



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES
PÚBLICAS

*“FORMACIÓN INTEGRAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA,
INSTRUCTIVO DE FUNCIONES, APLICADO AL BANCO
PICHINCHA C.A.”*

Tesis previa a la obtención del título de Licenciatura en
Secretariado Ejecutivo

DIRECTORA:

LIC. MIRIAM GUACHIZACA

AUTORAS:

ANGELICA MARISOL VELASCO VACA

RUTH CECILIA GRIJALVA RODAS



QUITO – ECUADOR

CESIÓN DE DERECHOS

Nosotras, Angélica Marisol Velasco Vaca y Ruth Cecilia Grijalva Rodas, declaramos conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja, que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigadores, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado, que son realizadas a través o con el apoyo académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

FIRMAN

Angélica Marisol Velasco Vaca

Ruth Cecilia Grijalva Rodas



Licenciada Miriam Guachizaca, Docente de la Universidad Técnica Particular de Loja.

CERTIFICA:

Haber dirigido el presente trabajo de tesis de grado denominado “FORMACIÓN INTEGRAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA, INSTRUCTIVO DE FUNCIONES” elaborado por las egresadas Angélica Marisol Velasco Vaca y Ruth Cecilia Grijalva Rodas. Por tanto, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

Loja, 12 de mayo del 2011

Lic. Miriam Guachizaca

DIRECTORA DE TESIS



AUTORÍA

Los conceptos, ideas, opiniones, resultados y conclusiones expuestos en el presente trabajo son de total y exclusiva responsabilidad de las autoras.

FIRMAN

Angélica Marisol Velasco Vaca

Ruth Cecilia Grijalva Rodas



AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica Particular de “Loja”. A todos los profesores que han aportado con sus conocimientos y experiencias para fortalecer nuestra formación académica.

Al Banco Pichincha C.A., institución que nos abrió sus puertas para desarrollar nuestro proyecto de tesis.



DEDICATORIA

A NUESTRAS FAMILIAS:

Quienes en el momento oportuno nos brindaron su ayuda moral, económica, afectiva y en base al amor y sacrificio, hicieron posible la culminación de la licenciatura, para alcanzar mejores días en beneficio personal, profesional y de la sociedad.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CESIÓN DE DERECHOS.....	1
CERTIFICACIÓN.....	2
AUTORÍA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
DEDICATORIA.....	5
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	6
CAPÍTULO I LA INVESTIGACION SOCIAL, CONCEPTOS E	
IMPORTANCIA.....	10
1.1 Definición de Investigación Social.....	10
1.2 Características e Importancia de la Investigación Social.....	11
1.3 Técnicas y tipos de Investigación Social.....	12
1.3.1 Diferencia entre el método cualitativo y cuantitativo.....	17
1.3.2 Ejemplos de Investigación Social.....	20
1.4 Funciones de la Investigación Social.....	21
1.5 Fases de Investigación Social.....	22
1.6 El investigador social y su rol en el conocimiento de la sociedad.....	25
CAPÍTULO II LA SECRETARIA EJECUTIVO Y SU FORMACIÓN	
PROFESIONAL EN LA EMPRESA BANCO PICHINCHA C.A.....	27
2.1 La Autoformación.....	29
2.1.1 Importancia en la sociedad.....	33
2.1.2 Medios utilizados para la autoformación.....	34
2.1.3 Las actividades de autoformación..	40

2.2 Gestión y Liderazgo.....	44
2.2.1 Inteligencia emocional aplicada al liderazgo.....	48
2.3 Técnicas y destrezas de la secretaria ejecutiva.....	50
2.3.1 Manejo de la tecnología en la oficina.....	52
2.3.2 Organización y clasificación del archivo.....	56
2.3.3 Función Asistencial.....	72
2.3.4 Organización y control del tiempo.....	76
2.3.5 Administración de los recursos de la empresa.....	78
2.4 Trabajo en equipo.....	83
2.4.1 La secretaria ejecutiva como articuladora del trabajo en equipo...	85
2.4.2 Saber delegar funciones.....	86
2.4.3 Apoyo en la solución de problemas del equipo.....	90
2.5 Toma de decisiones.....	92
2.5.1 Importancia de la toma de decisiones en equipo.....	97
2.5.2 Barreras que impiden la toma de decisiones.....	98
2.5.3 Resultados obtenidos por la toma de decisiones.....	101
 CAPÍTULO III LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN	
PERSONAL EN LA EMPRESA BANCO PICHINCHA C.A.....	106
3.1 Imagen Personal de la secretaria.....	106
3.1.1 La presentación diaria.....	107
3.1.2 La puntualidad.....	109
3.1.3 Espíritu creativo.....	114
3.2 Ética y valores.....	117
3.2.1 Responsabilidad.....	122

3.2.2 Respeto.....	124
3.2.3 Entusiasmo y optimismo.....	128
3.2.4 Lealtad a la empresa.....	132
3.2.5 Honestidad.....	133
3.2.6 Discreción.....	134
3.3 Relaciones Humanas.....	135
3.3.1 Atención persona y telefónica a los clientes.....	140
3.3.2 Recepción de visitantes.....	144
3.3.3 Comunicación interpersonal.....	147
3.3.3.1 Comunicación con el jefe.....	148
3.3.3.2 Comunicación con los compañeros.....	152
3.3.4 Integración en actividades de trabajo.....	154
3.4. Autoestima.....	156
CAPÍTULO IV PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN INSTRUCTIVO	
DE FUNCIONES PARA LAS SECRETARIA EJECUTIVA DE BANCO	
PICHINCHA C.A.....	161
4.1 Propuesta de Instructivo de Funciones.....	161
4.1.1 Título del Instructivo de Funciones.....	162
4.1.2 Contenidos de Instructivo.....	162
4.2 Plan de Capacitación para las Secretarias.....	167
4.2.1 Antecedentes.....	167
4.2.2 Introducción.....	167

4.2.3 Justificación.....	168
4.2.4 Objetivos.....	168
4.2.5 Contenidos.....	169
4.2.6 Metodología.....	170
4.2.7 Recursos.....	171
4.2.8 Ejecución de la propuesta.....	172
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	173
BIBLIOGRAFÍA.....	175
ANEXOS.....	176

CAPÍTULO I: LA INVESTIGACIÓN SOCIAL, CONCEPTOS E IMPORTANCIA

1.1. Definición de Investigación social

La Investigación social es una actividad humana, orientada a descubrir algo desconocido. Tiene su origen en la curiosidad innata de los hombres es decir, en su deseo de conocer cómo y por qué son las cosas y cuáles son sus razones y motivos. De acuerdo con lo anterior podemos definir a la investigación social como el proceso de aplicación del método y técnicas científicas a situaciones y problemas concretos en el área a la realidad social para buscar respuesta a ellos y obtener nuevos conocimientos.

La investigación social se define como el proceso que, utilizando el método científico permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social (investigación pura) o que permite estudiar una situación social para diagnosticar necesidades y problemas a los efectos de aplicar los conocimientos con finalidades prácticas (investigación aplicada). Los primeros en utilizar el método científico en las ciencias sociales fueron los economistas del siglo XIX, como por ejemplo, Karl Marx, Cournot y Walras¹.

Dado que las organizaciones se encuentran inmersas en un ambiente de alta productividad y competitividad internacional, necesitan de constantes desarrollos científicos y tecnológicos que les conduzcan a la innovación de productos y servicios, tecnologías, etc. que representen la oportunidad de negocios altamente rentables, además del beneficio para la comunidad académica y científica y para la sociedad en general.

¹ es.wikipedia.org/wiki/Investigaci3n_social

1.2. Características e Importancia de la Investigación Social

Características

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, enunciaremos algunas características de la Investigación Social:

- Es una indagación o búsqueda de algo para recoger nuevos conocimientos de fuentes primarias que permiten enriquecer el acervo de una ciencia o una disciplina; de una manera laxa se llama también el adquirir conocimientos de un aspecto de la realidad sin un objetivo teórico.
- Exige comprobación y verificación del hecho o fenómeno que se estudia mediante la confrontación empírica.
- Trasciende las situaciones o casos particulares para hacer inferencias de validez general
- Es una exploración sistemática a partir de un marco teórico en el que encajan los problemas o las hipótesis como encuadre referencial.
- Utiliza una serie de instrumentos metodológicos para obtener datos, registrarlos y comprobarlos.
- Por último, la investigación se registra y expresa en un informe, documento o estudio.

Importancia

La importancia en la investigación nos ayuda a mejorar el estudio ya que nos permite establecer contacto con la realidad a fin de que la conozcamos mejor. Constituye un estímulo para la actividad intelectual creadora.

Ayuda a desarrollar una curiosidad creciente acerca de la solución de problemas, además, Contribuye al progreso de la lectura crítica.²

1.3. Técnicas y tipos de Investigación social

TIPOS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL

Los tipos de investigación social son distintos según se atiende a los siguientes aspectos de la investigación social:

- a) Su finalidad
- b) Su alcance temporal
- c) Su profundidad
- d) Su amplitud
- e) Sus fuentes
- f) Su carácter
- g) Su naturaleza
- h) Su objeto
- i) El ambiente en que tienen lugar
- j) Los tipos de estudio a que den lugar

a) Finalidad.- Según su finalidad, se puede dividir la investigación social en: básica y aplicada. La primera tiene como finalidad el mejor conocimiento y comprensión de los fenómenos sociales. Se llama básica porque es el fundamento de toda otra investigación. Por el contrario, la investigación social aplicada, busca mejorar la sociedad y resolver sus problemas.

² <http://www.mitecnologico.com/Main/ImportanciaInvestigacionCientificaYTecnologica>

b) Alcance temporal.- Conforme a este aspecto, la investigación puede referirse a un momento específico o a un tiempo único t , o puede extender su análisis a una sucesión de momentos temporales t_1, t_2 .

En el primer caso recibe el nombre de seccional. Se hace, por así decirlo, un corte perpendicular de una situación en un momento dado y se estudia su estructura. En el segundo caso se llama investigación longitudinal, aquí el corte es transversal, lo que permite estudiar la evolución del fenómeno en el periodo dado.

c) Profundidad.- De acuerdo con este criterio, se puede dividir las investigaciones sociales en descriptivas, explicativas y exploratorias. Las primeras que tienen como objeto la medición precisa de una o más variables dependientes, en una población definida o en una muestra de una población.

Las investigaciones sociales explicativas son las que no solamente pretenden medir variables, sino estudiar las relaciones de influencia entre ellas, para conocer la estructura y los factores que intervienen en los fenómenos sociales y su dinámica.

d) Amplitud.- Por su amplitud, cabe distinguir las investigaciones microsociológicas y macrosociológicas. Las primeras son las que hacen referencia al estudio de variables y sus relaciones en grupos pequeños y medianos, mientras que las segundas se caracterizan por abordar dicho estudio respecto de grandes grupos o sociedades humanas.

e) Fuentes.- Se pueden distinguir las investigaciones sociales según se realice basándose en datos primarios o bien en datos secundarios. Las primeras son aquellas en que los datos o hechos sobre los que versan,

son los recogidos para la investigación. Y los segundos son, por el contrario, las que operan con datos y hechos recogidos por distintas personas y para otros fines e investigaciones diferentes. Existen investigaciones mixtas donde se aplican a la vez datos primarios y secundarios.

f) *Carácter.*- Esta división hace referencia a dos enfoques históricos principales de la investigación social que son: Cualitativo y Cuantitativo.

g) *Naturaleza.*- Según su naturaleza las investigaciones pueden ser,

1. Empíricas, que trabajan con hechos de experiencia directa no manipulados
2. Experimentales, que tienen como objeto directo la observación de fenómenos provocados o manipulados en laboratorios o ambientes artificiales.
3. Documentales, que tienen como objeto directo la observación de fuentes documentales.
4. Encuestas, en las que los datos manejados proceden de las manifestaciones verbales o escritas de los sujetos observados.

h) *El objeto social al que se refieren.*- Se pueden distinguir varias clases de investigaciones sociales tales como:

Por la disciplina, las investigaciones sociales pueden ser de Sociología, de Psicología social, de Antropología social y de Ecología social.

i) *Según el marco en que tienen lugar.*- Se tienen las investigaciones sobre el terreno, o de campo, y las de laboratorio. Las primeras son las

que se realizan observando el grupo o fenómeno estudiando en su ambiente natural y las segundas, en un ambiente artificial, tal como lo es el laboratorio.

j) Tipos de estudios a que dan lugar.- Además de las clases de investigación indicadas, cabe mencionar las siguientes, que representan modalidades particulares de investigación social de interés por su frecuente aplicación: los estudios piloto; las investigaciones preliminares que preceden a las encuestas sociales; los estudios de reiteración; las encuestas y los sondeos y el método de casos.

TÉCNICAS DE INVESTIGACION SOCIAL

Método Cualitativo

La metodología cualitativa, como indica su propia denominación, tiene como objetivo la descripción de las cualidades de un fenómeno. Busca un concepto que pueda abarcar una parte de la realidad. No se trata de probar o de medir en qué grado una cierta cualidad se encuentra en un cierto acontecimiento dado, sino de descubrir tantas cualidades como sea posible.

En investigaciones cualitativas se debe hablar de entendimiento en profundidad en lugar de exactitud: se trata de obtener un entendimiento lo más profundo posible.

Los orígenes de los métodos cualitativos se encuentran en la antigüedad pero a partir del siglo XIX, con el auge de las ciencias sociales – sobre todo de la sociología y la antropología esta metodología empieza a desarrollarse de forma progresiva.

Sin embargo después de la Segunda Guerra Mundial hubo un predominio de la metodología cuantitativa con la preponderancia de las perspectivas funcionalistas y estructuralistas.

No es hasta la década del 60 que las investigaciones de corte cualitativo resurgen como una metodología de primera línea, principalmente en Estados Unidos y Gran Bretaña. A partir de este momento, en el ámbito académico e investigativo hay toda una constante evolución teórica y práctica de la metodología cualitativa.

Método Cuantitativo

Las ciencias físico-naturales tienen que ser fundamentalmente cuantitativas, dado que tratan de contar similitudes en los casos. Las ciencias sociales, tienen que utilizar una y otra metodología, la cuantitativa y la cualitativa, según la tipología, la materia de la realidad a observar. Si se trata de observar similitudes de los comportamientos (residenciales, estudios, renta, edad...) podremos contar los casos; pero si el objeto de estudio es más cualitativo, comprender significados, diversidad de discursos, etc., habrá que observar la diversidad de los casos. Por el contrario, el "Empirismo", se fundamenta en la obsesión por y por los datos numéricos y despreciar cualquier otra vía, parece olvidar que hay realidades sociales donde los datos no aparecen en contextos de máxima racionalización ordenación. La diferencia precisa en forma de intervalo entre unos y otros valores, o datos, no siempre están naturalmente y lógicamente ordenados, es más, muchas realidades observables no están dispuestas previamente en forma numérica

Las características principales son:

- La estrategia más relevante de acceso a los datos, es la encuesta.
- El objetivo de investigación son hechos sociales.
- El tipo de análisis utilizado se basa en procedimientos estadísticos.

1.3.1. Diferencia entre el método cualitativo y método cuantitativo

El objetivo de cualquier ciencia es adquirir conocimientos y la elección del método adecuado que nos permita conocer la realidad es por tanto fundamental. El problema surge al aceptar como ciertos los conocimientos erróneos o viceversa. Los métodos inductivos y deductivos tienen objetivos diferentes y podrían ser resumidos como desarrollo de la teoría y análisis de la teoría respectivamente. Los métodos inductivos están generalmente asociados con la investigación cualitativa mientras que el método deductivo está asociado frecuentemente con la investigación cuantitativa.

Los científicos sociales en salud– doctores, enfermeras, técnicos en salud, etc. - que utilizan abordajes cualitativos enfrentan en la actualidad problemas epistemológicos y metodológicos que tienen que ver con el poder y la ética en la generación de datos así como con la validez externa de los mismos.

La investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables.

- La investigación cualitativa evita la cuantificación. Los investigadores cualitativos hacen registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación participante y las entrevistas no estructuradas.
- La diferencia fundamental entre ambas metodologías es que la cuantitativa estudia la asociación o relación entre variables cuantificadas y la cualitativa lo hace en contextos estructurales y situacionales.
- La investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones, su estructura dinámica; mientras que la investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de

asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede. Tras el estudio de la asociación o correlación pretende, a su vez, hacer inferencia causal que explique por qué las cosas suceden o no de una forma determinada.

El empleo de ambos procedimientos cuantitativos y cualitativos en una investigación probablemente podría ayudar a corregir los sesgos propios de cada método, pero el hecho de que la metodología cuantitativa sea la más empleada no es producto del azar sino de la evolución de método científico a lo largo de los años. Creemos en ese sentido que la cuantificación incrementa y facilita la comprensión del universo que nos rodea y ya mucho antes de los positivistas lógicos o neopositivistas Galileo Galilei afirmaba en este sentido "mide lo que sea medible y haz medible lo que no lo sea".³

³ http://apuntes.rincondelvago.com/tecnicas-de-investigacion-social_2.html

Diferencias entre investigación cualitativa y cuantitativa	
Investigación cualitativa	Investigación cuantitativa
Centrada en la fenomenología y comprensión	Basada en la inducción probabilística del positivismo lógico
Observación naturista sin control	Medición penetrante y controlada
Subjetiva	Objetiva
Inferencias de sus datos	Inferencias más allá de los datos
Exploratoria, inductiva y descriptiva	Confirmatoria, inferencial, deductiva
Orientada al proceso	Orientada al resultado
Datos "ricos y profundos"	Datos "sólidos y repetibles"
No generalizable	Generalizable
Holista	Particularista
Realidad dinámica	Realidad estática

1.3.2. Ejemplos de Investigación Social

Como se ha descrito anteriormente la investigación cualitativa se orienta a la interpretación de los actores, los propios sujetos que son objeto de investigación, por lo cual citamos los siguientes ejemplos.

EJEMPLOS DE INVESTIGACION CUALITATIVA

1. Los valores humanos y su relación con el principio de moralidad de las secretarias en la Matriz Quito de Banco Pichincha C.A.
2. La carga laboral y su relación con el sentido de la honestidad y responsabilidad de las secretarias que trabajan en Banco Pichincha C.A.
3. Análisis de la violencia en el hogar y su relación con la conducta de las madres que cumplen sus funciones de secretarias en el sistema financiero, Quito - Ecuador
4. Influencia de un Programa de valores para mejorar la autoestima en las secretarias de Banco Pichincha C.A.

De igual manera se ha referido anteriormente sobre la investigación cuantitativa la misma que trata de fenómenos susceptibles a cuantificación, haciendo un uso generalizado del análisis estadístico y de los datos objetivos y numéricos, a continuación tenemos algunos ejemplos.

EJEMPLOS DE INVESTIGACIONES CUANTITATIVAS

1. Apoyo de la Internet en la autoformación de las secretarias de todos los departamentos de Banco Pichincha C.A.
2. Influencia del trabajo en equipo para el cumplimiento de las metas establecidas para el 2010 en Banco Pichincha C.A.
3. Nivel de Cumplimiento en los objetivos establecidos para Servicio al Cliente último trimestre 2010, en Banco Pichincha C.A.

1.4 Funciones de la Investigación social

Recordemos que la Investigación social se define como un proceso de creación de conocimientos y para cumplir con dicho objetivo se apoya en funciones muy específicas como: la descripción, la clasificación y la explicación.

Descripción.- En la investigación social la descripción va más allá de examinar o identificar, en este caso el concepto es más amplio porque comprende un análisis descriptivo que está especificado en los objetivos de un estudio o una investigación descriptiva. Existen diferentes tipos de análisis descriptivos como por ejemplo:

- Caracterización global del objeto de estudio
- Determinación de los objetos sociales que tienen ciertas características
- Descripción en el texto en el cual se presenta cierto fenómeno
- Descripción de la magnitud del fenómeno
- Descripción de las propiedades que tiene el objeto de estudio
- Descripción de las diferencias que hay, o se presentan, entre dos o más subgrupos de la población que es objeto de estudio
- Descripción de las partes, categorías o clases que componen el objeto de estudio
- Descripción del desarrollo o la evolución del objeto de estudio
- Descripción de las relaciones del objeto de estudio con otros objetos
- Dentro de una investigación los anteriores objetivos pueden ser comparados entre sí para obtener mayor información acerca del fenómeno que se desea investigar

La Clasificación.- Es otra función específica de la investigación social y consiste en clasificar los objetos que se estudian ya sea por grupos, estructuras, procesos, situaciones, etc.

Lo fundamental en esta función es categorizar, la cual se lleva a cabo en base a uno o más criterios o características que posean los objetos sociales. Vale la pena aclarar que los criterios pueden ser cualitativos y cuantitativos. Existe una forma especial de clasificar y es la que está constituida por tipologías que se definen de acuerdo a una característica esencial, por ejemplo la conducta que es determinada por la política, la economía, detectar si son sociedades abiertas o cerradas etc.

Las Explicaciones.- En las ciencias sociales no son tarea fácil, porque debe enfrentarse a conciliar entre dos enfoques diferentes, la explicación diacrónica, que consiste en la búsqueda de factores antecedentes, históricos o genéticos y, por otro lado la explicación sincrónica, la cual no contiene referencias temporales.

1.5 Fases de la investigación social:

- Determinación del problema.
- Diseño de la investigación:
 - ✓ Formulación de objetivos
 - ✓ Formulación de hipótesis
 - ✓ Operacionalización de variables
 - ✓ Delimitación del universo de estudio
 - ✓ Tamaño de la muestra
 - ✓ Técnica de recogida de datos
- Análisis de datos.

Determinación del problema.

Para que un problema sea objeto de investigación tiene que reunir una serie de condiciones:

- Enunciado lo más exactamente posible (que no sea excesivamente genérica).
- Un problema no debe plantear juicios de valor sobre lo que es bueno o es malo.
- Dicho problema debe tener naturaleza real (que podamos obtener datos sobre él).
- Las técnicas nos deben permitir recoger dichos datos
- El problema tiene que afectar a un número grande de personas o instituciones.
- El problema tiene que implicar alguna novedad.

Diseño de la investigación.

Determinar los objetivos de la investigación, los objetivos han de formularse de forma concreta, ya que éstos nos darán la medida de los recursos humanos y económicos que se necesitan.

Formulación de hipótesis: posibles soluciones al problema que investigamos, formulándolas, normalmente, al inicio de la investigación y tienen que ser probadas con hechos. Se establecen más en las investigaciones descriptivas que en las explicativas.

Condiciones de las hipótesis:

- Respuesta probable
- Claridad conceptual
- Referencia real y comprobable
- General y específica
- Referencia a un cuerpo teórico

Operacionalización de variables:

Variable.- cualquier característica del objeto de la investigación que puede cambiar de valor y expresarse en distintas categorías

Operacionalización de variables.- proceso de medición en las ciencias sociales y consiste en pasar de variables generales que no son directamente medidas ni observables a variables intermedias que son más directamente medibles que la variable general, y de éstas a unos indicadores,

Indicadores.- variables directamente medibles y observables como los que se detallan a continuación:

Delimitación del universo de estudio: tenemos que determinar cuáles van a ser las unidades de análisis (personas, empresas, instituciones) luego tenemos que cuantificar y delimitar dicho universo. Hay universos fáciles de cuantificar y delimitar pero hay otros difíciles de cuantificar y delimitar.

Fijación del tamaño de la muestra: siempre que se trabaje con encuestas hay que elegir muestras representativas estadísticamente.

Las técnicas cualitativas no necesitan muestras representativas.

Una vez seleccionada la muestra, hay que determinar el tipo de muestreo, ¿Cómo seleccionar las unidades de la muestra? La selección debe ser al azar.

Técnica de recogida de datos: según sean los objetivos de la investigación y el tipo de universo con el que vamos a trabajar, podemos utilizar una técnica u otra. Las técnicas más conocidas son:

- Encuesta técnica cuantitativa basada en el uso de cuestionarios estandarizados.
- Grupos de discusión técnica cualitativa
- Entrevistas técnica cualitativa
- Análisis de contenido técnica que se utiliza para analizar los textos que aparecen en los medios de comunicación de masas (prensa, libros, tv, etc.)
- Técnicas no reactivas se basan en la observación de los productos del hombre (consumo de un barrio según la cantidad de basura). Se llaman no reactivas porque pretende no alterar lo queremos medir por el hecho de medirlo.

1.6. El investigador social y su rol en el conocimiento de la sociedad

El rol de un investigador, sin importar cual sea su área de conocimiento, se focaliza hacia la búsqueda de la verdad por medio de la sistematización de sus procesos inherentes a la investigación, de tal manera que ésta vaya dirigida al objetivo que se plantea. Mediante esto se evitará emprender actividades que

demanden esfuerzos y dinero innecesario que, por otra parte, podría desviar la investigación de su fin último.

En todo caso, la necesidad de investigar está impulsada por la búsqueda de la verdad, donde existe en el investigador una tendencia a ser imparcial, de tal manera que éste sea objetivo ante sus conclusiones y reflexiones.

Cabe destacar, que esta objetividad es relativa, pues de un modo u otro, la percepción de la realidad que tiene el investigador influye en algún momento en el proceso de investigación. Dicha percepción depende de su sistema de valores.

Ahora bien, sólo se puede minimizar el efecto de la subjetividad. Si se pretendiera definir la realidad, esto resultaría muy complejo, pues ella es relativa. Todo lo que un individuo toca o ve es percibido bajo su sistema de valores, convirtiéndose éste en una lente que filtra lo que rodea al individuo, evitando que él pueda ver más allá de su mundo interior.

Es aquí, donde el rol fundamental del investigador es abrirse a nuevas experiencias que generen cambios en sus constructos mentales, que le permita emprender su estudio en beneficio de la sociedad, redundando en mejorar la calidad de vida de toda la sociedad.

Un investigador social debe demostrar que es una persona capaz y que sabe realizar su trabajo con profesionalismo, manteniendo una relación respetuosa, profesional, íntegra, brindando la seguridad que las personas o el lugar que va a ser investigado requieren, así las puertas para realizar su investigación se abrirán fácilmente, y las fuentes de información estarán disponibles para realizar un trabajo exitoso y así cumplir con los objetivos fijados que es lo que se necesita para una investigación social.

BANCO PICHINCHA C.A.

CAPITULO II: LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACION PROFESIONAL EN EL BANCO PICHINCHA C.A.



Reseña Histórica

Un 11 de abril de 1906, nace en Ecuador la compañía anónima Banco Pichincha.

Constituida entonces como un banco de emisión, circulación y descuento, la entidad fijó desde sus inicios su prioridad: trabajar en el mercado de divisas.

Colocar fondos en el extranjero por un capital inicial de 600 mil sucres, lo que marcó el comienzo de la vida legal del Banco Pichincha y el inicio de la presencia mundial que lo caracteriza.

La primera agencia bancaria se estableció en la intersección de las calles Venezuela y Sucre, en la propiedad de Juan Francisco Freile.

El primer directorio estuvo conformado por ilustres ecuatorianos. Manuel Jijón Larrea (presidente fundador), Manuel Freile Donoso e Ignacio Fernández Salvador (gerentes fundadores) fueron algunos de ellos, entre otros hombres de negocios de la época.

Reunido en sesión del 4 de junio de 1906, este directorio aprobó el primer pedido de billetes por un valor representativo de un millón de sucres. El dinero llegó en febrero del año siguiente, y comenzó a circular inmediatamente en virtud de las emisiones que se hacían de acuerdo a la ley y las exigencias comerciales vigentes. Junto con los billetes llegaron también títulos de acciones, cheques, letras de cambio, libretas para los estados de cuentas corrientes, útiles de escritorio, y otras herramientas necesarias para el trabajo bancario.

En los siguientes años, y debido al rápido y creciente desarrollo del país, se comenzó a pensar en un aumento de capital. Este se materializó en 1928, cuando quedó fijado en la considerable suma de 3.200.000 dólares.

Estos pasos iniciales formaron al Banco Pichincha de hoy, y le permitieron alcanzar grandes e importantes metas que lo han convertido en la primera institución bancaria de Ecuador.

Misión

Somos un equipo líder que contribuimos al desarrollo del Ecuador apoyando las necesidades financieras de las personas, de sus instituciones y de sus empresas.

