplia y conocer bien el funcionamiento de toda la empresa», explica la directora de ISSA.

Del mismo modo que los sectores, el perfil de una buena secretaria también ha evolucionado. Actualmente, los empresarios demandan una secretaria que, además de los conocimientos técnicos –como el dominio de dos idiomas, una buena preparación humanística y el conocimiento del mundo empresarial y de las nuevas tecnologías relacionadas con su

quehacer–, tenga una orientación internacional.

Fiel al estilo de la Universidad de Navarra, la formación que se imparte en ISSA tiene un enfoque humanista y pone especial empeño en la atención personalizada y en la educación del carácter. «La formación que se da en ISSA se apoya, por supuesto, en el plan de estudios –que compatibiliza el rigor académico propio de los estudios universitarios y las necesidades cambiantes de las empresas. En ISSA, también trabajamos en el desarrollo de competencias profesionales a través del asesoramiento personalizado, con apoyo en test psico/profesionales, seminarios de habilidades personales y profesionales, etc. Se trata, en definitiva, de apoyar a cada persona para que encuentre ese equilibrio que le viene exigido en la vida profesional», asegura la directora de ISSA.

«El directivo debe reconocer los logros y corregir las deficiencias. Hay que saber felicitar cuando sea preciso, del mismo modo que hay que señalar en qué áreas se puede mejorar. Una secretaria espera que su jefe posea el equilibrio para ser imparcial en la valoración del trabajo», señala la directora de ISSA



Decálogo del buen jefe

- Fijar objetivos claros y relevantes
- Elogiar el trabajo bien hecho
- Corregir sin humillar
- Saber escuchar
- Dejarse aconsejar
- Ayudar, estimular y, si es necesario, colaborar en el desarrollo del trabajo
- Mostrar cercanía y respeto en el trato personal
- No perder el sentido del humor
- Dar ejemplo: trabajar con la misma calidad que se exige
- Controlar el seguimiento de los encargos

>> haga llegar con nitidez.» Otro aspecto fundamental en el trato entre el directivo y su secretaria es la capacidad de motivación. Un buen jefe debe saber transmitir entusiasmo, optimismo y confianza.

«El directivo debe reconocer los logros y corregir las deficiencias. Hay que saber felicitar cuando sea preciso, del mismo modo que hay que señalar en qué áreas se puede mejorar. Una secretaria espera que su jefe posea el equilibrio para ser imparcial en la valoración del trabajo», señala la directora de ISSA.

Las secretarías esperan que sus superiores les exijan, pero que también sean ejemplares cumpliendo los compromisos de sus agendas. Además, un buen jefe

ayuda y estimula a realizar bien el trabajo que encomienda, y si es necesario, enseña cómo realizarlo, ya que para un buen jefe el desarrollo profesional de su secretaria es muy importante.

Un buen jefe, además de ser accesible a sus colaboradores, debe saber mostrar esta cercanía siendo, al mismo tiempo, respetuoso en el trato personal. «Es muy importante saber escuchar y contar con las opiniones de los colaboradores e interesarse por el trabajo que ha sido encomendado. Para las secretarías, resulta motivador saber que el directivo para el que trabajan es consciente del trabajo que están realizando y que no dispone del tiempo sin contar con ellas», afirma.

Las secretarías no esperan que sus jefes sean perfectos, pero sí que sepan recti-

ficar. «Es conveniente que sepan escuchar y contar con las opiniones de sus colaboradores, y que aunque deleguen, sigan y apoyen el trabajo hasta el final», apunta María del Mar.

En resumen, se trata, según el profesor Rodríguez Porras, de una receta tan sencilla como difícil de vivir día a día: «La receta para ser un buen jefe consta de tres ingredientes fundamentales: saber fijar objetivos claros y relevantes; saber elogiar el trabajo bien hecho, y saber llamar la atención de sus colaboradores, cuando sea necesario, en un tono constructivo».

Sergi Molas

W W W
www.issa.edu