Visión

El Banco Pichincha es el líder de su mercado en imagen, participación, productos y calidad de servicios enfocando su esfuerzo hacia el cliente, anticipándose a sus necesidades, desarrollando a su personal y otorgando rentabilidad sostenible a sus acciones.

2.1 LA AUTOFORMACIÓN

La autoformación implica un aprendizaje “lejos del profesor” un aprendizaje independiente y permanente, es por ello que los principios de la enseñanza a distancia constituyen un buen marco a seguir.

¿Cómo pueden las empresas favorecer el crecimiento personal de sus empleados?

Son cada vez más las empresas, que adoptan estrategias que propician la autoformación de sus colaboradores. Autoformación tanto en aspectos generales, actualización profesional general y, sobre todo, aprendizajes que posibiliten un empleado motivado, actualizado y funcional ante los cambios permanentes.

La vigencia de teorías de aprendizaje de carácter constructivista, aprendizaje social y procesamiento de la información han potenciado aún más la perspectiva del “autoaprendizaje”, y este concepto ha calado muy hondo en el ámbito empresarial, donde es considerado uno de los objetivos a lograr, es decir, desarrollar en el trabajador la habilidad y responsabilidad de asumir su propio aprendizaje de manera permanente.

Esto se da ante la evidencia de que la permanente necesidad de actualización y cambio que exige el entorno laboral no se puede atender exclusivamente mediante sistemas que dependan de instituciones que desarrollan procesos “cara a cara”, que demanda tiempos y espacios simultáneos. Por otro lado, las características psicológicas de los destinatarios y la naturaleza de la autoformación justifican sobradamente que cada vez más se avance en el campo de la formación laboral continua.

De modo general, la autoformación supone poner la iniciativa del aprendizaje en el propio sujeto que aprende, quien es el único responsable de poner el ritmo y determinar las circunstancias en que llevará a cabo su proceso de aprendizaje. Esta iniciativa no excluye recurrir a la ayuda de terceros ni a materiales predeterminados, si bien cabe la posibilidad que las fuentes informativas sean objeto de decisión exclusiva del sujeto que aprende. En cualquier caso será él quien determine las estrategias de aprendizaje apropiadas así como la evaluación de los resultados logrados.⁴

En el Banco Pichincha, todos los empleados tienen acceso a los diferentes manuales donde podrían validar los procesos que se realizan en el banco, así obtendrán información y conocimiento de los mismos siendo esta una manera de autoformarse, cada uno de los empleados ajustaran su tiempo libre a la autoformación siendo esto una gran ayuda ya que al saber un proceso, tener conocimientos y saber realizar algo que no está dentro de sus funciones será tomado en cuenta por sus supervisores para realizar ciertas labores que le sean asignadas.

⁴ <Referencia/fcm.fpcmac.org.pe/index.opinion.articulos>

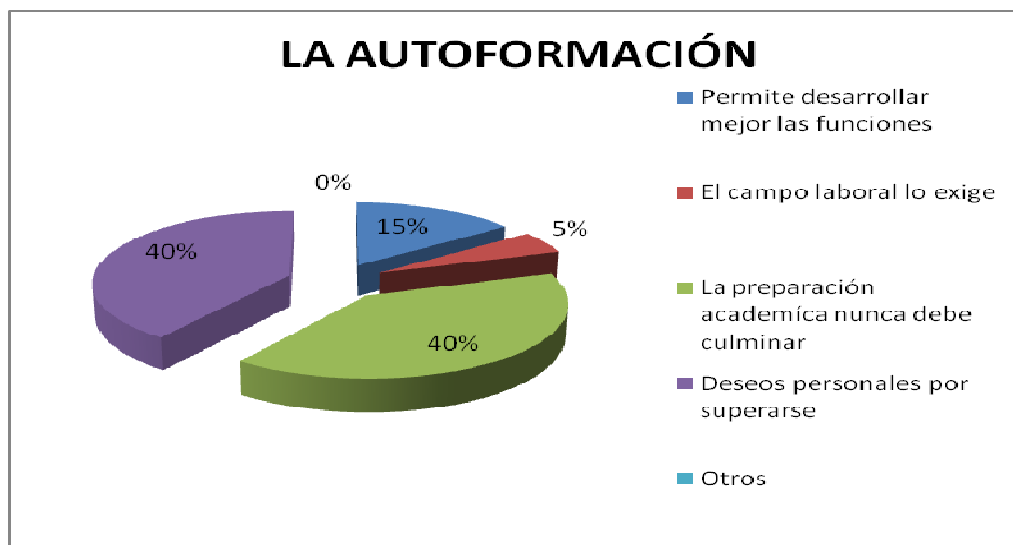
PREGUNTA N° 8

A SU CRITERIO ¿PORQUÉ CONSIDERA QUE ES IMPORTANTE LA AUTOFORMACION?

TABLA N° 1

DENOMINACIÓN	F	%
Permite desarrollar mejor las funciones	3	15
El campo laboral lo exige	1	5
La preparación académica nunca debe culminar	8	40
Deseos personales por superarse	8	40
Otros	0	0
TOTAL	20	100

GRAFICO N° 1



Elaboración: Marisol Velasco y Ruth Cecilia Grijalva, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías de Banco Pichincha C.A.

ANÁLISIS

En este grafico podemos observar que el 15% de las secretarias encuestadas manifiestan que la autoformación permite desarrollar mejor las funciones laborales, uno mismo es el maestro, se pone su propio horario al momento que se ven los frutos del esfuerzo realizado se siente motivado a seguir autoformándose.

El 5% manifiesta que el campo laboral exige que cada secretaria deba autoformarse aún sabiendo que es una tarea difícil, pero se debe tener en cuenta que todo esfuerzo vale la pena.

El 40% de las encuestadas consideran que la preparación académica nunca debe culminar, cada día aprendemos algo nuevo, esto nos debe motivar a seguir investigando, leer y obtener conocimientos por nuestros propios medios, el aprendizaje nunca termina.

En otro punto, el 40% manifiesta que la autoformación son los deseos personales de cada una por superarse, el hecho de adquirir nuevos conocimientos por medio de la autoformación nos ayudaran a desenvolvemos en nuestro trabajo de una manera más eficiente, lo que llevará las secretarias de Banco Pichincha a sentirse realizadas y motivadas.

Siempre es bueno aprender a hacer algo nuevo y asumir la responsabilidad de nuestras vidas. La secretaria debe encontrar la motivación para actualizar sus conocimientos, hacerlo no es necesariamente fácil pero siempre es posible. Con perseverancia y entusiasmo es un buen comienzo para el éxito profesional.

2.1.1. Importancia en la sociedad

La autoformación se vincula con el desarrollo de una sociedad cognitiva, donde el sujeto deberá ser capaz de tomar la iniciativa y ser el gestor de su propia formación permanente. La Comisión Europea , en 1995 lo expresaba así: “El sujeto deberá poder tener acceso permanente a una gama de bienes educativos y formativos bien identificados, complementarios para el logro de un saber general, de modo que pueda adquirirlos por sí mismo al margen de todo el sistema formal”.⁵

También se puede vincular la autoformación con las corrientes de liberales o individualistas, o, si se prefiere con las sociedades postmodernas, donde el sujeto no se siente comprometido en demasía con los grupos sociales y busca por propia iniciativa, en contextos variados, la satisfacción de sus necesidades y deseos.

De modo general, la autoformación supone poner la iniciativa del aprendizaje en el propio sujeto que aprende, quien se erige en el rector del ritmo y las circunstancias en que se lleva a cabo. Esta iniciativa no excluye recurrir a la ayuda de terceros ni a materiales predeterminados, si bien cabe la posibilidad que las fuentes informativas sean objeto de decisión exclusiva del sujeto que aprende. En cualquier caso será él quien determine las estrategias de aprendizaje apropiadas así como la evaluación de los resultados logrados.

La capacidad de autoformación se ha vinculado a los estilos de aprendizaje más autónomos, donde la característica esencial es poseer unos objetivos y refuerzos positivos mientras imponen su propia capacidad de estructuración ante situaciones no estructuradas.

⁵ (**) *Hargreaves, 1996*

2.1.2. Medios utilizados para la autoformación

La educación a distancia tiene una añeja tradición. El interés en ella ha resurgido en los últimos años debido a la transformación que en ella ha operado gracias a los medios de comunicación hoy disponibles, en abundancia y dentro de costos aceptables. Aquí nos referiremos a los principales medios modernos, es decir, basados en las tecnologías de la información imperantes en los noventas.

Impresos

Los medios impresos formaron el soporte original de la educación a distancia y siguen siendo extremadamente valiosos y apreciados. Los impresos que se utilizan en educación a distancia abarcan un amplio espectro, en el que destacan las guías de estudio, bibliografías, antologías, textos y manuales.

En la actualidad, algunos de los impresos pueden ser sustituidos ventajosamente por medios digitales. Esto se debe principalmente a la simplificación logística de su entrega y, en algunos casos, a la facilidad de uso o la eficacia en términos de búsqueda de términos, o a la densidad de información, o a la facilidad de actualización de la misma información.

Objetos

En esta categoría entendemos diversos objetos que son transportados físicamente desde el centro de enseñanza al aprendiente distante. Los más importantes son los "kits" que permiten realizar diversos tipos de ejercicios, prácticas y trabajos (de laboratorio químico, de electrónica, etc.), o los que transportan información distinta de la impresas (cassettes de audio y de video, discos magnéticos y CD-ROM'S con información o software, etc.).

Este segundo grupo de objetos es claramente diferente del primero, ya que su principal interés no es el de su constitución física sino el que tiene como medios de transporte de información.

Radio y Televisión

La radio y la televisión forman parte indisoluble de la tradición en educación a distancia. La radio permitió en su momento alcanzar a poblaciones que no podían asistir a la escuela, y complementar con la voz a los materiales escritos que, enviados por correspondencia, provenían de la época inicial de la educación a distancia. La radio añadía el sonido a la lectura y el estudio silencioso. Desde una perspectiva actual se puede decir que la introducción de la radio en la educación a distancia es el primer paso en su multimedialización.

En la actualidad, la radio ha pasado a un rol secundario en educación, sin que ello signifique una disminución de su potencial. Más aún, tecnologías como la radio digital y la radio vía satélite permiten ampliar enormemente su alcance.

El rol de la televisión en la educación ha sido sujeto de amplia controversia, particularmente por el importante rol que juega en las sociedades actuales la televisión de entretenimiento, mismo que la vuelve un objeto de amor-odio y llega a cegar hasta a los mejores críticos. En nuestros días una de las críticas más precisas y lúcidas que se puede consultar al respecto es la de Sartori.

El rol propiamente educativo de la televisión también es muy controvertido, aunque algunos de sus éxitos ya no son ampliamente cuestionados. Al ser introducida la televisión en muchos países, de los cuales Ecuador no es una excepción, se consideró que tendría un impacto fundamental en la educación.

El éxito de negocios de la televisión de entretenimiento alteró para siempre el modo en que nuestra sociedad ve, la forma en que percibe la realidad, en que adquiere información.

Así, la televisión no educativa se volvió determinante para las formas de concebir la televisión educativa. Y también se ha vuelto determinante para la creación multimedia y para la misma lectura, de la que es en muchos aspectos una fuerte competidora.

Desde el punto de vista de las tecnologías para el educador a distancia, la televisión destaca por reunir el audio y la imagen en movimiento. El educador recibió con los brazos abiertos a la televisión porque percibía que podía reunir los estímulos visuales y auditivo en un solo medio, y poner a actuar a favor del aprendizaje su mutuo reforzamiento.

La característica más atractiva de la televisión para la educación a distancia bien podría ser su riqueza de representación, es decir, su cercanía a los objetos de la realidad a los que representa, en términos de imagen y sonido. Esto se a una a la conjunción de estímulos visuales y auditivos citada arriba. En cambio, para muchos propósitos educativos, ha resultado decepcionante la baja densidad de información y reflexión que la televisión puede tener al compararla con la lectura de texto escrito.

La tecnología televisiva está sufriendo una transformación importante al final de los noventas, con la aparición de la televisión digital y la televisión de alta definición (HDTV, digital también), que mejora su resolución espacial, su formato y su calidad de imagen. El uso de tecnologías digitales permite la compresión de señales y un mejor multiplexado de los canales (de cable, MMDS y satelitales) sin merma en la calidad de la imagen y el audio.

Por otra parte, la televisión está sufriendo transformaciones importantes en cuanto a los "modos de entrega", ya que al lado de una oferta de televisión abierta local que crece sólo lentamente en los grandes centros urbanos y poco fuera de ellos, la televisión restringida (por cable, por MMDS y por satélite) y la televisión satelital directa están aumentando enormemente la oferta de oportunidades para entregar señales televisivas a los receptores a la par de una disminución de los costos correspondientes.

Una variante de gran interés para la educación, aplicable tanto a la radio como a la televisión, es la combinación de una transmisión satelital de gran alcance geográfico, con su retransmisión a nivel regional o local. En particular, para localidades pequeñas o muy aisladas, las emisoras de baja potencia pueden ser muy útiles, con ventajas como bajo costo, simplicidad de operación, regulatorio simple, etc.

Hablamos de educación a distancia como medio de Autoformación y su aplicación en radio y televisión. Se vincula a nuestro proyecto de tesis ya que es en medio que nos permite optar por una carrera universitaria, debido a que por motivos de trabajo y personales, muchas personas no pueden asistir a la Universidad para estudiar en la modalidad presencial. El Banco Pichincha facilita por medio de convenios con algunas universidades el financiamiento, motivando al empleado a autoformarse.

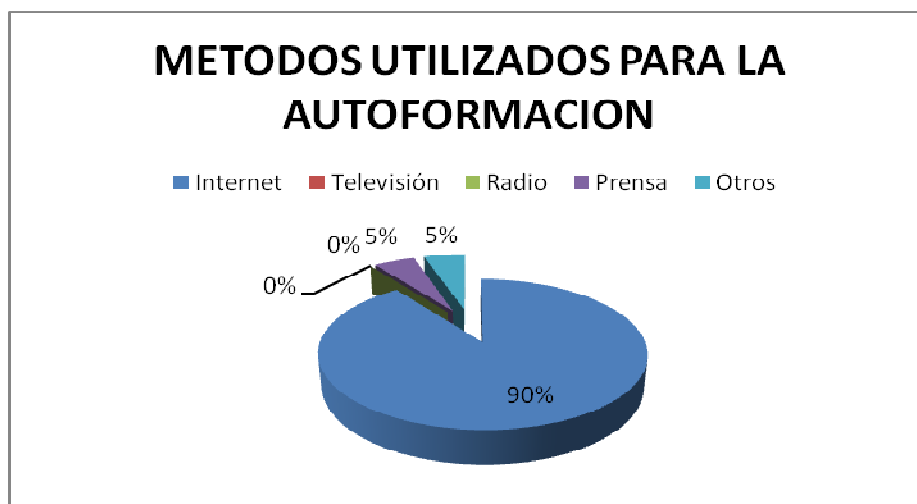
PREGUNTA N°9

¿QUÉ MEDIOS UTILIZA PARA LA AUTOFORMACIÓN?

TABLA N° 2

DENOMINACIÓN	F	%
Internet	18	90
Televisión	0	0
Radio	0	0
Prensa	1	5
Otros	1	5
TOTAL	20	100

GRÁFICO N° 2



Elaboración: Marisol Velasco y Ruth Cecilia Grijalva, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías de Banco Pichincha C.A.

ANÁLISIS

Un 90% de de las secretarias encuestadas manifiestan que utilizan la Internet para autoformarse ya que encuentran todos los temas de actualidad y pueden participar en foros para interactuar con otras profesionales y aprender con el intercambio de ideas y conocimientos. En la Internet podemos encontrar foros tales como: Actitudes y Aptitudes de una buena secretaría en cualquier ámbito laboral, Responsable control del personal de una empresa, Foros de ayuda personal.⁶

El 5% manifiesta que la prensa es otro medio de autoformación donde encuentran noticias nacionales y el exterior, notas de actualidad, al estar informadas permiten que su comunicación sea más efectiva.

El 5% de las encuestadas consideran que los libros son muy útiles para autoformarse, y esto fomenta el hábito de la lectura, al leer mejorarán su léxico y habilidad para comunicarse con las demás personas.

El mundo competitivo y globalizado de los negocios requiere que las empresas cuenten con personal altamente calificado y capacitado para desarrollar adecuadamente su trabajo, de ahí la necesidad de que utilicemos los medios que la tecnología moderna ofrece como por ejemplo la Internet.

Otros medios tradicionales como prensa, revistas, libros además de fomentar el hábito de la lectura como se menciona anteriormente, son útiles para que la secretaria esté informada en temas de actualidad, indispensable para tener temas de conversación y conocer temas de cultura general, mantenerse motivada y adquirir conocimientos.

⁶ www.secretariaplus.com

2.1.3 Las actividades de autoformación

La secretaria debe actualizar periódicamente sus conocimientos y mantenerse al día en los avances que afecten a su profesión. Entre las necesidades más frecuentes tenemos:

Computación.- Debe conocer las innovaciones en los distintos programas de aplicación en la oficina, como tratamiento de textos, contabilidad, etc.

Idiomas.- Dada la importancia actual del Inglés, la Secretaria debe tener un buen dominio de este idioma, y de acuerdo al lugar en donde trabaje es conveniente que conozca el vocabulario específico y expresiones propias que tienen que ver con la actividad de la Empresa.

Derecho.- Siempre es necesario conocer las bases legales en las que se sustenta nuestro trabajo, y además por la rectificación que pueda haber o por las nuevas leyes que se dicten.

Redacción.- Es conveniente que la Secretaria se actualice en Redacción Comercial y Administrativa, de acuerdo al nivel de su trabajo y a sus necesidades.

Relaciones Humanas.- A pesar de que depende de nuestro carácter y tacto, es importante asistir a cursos o seminarios que nos ayudarán en nuestras relaciones.

Técnicas de Archivo.- La comunicaciones constituyen el alma de la oficina y el adecuado manejo de ellas permite que los negocios cuenten con valiosas referencias para futuras consultas.

Organización de oficinas.- En toda actividad empresarial es necesario conocer cómo está organizada la oficina y la relación que existe entre las diferentes funciones. Aún cuando la secretaria tenga nociones sobre lo que es la

organización, es indispensable que mejore sus conocimientos para que pueda identificar acertadamente los elementos administrativos de la oficina tales como: personas ó recursos humanos, actividades, objetivos, recursos financieros, equipos, maquinarias, etc., métodos (conocimientos, aplicaciones tecnológicas y operativas).

Ortografía.- Esta parte de la gramática enseña a escribir correctamente una lengua. Los errores ortográficos hablan mal de la capacidad de la Secretaria y si bien es cierto ella es responsable de mecanografiar la correspondencia, no debe olvidar que la imagen de la empresa está en juego.

Manejo de Equipo de Oficina.- Para que la secretaria pueda desempeñarse con eficiencia requiere del conocimiento general de los equipos de la oficina, que le ahorrarán un tiempo valioso en el desempeño de sus funciones. Los equipos que la secretaria debe manejar son: computador, escáner, copiadora, impresora, máquina de escribir, fax, etc.

Relaciones Públicas.- La Secretaria sirve de nexo entre la empresa y los clientes, por lo tanto se convierte en un factor decisivo dentro de la gestión institucional.

Se han mencionado ya los campos en que la secretaria puede perfeccionarse, aunque en el momento de decidir cuál es el caso que le conviene, deberá tomar en cuenta sus propias necesidades de desempeño y las de la empresa donde trabaja.

En el momento de analizar las alternativas de capacitación, la secretaria deberá considerar lo siguiente:

1. Qué curso necesita para atender las necesidades derivadas del empleo que ocupa.

2. Qué tipo de formación, en general, requiere para satisfacer sus inquietudes profesionales.
3. En cualquier caso la necesidad de formación profesional siempre estará encaminada a lograr un objetivo vital: ponerse al día en las técnicas secretariales.
4. Cuando la secretaria busca el apoyo de la empresa para capacitarse, es conveniente que manifieste a su jefe las razones por las cuales los conocimientos que adquiriera redundarán en beneficio de la empresa.

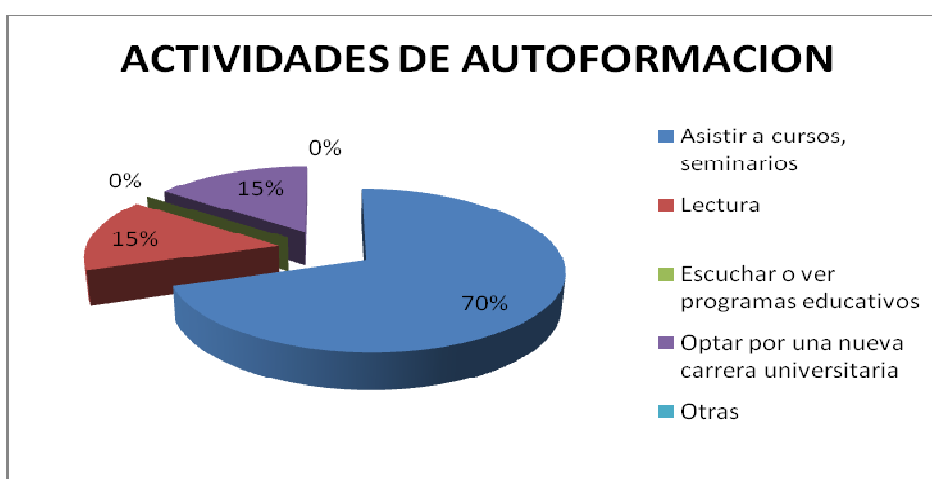
PREGUNTA N° 10

¿ENTRE LAS ACTIVIDADES DE AUTOFORMACIÓN CUÁLES CONSIDERA SON LAS MÁS EFICIENTES?

TABLA N° 3

DENOMINACIÓN	F	%
Asistir a cursos, seminarios	14	70
Lectura	3	15
Escuchar o ver programas educativos	0	0
Optar por una nueva carrera universitaria	3	15
Otras	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO N°3



Elaboración: Marisol Velasco y Ruth Cecilia Grijalva, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías de Banco Pichincha C.A.

ANÁLISIS

Del 100% de las secretarias encuestadas podemos observar que un 70% considera que asistir a cursos y seminarios es una actividad que les permite autoformarse, ya que actualizan sus conocimientos, interactúan con otras profesionales de su misma rama y comparten experiencias.

El 15 % manifiesta que la lectura aporta a obtener conocimientos de varios temas y fortaleciendo la cultura general indispensable para las secretarias. Todo profesional, a más de la obvia necesidad de adquirir conocimientos en las distintas disciplinas del saber para las que se preparó durante años, debería contar adicionalmente con la suficiente cultura general que le permita desenvolverse con suficiente capacidad en temas distintos a los de su carrera, lo cual a más de ser necesario para afrontar las exigencias que presenta la vida, constituye una invaluable satisfacción para el espíritu

Finalmente, el 15 % restante considera que optar por una nueva carrera universitaria es una alternativa de actividad de autoformación, con la cual pueden aspirar a una mejor posición dentro de la empresa y así sentirse realizada profesionalmente.

2.2. Gestión y Liderazgo

Hay quienes afirman que una buena secretaria nace, no se hace. Otros, por el contrario, estiman que cualquier persona perseverante y con ánimo de superación puede alcanzar este nivel. Pero todos los directivos coinciden, sobre todo los altos ejecutivos, en que la secretaria en especial si es de dirección constituye un elemento vital si se quiere llevar a cabo una buena gestión empresarial.

De todas maneras, quiérase o no, la importancia del puesto de secretaria sigue sin ser comprendida cabalmente por buena parte de directivos y ejecutivos. Al menos en la mayoría de los países, por no decir en todos, aun persiste en muchas empresas - aunque ya cada vez menos - la visión de secretaria igual a señorita que controla la agenda de su jefe, contesta y filtra sus llamadas, escribe y archiva sus cartas, echa una mano en administración y poco más. No se tiene en cuenta que buena parte de estas tareas administrativas hoy pueden ser desempeñadas por programas de ordenador, o que las funciones del correo electrónico permiten que los jefes transmitan comunicados directamente sin acudir al dictado. Ejemplos de este tipo, sobran.

Resulta entonces un tanto paradójico, que la visión que el gran público tiene de una secretaria y de sus funciones evolucione con tanta lentitud, frente a un panorama real que muestra a una persona eficaz, dinámica y con capacidad de liderazgo, que asume a diario y sin complejos, todo tipo de retos profesionales. El panorama no puede ser más claro.

En efecto, al igual que las organizaciones exigen de sus directivos capacidad de liderazgo, habilidad para comunicar y visión a largo plazo, las secretarias van asumiendo nuevas responsabilidades y abandonando otras. Sobre todo desde mediados de los años noventa, cuando las tecnologías de la información y comunicación sacudieron hasta sus cimientos una serie de conceptos de la gestión empresarial. Una secretaria es una colaboradora inmediata de un centro de gestión, con un conocimiento cabal de las actividades de su jefe y del sector en que trabaja, además está capacitada para la delegación de ciertas áreas o trabajos que desarrollan o pueden desarrollar sus jefes.

En el Banco Pichincha es un proceso estructurado a través del cual la Institución busca alcanzar su misión, visión, estrategia y objetivos institucionales, a través de la gestión de sus colaboradores y directivos.

Cada uno de los colaboradores al ejecutar las actividades diarias son una parte importante en la consecución de las metas institucionales y su aporte se consigue a partir de lo que hacen.

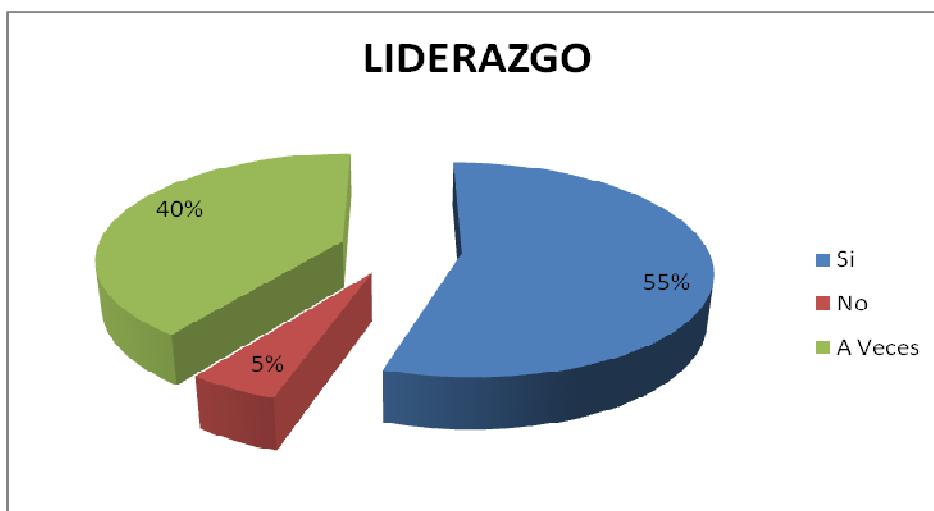
PREGUNTA N° 11

¿POSEE LIDERAZDO DENTRO DE SUS ACTIVIDADES?

TABLA N° 4

DENOMINACIÓN	F	%
Si	11	55
No	1	5
A Veces	8	40
TOTAL	20	100

GRAFICO N° 4



Elaboración: Marisol Velasco y Ruth Cecilia Grijalva, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarias de Banco Pichincha C.A.

ANÁLISIS

Como podemos observar el 55% de las secretarias encuestadas considera que Si tienen liderazgo dentro de sus actividades ya que su función así lo amerita, como lo hemos mencionado el papel de la secretaria hoy en día ya no es de solo contestar el teléfono o tomar dictado, la secretaria es parte fundamental de la empresa ya que al no estar su jefe es ella quien toma las riendas de la oficina, pues quien más que la secretaria para saber las necesidades de la empresa y los proyectos que va a desarrollar su jefe en beneficio y logro de las metas establecidas por la Organización.

El 5 % manifiesta que no tiene liderazgo dentro de sus funciones debido a que este grupo de secretarias indican no tener la capacidad de influenciar, motivar o incentivar a su grupo de trabajo.

El 40 % indica que a veces tiene liderazgo en sus funciones ya que hay actividades que por la función que desempeñan las secretarías no siempre tienen la capacidad de hacerlo, esto se puede dar debido a que el grupo al que pertenecen no tiene la empatía con las secretarías y esto les complica tener un liderazgo a todo momento. Los miembros del grupo, dada su voluntad para aceptar las órdenes del líder, ayudan a definir la posición del líder y permiten que transcurra el proceso de liderazgo.

2.2.1 Inteligencia emocional aplicada al liderazgo.

Desde hace algunas décadas, varios pensadores de liderazgo han recomendado conservar las emociones en la vida organizacional y aprender a valorarlas mejor en nosotros mismos y en los demás:

“Los individuos...no se pueden permitir escoger entre razón e intuición, entre cabeza y corazón, como no elegirían caminar con una sola pierna o ver con un solo ojo”⁷

Esta recomendación está sustentada en una serie de investigaciones las cuales han indicado que:

Las personas intelectualmente más brillantes no necesariamente suelen ser las de mayor éxito ni en los negocios ni en sus vidas privadas, sino aquellas que combinan su coeficiente intelectual con Inteligencia Emocional.

⁷ [Inteligencia emocional aplicada al trabajo, Banco Pichincha, Peter Senge](#)

¿Qué es la Inteligencia Emocional?

Es la capacidad de sentir y entender nuestras emociones para aplicarlas eficazmente como fuente de energía, información, influencia y conexión con los demás.

Las personas emocionalmente inteligentes disfrutan de una posición ventajosa en todos los aspectos de la vida.

- Desde las relaciones familiares y sociales hasta el trabajo en el ámbito de cualquier organización
- Quienes han desarrollado sus habilidades sociales, suelen sentirse más satisfechos, son más eficaces, y pueden dominar los hábitos que determinan la productividad personal.

Quienes por el contrario no pueden controlar sus emociones, luchan internamente, debilitan su capacidad de trabajo, no piensan con claridad y no se relacionan bien con su entorno.

La Inteligencia Emocional es susceptible de desarrollo y aprendizaje, se considera como un potencial dormido que genera energía activadora del capital humano y del trabajo creativo excepcional que se requiere para ser exitoso.

PREGUNTA N° 13

¿CONSIDERA USTED IMPORTANTE APLICAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA LLEGAR A UN BUEN LIDERAZGO Y POR QUE?

TABLA N° 5

DENOMINACIÓN	F	%
Si	20	100
No	0	0
A Veces	0	0
TOTAL	20	100

Elaboración: Marisol Velasco y Ruth Cecilia Grijalva, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarias de Banco Pichincha C.A.

ANÁLISIS

De acuerdo a este grafico podemos observar que el 100% de las secretarias encuestadas considera que es importante aplicar la inteligencia emocional para llegar a un buen liderazgo, porque es esencial para manejar nuestras emociones y actuar inteligentemente y se debe aplicar tanto en el ámbito laboral como en el personal de esta forma podemos ponernos en el lugar de la otra persona y controlar nuestras emociones y tomar decisiones correctas en beneficio de Banco Pichincha C.A.

2.3 Técnicas y destrezas de la secretaria ejecutiva

Se ha escrito sobre este tema, que no cabe la menor duda, en este mundo nuevo ha ido surgiendo en la sociedad industrializada. La secretaria es probablemente el símbolo más universal de la presencia de la mujer en este mundo de los negocios. Aporta a esa esfera tradicionalmente masculina, el calor, la intuición y la elegancia propios del sexo femenino, contribuyendo para hacer de la empresa moderna una comunidad humanizada. Se involucra en ella misma, el devenir histórico y participa muy de cerca en el desarrollo tecnológico, económico y cultural de la sociedad moderna. Se señala que es frecuente que la secretaria sea la primera imagen de la institución hacia los de afuera: tanto para los que acuden a ella, como también para los que permanecen lejos, para estos últimos a través de la correspondencia y del teléfono.

La figura de la secretaria sigue evolucionando, como sigue evolucionando la empresa; y no sabemos especificar hasta que punto dicha evolución se deba a ella.

Cada día es más trascendental dentro de la sociedad moderna el papel de la empresa y parece ser que cada día es más importante la secretaria en la empresa. La vemos como promotora, como animadora, como coordinadora, como ejecutiva, como asistente cercana y activa en las grandes decisiones. Ser secretaria es una profesión más que un oficio, mucho más que un simple trampolín para acercarse a otro puesto, y muchísimo más que un pasatiempo.

Es un cargo importante; no por nada los periódicos de todos los días y en todas partes solicitan un buen número de secretarias altamente calificadas.

Definitivamente, en el presente, las empresas deben contar con el insumo del recurso humano bien definido a fin dar paso a características básicas que se requieren para ser altamente operativas, además de su tecnología, finanzas, producción como contar con una excelente capacitación, desarrollo, integración, productividad, pertenencia, cultura organizacional compromiso, responsabilidad a fin de colaborar con la gerencia en pro del logro de los objetivos.

Justamente, dentro de ese equipo humano no se puede ignorar el rol que representa la secretaria ejecutiva, colaboradora dinámica de la gerencia, a quien le debe prestar su apoyo, a fin de dar paso a que las acciones, compromisos, funciones, responsabilidades de éste se pueden realizar sin dificultades.

La Gerencia Moderna proactiva, requiere de una secretaria, que además de sus cualidades personales en donde se manifieste un buen carácter , trato, personalidad, comportamiento, responsabilidad, compromiso, atención, sepa manejar eficientemente las interrelaciones humanas, ser asertiva, con una alta autoestima y sobre todo, con los conocimientos básicos que la gestión administrativa requiere para apoyar al gerente en aquellas acciones necesarias que le faciliten la realización de sus funciones.

La secretaria ejecutiva del presente debe además, dar paso a su creatividad, manejar adecuadamente las herramientas modernas de telemática, facilitar la operatividad de su jefe, dominar el inglés, además de contar con los soportes de los conocimientos básicos del lenguaje actual administrativo.

Todas las secretarias del momento presente dan forma a la imagen social de la secretaria y les toca también construir su propio puesto, como quien dice, modelarlo y animarlo. Si la gran mayoría de las secretarias se desempeñan con

inteligencia y con responsabilidad, ellas mismas habrán dado categoría social a su puesto.⁸

2.3.1 Manejo de la tecnología en la oficina

Los programas automatizados para equipos de cómputo personales instalados en las oficinas se han convertido en una parte indispensable de la administración electoral en muchos países. Los programas de procesamiento de textos han reemplazado las máquinas de escribir; los programas de bases de datos han reemplazado a las listas electorales basadas en papel, los inventarios y las listas de personal así como los programas de organización personal han reemplazado a las agendas de papel.

Empezando por programas básicos de procesamiento de palabra en la década de 1970, para la de 1990 los programas automatizados para oficina se han vuelto muy sofisticados. Estos programas han servido para darles a oficiales ordinarios la capacidad de completar internamente tareas que alguna vez tuvieron que ser enviadas fuera de las oficinas para ser completadas por especialistas.

Por ejemplo, los programas para edición en computadores personales permiten que personas relativamente novatas realicen publicaciones con calidad profesional cuando antes incluso las tareas más simples de esta naturaleza tenían que ser enviadas a imprentas profesionales. Los programas de base de datos y de hojas de cálculo que pueden operarse en computadoras personales de gran potencia permiten que usuarios ordinarios introduzcan, almacenen y utilicen información de formas que alguna vez sólo hubieran sido posibles en grandes equipos de cómputo y por programadores especializados.

⁸ [Imagines.google.com.ve](https://www.google.com.ve)

Tipos de programas para la automatización de las oficinas

- Procesador de palabras
- Hoja de cálculo
- Base de datos
- Programa editorial
- Administrador de proyectos
- Presentaciones
- Administrador de archivos de cómputo
- Correo electrónico
- Explorador de internet
- Editor de internet
- Organizador personal
- Sistema de administración financiero
- Sistema de administración personal

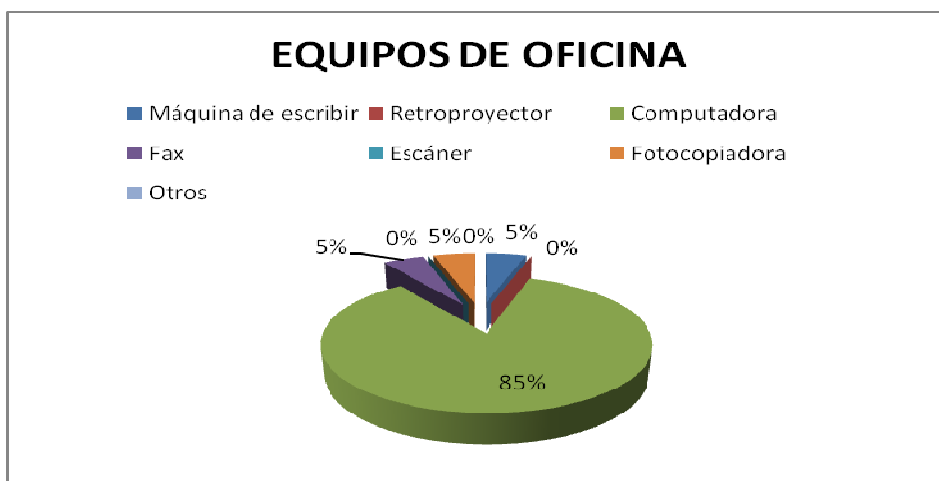
PREGUNTA N° 14

¿DE LOS SIGUIENTES EQUIPOS DE OFICINA, CUÁLES UTILIZA USTED?

TABLA N° 6

DENOMINACIÓN	F	%
Máquina de escribir	1	5
Retroproyector	0	0
Computadora	17	85
Fax	1	5
Escáner	0	0
Fotocopiadora	1	5
Otros	0	0
TOTAL	20	100

GRAFICO N° 6



Elaboración: Marisol Velasco y Ruth Cecilia Grijalva, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías de Banco Pichincha C.A.

ANÁLISIS

Un 85% de las secretarias encuestadas utilizan la computadora ya que es una herramienta muy útil que le permite realizar su trabajo utilizando los diferentes programas como por ejemplo: correo electrónico, Word, Power Point, entre otros. La computadora sin lugar a duda es el equipo de oficina que más se utiliza, por su flexibilidad para poder ejecutar varios programas que hoy en día nos ofrece la tecnología, ayuda a simplificar el trabajo diario, a realizarlo con mayor rapidez, eficacia y nitidez esto les permite corregir toda operación conforme se van manipulando los datos que recibe y acumula, razón por la que el computador reemplazo a la máquina de escribir

El 5 % manifiesta que utiliza la máquina de escribir, para realizar tareas específicas tales como, elaboración de sobres, llenar cheques, facturas, pólizas, etc., es innecesario el uso de este equipo de oficina ya que con la ayuda de éste se puede cumplir con las funciones que desempeñan las secretarias diariamente en su oficina.

El otro 5% indica que utilizan el escáner para realizar sus labores, entre las cuales tenemos: digitalizar documentos para archivarlos en el CPU, enviar documentos vía correo electrónico al jefe ó al personal de la empresa que requiera de algún documento en forma inmediata, siendo más ágil y de mejor calidad las imágenes.

Finalmente, el 5% utiliza el fax que ha sido reemplazado por el escáner.

Diferentes equipos permiten realizar ciertos trabajos de oficina con mayor prontitud como el fax, escáner, fotocopidora, equipos indispensables en las oficinas y que permiten realizar su labor secretarial optimizando tiempo y recursos.

2.3.2 Organización y clasificación del archivo

El Archivo de Oficina

Todo negocio necesita archivos para conservar datos importantes acerca de sus productos, de sus empleados, de sus clientes, de sus finanzas, etc., todo esto constituye información vital que se puede necesitar en cualquier momento y que de la misma manera deben ser encontradas oportunamente.

Archivar es el proceso de clasificar, organizar y guardar los documentos en una forma sistemática de tal modo que se puedan encontrar sin tardanza cuando éstos se necesiten.

El manejo de archivos es cada día una de las funciones más importantes en la oficina moderna. Se dice que las comunicaciones escritas son el combustible que alimenta los negocios para su funcionamiento; a medida que un negocio crece, el caudal de sus comunicaciones se multiplica y éstas se convierten en documentos que hay que guardar para referencia futura.

Clasificar y guardar es sólo un aspecto de esta actividad. Es necesario saber qué es lo que se debe guardar, por cuánto tiempo y cuándo se debe transferir o destruir. A sí mismo es necesario saber organizar sistemas especiales de archivo para atender necesidades específicas de cada Unidad que conforma el Banco Pichincha.

Un archivo no tiene mayor valor cuando los documentos que contiene no pueden ser localizados con prontitud. Si cada persona inventara sus propias reglas o sistema para decidir dónde guardar un documento, sólo esa persona podría encontrarlo. Por lo que es necesario seguir un procedimiento establecido para que cualquiera pueda archivar y encontrar documentos.

Los expedientes deben seguir unas normas para su formación y unificación, debido a que en cualquier Unidad se lleve el archivo de forma parecida.

Algunas recomendaciones a la hora de archivar:

- Las carpetas individuales o expedientes, contendrán todos los documentos relativos al asunto del que traten. Si un documento corresponde a varios expedientes, deberán sacarse tantas copias como sean necesarias.
- Los originales no deben salir nunca de los expedientes.
- Dentro de cada expediente se utiliza el sistema cronológico de archivo.
- No existe un sistema de clasificación único.

El Archivo Central

Es importante tener cuidado para que los archivos no se congestionen de documentos que no se necesitan. Tarde o temprano la mayor parte de la correspondencia se convierte en inactiva ya que no presta ningún propósito útil o ocupa espacio necesario y valioso en el archivo.

Sacar los papeles inactivos para abrir sitio a los papeles nuevos se llama transferir. La transferencia debe ser sistemática; el primer paso para transferir es analizar los papeles archivados y agruparlos así:

1. Papeles fundamentales esenciales para la existencia de la institución, irremplazables si son destruidos, nunca se transfieren. Como por ejemplo: poderes legales, contratos, convenios de servicios, manuales de procedimientos.
2. Papeles importantes que facilitan la rutina, reemplazables a gran costo y mucha demora, pueden transferirse. Ejemplo: Proyectos, ofertas, cartas, memorandos, solicitudes, etc.

3. Papeles útiles de valor temporal, reemplazables a un costo moderado, en muchas ocasiones se destruyen prontamente como: revistas, material de lectura, prensa.
4. Papeles no esenciales que pueden ser destruidos, como material de propaganda.

La Unidad de Procesamiento de Elementos Físicos y Archivo del Banco Pichincha, es el encargado de Administrar los documentos que se envían a Custodia o Archivo Central, a continuación describimos el procedimiento:

6. Descripción del Procedimiento

6.1 Envío de Cajas a Archivo Central

Se refiere a la forma y detalles de envío de cajas para archivo central considerando la ubicación física de cada centro. El subproceso comprende desde la preparación de la base G207-D, y Guía de Remisión y las cajas con documentos, hasta la carga de información de la caja en la base de archivo.

JEFE DE SERVICIOS / Responsable de Archivo

6.1.1. *Preparar caja con documentación y guía de remisión.*

6.1.1.1. Ingresar y rotular toda la documentación en la caja, de acuerdo a las instrucciones descritas en el **Anexo 1**.

6.1.1.2. Preparar la guía de remisión de envío de acuerdo a las instrucciones descritas en el **Anexo 2**.

6.1.2. *Enviar vía mail al NEXO la guía de remisión y el formulario G207-D, con el detalle del contenido de la caja (**Anexo 3**).*

UPEFA / Operador de Operaciones (NEXO)

6.1.3. *Revisar Guía de Remisión y G-207-D*, validando que sus datos estén correctos y que la caja contenga la documentación indicada.

6.1.4. *Comunicar sobre inconsistencias para regularización.*

6.1.4.1. Si la guía no se encuentra correctamente elaborada o se detecta que la documentación ingresada en la caja no es correcta, notificar al dueño de la documentación para que regularice y envíe nuevamente la guía por mail.

6.1.5. *Aprobar Envío de Cajas.*

6.1.5.1. Si la guía está bien elaborada y si la documentación que contienen las cajas está correcta, aprobar el envío de las cajas al dueño de la documentación.

6.1.6. *Enviar reporte con el sticker respectivo y la guía*, indicando la información proporcionada por la Agencia o Departamento.

JEFE DE SERVICIOS / Responsable de Archivo

6.1.7. *Enviar cajas con Formulario G207-D y Guía de Remisión original a UPEFA.*

6.1.7.1. Si es una agencia de provincia, el dueño de la documentación tiene la responsabilidad de enviar las cajas con documentación a las instalaciones de la UPEFA de Quito o Guayaquil dependiendo de la ubicación del centro o agencia.

Nota: En el **Anexo 3**, se indica la plaza a la que cada agencia de provincias debe enviar sus cajas, y el contacto de cada plaza.

6.1.7.2. Colocar un Código de Barras en la caja.

UPEFA / Operador de Operaciones (NEXO)

6.1.9. *Verificar documentación de cajas* enviadas desde las agencias de provincias, contra las guías, para garantizar que la documentación de las cajas esté correcta.

6.1.10. *Devolver cajas a Agencia.*

6.1.10.1. Si existe un problema con la documentación de alguna caja, la misma debe ser devuelta al centro propietario.

JEFE DE SERVICIOS / Responsable del Archivo

6.1.11. *Regularizar cajas.*

6.1.11.1. Regularizar las cajas enviadas por la UPEFA, que por algún error se devolvieron al centro propietario.

6.1.11.2. Enviar las cajas nuevamente a la UPEFA para que sean entregadas al proveedor de Archivo, si se trata de agencias de provincias.

JEFE DE SERVICIOS / Responsable del Archivo / UPEFA / Operador de

Operaciones (NEXO)

6.1.12. *Esperar que el proveedor pase a recoger las cajas*, para el envío a Archivo Central

PROVEEDOR / FILE STORAGE

6.1.13. *Realizar recorrido de retiro de cajas de acuerdo al cronograma definido*, por cada Centro o Agencia que envíe cajas a Archivo Central desde las ciudades de Quito o Guayaquil.

6.1.14. *Continuar con recorrido y regresar en el siguiente recorrido.*

6.1.14.1. Si el centro o agencia no tiene lista la(s) caja(s) o la(s) guía(s), el Proveedor de Archivo no esperará para que estén listas.

Nota: El Proveedor de Archivo continuará con el recorrido planteado y regresará a la agencia en el siguiente cronograma. El centro deberá guardar la(s) caja(s) en sus instalaciones hasta el siguiente cronograma.

6.1.15. *Verificar que las cajas y las guías de remisión estén correctamente hechas*, de acuerdo a las instrucciones dadas en los **Anexos 1 y 2**.

Nota: El dueño de la documentación es el responsable del contenido físico de las cajas y que la documentación sea la misma que se indica en las guías.

6.1.16. *Reportar errores encontrados al responsable de archivo del centro y dejar cajas.*

6.1.16.1. Si existe algún error en las cajas o en las guías, el proveedor de Archivo no retirará esas cajas y las dejará en el centro propietario de las mismas.

Nota: El responsable del archivo deberá regularizar el error y enviar las cajas en el siguiente periodo programado para realizar los recorridos.

6.1.17. *Retirar y transportar cajas a bodegas*, si no existen errores en las cajas y guías.

ANEXO 1

TIPS PARA PREPARACIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ENVÍO A ARCHIVO CENTRAL

Formato Detalle del Contenido (G-207-D), Tabla de Retención de Documentos y Guía de remisión de envío

- Las cajas a ser enviadas deberán estar clasificadas por años en: **Transitorias, Temporales y Permanentes.**

- La documentación que va dentro de cada caja, debe ir en sobres Manila o paquetes sujetos con ligas, (NO UTILIZAR CARPETAS BENE), por tipo de documento, cada sobre o paquete debe ser rotulado con:

- Número de sobre o paquete

- Nombre del documento

- Período o fecha a la cual corresponde la documentación, desde - hasta.

- Solicitar cajas para archivo por PediNet

- Elaborar él o los detalles de Archivo para cada caja, utilizando el formulario

(G-207-D) y guía de remisión “DESCRIPCION DEL CONTENIDO”. El formulario debe ser elaborado en una base Excel impreso por triplicado: Una para el Departamento de Archivo Central, otra para el respaldo de la Agencia o Departamento y la última debe ir grapada en el interior de la contra tapa de la caja.

- Realizada la base solicitada, **se la debe enviar por mail al NEXO en Archivo Central**, para su revisión validación y posterior envío de stickers a la agencia o Departamento que solicita el retiro.

- En el caso de no estar debidamente elaborado el detalle de una o varias cajas, modificado el formato **(G-207-D)** y **guía de remisión**, documentos mezclados, generalizada la información únicamente por año, anexos al formato G-207-D etc. Será objeto para la devolución de la base indicando el motivo y los cambios que se deben corregir.
- Campos que contiene el formulario G-207:
 - **NUMERO DE CAJA.-** Se registra el número de la caja entregada por Archivo Central
 - **NUMERO DE OFICINA / CENTRO DE COSTOS.-** Auto descrito
 - **NOMBRE DE OFICINA / DEPARTAMENTO.-** Auto descrito.
 - **UBICACIÓN.-** Para uso de Archivo Central (no llenar)
 - **NUMERO DE SOBRE.-** Auto descrito, es decir No. del paquete en el interior de la caja.
 - **DETALLE DEL CONTENIDO.-** Detalle el nombre del documento (lo descrito en el sobre), período o fecha (lo descrito en el sobre)
 - **ELABORADO POR.-** Nombre de la persona que realiza el detalle
 - **LUGAR Y FECHA.-** Auto descrita

Nota: Detalle minuciosamente el contenido total de cada caja (**utilizando las hojas del formulario G-207-D, que sean necesarias**), con el fin de que sea real la información ingresada en el formato vs. Los documentos físicos en la caja.

ANEXO 2



GUÍA DE REMISIÓN DE ENVÍO

Manual Administración Archivo v4.pdf - Adobe Reader

Archivo Edición Ver Documento Herramientas Ventana Ayuda

19 / 42 100% Buscar

Numero total de cajas entregadas

9 de Julio N46-71 y Av. de los Olivos - San Isidro del Inca - Quito - Tel.: 022814032
 P.O. Box 102 vía a Daule y Juan Tenorio Marmón - Guayaquil - Tel.: 042281502
 www.bps.com.ec - email: info@bps.com.ec

GUIA DE REMISION DE CAJAS

Preparado por	N° Identificación	Departamento	Sub Departamento	Fecha Preparado	Página N° de

Caja Numero	BIRAFIC (no completar)	Descripción	Sub Descripción	Fecha de Documentación		Prescritos N°	Fecha fin Almacenaje de mes año	Cuentas Pendientes
				Inicio de mes año	Fin de mes año			
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								


Note: Se especifica expresamente que el detalle inventariado por el CLIENTE, no debe requerir actualización como aplicativo de datos para nuestro sistema informático.
 FALCÓN S.A. no se responsabiliza por el contenido proporcionado en este documento por el CLIENTE, valida que la misma coincide con los documentos respaldos producidos por el cliente en las cajas.

Entregado por	Verificado por	Recibido por	de mes año	Total de Cajas
Firma	Firma	Firma		

Form. 103/2006

ANEXO 3

The screenshot shows an Excel spreadsheet with a form layout. The active cell is B443. The form contains the following data:

		NUMERO DE CAJA	9
DESCRIPCION DEL CONTENIDO			
ARCHIVO CENTRAL			
AGENCIA Y/O DEPARTAMENTO		UBICACION	
AGENCIA NORTE			
812			
NUMERO DE SOBRES	DETALLE DEL CONTENIDO		

The spreadsheet interface includes the ribbon (Inicio, Insertar, etc.), the formula bar (B443), and the status bar at the bottom showing 'Promedio: 40566 Recuento: 20 Suma: 40566' and a zoom level of 60%.

Principios Fundamentales de Clasificación

Los principios fundamentales en el proceso de archivar son: Clasificar, ordenar y archivar.

Clasificar: Se trata de decidir el nombre bajo el cual se archivará un documento. Es establecer un orden riguroso atendiendo a un sistema o criterio definido.

Ordenar: Separar los documentos en aquellos grupos que la clasificación ha señalado.

Archivar: Colocar los documentos en un lugar determinado.

Existen autores que unen los conceptos de clasificación y archivo, si bien es cierto que uno es complemento del otro, no es menos cierto que entre ellos existen diferencias, como, la clasificación es el sistema y archivar es el método. Es decir la clasificación señala el camino a seguir y el método ejecuta.

Sistemas de clasificación

Los sistemas fundamentales de clasificación se resumen básicamente, en dos: Alfabético y numérico. Separados o unidos, estos dos sistemas forman la base de toda ordenación. En algunos casos sus variantes se denominan sistemas, pero son sólo combinaciones realizadas con ellos.

Sistema alfabético.

Es uno de los sistemas más sencillos y empleados con más frecuencia en los archivos. Se basa fundamentalmente en el uso del abecedario, tomando en consideración el nombre de las personas u organizaciones, razón por la cual es uno de los más conocidos. Se puede archivar alfabéticamente por: nombres de individuos u organizaciones, por localidades (geográfico), por categoría o tema (asunto).

Sistema numérico.

En este sistema se utiliza la serie natural de los números como elemento principal, asignándolos progresivamente. Cada documento se ordena conforme a un número sin considerar ningún otro elemento. Dentro de este sistema se encuentran: sistema numérico consecutivo, numérico simple, dígitos terminales, dígitos centrales.

Cada sistema es especialmente recomendable en determinados casos y no es posible decir de manera determinante, cuál es el sistema mejor y más aconsejable. En consecuencia el sistema para archivar la documentación tiene que estudiarse detenidamente en cada caso y nunca limitarse a recurrir a uno de ellos sólo porque haya sido aplicado en casos similares, o por otras razones que no sean las derivadas de un estudio de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Condiciones de un buen archivo

- Ser de fácil uso: cualquiera puede buscar en él
- Debe ser rápido: que se tarde poco en encontrar la documentación que se busca
- Debe ser flexible, debe permitir oscilaciones razonables del volumen sin crear grandes dificultades
- Ha de ser continuamente comprobado en cuanto a su eficacia
- Deber ser seguro. Los documentos no deben deteriorarse por la humedad, roedores.

En general, deben ser rentables, es decir, que su eficacia sea máxima a un coste mínimo. Como norma, el coste del archivo, más el coste de la búsqueda

de documentación en el mismo deben ser menores que el gasto que se ocasiona por la falta del documento, entendiendo *gasto* en un sentido amplio.

Actitudes ante el archivo

Para que la tarea de archivo se más agradable y útil a todo el mundo se deben tener en cuenta estas cinco reglas:

- Elegir un método de archivo adecuado, que sea simple, preciso, cómodo y flexible.
- Archive al día. No acumules los papeles y respeta el tiempo dedicado al archivo.
- Divida el trabajo en diferentes operaciones, pero de la misma manera cada día: primero clasificar y rotular, después separar por epígrafes y después guardar.
- Haga fácil la búsqueda por distintos medios: marca con rotulador fluorescentes los títulos, incrementa la visibilidad de los datos, usa colores, pon referencias...
- Controle los préstamos fijando plazos de devolución, anotando los datos de quien lo retira, reclamando los préstamos a su vencimiento.

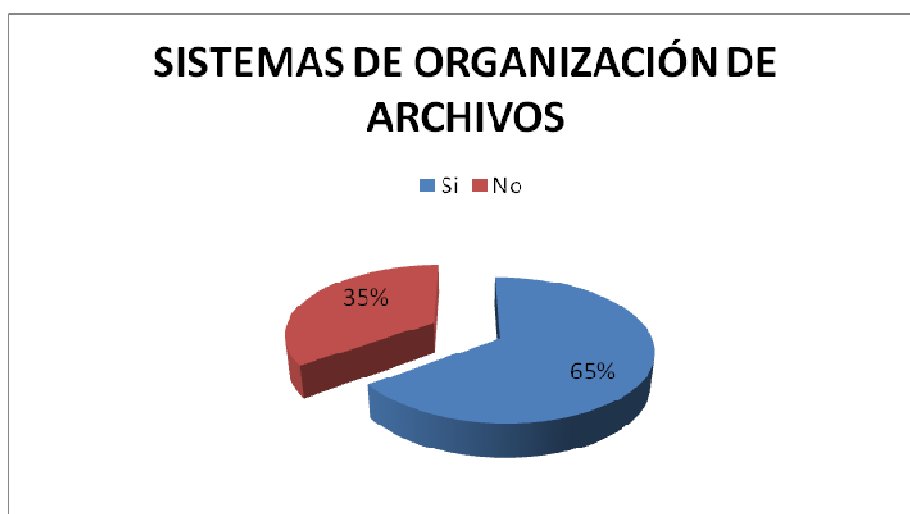
PREGUNTA N° 15

¿UTILIZA SISTEMAS DE DE ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS?

TABLA N° 7

DENOMINACIÓN	F	%
Si	13	65
No	7	35
TOTAL	20	100

GRÁFICO N° 7



Elaboración: Marisol Velasco y Ruth Cecilia Grijalva, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías de Banco Pichincha C.A.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que el 65% de las secretarías encuestadas indica que sí utiliza un sistema de organización de archivos, el Banco Pichincha tiene establecido un procedimiento de archivo el mismo que contiene un manual a fin de que todas las agencias y oficinas lo cumplan y manejen el archivo de manera similar, siguiendo un mismo esquema.

El 35 % manifiesta que no lo utiliza ya que indican que hay otras personas encargadas de hacerlo. El archivo lo realiza el personal que tiene alguna discapacidad, cumpliendo con las disposiciones del gobierno de contratar al menos el 4% de empleados con alguna discapacidad del total de personas que trabajan en la institución.

Es sumamente importante establecer un sistema de organización de archivos, que permita recoger regularmente y en forma segura todos los documentos que se van a archivar. En el Banco Pichincha la mayoría de las secretarías mantienen un sistema de archivo, el mismo como ya hemos mencionado ha sido unificado para toda la organización, acorde a las necesidades de cada Unidad.

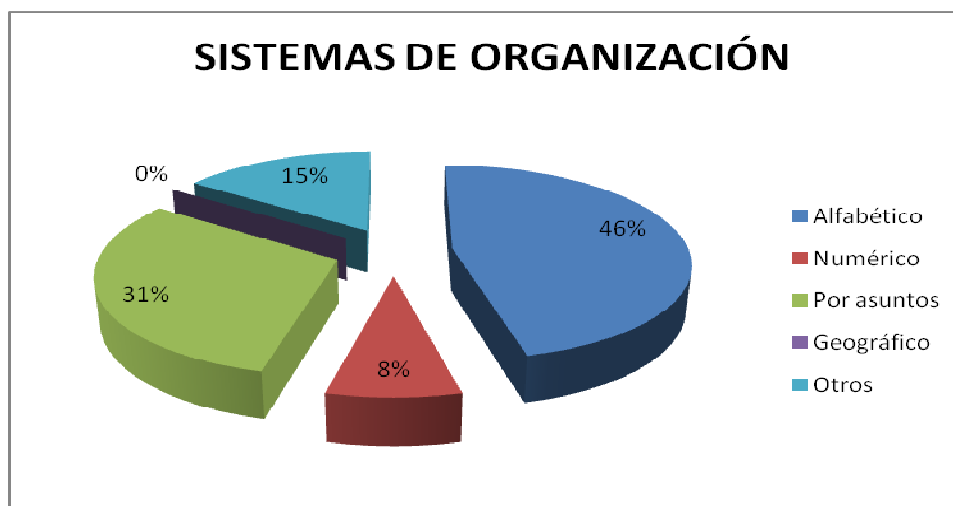
PREGUNTA N°16

SI SU RESPUESTA ANTERIOR ES POSITIVA. ¿QUÉ SISTEMA DE ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS UTILIZA?

TABLA N° 8

DENOMINACIÓN	F	%
Alfabético	6	46
Numérico	1	8
Por asuntos	4	31
Geográfico	0	0
Otros	2	15
TOTAL	13	100

GRÁFICO N° 8



Elaboración: Marisol Velasco y Ruth Cecilia Grijalva, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías de Banco Pichincha C.A.

ANÁLISIS

El 46% de las secretarías encuestadas utilizan el sistema de archivo alfabético, ya que de esta manera les facilita mantener el archivo por nombres de clientes y proveedores ayudando a que la búsqueda de la información sea más eficaz y rápida en el momento en que su jefe o cualquier persona de la organización solicite algún dato con respecto a cierto cliente o proveedor.

Un 8 % manifiesta que utiliza el sistema de archivos numérico por que debe seguir un orden ascendente en lo que se refiere a cuentas, chequeras, pólizas, créditos y cuentas contables, al ser una Institución grande, facilita a sus empleados buscar la información de acuerdo a un número asignado a cada cliente, ya que existen homónimos y esto dificultaría la identificación rápida de los usuarios.

El otro 31% indica que utilizan el sistema de organización por asuntos ya que permite tener un archivo general de acuerdo a cada tema, en ciertos departamentos que conforman Banco Pichincha, este método de archivo es el más adecuado de acuerdo a la función que desempeñen.

Finalmente el, 15% utiliza simultáneamente el sistema alfabético y por asuntos ya que ordenan alfabéticamente las carpetas de cada asunto, facilitando así la manera de encontrar las carpetas, de acuerdo a las necesidades que se presenten.

2.3.3 Función asistencial

El secretariado es una función esencial en cualquier tipo de actividad empresarial, tanto en el mundo de los negocios como en la industria o en las profesiones liberales. La secretaria contribuye al eficaz funcionamiento de una empresa, mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico.

Tradicionalmente, se denomina secretaria a la persona que escribe la correspondencia, extiende las actas de las reuniones, resuelve los asuntos de trámite y custodia los documentos de una oficina.

Pero en los últimos tiempos el concepto de secretaria ha cambiado notablemente: ahora ha pasado a ser la asistente de su jefe, hasta el punto de ser capaz incluso de asumir responsabilidades de éste con credibilidad.

La creciente complejidad de la vida empresarial, ha tenido como consecuencia que la secretaria se encargue preferentemente de asistir a su superior de manera más directa, facilitando el trabajo de su jefe con la debida eficacia. Por lo tanto debe conocer en líneas generales, las características de éste para colaborar con él teniendo cierto conocimiento de la materia.

El trabajo administrativo que debe realizar cada secretaria puede ser diferente entre una y otra en relación al campo de actividad de la empresa en la que se encuentre laborando, ya que cada sector tiene sus propias características.

Sin embargo en términos generales toda secretaria y asistente administrativa debe poseer el siguiente perfil:

- Personalidad equilibrada y proactiva
- Autoestima positiva
- Capacidad de adaptación a los cambios
- Habilidades comunicativas y escucha activa
- Capacidad de crear, innovar e implementar
- Criterio para actuar oportunamente y distinguir prioridades
- Disposición para trabajar en equipo
- Capacidad de observación, concentración y amplitud de memoria

- Tacto y prudencia para manejar situaciones adversas
- Espíritu de superación
- Flexibilidad
- Sentido del humor
- Resistencia física y nerviosa
- Agudeza visual

Así mismo para poder alcanzar la máxima eficacia en el trabajo y desempeñar sus funciones en forma correcta, la secretaria a de dominar a la perfección una serie de conocimientos apropiados para el cargo que desarrollara, tales como son:

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

PREGUNTA N° 18

¿COMO EMPLEADA DE SU EMPRESA APORTA CON IDEAS PARA LA BUENA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS EMPRESARIALES?

TABLA N° 9

DENOMINACIÓN	F	%
Si	18	90
No	2	10
TOTAL	20	100

GRÁFICO N° 9



Elaboración: Marisol Velasco y Ruth Cecilia Grijalva, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías de Banco Pichincha C.A.

ANÁLISIS

Podemos observar que el 90% de las secretarías encuestadas aportan con ideas para la buena administración de recursos en lo que respecta el gasto innecesario de papel, existen varias campañas para el reciclaje de la basura donde hay diferentes recipientes rotulados tales como basura orgánica, papel y vidrio ya que están comprometidas con la empresa y con el medio ambiente.

El 10 % manifiesta que no han aportado con ideas para la buena administración de recursos, debido a que únicamente cumplen con las normas ya establecidas en la empresa.

2.3.4 Organización y control del tiempo

La administración del tiempo es vital para la función de la secretaria. Sólo una adecuada organización del programa de actividades permite el servicio que el cliente pide. Con frecuencia las personas dicen que no organizan o planean el tiempo porque son demasiadas actividades, y que en esto dependen del jefe. No obstante, hay que saber que en el trabajo muchas actividades se deben planear precisamente con el objeto de que haya espacio o estar preparados para aquello que no alcanza a planear. Tenga en cuenta lo siguiente:

- Todas las mañanas ponga sobre el escritorio del jefe las citas y compromisos del día. Los lunes debe hacerse lo mismo con los compromisos de la semana. Y a principios del mes, con aquellos eventos importantes que deba recordarle.
- A la hora de una reunión, suminístrele al jefe todo el material que pueda necesitar. Además, recuérdle las llamadas o tareas que él haya dicho que debe realizar para dicha ocasión.

- Para el manejo del tiempo es importante entender que se deben considerar problemas y no tanto personas. Cuídese de los devoradores de tiempo, que prefieren siempre hablar sin concretarse.
- Evalúe sus hábitos de manejo del tiempo y propóngase cambiarlos.
- Lleve un registro diario del tiempo y evalúe las actividades de su tiempo total y el porcentaje de cada una dentro del trabajo del día.
- Póngase de acuerdo con su jefe en el control de los visitantes. Sugiera que señale horas de atención, de evaluación y de reuniones. Estas últimas deben tener duración predeterminada y propósito definido.
- Haga uso efectivo del teléfono y sugiera al jefe que reciba llamadas a horas determinadas. Delegue llamadas y hable por teléfono con un plan de temas por tratar.
- Para las reuniones, haga el papel de coordinadora. Pídale al jefe la agenda y distribúyala previamente. Resuma las conclusiones de las reuniones anteriores. Prepare con el jefe los temas o agenda de la reunión, particularmente en lo que se refiere a las inquietudes de los demás participantes.
- Reduzca el papeleo: clasifique los papeles entre los que requieren su acción y los que puede arrojar. Evite los reportes innecesarios, organice el archivo y mantenga despejado su escritorio.
- Recomiéndele al jefe que delegue, que no trate de hacerlo todo. El éxito de un jefe está en administrar su tiempo y el de su equipo. Y la secretaria cumple una función primordial en este aspecto. La delegaciones una herramienta para lograr mejores resultados y desarrollar el grupo. La secretaria puede contribuir al seguimiento de estas tareas.

2.3.5 Administración de los recursos de la empresa

Dentro de las labores secretariales diarias se encuentran la coordinación del personal a su cargo, y la responsabilidad para la conservación y mantenimiento de los recursos físicos. Para ello se debe:

- Definir prioridades sobre los asuntos de la empresa.
- Atender las necesidades particulares
- Manejar eficazmente el tiempo
- Coordinar las tareas de los mensajeros y personal de Servicios Generales
- Contralar las existencias de elementos de consumo para oficina y cafetería
- Garantizar el adecuado mantenimiento de los equipos y de las máquinas
- Verificar la vigencia de pólizas y funcionamiento de equipos de seguridad

RECURSOS DISPONIBLES

En la planeación diaria de las tareas que deben realizarse en las oficinas, es importante que se administren eficientemente los recursos y sobre todo el manejo adecuado del tiempo para que se cumpla lo planeado.

Al planear las diferentes actividades que se deben coordinar y delegar, conviene tener en cuenta que la prioridad es todo lo relacionado con la empresa:

Asuntos legales y fiscales: notarías, impuestos, Cámara de Comercio, aduana entre otros.

Diligencias bancarias y financieras: retiros y consignaciones, pago de obligaciones, cuentas por cobrar.

Diligencias comunes: mensajería urbana, envíos por correo, carga, etc.

Necesidades particulares: es posible que a los directivos y empleados de algunas empresas se les permita utilizar a los mensajeros para realizar esporádicamente diligencias personales; cuando esto sucede es importante manejar un formato en el cual se consignan los datos necesarios para dejar constancia escrita de lo realizado.

RECURSOS FISICOS

Elementos de consumo para oficina.

Es tan importante el contenido de los documentos como su soporte físico; papel de buena calidad, utilización de cubiertas y sobres adecuados y nitidez de la impresión, ayudan a fortalecer la imagen de la empresa.

Si la secretaria deja agotar la existencia de papelería y elementos de consumo para la oficina, tendrá algunos inconvenientes para el normal desarrollo de su trabajo y muy seguramente de las otras personas.

La cantidad de documentos e información que se procese, el conocimiento detallado de la oficina y el cargo, ayudan a mantener la cantidad adecuada de papelería y elementos necesarios.

Elementos de consumo para cafetería

La compra de insumos como el azúcar y el café debe calcularse bien, para que no falten o se dañen, pierdan aroma y sabor.

Maquinas y Equipos

Teléfono celular, internet, computadoras, escáner, fax, fotocopadoras, impresoras, se encuentran generalmente en las oficinas. Su manejo utilización y conservación en muchas ocasiones, es responsabilidad de la secretaria. De otra parte, el uso de teléfonos celulares e internet debe hacerse racionalmente y para casos de importancia por los altos costos de las tarifas.

Banco Pichincha tiene una clausula en su Reglamento Interno con respecto al uso de los recursos de la empresa que dice:

Todos los empleados del Banco Pichincha tienen la obligación de cuidar debidamente los equipos y máquinas a su cargo, con el objeto de conservarlos en perfecto estado de funcionamiento y dar aviso a su superior de cualquier desperfecto que ocurriera en los mismos, para que los revisen técnicos competentes. *Al final de la jornada los equipos eléctricos deberán quedar desconectados.*⁹.

⁹ *Reglamento Interno de Banco Pichincha Art. 40 literal f*

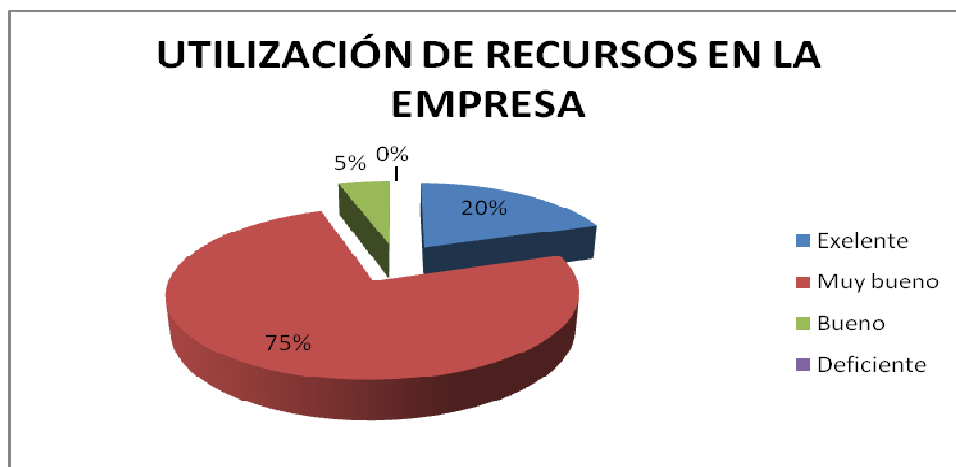
PREGUNTA N° 19

¿DE QUÉ MANERA CREE USTED QUE SON UTILIZADOS LOS RECURSOS DE LA EMPRESA?

TABLA N° 10

DENOMINACIÓN	F	%
Excelente	4	24
Muy bueno	15	53
Bueno	1	24
Deficiente	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO N° 10



Elaboración: Marisol Velasco y Ruth Cecilia Grijalva, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías de Banco Pichincha C.A.

ANÁLISIS

Este gráfico nos indica que el 20% de las secretarías encuestadas manifiestan que la utilización de los recursos de la empresa es excelente debido a las campañas que el Banco ha propuesto a todos sus empleados.

El 75 % indica que es muy bueno porque se ha logrado excelentes resultados en lo que se refiere al ahorro de recursos. Una de las campañas que está poniendo mucho énfasis el Banco Pichincha es el uso del papel, controlando las impresiones innecesarias, llegando a concientizar a toda la organización a fin de contribuir con el medio ambiente.

Finalmente, el 5% considera que la utilización de recursos es buena debido a que todavía hay personas que no se dan cuenta del gran daño que le estamos haciendo a nuestro planeta al utilizar sin medida el papel, imprimiendo documentos que no son necesarios, sin tomar en consideración que el uso exagerado de papel afecta el medio ambiente y al presupuesto de cada departamento.

El Banco Pichincha promueve el buen uso de los recursos, impresoras, ahorro de papel y recursos como luz, agua, teléfono, a través de campañas que fomentan en el empleado el objetivo principal que es cuidar estos recursos y reducir los gastos que va en beneficio de la Institución.

2.4 Trabajo en equipo



La secretaria debe cumplir con funciones específicas en la administración y dirección del personal. Su papel de interrelación del grupo la hace partícipe de muchas situaciones que debe conocer para aprender a manejar. Esto depende en gran medida de una personalidad abierta que le permita mantener actitudes positivas en lo que respecta a la dirección, organización, comunicación y supervisión. Es conveniente tener claridad sobre las reglas de los grupos para aprender a comportarse dentro de ellos.

Los conceptos de dirección, organización, comunicación y supervisión son esenciales en el trabajo en equipo.

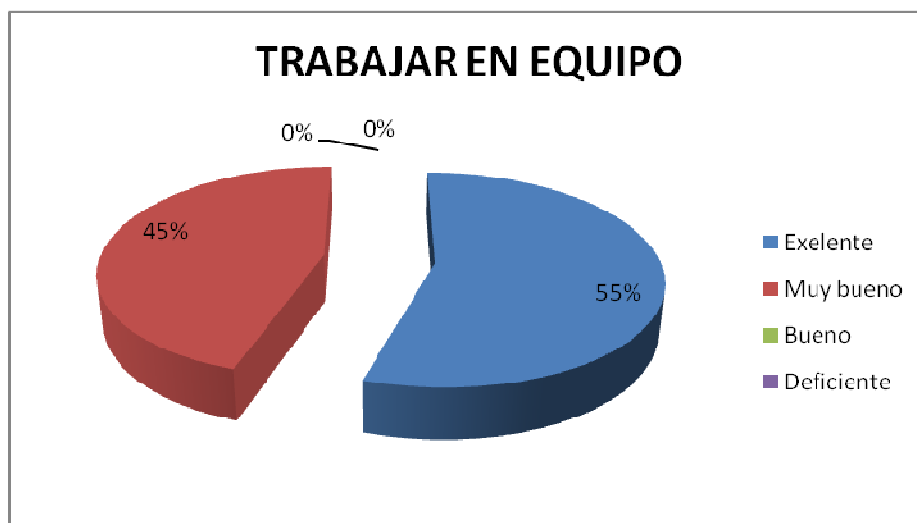
PREGUNTA N°22

¿CÓMO ES SU PREDISPOSICIÓN PARA TRABAJAR EN EQUIPO?

TABLA N° 11

DENOMINACIÓN	F	%
Excelente	11	61
Muy bueno	9	39
Bueno	0	0
Deficiente	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO N° 11



Elaboración: Marisol Velasco y Ruth Cecilia Grijalva, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías de Banco Pichincha C.A.

ANÁLISIS

De acuerdo a las repuestas obtenidas el 55% de las secretarias encuestadas manifiestan que tienen una excelente disposición para trabajar en equipo ya que esto ayuda para tener un clima laboral adecuado para realizar sus labores diarias.

En cambio el 45 % indica que es muy bueno porque al sentir el apoyo de un equipo se cumplirán los objetivos fijados a cada uno por el banco de manera más eficiente, llevando en armonía su relación laboral con sus compañeros de trabajo.

2.4.1 La secretaria ejecutiva como articuladora del trabajo en equipo

Son varios los motivos, por los cuales, el trabajo en equipo es importante, pero existe un miembro en toda empresa que en cierta medida articula todo para que ello se logre de la mejor forma posible. Siempre se destaca al jefe en su calidad de líder, dejando de lado la función desempeñada por la asistente ejecutiva o secretaria. Por tanto, a continuación haremos un desglose de todas aquellas tareas de incuestionable relevancia:

El administrador o gerente es quien guía a la empresa. Sin embargo, la secretaria, es quien de manera incógnita, está permanentemente haciéndole recuerdo y organizando su diario qué hacer.

Es la fiel colaboradora de todos. Si alguien no sabe utilizar las fotocopiadoras o tiene dificultades para ello, ella acudirá a que su colega lo consiga. Si alguien necesita contactarse telefónicamente con otras personas, la secretaria es el medio. Es la que recibe mensajes y encargos de cada miembro en la empresa y aunque tenga problemas personales o en el mismo trabajo, la sonrisa siempre está presente lo que influye en el resto del equipo.

En lo que a reuniones se refiere, suele convocarse a una secretaria para que:

- Dé a conocer los puntos tratados anteriormente.
- Señale quiénes participaron.
- Cuáles fueron los acuerdos.
- Identifique los objetivos de la presente sesión.

Como hemos señalado anteriormente la secretaria es clave para el trabajo en equipo, dada su formación profesional, las comunicaciones juegan un rol preponderante y así lo resalta cada asistente con la forma en que hace de éstas una disciplina que requiere de ciertas técnicas.

Finalmente, no debemos olvidar que: "La unión hace la fuerza."

2.4.2 Saber delegar funciones

Hay un límite para la cantidad de trabajo que usted puede hacer. Tiene que ser capaz de liberarse en las tareas rutinarias que consume su tiempo y energía, para que se pueda concentrar en aquellas de mayor prioridad. La clave está en delegar, lo que significa lograr que las cosas se hagan bien, en el momento indicado, por la gente apropiada.

El deseo de hacer todo uno mismo, por lo general, proviene de la necesidad de sentirse indispensable, aún más si ve que es capaz de concentrarse personalmente en aquellas actividades que otros no pueden hacer.

Además, con frecuencia se siente tan cómodo con cierto tipo de tareas que no quiere delegarlas. El peligro es que estas no le exigen mayor esfuerzo y no le permiten desarrollar nuevas habilidades y capacidades, necesarias para avanzar en su carrera.

Quienes están bajo presión, a menudo prefieren hacer ellos mismos determinado trabajo en vez de tomarse el tiempo para explicárselo a alguien y luego supervisar su progreso. Sin embargo, el tiempo que se gasta delegando es una inversión, especialmente cuando la tarea se repetirá con frecuencia. Estas actividades pueden ayudar, incluso, a desarrollar a los miembros del equipo.

Tiene que reconocer que su tiempo es valioso y que no lo debe usar en tareas rutinarias que otros pueden realizar. El trabajo aburrido para usted puede ser un reto para quienes tiene menos experiencia.

La gente cuida mejor lo que le pertenece. Cuando se le encarga una tarea específica a una persona, se le asigna una responsabilidad.

Asegúrese de que usted y la persona a quien le delega comprendan claramente la responsabilidad que está en juego. Si es necesario, vuelva a explicarle sus actividades y pídale que repita lo que entendió del trabajo así se cerciorará de que lo haya entendido todo claramente.

Refuerce, además, los siguientes puntos:

- De qué se trata la tarea y por qué debe ser hecha.
- Cuando espera usted que se termine
- Objetivos específicos que usted espera que logre
- Ante quién es responsable
- Hasta dónde llega su facultad para tomar decisiones
- Qué problemas le tiene que informar
- Los mecanismos de supervisión
- Las fechas de control
- Cuál es la información y el apoyo que usted le dará
- De qué recursos dispondrá.

Para asegurarse de que obtendrá lo que espera, en particular cuando encargue proyectos complejos, costoso o sobre el tiempo, tenga en cuenta:

Es muy fácil que pequeños malentendidos iniciales se conviertan en problemas mayores con el tiempo. Para evitar que esto ocurra:

- Al iniciar el proyecto pida una descripción detallada de lo que le van a presentar, y revise esto a fondo.
- Controle que cualquier riesgo o duda sea aclarada y entendida
- Inspeccione el progreso y la calidad del trabajo delegado en fechas acordadas o con anterioridad.
- En otras palabras, es el brazo derecho del directivo, pudiéndole sustituir en ciertos casos, incluso cuando este viaja. Lleva a cabo las funciones que le han sido delegadas, aplicando su propia iniciativa y criterio, de modo que los asuntos importantes reciban la atención necesaria, para reducir al mínimo el vacío ocasionado por la ausencia del jefe. Delegar constituye una de las tareas más difíciles para un jefe, pero no solo para un directivo, sino para cualquier persona. Jefes o directivos delegan cuando encuentran una profesional en la que pueden hacerlo.
- Una persona que acepta una delegación, debe poseer las competencias profesionales necesarias para llevar a cabo esa delegación y que, por supuesto, saben cumplir perfectamente muchas secretarías. Como fondo hay que tener muy claro que la secretaria trabaja constantemente con un equipo, y que cuando las relaciones personales dentro del mismo son buenas, tanto mejor.
- Su actitud podría plasmarse en la siguiente frase. ¿Cómo puedo ayudar a mi jefe utilizando mis competencias?

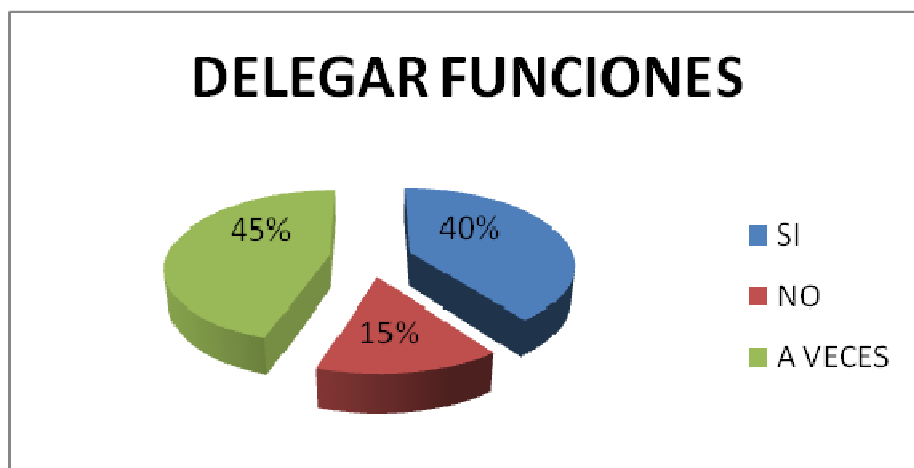
PREGUNTA N° 23

¿SU AREA DE DESEMPEÑO LABORAL LE PERMITE DELEGAR FUNCIONES?

TABLA N° 12

DENOMINACIÓN	F	%
SI	8	40
NO	3	15
A VECES	9	45
TOTAL	20	100

GRÁFICO N° 12



Elaboración: Marisol Velasco y Ruth Cecilia Grijalva, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías de Banco Pichincha C.A.

ANÁLISIS

Según las respuestas obtenidas llegamos a la siguiente conclusión, un 40% de las secretarias encuestadas manifiestan que su área de desempeño si les permite delegar funciones, ya que su jefe les ha asignado esta tarea brindando un adecuado respaldo a su Institución, teniendo en cuenta que para poder delegar una función hay que conocer a la perfección el tema encomendado, a fin de guiar y controlar a los delegados.

En cambio el 15 % indica que no se les permite delegar funciones ya que esto no es parte de sus actividades regulares, pero hay que aclarar que si su jefe les encomendaría esta función están dispuestas a realizarlo sin ningún inconveniente ya que se sienten capaces de lograrlo, debido a su preparación y experiencia adquirida con el día a día.

Finalmente el 45% considera que a veces su área de trabajo les permite delegar funciones, esto depende del proyecto, objetivo o meta que deban cumplir en Banco Pichincha.

2.4.2 Apoyo en la solución de problemas del equipo

Solucionar los problemas también requiere una técnica que puede aprenderse. No puede pretenderse el calificativo de “ejecutivo” o “ejecutiva” si no se posee tal destreza.

Para la solución de problemas se recomiendan los siguientes pasos:

- Definir detalladamente el problema
- Buscar las posibles causas
- Verificar las causas
- Definir soluciones
- Ejecutar la solución

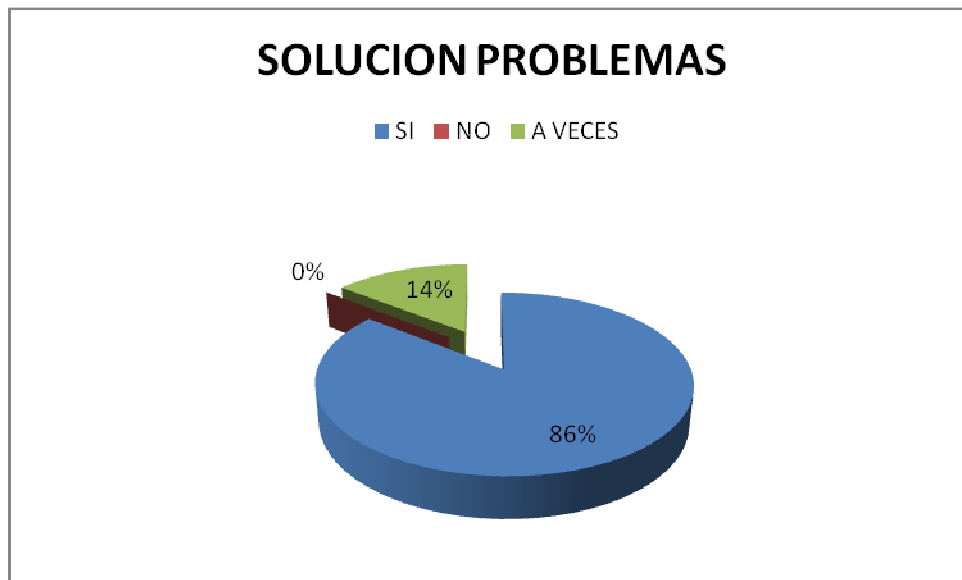
PREGUNTA N° 24

¿APORTA CON IDEAS PARA LA SOLUCION DE PROBLEMAS DE TRABAJO EN EQUIPO?

TABLA N° 13

DENOMINACIÓN	F	%
SI	16	80
NO	0	0
A VECES	4	20
TOTAL	20	100

GRÁFICO N° 13



Elaboración: Marisol Velasco y Ruth Cecilia Grijalva, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías de Banco Pichincha C.A.

ANÁLISIS

Un 80% de las secretarías encuestadas aportan con ideas para la solución de problemas del trabajo en equipo, ya que en la mayoría de casos, son las secretarías las que conocen los procedimientos, manejan las diferentes aplicaciones y herramientas tecnológicas creadas en el Banco, como por ejemplo: activos fijos, proveeduría, solicitudes de viajes y alojamiento.

El 20% manifiesta que a veces aportan con ideas para la solución de problemas ya que el equipo o sus supervisores se encargan de ingresar sus requerimientos o se apoyan en otros funcionarios.

2.5. Toma de decisiones

Una de las grandes exigencias actuales del perfil secretarial está relacionada con la capacidad para tomar decisiones y resolver problemas. Un ejecutivo valora a la secretaria que no necesita que le den instrucciones hasta de los más mínimos detalles y que no solamente saber plantear problemas, sino que también propone soluciones.

Tomar decisiones y resolver problemas son técnicas que pueden aprenderse y es conveniente hacerlo cuando se aspira a ser una profesional eficiente que contribuye a la buena marcha de las actividades empresariales. Ser capaz de plantear soluciones es ser parte de la solución, tener sólo problemas es ser parte del problema.

La productividad secretarial se incrementa cuando se tiene la habilidad para tomar decisiones acertadas. Por tanto, es conveniente conocer los pasos de esta importante técnica:

- Estar consciente de todas las alternativas de acción
- No es prudente tomar una decisión si no se conocen muy bien las posibilidades.
- Examinar las experiencias previas
- Una buena pregunta en el proceso de toma de decisiones es: si tuvimos una situación similar, cuáles fueron las acciones tomadas y en el futuro si en esa circunstancia se puede proceder de igual manera
- Evaluar el costo – beneficio de cada oportunidad
- Revisar las alternativas de solución, antes de tomar una decisión es muy útil evaluar el costo y el beneficio que tiene cada una de ellas.
- Madurar la decisión
- En la vida no todas las decisiones tienen la misma trascendencia. Hay decisiones fundamentales, en el plano laboral y profesional también pueden valorarse según su importancia. Se recomienda antes de poner en marcha una decisión importante o fundamental, madurarla, esto es reflexionar sobre ella, hasta estar totalmente convencido de que es la mejor salida.
- Evaluar los resultados
- Una vez se toma la decisión y se ejecuta, es de mucha importancia evaluar los resultados. De esta manera, al presentarse otro caso similar, la decisión es mucho más fácil.
- Aprender de las lecciones
- Equivocarse es humano, cometer errores corresponde a su naturaleza limitada, sin embargo, es inadmisibles que se cometan los mismos errores en forma reiterada. El ser humano está dotado de facultades intelectuales que le permiten aprender de las lecciones propias y ajenas. Por tanto, es muy inteligente contar con un banco de lecciones personales y profesionales.

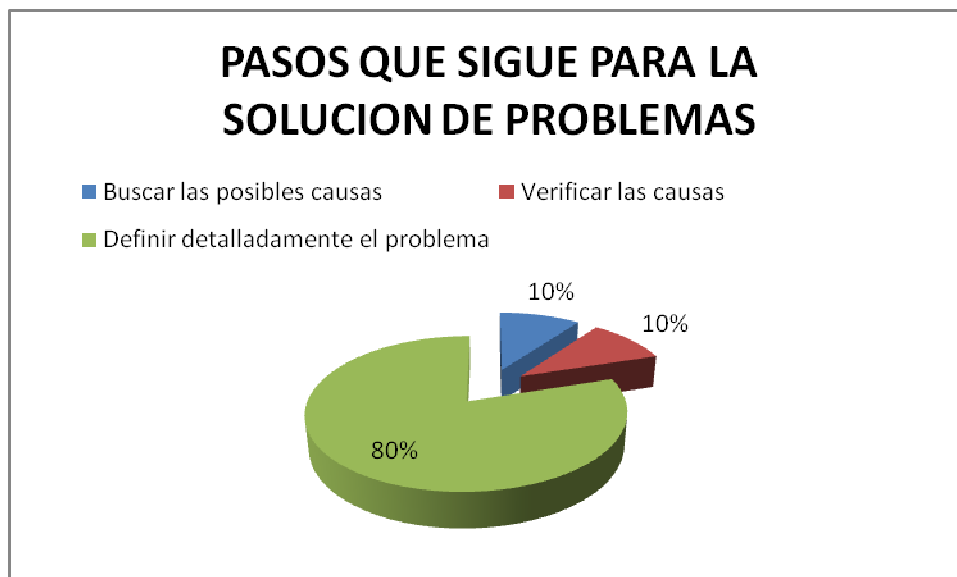
PREGUNTA N° 25

ENUMERE DEL 1 AL 3 EN ORDEN DE PRIORIDAD LOS PASOS QUE SE SIGUEN PARA LA SOLUCION DE PROBLEMAS

TABLA N° 14

DENOMINACIÓN	F	%
Buscar las posibles causas	2	10
Verificar las causas	2	10
Definir detalladamente el problema	16	80
TOTAL	20	100

GRÁFICO N° 14



Elaboración: Marisol Velasco y Ruth Cecilia Grijalva, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías de Banco Pichincha C.A.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que el 80% de las secretarías encuestadas primero identifican el problema, luego buscan las posibles causas, para posteriormente verificar las causas.

El 10% manifiesta que primero verifica las causas, define el problema, para finalmente buscar las posibles causas del problema.

El 10% restante busca las posibles causas, las verifica y luego define el problema.

Seguir estos pasos de acuerdo a los porcentajes anteriormente descritos les ayuda para poder resolver adecuadamente los problemas que se presenten.

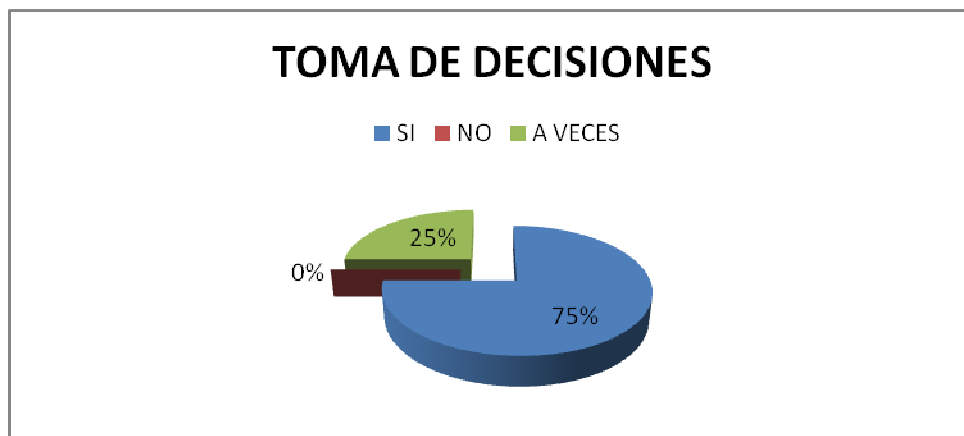
PREGUNTA N° 26

EN SUS FUNCIONES DIARIAS, ¿TOMA DECISIONES BÁSICAS CON SERENIDAD Y EN FORMA OPORTUNA?

TABLA N° 15

DENOMINACIÓN	F	%
SI	15	75
NO	0	0
A VECES	5	25
TOTAL	20	100

GRÁFICO N° 15



Elaboración: Marisol Velasco y Ruth Cecilia Grijalva, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías de Banco Pichincha C.A.

ANÁLISIS

Un 75% de las secretarias encuestadas toman decisiones básicas con serenidad y en forma oportuna ya que su trabajo así lo exige. Al ser el apoyo de sus jefes es necesario que tengan esta habilidad para manejar situaciones cotidianas siendo parte de la solución y no del problema, aportando con ideas claras para el mejoramiento continuo de la Organización.

El 25% restante manifiesta que a veces toma decisiones básicas con serenidad y en forma oportuna, porque generalmente no se presentan mayores inconvenientes en sus áreas de trabajo.

2.5.1. Importancia de la toma de decisiones en equipo

Actualmente se le concede cada vez una mayor importancia a la participación de todos los elementos que integran un grupo o equipo de trabajo, en la toma de decisiones, no porque se haya prescindido totalmente de la toma de decisiones hecha exclusivamente por el líder del grupo (gerente, jefe, supervisor, etc.) sino porque hay ocasiones en que se debe aprovechar el conocimiento y la experiencia de un mayor número de personas, para tomar mejores decisiones, además de que cuando la gente participa en la toma de la decisión, se siente más comprometida a lograr los resultados deseados, convirtiéndose en un poderoso motivador para los trabajadores el que se les tome en cuenta en el momento de decidir.

2.5.2 Barreras que impiden la toma de decisiones

Falta de preparación o dominio del tema

Falta de experiencia en la labor asignada. La empresa no adiestró o capacitó al empleado al puesto que le asigna.

Acceso restringido a la información requerida

La persona tampoco se preocupa por buscar la información pues evita el “riesgo”. Esto debe estar siempre disponible ante las personas de la compañía y la comunicación es parte fundamental para que la información esté no solo presente, sino disponible.

Prevención para tomar riesgos

Sucede cuando la persona está acostumbrada a trabajar en la “zona de confort” y prefiere no exponerse a tomar una “mala decisión”.

Miedo a equivocarse

La persona está acostumbrada a trabajar en la “zona de confort” y prefiere no exponerse a tomar una mala decisión.

Resistencia al cambio Tratar de evitar el ajuste a los cambios que se presentan, como la globalización impide que se puedan tomar determinaciones acordes con el nuevo panorama que se está presentando.

Falta de análisis Se caen es los siguientes errores y ello obstaculiza la toma de una buena decisión: No estudiar los factores que se necesitan para llegar a las decisiones. No tener el conocimiento de las implicaciones de la decisión.

De acuerdo a todas estas características mencionadas debemos tener en cuenta que no dependen única y exclusivamente de la personalidad de cada persona, sino de las oportunidades que le sean brindadas para poder salir adelante y demostrar que es capaz de realizar una tarea encomendada.

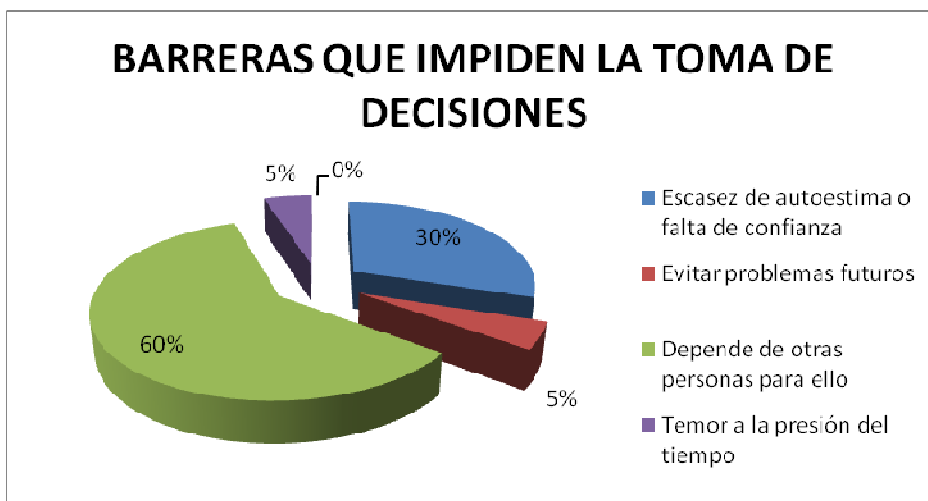
PREGUNTA N° 28

¿CUÁLES CONSIDERA QUE PUEDEN SER LAS BARRERAS PARA LA TOMA DE DECISIONES?

TABLA N° 16

DENOMINACIÓN	F	%
Escasez de autoestima o falta de confianza	6	30
Evitar problemas futuros	1	5
Depende de otras personas para ello	12	60
Temor a la presión del tiempo	1	5
Falta de integración	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO N° 16



Elaboración: Marisol Velasco y Ruth Cecilia Grijalva, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías de Banco Pichincha C.A.

ANÁLISIS

A continuación podemos observar que el 60% de las secretarías encuestadas consideran que una de las barreras que impiden la toma de decisiones es que dependen de otras personas para ello ya que en son sus jefes o compañeros los que toman las decisiones y no se involucra a la secretaria en todos los asuntos del área.

El 30% se identifica con la primera opción y que la escasez de autoestima o falta de confianza es una barrera en la toma de decisiones ya que al no tener confianza ni respaldo de sus jefes tienen temor a equivocarse y su mala decisión genere graves problemas.

El 5% de las encuestadas consideran que no toman decisiones para evitar problemas futuros y prefieren mantenerse al margen de cualquier situación que de alguna manera las pueda afectar.

Finalmente, el 5% restante tienen temor a la presión del tiempo, ya que por tomar decisiones apresuradas se pueden cometer errores que a la larga van a afectar a la Organización.

2.5.3 Resultados obtenidos por la toma de decisiones

Después de poner en marcha la decisión es necesario evaluar si se solucionó o no el problema, es decir si la decisión está teniendo el resultado esperado o no.

Si el resultado no es el que se esperaba se debe mirar si es porque debe darse un poco más de tiempo para obtener los resultados o si definitivamente la decisión no fue la acertada, en este caso se debe iniciar el proceso de nuevo para hallar una nueva decisión.

El nuevo proceso que se inicie en caso de que la solución haya sido errónea, contará con más información y se tendrá conocimiento de los errores cometidos en el primer intento.

Además se debe tener conciencia de que estos procesos de decisión están en continuo cambio, es decir, las decisiones que se tomen continuamente van a tener que ser modificadas, por la evolución que tenga el sistema o por la aparición de nuevas variables que lo afecten.

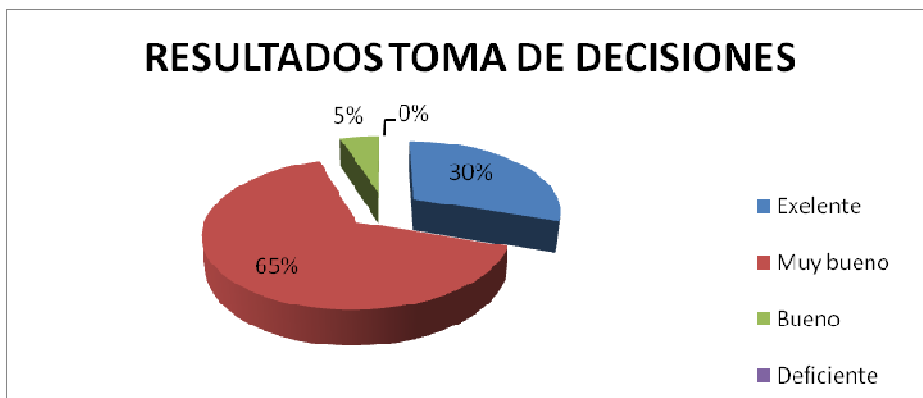
PREGUNTA N° 29

¿DE LA TOMA DE DECISIONES LOS RESULTADOS HAN SIDO?

TABLA N° 17

DENOMINACIÓN	F	%
Excelente	6	30
Muy bueno	13	65
Bueno	1	5
Deficiente	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO N° 17



Elaboración: Marisol Velasco y Ruth Cecilia Grijalva, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías de Banco Pichincha C.A.

ANÁLISIS

Un 65% de las secretarias encuestadas manifiestan que los resultados en la toma de decisiones han sido muy buenos, esto se debe a la confianza en su capacidad, experiencia ya que han aplicado los procedimientos que rigen en el Banco Pichincha.

El 30% opina que los resultados en la toma de decisiones han sido excelentes, esto se debe a que conocen muy bien sus funciones, tienen la suficiente experiencia en el cargo que desempeñan y tienen la formación profesional necesaria para que puedan tomar decisiones acertadas en cualquier situación.

El 5% de las encuestas consideran que los resultados en la toma de decisiones es bueno, porque aporta y se considera su punto de vista, pero quien finalmente toma la decisión es el jefe.

CAPITULO III: LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACION PERSONAL EN EL BANCO PICHINCHA C.A.

3.1. Imagen personal de la secretaria

La función de secretaria y asistente de gerencia es una de las primeras expresiones de la organización al exterior y al interior. Su función como personal de contacto representa una gran responsabilidad porque asume el papel “cara o rostro de su organización”.

De ahí la importancia de que la imagen tanto física externa como del contenido de esa apariencia sea siempre agradable, correcta, coherente, discreta juiciosa, inteligente y sobre todo muy profesional.

De nada serviría una bella secretaria, muy bien vestida, calzada y perfumada incluso con una atractiva sonrisa, si desconociera el trabajo, los medios y sistemas, la información principal o que tratara mal a los clientes.

Ser la imagen de la empresa implica una responsabilidad que a más de cuidar de la apariencia externa, implica también la preparación, actualización profesional y pasión por el servicio, que caracterizan a la secretaria.

La imagen que la secretaria debe proyectar debe ser de profesionalismo, de eficiencia, de honestidad, de cultura, de serenidad, de sencillez y de cordialidad, entre otras virtudes. Pero no puede ser una simple apariencia, sino que debe responder a la verdadera personalidad.

Para demostrar profesionalismo y eficiencia hay que ejecutar las tareas con calidad, esto es, sin que sea necesario repetir o corregir cada labor realizada.

Forma parte de nuestra imagen la honestidad y seriedad, que se demuestran con el cumplimiento de compromisos personales y laborales, hablando siempre con la verdad y haciendo el mejor uso de los recursos empresariales.

No podemos dejar de lado a la cultura, que se verá reflejada en el uso de un vocabulario apropiado y correcto, con conversaciones sobre temas de actualidad e interés general.

Los factores que favorecen la imagen personal y profesional son:

- Aseo personal
- Vocabulario culto
- Conversación pausada
- Capacidad para escuchar
- Conocimiento de la actualidad nacional e internacional, cultura general
- Etiqueta
- Autoestima
- Actitud positiva y sonrisa franca

3.1.1 La presentación diaria

Por las funciones que desempeñan las secretarias en el Banco Pichincha y que permanentemente está en contacto con todo tipo de personas, siempre deben cuidar su aspecto personal, tratando en todo momento de verse impecable y atractiva.

Un empleado bien vestido, pulcro y con buena apariencia dará la impresión de que su trabajo se caracteriza por las mismas cualidades. De allí que es necesario que la secretaria dedique un tiempo para sí misma y cuide su imagen externa, ocupándose de pequeños pero importantes detalles.

Es tan importante lucir bien con tu propio guardarropa como con el uniforme que suministran las empresas. Al vestir el uniforme se está proyectando de forma más directa la imagen de la empresa para la cual se trabaja.

El uniforme, como su nombre lo indica, no admite variaciones o interpretaciones personales porque pierde su carácter. Debe existir satisfacción al usarlo. Por eso debe ser sobrio, con diseño que pueda adaptarse a todo tipo de siluetas, funcional y de colores que no fatiguen ni de materiales que se deterioren muy rápido.

El Banco Pichincha suministra al personal femenino uniformes, sobre su uso e imagen personal, encontramos en el Reglamento Interno de trabajo las disposiciones.

PREGUNTA N° 1

¿LA IMAGEN QUE PROYECTA USTED ANTE EL PÚBLICO ES POSITIVA?

TABLA N° 1

DENOMINACIÓN	F	%
Si	20	100
No		0
TOTAL	20	100

Elaboración: Marisol Velasco y Ruth Cecilia Grijalva, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías de Banco Pichincha C.A.

ANÁLISIS

El 100% de las encuestadas indican que la imagen que proyectan ante el público es positiva. Debido a que una imagen de acuerdo a la función que desempeñan es un valor agregado, y para destacarse en el mercado laboral se debe aprender a definir una imagen personal y profesional no basta con los títulos obtenidos ni con la experiencia. La vestimenta, maquillaje discreto, buenos modales acorde a los eventos que coordine y asista, también se debe considerar el conocimiento para lograr negociaciones exitosas y rodearse de un ambiente acorde al cargo que ocupa conforma la imagen profesional de la asistente de gerencia del Banco Pichincha.

3.1.2 La Puntualidad



La puntualidad es sinónimo de calidad y ha de prevalecer y preferirse siempre a la cantidad, esta es una cualidad que podemos aprender y aplicarla en el cumplimiento de horarios y/o calendarios asignados a cada tarea.

Una de las obligaciones hacia la institución es obtener el máximo provecho de la jornada de trabajo y para esto es necesario que la secretaria respete el horario establecido por la empresa, sin perder tiempo en la ejecución de otras actividades que no tienen relación con sus funciones y que le hacen perder momentos preciosos.

La puntualidad en el trabajo también está relacionada con el tiempo que la secretaria emplea en ejecutar determinada labor, debe establecer un plazo para entregar las tareas y trabajar con ahínco para cumplirlas.

El Reglamento Interno del Banco Pichincha en el Art. 14 señala:

“Jornada de trabajo.- Es obligación elemental del empleado del Banco su diaria y puntual asistencia y deberá encontrarse en su lugar de trabajo a la hora de iniciación de sus tareas”

Uno de los principios básicos de la disciplina es la puntualidad. Virtud para unos y defectos para otros, existen personas que ven la puntualidad como un defecto ya que consideran que la puntualidad no es importante, resaltan que si una persona no llega a tiempo a su cita es porque le pudo suceder algún contratiempo, siendo una justificación el llegar tarde, la mayoría de las personas agradecen la puntualidad. No debe hacerse esperar a nadie sin antes dar una explicación. La persona que llega tarde por costumbre y sin disculparse, pierde credibilidad ante los demás.

Llegar temprano a las reuniones de trabajo, no hacer esperar a las visitas, anotar con precisión las citas, o tener las gestiones al día, es muchas veces cuestión de organización.

El Instructivo de Atención al cliente del Banco Pichincha señala:

HORARIOS DE ATENCIÓN

- ✓ Los horarios de atención al cliente deben ser cumplidos estrictamente de acuerdo al reglamento interno del Banco; tanto para el Front Operativo como para el área Comercial.

Recuerde: con el fin de iniciar la jornada laboral de acuerdo al horario de cada oficina, el empleado debe encontrarse en su sitio de trabajo 30 minutos antes del inicio de atención de clientes.

Puntualidad y permanencia: Llegar al trabajo preferiblemente antes que el jefe, para organizar debidamente las condiciones de trabajo, y comprender la necesidad de aprovechar el tiempo.

PREGUNTA N° 3

¿CONSIDERA QUE LA PUNTUALIDAD ES UNO DE LOS VALORES QUE DEBE POSEER LA SECRETARIA?

TABLA N° 2

DENOMINACIÓN	F	%
Si	20	100
No	0	0
TOTAL	20	100

Elaboración: Marisol Velasco y Ruth Cecilia Grijalva, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarias de Banco Pichincha C.A.

ANÁLISIS

Para el 100% de las asistentes encuestadas la puntualidad es uno de los valores muy importantes que debe poseer una secretaria, ya que la puntualidad en el trabajo es una obligación en Banco Pichincha, además de ser una virtud que se debe practicar en todos los aspectos de nuestra vida, el hábito de ser puntual permite aprovechar el uso del tiempo productivo y es un factor clave en el trabajo por varias razones relacionadas con la productividad.

La pérdida de tiempo puede causar que se pase por alto procedimientos, causar estrés, etc. El retraso afecta tanto a quien espera como al que hace esperar en este caso a nuestros clientes internos y externos.

PREGUNTA N° 4

¿ACUDE USTED PUNTUAL A SU TRABAJO?

TABLA N° 3

DENOMINACIÓN	F	%
Si	18	90
No	0	0
A veces	2	10
TOTAL	20	100

GRÁFICO N° 3



Elaboración: Marisol Velasco y Ruth Cecilia Grijalva, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías de Banco Pichincha C.A.

ANÁLISIS

A pesar que el 100% cree que la puntualidad es un valor que debe poseer la secretaria, el 90% de las encuestadas indica que acude puntual a su lugar de trabajo, al ser muy importante la puntualidad ellas saben que si llegan a la hora adecuada van a tener todo organizado para el momento que el jefe llegue a la oficina, la atención a los clientes será inmediata, por que ya tuvo el tiempo suficiente para ultimar los detalles pendientes, esto le da mucha credibilidad a la Organización, de esta manera tendremos clientes internos y externos satisfechos.

En cambio el 10% indica que a veces llega puntual o que hay ocasiones que no pueden llegar puntual por varias circunstancias. Esto no es un justificativo para no llegar a tiempo al lugar de trabajo, por que hay que prever cualquier tipo de circunstancias. Debemos que llegar a tiempo es signo de buena educación y respeto por el tiempo de los demás.

3.1.3 Espiritu creativo

La creatividad es uno de los recursos más importantes para las secretarias y, sin duda, una herramienta que garantiza la eficiencia. La secretaria creativa soluciona problemas y dificultades y se vuelve imprescindible dentro del grupo. Las personas creativas son entusiastas y dinámicas.

La creatividad es mirar hacia adelante: de allí su influencia en el estado de ánimo y en general en el éxito de las personas. La creatividad tiene que ver con la forma de vida y los logros de cada uno.

Todo ser humano es creativo. No obstante, algunos desarrollan más la creatividad que otros.

Creatividad es la facultad de encontrar combinaciones originales con base en informaciones conocidas. A veces, de mezclas imposibles y extrañas resultan hechos positivos y sorprendentes.

Es también la facultad de encontrar algo nuevo. No se ha dicho la última palabra sobre la solución de innumerables situaciones: cada persona tiene su solución propia. Mientras mayor creatividad se despliegue, más acertada será.

Otra característica de una personalidad creadora es su independencia frente a las ideas comúnmente admitidas.

Ser creativo es percibir intensamente el mundo de los sentidos y aplicar lo percibido a nuevos usos.

Para la creatividad hace falta valor, y una certera visión de las posibilidades del presente y del futuro.

Demostrada en la aplicación de métodos para simplificar y hacer más eficiente el trabajo, así como hacer atractiva la imagen de la oficina.

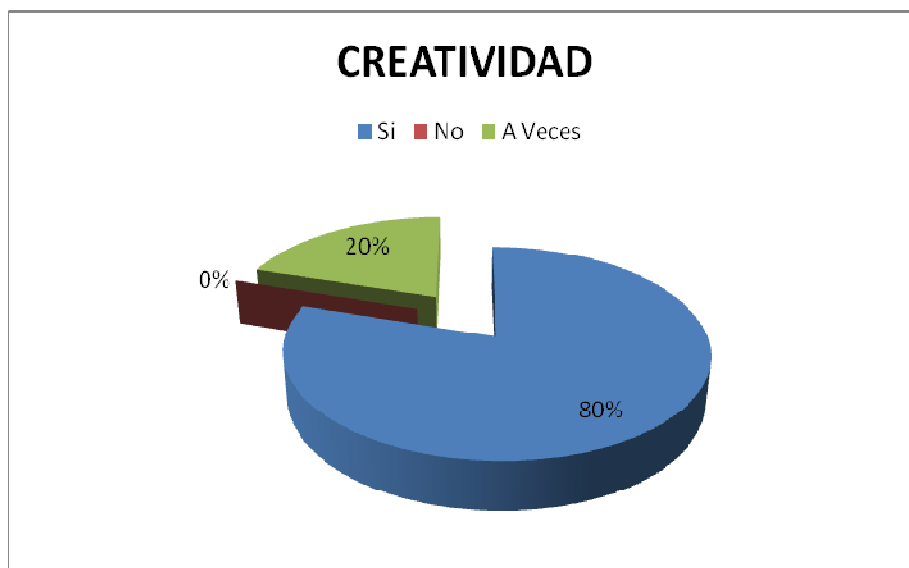
PREGUNTA N° 5

¿TIENE USTED ESPÍRITU CREATIVO EN LAS ACTIVIDADES DIARIAS?

TABLA N° 4

DENOMINACIÓN	F	%
Si	16	80
No	0	0
A Veces	4	20
TOTAL	20	100

GRÁFICO N° 4



Elaboración: Marisol Velasco y Ruth Cecilia Grijalva, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías de Banco Pichincha C.A.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que el 80% de las encuestadas indica que tiene espíritu creativo en sus actividades diarias, la persona creativa es una persona que tiene iniciativa, intuición, capacidad de crear, inventar algo nuevo, y esta iniciativa ayudará a tomar decisiones acertadas en todos los aspectos de su vida. Banco Pichincha debe apoyar la creatividad de sus empleados para estimular la creatividad y fomentar la confianza.

Mientras que a veces el 20 % de las secretarias encuestadas en Banco Pichincha tienen espíritu creativo esto puede ser a causa de que no han logrado sacar su espíritu creativo de su interior, o están buscando en un lugar errado, es importante aclarar que todos poseen espíritu creativo, pero no ha sido desarrollado lo suficiente, esto se debe a que no existe un medio ambiente que estimule este espíritu creativo, o no existe la motivación suficiente para descubrir su creatividad.

3.2. Ética y valores

Ética

Alguien dijo que no basta con producir resultados, hay que tener calidad humana, y esto no es otra cosa que un comportamiento armónico con la ética. Otros afirman que no es suficiente con ser bueno, hay que parecerlo, y podríamos agregar que la ética y la comunicación son las claves del éxito personal.

Dado que la ética es parte indispensable de la moral y las obligaciones de las personas, a quienes mantienen un comportamiento ceñido a los patrones éticos que su sociedad han establecido también se los llama íntegros. Así, es imposible pretender ser un administrador de negocios si el comportamiento

personal no está dirigido por la ética. El fracaso de un gran porcentaje de personas que trabajan en el área administrativa se debe a su falta de valores.

Las personas con ética llevan a su empresa a muy altos niveles de desarrollo, y al contrario, las que carecen de ella no hacen más que producir desastres.

La ética da sentido a la convivencia humana. Albert Einstein decía que ella “beneficia al ser que la práctica”¹⁰

Valores

Los valores son agregados a las características físicas, tangibles del objeto; es decir, son atribuidos al objeto por un individuo o un grupo social, modificando a partir de esa atribución su comportamiento y actitudes hacia el objeto en cuestión. Se puede decir que la existencia de un valor es el resultado de la interpretación que hace el sujeto de la utilidad, deseo, importancia, interés, belleza del objeto. Es decir, la valía del objeto es en cierta medida, atribuida por el sujeto, en acuerdo a sus propios criterios e interpretación, producto de un aprendizaje, de una experiencia, la existencia de un ideal, e incluso de la noción de un orden natural que trasciende al sujeto.

Valores tales como: honestidad, lealtad, identidad, respeto, equidad, solidaridad, tolerancia, entre otros, son fundamentales para el convivir pacífico de la sociedad.

¹⁰ http://es.wikipedia.org/wiki/%C3%89tica#Historia_de_la_.C3.A9tica

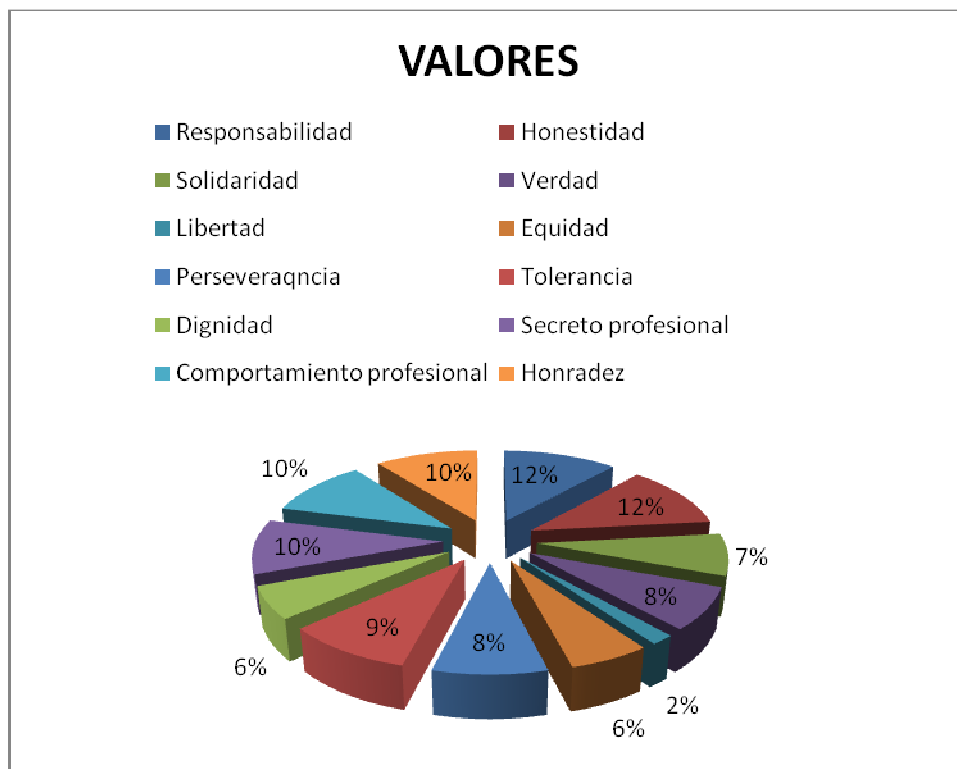
PREGUNTA N° 8

DE LA SIGUIENTE LISTA DE VALORES ¿CUÁL CONSIDERA QUE LA SECRETARIA EJECUTIVA DEBERÍA PONER EN PRÁCTICA EN LA EMPRESA DONDE LABORA?

TABLA N° 6

DENOMINACIÓN			%	F
Responsabilidad	20	100	12%	2
Honestidad	20	100	12%	2
Solidaridad	13	65	8%	2
Verdad	13	65	8%	2
Libertad	3	15	2%	0
Equidad	10	50	6%	1
Perseverancia	14	70	8%	2
Tolerancia	16	80	9%	2
Dignidad	10	50	6%	1
Secreto profesional	17	85	10%	2
Comportamiento profesional	18	90	10%	2
Honradez	18	90	10%	2
TOTAL	172	860	100%	20

GRÁFICO N° 6



Elaboración: Marisol Velasco y Ruth Cecilia Grijalva, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías de Banco Pichincha C.A.

ANÁLISIS

Todos los valores señalados fueron escogidos por las encuestadas coincidiendo que la responsabilidad, honestidad, secreto profesional, honradez y comportamiento profesional son los valores que prevalecen en las asistentes ejecutivas de Banco Pichincha, ya que estos valores son los que hacen una persona confiable, a la que le puede encomendar cualquier tarea, sabiendo que va a responder de la manera que Banco Pichincha necesita para salir adelante y lograr las metas y objetivos fijados anualmente.

Los valores son creencias o convicciones de que algo es preferible y digno de aprecio.

Una actitud es una disposición a actuar de acuerdo a determinadas creencias, sentimientos y valores. A su vez las actitudes se expresan en comportamientos y opiniones que se manifiestan de manera espontánea. Los valores más importantes de la persona forman parte de su identidad, orientan sus decisiones frente a sus deseos e impulsos y fortalecen su sentido del deber ser.

PREGUNTA N° 9

¿CREE USTED QUE LA REMUNERACIÓN QUE RECIBE, INCIDE EN EL COMPORTAMIENTO ÉTICO DENTRO DE LA EMPRESA?

TABLA N° 7

DENOMINACIÓN	F	%
Si	4	20
No	16	80
TOTAL	20	100

Elaboración: Marisol Velasco y Ruth Cecilia Grijalva, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías de Banco Pichincha C.A.

GRAFICO N° 7



Elaboración: Marisol Velasco y Ruth Cecilia Grijalva, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías de Banco Pichincha C.A.

ANÁLISIS

De acuerdo al presente gráfico podemos observar que el 20% opina que la remuneración que recibe incide en el comportamiento ético en la empresa, al sentirse bien remunerados, también se sienten comprometidos a dar lo mejor de sí al realizar las tareas a ellas encomendadas.

Mientras que el 80% indica que no tiene nada que ver la remuneración con el comportamiento ético dentro de la misma, ya que indican que la ética y la moral son inculcados dentro de cada uno de los hogares de las personas y esto es lo que incide en el comportamiento, se podría decir que es un incentivo más para realizar el trabajo encomendado con mucha responsabilidad y eficiencia.

Adicional la formación personal en valores con los que una persona es contratada no tiene un costo ni es negociable. El dinero no influye en la calidad del trabajo que realizamos.

Las remuneraciones representan una de las más complejas transacciones, ya que cuando una persona acepta un cargo, se compromete a una rutina diaria, a un patrón de actividades y a una amplia gama de relaciones interpersonales dentro de una organización, por lo cual recibe una remuneración.

3.2.1. Responsabilidad

Responsabilidad viene de “responder”, facultad que permite al hombre interactuar, comprometerse y aceptar la consecuencia de un hecho libremente realizado.

La persona responsable es digna de todo crédito. Se puede creer en ella y confiar en su palabra sin restricción alguna, sus actos responden íntegramente a sus compromisos. Siempre se esfuerza por hacerlo todo bien, sin necesidad de tener supervisión, recibir promesas ni ser objeto de amenazas. La persona responsable cuida de los detalles, ofrece garantía en los procedimientos, es amiga de lo óptimo y enemiga de la mediocridad. Su responsabilidad jamás se limita al juicio o evaluación de los demás. Su meta es la perfección.

PREGUNTA N°10

¿DEMUESTRA RESPONSABILIDAD EN SUS FUNCIONES ENCOMENDADAS?

TABLA N° 8

DENOMINACIÓN	F	%
Si	19	95
No	0	0
A veces	1	5
TOTAL	20	100

GRAFICO N° 8



Elaboración: Marisol Velasco y Ruth Cecilia Grijalva, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías de Banco Pichincha C.A.

ANÁLISIS

El 5% indica que a veces demuestra responsabilidad en sus funciones encomendadas, este porcentaje se justifican y buscan excusas para no cumplir con responsabilidad su trabajo debido a la falta de tiempo y no asumen su responsabilidad culpando a otras personas. Este tipo de personas al no ser responsables puede ocasionar pérdidas de toda índole para el banco

En cambio el 95% de las asistentes encuestadas indica que demuestran responsabilidad ya que al ser la mano derecha de los ejecutivos, es la persona responsable de tomar decisiones conscientemente y acepta las consecuencias de sus actos, dispuesto a rendir cuenta de ellos. La responsabilidad es la virtud o disposición habitual de asumir las consecuencias de las propias decisiones, respondiendo de ellas ante alguien.

3.2.2. Respeto

Significa valorar a los demás, acatar su autoridad y considerar su dignidad. El respeto se acoge siempre a la verdad; no tolera bajo ninguna circunstancia la mentira y repugna la calumnia y el engaño.

El respeto exige un trato amable y cortés; el respeto es la esencia de las relaciones humanas, de la vida en comunidad, del trabajo en equipo, de la vida conyugal, de cualquier relación interpersonal. El respeto es garantía absoluta de transparencia.

El respeto crea un ambiente de seguridad y cordialidad; permite la aceptación de las limitaciones ajenas y el reconocimiento de las virtudes de los demás. Evita las ofensas y las ironías, no deja que la violencia se convierta en el medio para imponer criterios. El respeto conoce la autonomía de cada ser humano y acepta complacido el derecho a ser diferente.

El respeto está en la consideración hacia las demás personas. Los rumores y comentarios negativos afectan tanto a las personas como a las instituciones.

En relación al respeto, el Reglamento Interno del Banco Pichincha, en el Art. 37 literal c, dice:

“Guardar consideración y respeto en el trato con sus superiores, compañeros y subalternos. Mantener con el público un trato cortés y amable tanto en su relación persona como telefónica y atención esmerada y pronta.”

La secretaria debe tener gran claridad de que su puesto es de total confianza y exige una idoneidad moral y honestidad elevada.

Exige respeto, consideración y deferencia a los superiores y colegas por igual sin diferenciar con su trato cordial a las personas de diferente posición jerárquica.

Sobre el respeto el Reglamento Interno del Banco en el Art. 37.- Obligaciones de los empleados, literal c, dice:

c) Guardar consideración y respeto en el trato con sus superiores, compañeros y subalternos. Mantener con el público un trato cortés y amable tanto en su relación personal como telefónica y atención esmerada y pronta.

PREGUNTA N° 11

¿EL RESPETO CON QUE SE DIRIGE A SUS COMPAÑEROS Y SUPERIORES, ES?

TABLA N° 9

DENOMINACIÓN	F	%
Excelente	17	85
Muy bueno	3	15
Bueno	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO N° 9



Elaboración: Marisol Velasco y Ruth Cecilia Grijalva, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías de Banco Pichincha C.A.

ANÁLISIS

El 85% de las encuestadas indica que el respeto con que se dirige a sus compañeros y superiores es Excelente ya que ha sabido mantener un comportamiento comedido, pacífico, donde predomina la serenidad y dejan para el horario personal las expresiones, hábitos y gustos propios, tales como: hablar con un tono de voz moderado, a nadie le gusta oír peleas de pareja, regaños a hijos o insultos a cobradores, mucho menos cuando está concentrado en su trabajo. El respeto exige un trato amable y cortés; el respeto es la esencia de las relaciones humanas, de la vida en comunidad, del trabajo en equipo, de la vida conyugal, de cualquier relación interpersonal. El respeto es garantía de transparencia.

Para el 15% es muy bueno, lo que demuestra que en Banco Pichincha las relaciones entre compañeros y superiores se manejan de una manera adecuada debido a que lo mejor es crear un ambiente de trabajo en equipo, estar abierto a cualquier sugerencia, escuchar y respetar la opinión de los demás a pesar de que no estemos de acuerdo, fomentar el compañerismo es una cuestión de tener una actitud adecuada, el respeto a las personas es una aceptación y valoración positiva del otro por ser persona. Lleva consigo una aceptación incondicional de la persona tal y como es. Es decir, una aceptación sincera de sus cualidades, actitudes y opiniones; una comprensión de sus defectos. En el plano humano, el respeto a las personas implica no considerarse superior a nadie, creando una reputación positiva de la Institución.

3.2.3. Entusiasmo y optimismo

Entusiasmo

El entusiasmo es la chispa que impulsa al hombre hacia la plenitud total, que la hace lo hace un luchador inquebrantable, conquistando la admiración y el respeto de los demás. Ya que la persona entusiasta no aplaza las decisiones por cobardía o pereza, él sabe que el tiempo es el mejor aliado y sabe aprovecharlo al máximo sin pensar en el esfuerzo y sacrificio que tenga que realizar.

PREGUNTA N° 12

EL ENTUSIASMO ES LA CLAVE DEL ÉXITO, ¿LO DEMUESTRA AL MOMENTO DE EJECUTAR SU TRABAJO?

TABLA N° 10

DENOMINACIÓN	F	%
Si	19	95
No	0	0
A veces	1	5
TOTAL	20	100

GRÁFICO N° 10



Elaboración: Marisol Velasco y Ruth Cecilia Grijalva, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías de Banco Pichincha C.A.

ANÁLISIS

El 5% opina que a veces realiza su trabajo con entusiasmo, esto se debe a la rutina, al estado de ánimo de cada persona y por que existen actividades que les gusta realizar más que otras, falta de motivación por parte de sus superiores y compañeros de trabajo. No todos son expertos en ciertas actividades o tareas es por eso que muchas veces nos resultan poco interesantes.

Por el contrario el 95% nos indica que su trabajo lo realizan con entusiasmo por que son personas que se automotivan , buscan proyectos nuevos que les generen emoción y en las tareas que tienen poco interés las toman como un reto, fomentan el trabajo en equipo para mantener siempre su entusiasmo, y le ponen pasión a sus actividades diarias.

Optimismo

“Un optimista es el que cree que todo tiene arreglo. Un pesimista es el que piensa lo mismo, pero sabe que nadie va a intentarlo”.¹¹

La persona optimista encuentra siempre el lado bueno de todas las cosas y enfrenta la vida con positivismo y entusiasmo, lo que le permite decirle sí a todo lo maravilloso que ofrece la vida. Es esa energía positiva lo que permite al hombre cantar, reír, vibrar, brincar y estar siempre en la mejor disposición de ánimo.

El optimismo impide al hombre olvidar los grandes atributos que le han sido entregados al venir al mundo: proyección y opción, inteligencia imaginación, autodominio, voluntad, convivencia, comunicación, goce, felicidad, memoria, aprendizaje, ensoñación, fantasía, movimiento, locomoción, amor, procreación, recuperación, sensación, percepción y conciencia.

La persona optimista encuentra en los demás muchas razones para alabar, enaltecer y elogiar, que motivos para censurar. La persona optimista está pendiente de encontrar virtudes y disfruta con el éxito y el triunfo, sea suyo o de los demás.

La persona optimista sólo conoce la crítica constructiva, su mayor placer está en aportar al crecimiento y realización personal de los otros. Jamás pretende destruir las ilusiones, fantasías, sueños, objetivos, metas y propósitos de quienes lo rodean; por el contrario, se convierte en su apoyo.

¹¹ [Jaume Perich \(1941-1995\) Humorista español.](#)

PREGUNTA N° 13

¿CONSIDERA USTED QUE EL OPTIMISMO CONTRIBUYE PARA ENCONTRAR SOLUCIONES, VENTAJAS Y POSIBILIDADES EN EL TRABAJO?

TABLA N° 11

DENOMINACIÓN	F	%
Si	20	100
No	0	0
TOTAL	20	100

Elaboración: Marisol Velasco y Ruth Cecilia Grijalva, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarias de Banco Pichincha C.A.

ANÁLISIS

El 100% de las asistentes encuestadas coinciden en que una actitud positiva nos ayuda a superar cualquier dificultad que se nos presente, a encontrar soluciones y posibilidades apreciando todas las cosas a pesar de que no tengan los resultados esperados, las personas optimistas saben buscar ayuda como una alternativa para mejorar, el optimismo es parte fundamental de la actividad de los funcionarios y contribuye un 100% para visualizar posibles soluciones de problemas, el ser optimista es ver las cosas desde otro punto de vista y el optimismo va acompañado de positivismo, porque podemos ver las dificultades como oportunidades para solucionar desde el problema más sencillo hasta el más complejo.

3.2.4 Lealtad a la empresa

La persona leal es capaz de mantener firme en su respaldo a una causa, a un ideal, a una institución a otra persona, sin que interesen las circunstancias.

La expresión “cuenta siempre conmigo” define al ser humano que la manifiesta con autenticidad, como el mejor compañero y amigo ideal. Su amistad y apoyo son incondicionales, por lo que es digno de fe.

La persona leal no da jamás la espalda al amigo: por eso, siempre se puede contar con ella y tener la garantía de su mano, de su consejo y de su amistad.

La lealtad no encuentra nunca excusas para justificar la discreción a una causa noble, el abandono de una meta, la negación a una creencia no el retiro de una amistad.

PREGUNTA N° 14

¿CREE USTED QUE LA LEALTAD A LA EMPRESA ES UN VALOR QUE LA SECRETARIA DEBE EVIDENCIAR TANTO EN LOS ACTOS DE SU VIDA PAERSONAL COMO PROFESIONAL?

TABLA N° 12

DENOMINACIÓN	F	%
Si	20	100
No	0	0
TOTAL	20	100

ANÁLISIS

De las encuestadas el 100% respondió que la lealtad a la empresa es un valor que la secretaria debe evidenciar tanto en los actos de su vida personal como profesional, donde indican que los valores no solo se aplican en ciertas circunstancias de la vida, son parte del todo de una persona, es el compromiso y agradecimiento que debemos tener con el lugar donde trabajamos, la lealtad que mantiene a la persona identificada con la organización, es un valor que debemos desarrollar en nuestro interior y tener conciencia de lo hacemos y lo que decimos, es un compromiso de defender de lo que creemos y en quienes creemos. El deber de una persona es ser leal respecto a si misma, para poder actuar del mismo modo con cada persona o con la institucion en la que se está colaborando.

3.2.5 Honestidad

La persona honesta busca con ahínco lo recto, lo honrado, lo razonable y lo justo; no pretende jamás aprovecharse de la confianza, la inocencia o la ignorancia de otros.

La persona honesta sabe muy bien que la vida ofrece múltiples oportunidades de obtener dinero fraudulentamente, pero prefiere ganarlo con honradez, a pesar de que este camino exige mayores esfuerzos. No camina en pos de ocasiones fáciles ni se rinde cuando en algún lugar encuentra las arcas abiertas.

La honestidad es enemiga de la mentira, del hurto y del engaño, defiende con ahínco la verdad, la honradez y el respeto, lo que permite a quien la posee mantener la frente en alto y la mirada serena.

3.2.6 Discreción

La palabra secretaria viene de secreto, lo que indica que una secretaria debe hacer un culto de la discreción, La palabra secretaria implica dedicación, respeto, lealtad, fidelidad con cada jefe y compañeros.

La discreción es una de las mejores cualidades esperadas de una secretaria. Esta no se refiere sólo a lo que escucha, sino también a lo que habla a su modo de vestir, sentarse, andar; entrar o salir de un ambiente; atender el teléfono; recibir y transmitir recados (especialmente relacionados con la vida particular de sus superiores y colegas). Las negociaciones de empresa, los proyectos, los documentos de personal, las finanzas aunque sean de su conocimiento no podrán divulgarse y en la medida que la secretaria se dé a respetar por su discreción así será considerada por todos.

Aprenda a salir discretamente de la oficina de su jefe cuando empiecen contactos o llamadas telefónicas confidenciales o personales.

Sea discreta en el manejo y custodia de documentos confidenciales, así como en el tratamiento telefónico, evitando preguntas indiscretas.

Algunos significados de la palabra secretaria:

1. La significación etimológica del vocablo secretaria:

....."Mujer que guarda secreto. Confidente". Sólo nos interesa ahora para resaltar el carácter confidencial y de discreción que requiere esta responsabilidad; porque como hemos visto, ha habido una evolución en la cual la profesión se ha convertido en extremadamente competitiva, reflejando el amplio panorama alcanzado por los negocios de este siglo."

2. “La palabra secretaria proviene del vocablo latino *secretarium*, que desde el siglo XV es utilizado para denominar a los empleados de gran confianza, a los cuales se les confiaba información secreta. Hoy cinco siglos más tarde, la confidencialidad y el manejo de información reservada siguen siendo requisitos de las secretarias, pero sus funciones cambiaron, y están en permanente evolución.”¹²

Encontramos en el Reglamento Interno del Banco Pichincha Art. 38. PROHIBICIONES A LOS EMPLEADOS, literal c, dice:

c) “Transmitir, revelar o entregar datos o información que conozca por las funciones que desempeña o por ser empleado del Banco y en “general infringir las normas del sigilo bancario establecidas en la Ley. Por esta razón se prohíbe sacar del Banco cualquier documento, formulario, registro, archivo, etc.”

3.3. Relaciones Humanas

Para la secretaria que sabe manejar efectivamente las relaciones humanas, le permiten reaccionar positivamente facilitando la relación con todas las personas que trabaja y se relaciona a diario en la oficina.

Para lograrlo la secretaria debe ser una persona cordial y atenta con las personas de la empresa además de con las personas e invitados que la visiten. Cuando debe pedir un favor a su empresa deberá hacerlo con tacto y

¹² www.gestiopolis.com/organizacion-talento/papel-de-las-secretarias-ejecutivas-y-asistentes-de-gerencia.htm Msc. Isabel Jover Jiménez

prudencia, debe procurar no emitir juicios, ni hablar de más. Otros requisitos como lealtad, confianza y sentido común deberán ser de rigor.

La secretaria debe ser tratada con respeto y consideración y antes de ocupar su sitio en la empresa deberá quedar claramente definido cual será su trabajo y el papel que debe desempeñar.

Concientizar sus responsabilidades, presiones, urgencias y reaccionar con lealtad a su jefe y a la empresa. Ser persona de fiar para merecer la confianza de todos.

Trabajar armónicamente con sus compañeros sin importar los niveles jerárquicos con el objetivo de aprender más cada día sobre la empresa y tomar a su cargo un mayor número de trabajo con eficiencia y mínima supervisión.

De ser necesario puede sustituir al empleado bajo su cargo cuando falte al trabajo.

No descuide sus relaciones personales y ayúdele tanto en el plano personal como profesional.

PREGUNTA N° 17

SELECCIONE LA OPCIÓN MÁS ACERTADA DE ACUERDO A SU COMPORTAMIENTO EN LAS RELACIONES HUMANAS.

TABLA N° 13

DENOMINACIÓN			%	F
Establece relaciones armónicas con sus compañeros y jefe	16	80	50%	11
Sus relaciones son conflictivas con la mayoría de personas	0	0	0%	0
Genera conflictos interpersonales tiende a irritarse frecuentemente	0	0	0%	0
Se relaciona satisfactoriamente con los demás	8	40	25%	5
Contribuye a crear magníficas condiciones de trabajo	6	40	25%	4
TOTAL	30	160	100%	20

GRÁFICO N° 13



Elaboración: Marisol Velasco y Ruth Cecilia Grijalva, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarias de Banco Pichincha C.A.

ANÁLISIS

Un 53% de las asistentes encuestadas coinciden en que la opción más acertada de acuerdo a su comportamiento en las relaciones humanas es

establecer relaciones armónicas con sus compañeros y jefe ya que mantener tal grado de compromiso y esfuerzo, las organizaciones tienen que valorar adecuadamente la cooperación de sus miembros, estableciendo mecanismos que permitan disponer de una fuerza de trabajo suficientemente motivada para un desempeño eficiente y eficaz, que conduzca al logro de los objetivos y las metas de la organización y al mismo tiempo se logre satisfacer las expectativas y aspiraciones de sus integrantes. Tales premisas conducen automáticamente a enfocar inevitablemente el tema de la motivación como uno de los elementos importantes para generar, mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos en la dirección deseada.

El 27 % se relaciona satisfactoriamente con los demás, las relaciones humanas necesitan de tolerancia, respeto, confianza, apoyo mutuo, y aceptación de los demás y de las diferencias. En el equipo de trabajo todos y cada uno de sus miembros son importantes, y, si se les da la oportunidad, y el estímulo necesario, descubriremos que tienen mucho que aportar.

Finalmente el 20% contribuye a crear magníficas condiciones de trabajo, un clima laboral adecuado permite que se realice el trabajo de manera eficiente, nos indican que si los superiores informaran correctamente de cómo quieren que se realice el trabajo y los objetivos que tiene dicho puesto, así el grado de errores será menor ya que no tendremos que suponer nada de nuestro trabajo porque nos lo habrán definido y delimitado claramente. Si los subordinados se sienten apoyados por su superior la calidad del trabajo y la relación laboral será mucho mejor que si se respira tensión y miedo cada vez que se acerca un superior.

3.3.1 Atención personal y telefónica a los clientes

Para el éxito en su trabajo, la secretaria requiere de un conjunto de conocimientos y técnicas que le demandan gran preparación en el manejo, por

ejemplo, de las comunicaciones directas u orales: destrezas en la utilización del teléfono, elemento vital que permite una relación fluida en los negocios pero que de no ser utilizado en forma adecuada puede entorpecerlos e incluso malograrlos; las comunicaciones interpersonales con su jefe y el grupo de la oficina son tan importantes como la atención a los clientes, vale decir, el trato armónico con clientes internos y externos es definitivo, ya que de esto depende la imagen que se formen de ella misma y de la empresa. Una secretaria eficiente conoce al detalle la actividad de su empresa, las tareas y responsabilidades del jefe, así como de las demás instancias que se relacionan con el cargo, lo que le permite entre otras cosas, propiciar el entendimiento entre las personas del área o departamento.

PREGUNTA N° 19

CUANDO UN CLIENTE HA REQUERIDO INFORMACIÓN SOBRE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN, SU TRATO HA SIDO:

TABLA N° 15

DENOMINACIÓN	F	%
Excelente	13	65
Bueno	7	35
Pésimo	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO N° 15



Elaboración: Marisol Velasco y Ruth Cecilia Grijalva, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías de Banco Pichincha C.A.

ANÁLISIS

De los encuestados el 65% responde que cuando un cliente ha requerido información sobre la empresa su trato ha sido excelente esto indica que hemos sabido resolver las inquietudes de nuestros clientes, de manera efectiva, todos los esfuerzos deben estar orientados hacia el cliente, porque él es el verdadero impulsor de todas las actividades de la empresa. De nada sirve que el producto o el servicio sean de buena calidad, a precio competitivo o esté bien presentado, si no existen compradores. El principal objetivo de toda organización como Banco Pichincha es conocer y entender tan bien a los clientes, que el producto o servicio pueda ser definido y ajustado a sus necesidades para poder satisfacerlo.

El 35% opina que su trato ha sido bueno, lo que nos lleva a la conclusión de que las asistentes de gerencia del Banco Pichincha, brindan un óptimo servicio acorde a los estándares de calidad que exige el banco, este servicio siempre es monitoreado por la Unidad de Calidad que a fin de que todos los empleados practiquen los protocolos de servicio establecidos para cada una de las funciones que se desempeñan en la institución debemos tomar en cuenta que el objetivo de Banco Pichincha es llegar a la excelencia en el Servicio al Cliente, el mismo que todos los miembros de la Institución debemos contribuir para lograrlo.

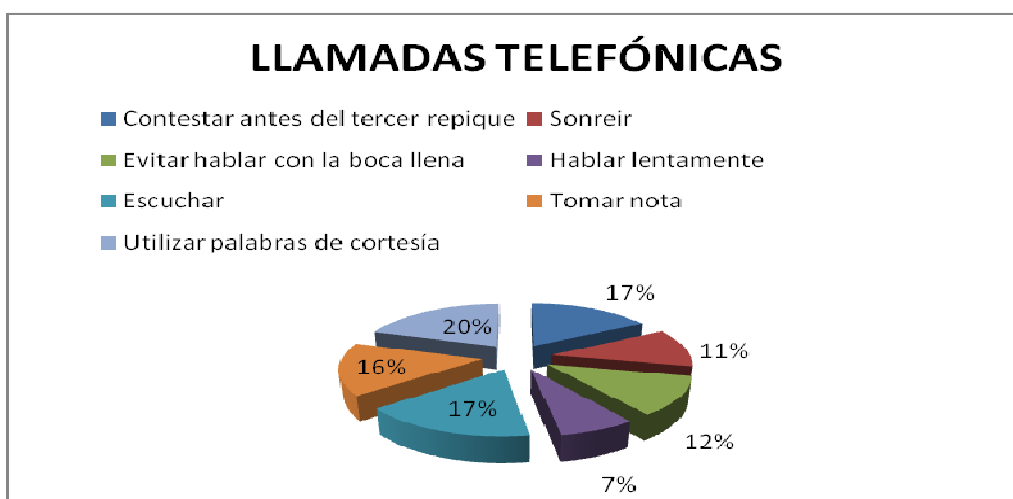
PREGUNTA N° 20

CUANDO UN CLIENTE REALIZA LLAMADAS TELEFÓNICAS A LA EMPRESA O INSTITUCION, ¿QUÉ SE DEBE TOMAR EN CUENTA?:

TABLA N° 16

DENOMINACIÓN			%	F
Contestar antes del tercer repique	16	80	17%	3
Sonreír	11	55	12%	2
Evitar hablar con la boca llena	11	55	12%	2
Hablar lentamente	7	35	7%	1
Escuchar	16	80	17%	3
Tomar nota	15	75	16%	3
Utilizar palabras de cortesía	19	95	20%	4
TOTAL	95	475	100%	20

GRÁFICO N° 16



Elaboración: Marisol Velasco y Ruth Cecilia Grijalva, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías de Banco Pichincha C.A.

ANÁLISIS

La mayoría de las encuestadas contestaron que es importante utilizar palabras de cortesía, escuchar atentamente al interlocutor, tomar nota, contestar antes del tercer repique, sonreír y evitar hablar con la boca llena son aspectos que se deben tomar en cuenta al momento de atender las llamadas telefónicas, en Banco Pichicha se aplica el protocolo de atención telefónica que incluye la identificación del área, el nombre la persona que está atendiendo la llamada acompañado de frases de cortesía.

Las asistentes encuestadas indican que la atención de los clientes a través del teléfono desarrolla una importante función en condiciones muy delicadas; en esas circunstancias, obviamente, el único contacto es auditivo, ya que no se ve al interlocutor, a diferencia de alguien que realiza contactos en persona. Es por ello que la comunicación interpersonal a través de un teléfono tiene características que la hacen diferente de las realizadas por otros medios.

3.3.2 Recepción de visitantes

Aunque siempre son muchas las personas que desean ser atendidas, todas invariablemente deben ser tratadas con tacto, cortesía y amabilidad ya que en particular y en conjunto desempeñan un rol importante en la organización. Desde que la secretaria recibe y despide a todo visitante debe desempeñar de forma auténtica el papel de anfitriona de su organización.

Si en la empresa los visitantes pasan primero por una recepcionista, la secretaria debe proporcionar a ésta una lista de las personas, cargos y empresas que visitarán su oficina, de modo que puedan ser identificados y saludados individualmente.

La actitud que las secretarias del Banco Pichincha muestren en la atención a los visitantes, clientes y potenciales clientes, se reflejará en la preferencia de ellos por los productos y servicios que ofrece el Banco. De ahí la importancia de un adecuado manejo telefónico y personal.

Encontramos dos tipos de visitantes: el público interno que lo conforman los directivos, subalternos, compañeros y personal de la misma empresa y el público externo que son todas las personas ajenas a la empresa que se acercan a solicitar algún servicio o información.

A la hora de recibir visitantes pueden seguir algunas de estas recomendaciones:

- Cada día, a primera hora, es indispensable recordar al jefe las citas y compromisos que tiene en su agenda.
- Cuando se trate de una entrevista o compromiso que requiera preparar material con anticipación, se debe hacer recordatorios días antes del compromiso.
- Mantenga la agenda de su jefe actualizada, no omita detalles como nombre, institución, motivo de la visita, teléfonos, tiempo que tomará la visita.
- Confirme la cita, puede hacerlo directamente en la agenda electrónica o con una llamada telefónica.

Recomendaciones generales para el manejo del público interno y externo.

- Mirar a la persona que llega, cuando se está respondiendo el saludo
- Tratar de solucionar los inconvenientes que se les han presentado a los clientes y visitantes.

- Identificar con el nombre a los visitantes frecuentes de la empresa
- Hacer una seña suave de espera con una leve sonrisa, cuando llega alguien y se está atendiendo una llamada telefónica.
- No exteriorizar las emociones en presencia de los visitantes: tristeza, alegría, enojo, mal genio.
- No coquetear con los visitantes
- No masticar chicle
- No fumar en el puesto de trabajo
- No consumir alimentos en el escritorio
- No maquillarse delante de la gente
- Esmerarse en tener el sitio de recepción ordenado, agradable y con material de lectura actualizado.
- Mantener el escritorio y el sitio de trabajo organizado

PREGUNTA N° 21

¿A MÁS DE LA IMAGEN CORPORATIVA, CONSIDERA IMPORTANTE EL TRATO CORDIAL CON LOS USUARIOS DE LA EMPRESA?

TABLA N° 17

DENOMINACIÓN	F	%
Si	20	100
No	0	0
TOTAL	20	100

Elaboración: Marisol Velasco y Ruth Cecilia Grijalva, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías de Banco Pichincha C.A.

ANÁLISIS

El 100% de las encuestadas coinciden en que la actitud que la secretaria muestre ante los visitantes, el manejo telefónico y clientes en general es primordial en el momento de atenderlos, y es importante en atenderlos diligentemente, sobre todo para mantener satisfechos a los clientes que son la razón de existir de la Institución, ofrecer un excelente servicio que permita fidelizar a los clientes y desarrollar así una ventaja competitiva, una actitud negativa de un empleado puede hacer que todo se venga al piso. Cuando esto sucede, por lo general, el cliente no identifica a la persona individualmente como la causante de su mala experiencia, identifica a la institución completa, por ejemplo, si en un banco tuvo una mala experiencia con un asesor comercial piensa *"es que los empleados de este banco son pésimos"*, lo cual asocia negativa y directamente a la entidad y a todas las personas que trabajan en él. Por esto es importante que la actitud positiva de servicio prime en todos y cada uno de los empleados de una Organización.

3.3.3 Comunicación interpersonal

En algunas ocasiones, la forma en la que nos comunicamos con los demás desata actitudes negativas inherentes al desarrollo de la personalidad que bloquean y limitan nuestra capacidad para expresar ideas y sentimientos apropiadamente, induciéndonos a actuar con inseguridad, temor, torpeza y agresividad. Este modo equivocado de comunicarse genera conflictos entre parejas, padres e hijos, compañeros de trabajo, etc., los cuales pueden prevenirse y resolverse aplicando el método de comunicación asertiva para acercar positivamente a personas que se han distanciado. La realización de ejercicios verbales-asertivos y motivacionales, que permitirán desarrollar la capacidad para escuchar y comprender los mensajes recibidos; expresar sentimientos con libertad; esclarecer los mensajes confusos y establecer límites a las conductas ajenas. El método de comunicación asertiva también

puede aplicarse en el trabajo y los negocios, pero sobre todo en las relaciones interpersonales.

¿QUÉ ES LA COMUNICACIÓN?

Es el proceso por el cual las personas crean y envían señales que son recibidas, interpretadas y respondidas por otras personas. Es un proceso complejo, que funciona en dos sentidos y que en la etapa actual constituye uno de los problemas más importantes del planeta.

El Banco Pichincha sabe que la comunicación es clave dentro de una organización y sirve para fomentar las buenas relaciones, por tal motivo ha desarrollado talleres y seminarios sobre comunicación y PNL, que es un modelo de comunicación y desarrollo personal que define la estructura que tiene nuestra experiencias subjetivas y como dicha experiencia influye en nuestra comunicación y en nuestro comportamiento en general.

La PNL fomenta un diálogo efectivo para conseguir la armonía en los diferentes ámbitos de la vida.

3.3.3.1 Comunicación con el jefe

La comunicación es el oxígeno vital que permite respirar a las organizaciones y alcanzar la satisfacción personal del hombre.

En todas nuestras conversaciones nosotros hacemos lo posible por mandar mensajes, cuando estos mensajes no son expresados correctamente, la persona que nos está escuchando puede confundirse. La inconsistencia incluso puede crear una falta de confianza y eliminar la posibilidad de construir una buena relación. De ahí la importancia de la buena comunicación entre la secretaria y el jefe.

Saber escuchar es clave para recibir los mensajes, escuchar y observar es una actividad que requiere receptividad interior, concentración, interés, atención y paciencia.

Escuchar requiere algo más que oír las palabras. Requiere el deseo de entender a la otra persona, en el caso de la secretaria a su jefe, mantener una actitud de respeto y aceptación, y la disposición de abrir la mente para ver las cosas desde el punto de vista de la otra persona.

La comunicación entre el jefe y la secretaria es un proceso en el que se debe:

Prestar atención, respetar la opinión de la persona que habla y de la que escucha, utiliza retroalimentación, no hay estrés y es clara.

Tanto en las relaciones de trabajo con su jefe y compañeros, es imprescindible considerar lo siguiente:

Comprender las preocupaciones del jefe: es preciso que la secretaria comprenda las tensiones que tiene el jefe y que pueden cambiar su comportamiento normal.

Dar importancia a los compañeros: demuestre buena voluntad y haga que las personas se sientan importantes. Cuando encuentre que un compañero ha cometido una equivocación no debe criticarlo ni ponerlo en evidencia y ayúdelo a resolver el problema y cuando una persona haga un buen trabajo recuerde elogiarlo.

Acepte de buen agrado las críticas: si su jefe le llama la atención por algún error, ella tiene que aceptar su equivocación sin discutir ni perder la calma, en su lugar debe disculparse e intentar en la próxima oportunidad actuar con acierto. Controle sus emociones.

Cooperar en el trabajo de la oficina: colabore con sus compañeros en la consecución de un fin común en beneficio de la empresa. La buena disposición para contribuir con sus compañeros se verá reflejada en lo que hagan los demás en la oficina, le ayudará a ganar amistades.

Participar en los momentos libres: estos momentos constituyen una oportunidad para estrechar los lazos de amistad entre los compañeros y hablar sobre determinados asuntos que no pueden tratar a la hora del trabajo. Pero mucho cuidado en propiciar que estos momentos sean para fomentar críticas, murmuraciones. La secretaria no debe dejarse llevar por los rumores ni alimentarlos.

PREGUNTA N° 23

LA COMUNICACIÓN CON SU JEFE ES:

TABLA N° 18

DENOMINACIÓN	F	%
Excelente	17	85
Buena	3	15
Pésimo	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO N° 18



Elaboración: Marisol Velasco y Ruth Cecilia Grijalva, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías de Banco Pichincha C.A.

ANÁLISIS

De los resultados obtenidos observamos que el 85% mantiene una excelente relación con el jefe ser una buena trabajadora, respetar las políticas y normas de la empresa y poner en práctica la inteligencia emocional para lograr esa armonía laboral, es necesario responder a las atribuciones asignadas y aprender a negociar propuestas coherentes con buen tono y en el momento oportuno.

Un 15% de las encuestadas considera que su relación es buena lo que nos demuestra que en el Banco Pichincha la relación entre asistentes y jefes es adecuada hay que tomar en cuenta que esta relación puede mejorar y convertirse en excelente, el mantener una actitud positiva ayuda a la buena convivencia no sólo con el jefe, sino también con el equipo de trabajo. En la medida que irradies esa energía podrás estar más motivada a desempeñar un buen papel dentro de la empresa.

3.3.3.2 Comunicación con los compañeros

LOS COMPORTAMIENTOS SE APRENDEN, MODIFICAN O SE CONVIERTEN EN HABITOS



Toda actividad laboral se fundamenta en una positivas relaciones con los demás, por eso es necesario que particularmente la secretaria, como centro de la oficina, aprenda a llevarse bien con sus compañeros y con los clientes, y a practicar en forma cuidadosa las relaciones humanas.

Es innegable que la secretaria en muchos casos se convierte en patrón de comportamiento que dinamiza la armonía o el choque que producen los conflictos. Quiere decir que la secretaria se convierte en un modelo ideal porque lo que se aplica a los demás ella debe tenerlo por norma de su vida. El ser humano es un ser sociable y a partir de allí se define el verdadero profesional, cuya prioridad es ser integro. Y sin integridad no hay confianza, que es la base del entendimiento en la relación humana. Según Sthephen R.Covey, toda persona debe tener dos principios fundamentales, que son la comunicación y la ética. Estos elementos determinan lo que se llama la sociabilidad, una actitud y una disposición de ánimo que permite el acercamiento a los demás. Ello depende del dominio personal para lograr el manejo y control de la subjetividad.

PREGUNTA N° 24

¿TIENE FACILIDAD DE COMUNICACIÓN CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO?

TABLA N° 19

DENOMINACIÓN	F	%
Si	20	100
No	0	0
TOTAL	20	100

Elaboración: Marisol Velasco y Ruth Cecilia Grijalva, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías de Banco Pichincha C.A.

ANÁLISIS

De las encuestadas el 100% considera que tienen facilidad de comunicación con sus compañeros de trabajo, lo que facilita el trabajo en equipo, el buen ambiente laboral, cumplir las metas organizacionales con los resultados esperados, facilita resolver problemas, pero sobretodo fomenta el compañerismo y empatía. En el proceso de comunicación una persona pregunta, la otra responde, una ofrece una información y solicita de la otra su punto de vista, una pide una aclaración y la otra resuelve las dudas. Pues, para que haya comunicación, las dos personas deben estar en disposición activa de ofrecer sus puntos de vista respecto al tema objeto de la comunicación. Por lo que debemos estar conscientes del papel de la comunicación, es decir, que trabajamos hablando, pidiendo información, preguntando, respondiendo, pidiendo opiniones y valoraciones, recibiendo y analizando demandas y necesidades para otras personas, será posible neutralizar una parte importante de dificultades y mejorando la comunicación, mejorar el ambiente y los resultados del trabajo

3.3.4 Integración en actividades de trabajo

Mantener buenas relaciones, tener un buen contacto, es expresar simpatía. La secretaria sin duda debe trabajar en equipo, ya que generalmente debe interactuar con el grupo de compañeros y compartir diferentes ideas, con el fin de trabajar por un objetivo en común.

Para lograrlo el grupo debe alinearse y mantenerse motivado, cada uno deseando alcanzar el objetivo y sobre todo lo importante es querer hacer algo juntos. Es necesario sentirse bien en el equipo.

Así como la secretaria cuida la relación con su jefe, también debe preservar la amistad con sus compañeros de oficina, planteándose actitudes positivas en el trato, éstas deben ser cordiales, con vínculos de generosidad y no de competitividad, factores que ayudan a realizar las tareas con bienestar y confianza.

La función de coordinación que tiene la secretaria le permite estar en comunicación constante con su jefe y compañeros, de modo que para puede crear lazos de amistad y colaboración ya que constituye el centro de atención de todas las personas que trabajan en la oficina.

Las relaciones interpersonales son de gran importancia para que el equipo tenga éxito. Para mantener estas buenas relaciones la secretaria debe cumplir con sus responsabilidades, asumiendo sus funciones en forma clara, procurando anticiparse a los problemas que puedan surgir y solucionarlos en la medida de sus posibilidades. Con sus compañeros debe mantener buenas relaciones, procurando que haya un espíritu de colaboración y una perfecta convivencia para el correcto desempeño del trabajo diario. Debe haber

colaboración y evitar la competitividad de tipo personal, y no debe aprovechar de su posición para descargar su trabajo ni soberanía, al resto de personas.

Esta colaboración le puede ser de mucha ayuda y útil cuando tiene que delegar responsabilidades utilizando el conocimiento de los demás para hacer el trabajo más rápido y eficiente.

El éxito no depende de uno mismo, se necesita que el entorno tenga deseos de trabajar en conjunto y es con simpatía, amabilidad y de buenas relaciones, con las que la secretaria debe aportar.

PREGUNTA N° 25

¿SE INTEGRA CON FACILIDAD EN ACTIVIDADES DEL TRABAJO?

TABLA N° 20

DENOMINACIÓN	F	%
Si	20	100
No	0	0
TOTAL	20	100

Elaboración: Marisol Velasco y Ruth Cecilia Grijalva, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías de Banco Pichincha C.A.

ANÁLISIS

El resultado de las encuestas refleja que el 100% de las asistentes se integra fácilmente con las actividades del banco, ya que su perfil profesional les permite contribuir y apoyar a sus jefes y compañeros en actividades laborales y demostrar que profesionalmente esta capacitada para hacerlo. Cada persona llega al grupo con ciertas características que son muy propias. Estas incluyen

sus intereses, habilidades, sus deseos, gustos o inclinaciones, como también sus bloqueos y frustraciones; en otras palabras, su personalidad. Esta personalidad determina cierto tipo de comportamiento de cada persona en el grupo, que influye de alguna manera en los demás. Las relaciones con la comunidad, su forma de organización, su cultura, sus problemas, etc., son otras tantas fuerzas que en el plano externo afectan el comportamiento del grupo.

3.4 Autoestima

Es la expresión sin lastima ni complejos de sí mi mismo. Un crecimiento personal sin evaluaciones ni chantajes hacia sí y hacia los que nos rodean. Una fuerza interna que centra y organiza los procesos individuales. Si se recurriera a algunos sinónimos autoestima es autovaloración, autoimagen, autoconfianza.

El sentirnos capaces o incapaces dichosos o desdichados, seguros o inseguros aceptados o rechazados también tiene que ver con nuestro desempeño y con nuestras posibilidades para lograr nuestro desarrollo tanto en el trabajo como en la vida personal. La valoración o juicio que hacemos de nosotros mismos, nuestra autoestima es determinante en el desarrollo de la confianza y respeto personal que a su vez establecen las bases para comprender respetar y confiar en lo demás.

La autoestima se manifiesta en niveles: alta, media, y baja y puede variar en función de la dimensión (atractivo físico, éxito profesional, popularidad con los compañeros, relaciones con el sexo opuesto, etc. Y circunstancias particulares que se enfrentan en un momento dado.

Una persona con una autoestima elevada o positiva se siente capaz y valioso confiado y apto para la vida: "Puedo hacerlo, lo lograré, y quiero superarme..."

Por el contrario una persona con autoestima baja se siente inepto, inseguro, poco valioso: “No valgo nada, no puedo, no lo hago...”

La autoestima positiva no es:

- Ser arrogante, engreído, jactancioso, ni sentirse sobrevalorado.
- Pretender ser superior a los otros, rebajarlos para sentirnos más que ellos.
- Estar en conflicto con uno mismo y con los demás.
- Proyectar una imagen falsa de éxito o seguridad cuando nuestros sentimientos reales son otros.
- Vender exclusivamente la autoconfianza y el autorespeto en los elogios o las críticas de los demás en las posesiones materiales o en la apariencia física.

La autoestima se integra con tres factores. El pensamiento acerca de mí, la imagen que tengo de mí y las acciones que he realizado, la autoestima se fortalece, con los pensamientos, sentimientos y acciones.

Para fortalecer y mejorar nuestra autoestima es importante reconocer y analizar los pensamientos negativos y las conductas autodestructivas y tenemos que tratar de eliminarlos, sustituyéndolos por pensamientos positivos y conductas constructivas.

Finalmente la autoestima de una persona mejora en la medida en que fomenta la autoestima de los otros, si practicamos relaciones humanas basadas en la reciprocidad, el respeto, la comunicación abierta y el apoyo mutuo, estaremos reforzando la estima de las personas con quienes convivimos.

Con pensamientos positivos, constructivos llenos de optimismo en nosotros y en el futuro, conscientes que tenemos la capacidad para construir con pequeñas acciones diarias todo un futuro.

Una comunicación basada en la propia estima tendrá congruencia, es decir se hará un verdadero contacto y se será emocionalmente sincero con nosotros mismos y con nuestro interlocutor.

Ahora bien, la autoestima no solo forma parte de la manera en la que nos comunicamos, para la secretaria la autoestima consiste en la autovaloración, en la aceptación de las capacidades y limitaciones personales; en el aprecio a sí mismo y en el reconocimiento de todas las posibilidades que el ser humano puede volver realidades.

Algunas personas fundamentan la autoestima con la aceptación de los demás; otros en la solvencia económica. Sin negar el efecto positivo que el aprecio de otros y la abundancia monetaria pueden producir en el ánimo, resulta preferible sustentarla en el conocimiento y aceptación de sí mismo.

Y en ese autoconocimiento, el ser humano descubre que está dotado de múltiples facultades que lo ubican por encima de las dificultades y adversidades.

La autoestima nos permite valorarnos y ser dignos de alcanzar todas las metas y objetivos que nos propongamos. Tiene mucho que ver con el amor propio y el autodesarrollo. Si mayor es nuestra autoestima, mayor será nuestro amor propio, y a la vez nos preocupará mucho más nuestro autodesarrollo.

Una motivación esencial de muchas mujeres es la autorrealización, que parte de la necesidad de autovalorarse. La inseguridad, la angustia y el miedo del comienzo pueden haber sido intensos, pero una vez superados, las mujeres se han reafirmado y han ganado la confianza que les faltaba, porque día a día descubrimos facetas de nuestro carácter que ignorábamos. Y que probablemente nunca hubiéramos conocido si no hubiéramos visto la necesidad.

Todo esto pone de manifiesto que vemos nuestros logros en lo que hemos puesto todo nuestro talento, descubrir poco a poco el potencial y capacidades propias proporciona una gran satisfacción.

El ser aprobado por los demás te proporciona más confianza y adquieres seguridad emocional al sentirte parte integral de tu familia, de tus amigos y de la sociedad y que podrás satisfacer tu deseo de posición al lograr las metas que te propongas y al desarrollar al máximo tus posibilidades y talento.

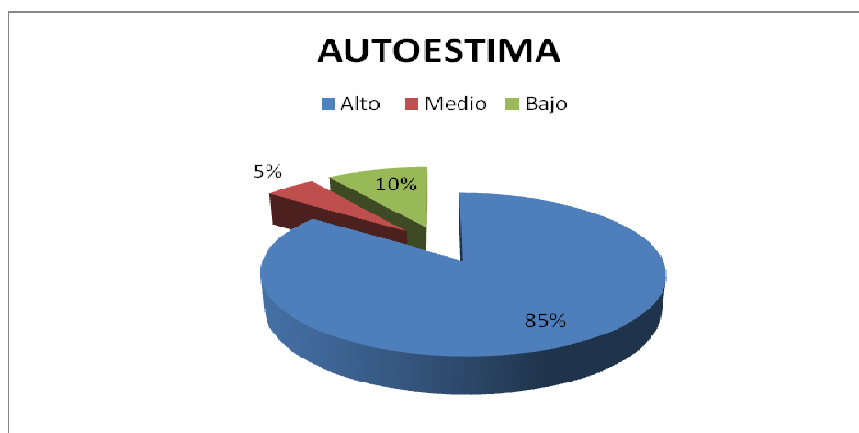
PREGUNTA N° 26

EL GRADO DE AUTOESTIMA ES SUS FUNCIONES DIARIAS ES:

TABLA N° 21

DENOMINACIÓN	F	%
Alto	17	85
Medio	1	5
Bajo	2	10
TOTAL	20	100

GRÁFICO N° 21



Elaboración: Marisol Velasco y Ruth Cecilia Grijalva, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías de Banco Pichincha C.A.

ANÁLISIS

El 85% contestó que su grado de autoestima es alto debido a que tienen seguridad en sí mismas, y los conocimientos necesarios para realizar efectivamente sus funciones, haciéndose merecedoras de la confianza de sus jefes y compañeros, siendo la autoestima la base para realizar un trabajo de calidad y proyectar una excelente imagen profesional.

Un 5% considera que su grado de autoestima es medio ya que desconoce de muchos temas y procesos, a pesar de que puede obtener información y solicitar ayuda a sus compañeros no tiene la certeza de haber realizado bien el trabajo encomendado.

Finalmente, el 10% contestó que tiene un nivel de autoestima bajo, no explica las razones pero anteriormente expuesto podemos determinar que son personas que necesitan apoyo para poder desarrollar sus funciones y levantar su autoestima.

CAPÍTULO IV:

PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN INSTRUCTIVO DE FUNCIONES PARA SOPORTES ADMINISTRATIVOS DE BANCO PICHINCHA C.A.

4.1 Propuesta de Instructivo de Funciones

La Escuela de Asistencia Gerencial y Relaciones Públicas de la Universidad Técnica Particular de Loja, en su programa de graduación, propuso la elaboración del presente Manual de Funciones para los Soportes Administrativos del Banco Pichincha C.A., trabajo de investigación realizado por la señorita Marisol Velasco Vaca y la señora Ruth Cecilia Grijalva, previo a la obtención del título de Licenciadas en Secretariado Ejecutivo Bilingüe, bajo la dirección de la Licenciada Miriam Guachizaca.

El proyecto se hizo posible gracias a la investigación realizada, mediante encuestas al personal que ocupa el cargo de Soporte Administrativo, lo que nos permitió evaluar y analizar las fortalezas, habilidades y debilidades en la realización de sus funciones.

Producto de esta investigación encontramos debilidades en la elaboración de las diferentes comunicaciones escritas que el Banco entrega a sus clientes y en el comportamiento del personal.

El Soporte Administrativo cumple un rol muy importante, ya que es el nexo entre el cliente y el Banco, por eso la necesidad de que conozca las normas de comportamiento que fortalezcan las relaciones comerciales e interpersonales. Este manual describe las normas que rigen en el Reglamento Interno del Banco, Manuales y Protocolos de servicio, elaborados por el Área de Calidad del Banco, para mejorar los estándares de servicio.

Sirve de apoyo para el desempeño diario de las funciones de los Soportes Administrativos, para todo el personal del Banco Pichincha que atiende al público y que elabora comunicaciones escritas.

4.1.1 Título del Instructivo de Funciones

MANUAL DE FUNCIONES PARA SOPORTES ADMINISTRATIVOS DE BANCO PICHINCHA C.A.

.

4.1.2 Contenidos del Instructivo

1. MISION

2. VISION

3. OBJETIVO

4. CARGO

Dependencia

Unidad

Jefe inmediato

5. RESPONSABILIDADES

6. MEJORA CONTINUA - COMPETENCIAS TECNICAS

MANUAL DE FUNCIONES PARA SOPORTES ADMINISTRATIVOS DE BANCO PICHINCHA C.A.

1. MISIÓN

Atender y direccionar de forma eficiente y proactiva los requerimientos administrativos de la División, dentro de los estándares definidos, demostrando permanente compromiso.

De acuerdo con:

Las normas y procedimientos establecidos para cada uno de sus ámbitos de actuación

Las instrucciones de su línea de supervisión

2. VISIÓN

Estar alineados con la visión del Banco Pichincha, para que siga siendo una institución líder en el mercado por su imagen, participación con productos y calidad de servicios, enfocando su esfuerzo hacia el cliente, línea de supervisión y compañeros de trabajo.

3. OBJETIVO

Garantizar el correcto tratamiento y flujo de la información, ofreciendo un soporte especializado a la operativa diaria del Área.

Realizar de manera eficiente diferentes actividades secretariales como: el archivo, planificación de viajes, organización de reuniones y eventos, pedidos de material de proveeduría.

¿Cómo usar el Manual?

Sirve como material de apoyo y consulta para que pueda aplicar su contenido en la ejecución de las funciones que realiza.

4. CARGO

Denominación del cargo

Soporte Administrativo

Dependencia

Presidencia, Gerencia General, Vicepresidencias, Gerencias Regionales y Gerencias Zonales

Unidad

Presidencia, Gerencias General, Vicepresidencias del Banco, Regionales y Zonales

Jefe inmediato

Presidente, Gerente General, Vicepresidentes, Regionales y Zonales

5. RESPONSABILIDADES

Llamadas Telefónicas

- Atender y direccionar las llamadas telefónicas que se reciban en el área

Archivo

- Realizar el archivo de toda la documentación y materiales del área, mantenerlo debidamente ordenado y llevar el control de su disponibilidad

Informes

- Elaborar y redactar informes periódicos o puntuales requeridos, referentes a la gestión del área.

Recepción y Direccionamiento de requerimientos

- Atender y direccionar de forma eficiente y proactiva los requerimientos de otras áreas, dentro de los estándares definidos, demostrando permanente compromiso.
- Realizar las actividades operativas necesarias para dar respuesta a los diferentes requerimientos de su línea de supervisión.

Pedidos de Material

- Realizar los pedidos de materiales necesarios requeridos por los integrantes del área, de acuerdo al presupuesto definido y lineamientos de la División de Administración.
- Hacer el seguimiento de los pedidos realizados hasta que lleguen a la persona que los requirió.

Varios temas administrativos

- Administrar los activos del área.
- Manejar la correspondencia del área.
- Administrar los vouchers de taxi.

- Realizar todas aquellas actividades que tienen que ver con la organización de viajes, reuniones, aspectos logísticos, imputación de gastos a los centros de costos, etc.

Gestión de auto-desarrollo

- Buscar permanentemente feedback de su supervisión directa y/o colegas, colaboradores, con el propósito de asegurar su desarrollo.

6. MEJORA CONTÍNUA – COMPETENCIAS TÉCNICAS

- Buscar, proponer e implantar iniciativas que mejoren los resultados globales en su área.

4.2 Plan de Capacitación para las Secretarias

4.2.1 Antecedentes

Capacitación en redacción comercial, técnicas de expresión y ortografía, siendo muy importante la estandarización de las comunicaciones escritas que Banco Pichincha utiliza diariamente con sus clientes y proveedores, la atención al cliente en forma personal y vía telefónica es uno de los temas en los cuales hemos encontrado falencias a pesar de tener un Protocolo de Servicios para la atención al cliente los funcionarios no han tomado conciencia de lo importante que es una buena atención a los clientes que son parte fundamental de la institución.

Con estos antecedentes encontramos la necesidad de llevar a cabo en Banco Pichincha una estandarización en las comunicaciones escritas y el comportamiento laboral.

4.2.2 Introducción

La Asistente Moderna tiene un rol muy diferente a la del pasado, su papel es clave en la gestión de la Institución y los Directivos les delegan cada vez nuevas responsabilidades que requieren el dominio de nuevas competencias y habilidades.

El desarrollo de este proyecto tiene como objetivo que el personal que cumple con las funciones de Soporte Administrativo, actualice sus conocimientos en Redacción Comercial, con el fin de estandarizar las comunicaciones escritas que el Banco entrega a sus clientes y trabajar en la Imagen Personal e Institucional aplicando los diferentes protocolos de servicio y atención telefónica con el fin de mejorar los estándares de servicio y calidad del Banco.

Esta comunicación pretende que el personal conozca y fomente a sus compañeros de área, cumplir con las normas que contiene el Reglamento Interno del Banco, así como el del correcto uso del uniforme.

4.2.3 Justificación

Está dirigida a todo personal que cumple sus funciones como Soporte Administrativo en las diferentes áreas del Banco Pichincha en la ciudad de Quito hay un total de 19 personas quienes son las que recibirán la capacitación, adicional está enfocado a fortalecer la Imagen Corporativa, y, a lograr la excelencia en el servicio,

La participante tiene la oportunidad de reflexionar sobre sus actitudes y hábitos de comportamiento, para mejorar no solo su imagen personal sino la de Institución. Además le ayudará en la actualización de sus conocimientos en redacción comercial, utilizar frases y estilos modernos, facilitándole una de sus funciones a la hora de redactar las comunicaciones escritas.

4.2.4 Objetivos

Desarrollar una actitud positiva ante el trabajo que le permita aplicar sus conocimientos, habilidades y destrezas de manera profesional, de tal manera que el Soporte Administrativo así es como denominaremos al cargo de asistente o secretarias de los diferentes departamentos que conforman Banco Pichincha, coopere con su jefe y equipo para lograr sus objetivos.

Este entrenamiento propicia el compromiso del personal que cumple las funciones de Soporte Administrativo, recalca la importancia que tiene su

contribución al Banco Pichincha, como solucionadoras de problemas y como nexo entre el jefe y el cliente.

Al finalizar este programa, las participantes estarán en capacidad de:

- ✓ Redactar documentos que se elaboran en las diferentes áreas del Banco Pichincha, utilizando formatos y estilos estandarizados.
- ✓ Cumplir con las normas establecidas en el Reglamento Interno, Manuales y Protocolos de Servicio, fomentando además su aplicación.

4.2.5 Contenidos

I. COMUNICACIONES ESCRITAS

Abarca conceptos y técnicas actualizadas de redacción. estructura de los documentos que se elaboran diariamente en la Institución, ejemplos de cartas, memorandos, certificados, informes y actas. Así como también las comunicaciones de carácter social, como invitaciones, condolencia, bienvenida, la carta por correo electrónico, adicional se dará capacitación en técnicas de expresión y ortografía a fin de saber el uso correcto del idioma.

II. COMPORTAMIENTO LABORAL

Importancia de la gestión del Soporte Administrativo dentro de la empresa, protocolos de servicio y atención telefónica, la presentación diaria y normas de comportamiento que facilitan las relaciones con clientes y compañeros de Oficina.

4.2.6 Metodología

La metodología a utilizar de acuerdo a las falencias que hemos encontrado en los el desarrollo de las funciones de Soportes Administrativos es desarrollar un programa de Capacitación Integral para Secretarías Ejecutivas del Banco Pichincha.

Para iniciar la capacitación haremos un ejercicio introductorio, un ejercicio que permita conocer al auditorio, en esta actividad cada participante se presentará, diciendo su nombre, la unidad en la que trabaja y cuál es la función que más le gusta hacer y porqué.

El objetivo es conocer a cada participante y establecer las funciones de su cargo.

Para la primera parte que contempla la estandarización de comunicaciones escritas, nos apoyaremos en textos y manuales especializados en el tema como: Manual de la Secretaria Moderna de Alonso Aristizabal, Guía Práctica para la Elaboración de Comunicaciones Escritas de la UTPL, 2007, Redacción Comercial Estructurada, Mc Graw Hill, cuarta edición. Nos servirá de soporte para redacción comercial, estilos de cartas y modelos de correspondencia comercial y social. Técnicas de Expresión I, II y III guía didáctica UTPL.

Para la segunda parte, nuestro material de apoyo será el Reglamento Interno del Banco, los Protocolo para la atención telefónica y servicio al cliente, establecidos por la Unidad de Calidad y Atención al Cliente. Textos de Gestión Secretarial como Mc Graw Hill, Zúñiga Mora, Texto Guía Formación y Promoción Profesional, UTPL. Material que nos dará el apoyo necesario, para mejorar las relaciones entre compañeros, fomentar el trabajo en equipo y aplicar buenos modales a la hora de hacer negocios.

4.2.7 Recursos

Los recursos son autofinanciados, el Área de Capacitación, nos brindó su apoyo al hacernos partícipes del Programa de Facilitadores Internos del Banco para presentar nuestra propuesta y capacitar al personal involucrado en las salas de capacitación ubicadas en el Edificio Matriz del Banco Pichincha.

Los consultores de capacitación, serán los encargados de coordinar y extender la invitación al personal de Soporte Administrativo, para que participen en esta capacitación.

Se analizará los horarios más adecuados para que el personal de Soporte Administrativo asista a la capacitación sin ningún inconveniente.

Para el desarrollo del curso se necesita 20 horas reales de presentación. Para cada parte de la capacitación se necesitarán 10 horas semanales, 2 horas diarias.

Cada participante recibirá un manual para sus notas, que contendrá un resumen del marco teórico para una ampliación de los temas tratados en el salón.

Se recomiendan grupos de máximo 25 personas.

Se necesita un auditorio en forma de U, guardando el espacio con la mesa del facilitador para dejar un escenario amplio.

Equipos audiovisuales: infocus, computador portátil, pizarrón de tiza líquida y marcadores.

4.2.8 Ejecución de la Propuesta

PROBLEMAS DETECTADOS	INVOLUCRADOS	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DURACIÓN	INSTRUCTORAS	COSTOS	LUGAR	RESPONSABLES
<p>De acuerdo a las encuestas realizadas se detectó lo siguiente:</p> <p>Falta de conocimientos en Redacción Comercial e Incumplimiento del Protocolo de Servicios.</p>	Secretarias encuestadas	Capacitación sobre Redacción Comercial y Protocolo de Servicios	Todo el personal de Soporte Administrativos de Banco Pichincha C.A.	20 horas 10 horas para cada tema.	Marisol Velasco Vaca y Ruth Cecilia Grijalva	Auto-financiados	Sala de capacitaciones Matriz Banco Pichincha C.A.	Marisol Velasco Vaca y Ruth Cecilia Grijalva

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

El Banco Pichincha es la primera institución financiera del Ecuador, si hacemos referencia a su Misión que va enfocada a satisfacer las necesidades de los clientes con productos y servicios de calidad y partiendo de la investigación realizada al personal que ocupa el cargo de Soporte Administrativo y cuyas funciones son desempeñar tareas secretariales podemos concluir lo siguiente:

La mayoría del personal que ocupa el cargo de Soporte Administrativo tiene estudios universitarios, lo que demuestra que su nivel de educación y preparación profesional son óptimos para asistir a los Ejecutivos del Banco; sin embargo el porcentaje de las Asistentes Ejecutivas tituladas o que tienen estudios de secretariado es mínimo. A pesar de esto el compromiso y valores que demuestran apuntalan al éxito en la ejecución de su trabajo.

La imagen personal del grupo es muy positiva, por sus funciones y al ser la imagen de la empresa y estar en contacto permanente con clientes y proveedores debe estar siempre bien presentada y manejar las relaciones con sus compañeros y jefes con respeto y armonía, aplicando normas de cortesía que beneficien el ambiente de trabajo.

En la investigación realizada observamos que no hay formatos establecidos para realizar comunicaciones escritas y que se desconoce ciertas políticas establecidas en el Reglamento Interno del Banco, sobre la manera en la que deben comportarse sus colaboradores. De ahí la necesidad de desarrollar el Manual de Funciones para Soportes Administrativos, cuyos objetivos principales son mejorar presentación y darle estilo de la correspondencia escrita y el cumplimiento de políticas vigentes.

Al ser un Soporte para sus jefes la secretaria debe estar facultada para tomar decisiones que permitan continuar con su trabajo y sacar adelante el del equipo y utilizar las herramientas tecnológicas de las que dispone el Banco, para ejecutar ciertas funciones con eficacia y seguridad.

Recomendaciones

Difundir el Manual de Funciones a los Soportes Administrativos, responsables de la comunicación, recepcionistas, encargados de la imagen institucional, departamento de atención al cliente, quejas y reclamos, para que sirva como material de consulta y apoyo a la gestión diaria de los Soportes Administrativos, y a las Áreas que manejan la correspondencia y tienen contacto con el público.

Estandarizar los formatos de la correspondencia interna y externa

Capacitar al personal que desempeña el cargo de Soporte Administrativo en gestión secretarial, revisar temas como: técnicas de redacción, ortografía, administración de tiempo con la consigna de obtener una mejor calidad de vida en el trabajo, enriqueciendo y profesionalizando su función.

Fomentar el trabajo en equipo basados en una sólida comunicación con su jefe, líneas de supervisión, compañeros y clientes.

Proyectar una imagen personal adecuada que redunde en la imagen corporativa y fomentar el correcto uso del uniforme, aplicar los diferentes protocolos de servicio tanto en la atención personal como telefónica.

Adquirir un software de administración de documentos que permita tener control sobre la correspondencia, automatizar su distribución, optimizar tiempos de respuesta y organizar el archivo.

BIBLIOGRAFÍA

Aristizabal, Alonso E (2001) *Manual de la Secretaria Moderna*. Colombia: Intermedio Editores.

Burneo, Mora, Patricia (2004) *Guía Promoción y Formación Profesional*. Ecuador: Editorial UTPL

Banco Pichincha C.A. (2000) *Reglamento Interno de Trabajo para empleados de Banco Pichincha*. Ecuador: (inédito)

De Trejo, Alicia A (2003) *Gestión por Competencias-Inteligencia Emocional volumen II aplicada a Banco Pichincha*. Ecuador: (inédito).

Fronzizi, Risieri (1992). *¿Qué son los valores?* México: Fondo de Cultura Económica.

Guerrero Jiménez, María del Cisne y Cabrera Cueva, Mirian Paulina (2006) *Elaboración de comunicaciones escrita*. Ecuador: San Cayetano.

Hidalgo, Hugo Hernán (1980) *Introducción a la Investigación Social*. Ecuador: Talleres gráficos Ministerio de Educación y Cultura.

Maggi Yáñez, Rolando Emilio y Barriga Arceo, Frida (2005). *Desarrollo humano y calidad-valores y actitudes*. Quito: (inédito).

Pardina, Felipe (1979). *Metodología y técnicas de investigación en Ciencias Sociales*. México D.F.: Siglo XXI Editores

Propade (2008) *Simposium de Secretarias y Asistentes de Dirección y Gerencia*. Ecuador: (inédito)

Salinas Nervane, Paulina (2008) *Métodos de Investigación Social*. Ecuador: Editorial "Quipos" CIESPAL

Zúñiga, Elvira y Mora G, Guillermo E (1999). *Gestión Secretarial*. Colombia: Mc Graw Hill Interamericana S.A.

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

Señor

GERENTE DE LA INSTITUCIÓN

Ciudad

De mi especial consideración:

La Escuela de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, ha programado el Proyecto de Investigación Académico con el tema **"FORMACIÓN INTEGRAL DE LA SECRETARIA, EJECUTIVA, INSTRUCTIVO DE FUNCIONES"** con el fin de brindar la titulación de las egresadas de la carrera, con esta introducción me permito solicitar su colaboración dando apertura a la empresa a la cual usted acertadamente dirige, con el fin de que las participantes puedan aplicar las encuestas a las secretarías y evaluar el desempeño de las mismas, esto nos permitirá detectar posibles debilidades y realizar un instructivo que mejore el desempeño y por ende mejore la atención en su empresa o institución, este instructivo será entregado a su institución como constancia del trabajo realizado y para apoyo a las secretarías.

En espera de una atención al presente, agradezco su gentil atención.

Atentamente,

Una firma manuscrita en tinta que parece decir "Mónica Pinzón".

Lic. Mónica Pinzón

COORDINADORA DEL PROYECTO

Mail: mgpinzon@utpl.edu.ec

Telf: 072 570-275 Ext. 2301



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

CAPÍTULO II

Aplicado a las Secretarías Ejecutivas

OBJETIVO: Analizar el nivel de formación profesional que tiene una secretaria ejecutiva en la empresa

DEPENDENCIA:

INFORMACIÓN PROFESIONAL

1. EDAD

Menor de 30 años () Entre 31 y 40 años ()

Entre 41 y 50 años () Mayor de 50 años ()

2. TÍTULO QUE POSEE

a. Egresada de Secretariado Ejecutivo ()

b. Egresada de otra carrera ()

c. Secretaria Ejecutiva Titulada ()

d. Otro título profesional ()

3. SI SU RESPUESTA ANTERIOR RESPONDE AL LITERAL (4), ¿QUÉ TÍTULO POSEE?

.....

4. LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EN LA QUE OBTUVO SU TÍTULO ES:

Privada () Pública ()

5. TIEMPO DE EXPERIENCIA COMO SECRETARIA EJECUTIVA

Menos de 5 años () Entre 6 a 15 años ()

Entre 16 a 25 años () Más de 25 años ()

6. LA EMPRESA EN LA QUE USTED LABORA ES:

Pública () Privada () Mixta ()

7. ¿CUÁNTOS AÑOS DE FUNCIONAMIENTO TIENE LA EMPRESA EN LA QUE TRABAJA ACTUALMENTE?

Menos de 5 años () Entre 6 a 15 años ()

Entre 16 a 25 años () Más de 25 años ()

FORMACIÓN PROFESIONAL

8. A SU CRITERIO, ¿POR QUÉ CONSIDERA QUE ES IMPORTANTE LA AUTOFORMACIÓN?

- a. Permite desarrollar mejor las funciones ()
- b. El campo laboral lo exige ()
- c. La preparación académica nunca debe culminar ()
- d. Deseos personales por superarse ()
- e. Otros.....

9. ¿QUÉ MEDIOS UTILIZA PARA LA AUTOFORMACIÓN?

Internet () Televisión ()

Radio () Prensa ()

Otros.....

10. ¿ENTRE LAS ACTIVIDADES DE AUTOFORMACIÓN, CUÁLES CONSIDERA QUE SON LAS MÁS EFICIENTES?

- a. Asistir a cursos, seminarios ()

Alfabético () Numérico ()

Por asuntos () Geográfico ()

Otros.....

¿Por qué?

.....

17. ¿CÓMO APLICA LA ORGANIZACIÓN Y CONTROL PARA UN MEJOR MANEJO DE RECUERSOS Y EL TIEMPO?

.....
.....
.....

18. COMO EMPLEADA DE SU EMPRESA, ¿APORTA CON IDEAS PARA LA BUENA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS EMPRESARIALES?

Si () No ()

19. ¿DE QUÉ MANERA CONSIDERA QUE SON UTILIZADOS LOS RECURSOS DE LA EMPRESA EN DONDE LABORA?

- a. Excelente ()
- b. Muy bueno ()
- c. Bueno ()
- d. Deficiente ()

20. ¿CONSIDERA USTED IMPORTANTE EL TRABAJO EN EQUIPO, POR QUÉ?

.....
.....

.....

21. EN SU EMPRESA, ¿EN QUÉ ACTIVIDADES DE EQUIPO SE INVOLUCRA?

Señale.....

.....

.....

22. ¿CÓMO ES SU PREDISPOSICIÓN PARA TRABAJAR EN EQUIPO?

- a. Excelente ()
- b. Muy bueno ()
- c. Bueno ()
- d. Deficiente ()

23. ¿SU ÁREA DE DESEMPEÑO LABORAL LE PERMITE DELEGAR FUNCIONES?

Si () No () A Veces ()

24. ¿APORTA CON IDEAS PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DEL TRABAJO EN EQUIPO?

Si () No () A Veces ()

25. ENUMERE DEL 1 AL 3 EN ORDEN DE PRIORIDAD LOS PASOS QUE SIGUE PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

- a. Buscar las posibles causas ()
- b. Verificar las causas ()
- c. Definir detalladamente el problema ()



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

CAPÍTULO III

Aplicado a las Secretarías Ejecutivas

OBJETIVO: Analizar el nivel de formación personal que tiene una secretaria ejecutiva en la empresa

DEPENDENCIA:

FORMACIÓN PERSONAL

1. ¿LA IMAGEN QUE PROYECTA USTED ANTE EL PÚBLICO ES POSITIVA?

SI () NO ()

2. ¿CUÁLES CONSIDERA USTED QUE SON LOS DIVERSOS ASPECTOS QUE FAVORECEN LA IMAGEN DE LA SECRETARIA EJECUTIVA?

.....
.....
.....

3. ¿CONSIDERA QUE LA PUNTUALIDAD ES UNO DE LOS VALORES QUE DEBE POSEER LA SECRETARIA?

SI () NO ()

4. ¿ACUDE USTED PUNTUAL A SU TRABAJO?

SI () NO () A VECES ()

5. ¿TIENE USTED ESPÍRITU CREATIVO EN LAS ACTIVIDADES DIARIAS?

6. SI () NO () A VECES ()

7. ¿CUÁLES CONSIDERA QUE SON LOS PUNTOS FUNDAMENTALES PARA TENER ESPÍRITU CREATIVO?

- a. Innovación ()
- b. Autoformación ()
- c. Responsabilidad ()
- d. Originalidad ()
- e. Organización coherente ()

8. DE LA SIGUIENTE LISTA DE VALORES, ¿CUÁLES CONSIDERA QUE LA SECRETARIA EJECUTIVA DEBERÍA PONER EN PRÁCTICA EN LA EMPRESA EN DONDE LABORA?

- | | |
|---------------------|--------------------------------|
| Responsabilidad () | Perseverancia () |
| Honestidad () | Tolerancia () |
| Solidaridad () | Dignidad () |
| Verdad () | Secreto Profesional () |
| Libertad () | Comportamiento profesional () |
| Equidad () | Honradez () |

9. ¿CREE USTED QUE LA REMUNERACIÓN QUE RECIBE, INCIDE EN EL COMPORTAMIENTO ÉTICO DENTRO DE LA EMPRESA?

Si () No ()

¿Por qué?

.....

.....

.....

10. ¿DEMUSTRAS RESPONSABILIDAD EN SUS FUNCIONES ENCOMENDADAS?

SI () NO () A VECES ()

11. ¿EL RESPETO CON QUE SE DIRIGE A SUS COMPAÑEROS Y SUPERIORES, ES?

- a. Excelente ()
- b. Muy bueno ()
- c. Bueno ()

12. EL ENTUSIASMO ES LA CLAVE DEL ÉXITO, ¿LO DEMUESTRAS AL MOMENTO DE EJECUTAR SU TRABAJO?

SI () NO () A VECES ()

13. ¿CONSIDERA USTED QUE EL OPTIMISMO CONTRIBUYE PARA ENCONTRAR SOLUCIONES, VENTAJAS Y POSIBILIDADES EN EL TRABAJO?

Si () No ()

¿Por qué?

.....

.....

.....

14. ¿CREE USTED QUE LA LEALTAD A LA EMPRESA ES UN VALOR QUE LA SECRETARIA DEBE EVIDENCIAR TANTO EN LOS ACTOS DE SU VIDA PERSONAL COMO PROFESIONAL?

Si () No ()

¿Por qué?

.....

.....

.....

15. ¿CUÁL CONSIDERA USTED QUE ES LA RAZÓN MÁS IMPORTANTE POR LA QUE LA HONESTIDAD DEBE FORMAR PARTE DEL TRABAJO DIARIO DE LA SECRETARIA EJECUTIVA?

.....

.....

.....

16. ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE QUE LA SECRETARIA POSEA DISCRECIÓN EN SUS LABORES DIARIAS? SEÑALE

.....

.....

.....

17. SELECCIONE LA OPCIÓN MÁS ACERTADA DE ACUERDO A SU COMPORTAMIENTO EN LAS RELACIONES HUMANAS

- a. Establece relaciones armónicas con sus compañeros y jefe ()
- b. Sus relaciones son conflictivas con la mayoría de personas ()
- c. Genera conflictos interpersonales tiende a irritarse frecuentemente ()
- d. Se relaciona satisfactoriamente con los demás ()
- e. Contribuye a crear magníficas condiciones de trabajo ()

18. CUANDO ALGÚN CLIENTE SOLICITA INFORMACIÓN POR ESCRITO, SU ATENCIÓN HA SIDO:

- a. A tiempo ()
- b. Con retraso de hasta 5 días ()
- c. Con retraso de más de 5 días ()
- d. Con retraso de más de 30 días ()

19. CUANDO UN CLIENTE HA REQUERIDO INFORMACIÓN SOBRE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN, SU TRATO HA SIDO:

- a. Excelente ()
- b. Bueno ()
- c. Pésimo ()

20. CUANDO UN CLIENTE REALIZA LLAMADAS TELEFÓNICAS A LA EMPRESA O INSTITUCIÓN, ¿QUÉ SE DEBE TOMAR EN CUENTA?

- a. Contestar antes del tercer repique ()
- b. Sonreír ()
- c. Evitar hablar con la boca llena ()
- d. Hablar lentamente ()
- e. Escuchar ()
- f. Tomar nota ()
- g. Utilizar palabras de cortesía ()

21. ¿A MÁS DE LA IMAGEN CORPORATIVA, CONSIDERA IMPORTANTE EL TRATO CORDIAL CON LOS USUARIOS DE LA EMPRESA?

Si () No ()

¿Por qué?

.....

.....
.....
22. ¿POR QUÉ CONSIDERA INDISPENSABLE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL CON SU JEFE Y COMPAÑEROS DE TRABAJO?

.....
.....
.....
23. LA COMUNICACIÓN CON SU JEFE ES:

- a. Excelente ()
- b. Buena ()
- c. Pésima ()

24. ¿TIENE FACILIDAD DE COMUNICACIÓN CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO?

Si () No ()

25. ¿SE INTEGRA CON FACILIDAD EN ACTIVIDADES DEL TRABAJO?

Si () No ()

26. EL GRADO DE AUTOESTIMA EN SUS FUNCIONES DIARIAS ES:

- a. Alto
- b. Medio
- c. Bajo

¿Por qué?

.....
.....
.....
.....

27. CUÁLES DE LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS DE LA AUTOESTIMA ES LA QUE MÁS SE RELACIONA CON SU PERSONALIDAD

- a. Cree firmemente en ciertos valores y principios ()
- b. Es capaz de obrar según crea más acertado ()
- c. No emplea demasiado tiempo preocupándose por el pasado ()
- d. Tiene confianza por su capacidad para resolver sus propios problemas ()
- e. Se considera y realmente se siente igual a cualquier otra persona ()
- f. Da por supuesto que es una persona interesante y valiosa para otros ()
- g. No se deja manipular por los demás ()
- h. Es capaz de disfrutar diversas actividades como trabajar, jugar, descansar, caminar, estar con amigos, etc. ()
- i. Es sensible a las necesidades de los otros ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN