

Universidad Tecnológica Particular de León
 BIBLIOTECA GENERAL

Recibido el 96-X-30

Valor 4.200

Número de Clasificación 1996 A674 SE.51



(Handwritten scribbles)

100 P. 23 DL

(Faint handwritten notes and scribbles)

651
 Secretarius
 Bancas
 Soja
651.93324
 651

(Small handwritten mark)



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO

Tesis de grado previa a la
obtención del Título de Licenciadas
en Secretariado Ejecutivo.

**DIAGNÓSTICO DEL ROL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA
EN EL SISTEMA BANCARIO PRIVADO DE LOJA**

AUTORAS

María del Rosario Arciniega Rey
Susana María Díaz Palacios

DIRECTOR

Econ. Carlos Correa

LOJA - ECUADOR

1996



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

Septiembre, 2017

CERTIFICACION

Economista Carlos Correa.

DIRECTOR DE TESIS

C E R T I F I C A :

Que el presente trabajo de investigación, previo a la obtención del título de Licenciadas, Especialidad de Secretariado Ejecutivo, ha sido dirigido, supervisado y revisado. en todas sus partes: el mismo que cumple con los requisitos legales que exige la institución. Por lo mismo queda autorizada su presentación.

Las ideas y opiniones vertidas en el presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad de los autores.



Econ. Carlos Correa

DIRECTOR DE LA TESIS

AGRADECIMIENTO:

Luego de concluida esta investigación, dejamos constancia de nuestro sincero agradecimiento a los Directivos y Profesores de la Universidad Técnica Particular de Loja, quienes con sus sabios conocimientos nos guiaron en nuestra formación y en la elaboración del proyecto de tesis y de manera especial a nuestro Director de Tesis. Economista Carlos Correa, quien con su acertada dirección, ha permitido culminar con éxito el presente trabajo.

LAS AUTORAS.

DEDICATORIAS

A mi madre: Carmen Sulema
y a mis hermanos, en especial
a Diana, con quienes hemos
formado y forjado un futuro
digno y por su decidido apoyo
culmino la carrera de Licenciatura,

MARIA DEL ROSARIO

Con gratitud y amor a mis padres y
hermano; de manera especial a la memoria
de mi entrañable hermano Antonio Javier,
quien con su ejemplo de superación, me
incentivó a que culmine con éxito mi
carrera universitaria.

SUSANA MARIA

ESQUEMA DE CONTENIDOS

TEMA: "DIAGNOSTICO DEL ROL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA EN EL SISTEMA BANCARIO PRIVADO DE LOJA"

INTRODUCCION

CAPITULO I.

EL SISTEMA BANCARIO EN LOJA

- 1.1. Proceso Histórico: Origen de los Bancos Privados de Loja:
 - 1.1.1. Banco de Loja
 - 1.1.2. FILANBANCO
 - 1.1.3. La Previsora
 - 1.1.4. Del Azuay
- 1.2. Las Instituciones Crediticias.
- 1.3. Estructura bancaria de Loja
- 1.4. Medios de control de lá Banca

CAPITULO II.

SECRETARIA EJECUTIVA

- 2.1. Formación profesional de la Secretaria
- 2.2. Perfil de la Secretaria Ejecutiva
 - 2.2.1. Roles de la Secretaria Ejecutiva
 - 2.2.2. Funciones de la Secretaria Ejecutiva
- 2.3. Técnicas de relaciones públicas de la Secretaria Ejecutiva
 - 2.3.1. Con el Jefe
 - 2.3.2. Con los departamentos

CAPITULO III.

SECRETARIAS DE LOS BANCOS PRIVADOS DE LOJA

- 3.1. Roles de las Secretarias de los bancos privados
- 3.2. Funciones de las Secretarias de los bancos privados
 - 3.2.1. Banco de Loja
 - 3.2.2. Filanbanco
 - 3.2.3. La Previsora
 - 3.2.4. Azuay
- 3.3. Organización y control de actividades de la Secretaria:
 - 3.3.1. Las juntas de accionistas:
 - 3.3.1.1. Generales
 - 3.3.1.2. Ordinarias
 - 3.3.1.3. Extraordinarias
 - 3.3.1.4. Operaciones
 - Ahorros
 - Cuentas corrientes
 - Créditos
- 3.4. Cómo redactar informes en los bancos privados de Loja:
 - 3.4.1. Seis pasos en la elaboración de un informe

CAPITULO IV.

NIVELES DE PREPARACION Y DESEMPEÑO DE LA SECRETARIA

- 4.1. Nivel de preparación
- 4.2. Nivel de desempeño en los bancos
- 4.3. Factores que forman la personalidad de una Secretaria
- 4.4. Secretos de la simpatía personal.

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFIA

INDICE

INTRODUCCION

INTRODUCCION

El crecimiento bancario que se opera a nivel nacional y por ende, en la ciudad de Loja, determina la demanda de personal idóneo y capaz para cumplir con los objetivos que se propone cada institución. Bajo esta consideración el papel de la Secretaria ejecutiva en este tipo de instituciones es de vital importancia ya que ella refleja la imagen de cada institución como es su seriedad, su organización y su eficiencia.

En este sentido, nuestra preocupación se enmarca en estudiar cual es el rol de la Secretaria ejecutiva en el sistema bancario privado de la ciudad de Loja, con la finalidad de establecer a través del diagnóstico de las necesidades de los bancos privados en este aspecto una comparación con la formación que nos encontramos recibiendo en la Universidad.

Para llevar a cabo la investigación hemos contado con la participación y colaboración de los Gerentes y las Secretarias de los bancos de Loja, Azuay, La Previsora y Filanbanco que vienen funcionando como matriz y sucursales respectivamente, así como también con parte de los clientes de las referidas instituciones.

Sin duda consideramos que la presente investigación constituirá un aporte no solo a las autoridades bancarias a través de las sugerencias y recomendaciones que salgan de la misma, sino también al mejoramiento en la preparación de quienes a futuro opten por la profesión de secretaria ejecutiva, ya que las conclusiones y recomendaciones nos permitirán colaborar en la toma de decisiones respecto al perfil de la Secretaria Ejecutiva necesario para desenvolverse en este campo.

Para desarrollar el tema desde un inicio nos propusimos como objetivos, los siguientes:

- a) Establecer, describir y clasificar el rol de la Secretaria Ejecutiva en el sistema bancario privado de Loja.
- b) Determinar la realidad actual de la función de la Secretaria Ejecutiva en el sistema bancario privado de Loja.
- c) Realizar un estudio comparativo de las tareas y funciones de las Secretarias del sistema bancario privado de la ciudad de Loja.
- d) Determinar el grado de preparación y desempeño de las Secretarias que laboran en el sistema bancario privado de la ciudad de Loja.
- e) Cumplir un requisito académico para optar por el título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo.

Así mismo en base a todas las consideraciones respecto al problema nos planteamos algunas hipótesis que han sido desarrolladas a lo largo de la investigación, como son:

- a) **Hipótesis central:** Existe una contradicción entre la preparación recibida por las Secretarias Ejecutivas y el rol que cumplen en los bancos privados de la ciudad de Loja.
- b) **Hipótesis complementarias:**
 - 1) Las Secretarias que laboran en el sistema bancario privado de Loja, se hallan relegadas a funciones secundarias diferentes a lo que determina su preparación profesional.
 - 2) Las tareas y funciones de las Secretarias de los bancos privados de la ciudad de Loja, difieren en cada una de esas entidades.
 - 3) El grado de preparación y desempeño de quienes hacen de Secretaria Ejecutiva, no responde a la realidad de su especialidad.

La contrastación, verificación y comprobación de las hipótesis se llevó a cabo mediante una metodología especializada, dado que para levantar el diagnóstico del rol de la Secretaria del sistema bancario, tuvimos que desarrollar el método científico que nos permitió recolectar el material, organizarlo, procesar los datos de los roles y funciones desempeñadas, y analizarlos.

Esquemáticamente podríamos decir que la investigación que nos encontramos presentando se ha desarrollado de la siguiente manera:

El capítulo primero exige la utilización del método descriptivo para conocer el proceso histórico de los bancos privados como instituciones crediticias, estructura, clases y medios de control.

El método que fue utilizado en el capítulo segundo es el deductivo, porque partimos de la definición de Secretaria Ejecutiva, de su formación, perfil, roles y funciones que la preparan y técnicas que debe utilizar, para elaborar las encuestas que permitan obtener la información estadística.

El capítulo tercero fue desarrollado con el método hipotético-deductivo, ya que trata de la Secretaria de los bancos privados de Loja, para lo cual tuvimos que desarrollar el siguiente procedimiento en cuatro fases:

- a) Observar por medio de fichas de recolección de datos y entrevistas a las Secretarias, para determinar los roles y funciones que desempeñan en los bancos de Loja, Filanbanco, La Previsora y del Azuay.
- b) Planteamiento de un objetivo general y cuatro objetivos específicos; propuesta de una hipótesis central y tres hipótesis complementarias.

- c) Descripción de las funciones y títulos que ostenta cada Secretaria.

El cuarto capítulo tuvo que ser redactado con la ayuda del método hipotético-deductivo antes descrito, porque con el informamos sobre los niveles de preparación y desempeño de la Secretaria. Esta investigación se pudo identificar como de campo y bibliográfica, por lo que tuvimos que utilizar el conjunto de técnicas que se ha identificado con el término ROPAI:

- a) Recolección del material con fichas de observación, entrevistas y encuestas.
- b) Organización del material obtenido
- c) Procesamiento de los datos.
- d) Análisis de los datos.
- e) Informe de resultados.

Pero además del conjunto de técnicas ROPAI, tuvimos que utilizar para los capítulos primero y segundo, consultas bibliográficas; para los capítulos tercero y cuarto, tuvimos que hacer válidos los instrumentos de investigación como entrevistas y encuestas que fueron aplicados a Gerentes, personal que labora en secretaría y una muestra de los clientes que acuden a los bancos privados.

CAPITULO I.

EL SISTEMA BANCARIO EN LA CIUDAD DE LOJA

1.1. PROCESO HISTORICO: ORIGEN DE LOS BANCOS PRIVADOS DE LOJA.

Desde tiempos remotos el hombre debió recurrir a medios y mecanismos que permitan el comercio e intercambio de productos y bienes; con el paso del tiempo aparecieron primero personas que hacían las veces de cambistas y prestamistas, luego fueron grupos de personas que más tarde se transformaron en entidades de crédito y ahorro que prestan servicios financieros, estos son los Bancos, por lo que nos referiremos a ellos en lo que se relaciona a la ciudad y provincia de Loja.

Loja conoció el crédito en algunas de sus manifestaciones desde su fundación española en 1548, y en realidad el inicio de la Banca Moderna a fines del siglo XIX. Los Bancos se dedicaban a la financiación del comercio, en un principio como bancos individuales o familiares: Los Eguiguren en Lima, la Banca de los Burneo en Quito; los Bancos de Arias en Guayaquil. Cómo se ha llegado a la situación actual? Cómo surgió el billete de Banco?.

Antes de la existencia del billete, lo corriente era el empleo de monedas metálicas (plata, oro, etc.) como medios de pago. Sin embargo, dada la gran variedad de monedas que circulaban, no era fácilmente reconocible su valor; por otro lado, muchas veces sucedía que el peso ley de las monedas no era el que realmente tenían, debido a su uso y desgaste y se acudía a especialistas llamados orfebres, para que lo certificaran.

Además como medio de seguridad y a la vez de comodidad, el orfebre podía guardar esas monedas y extender al depositante de las mismas un certificado que le acreditaba como dueño de dicha cantidad.

De esta forma los orfebres recibían los depósitos de metales preciosos a cambio de certificados o recibos. Estos certificados rendían un interés y eran pagados al propietario ("al portador"). Es así como se comenzó a utilizar dichos certificados como medios de pago en lugar de las monedas, esto da origen a la moneda de papel.

Claro está, el valor de estos depósitos representaba el valor total de las monedas que poseía el orfebre, la circulación no había aumentado; solo se habían cambiado las monedas por certificados y se había ganado en comodidad. Como dice Halm:

"Los orfebres se percataron pronto de que los depositantes preferían el empleo de los certificados al de las monedas, y de que raramente solían reclamar el metal depositado. Por otra parte, los reembolsos ocasionales se compensaban generalmente con los nuevos depósitos. El resultado era que, en su mayor parte, las monedas depositadas permanecían en los establecimientos de los orfebres. Parecía un despilfarro el tener todo este dinero estancado y estos empezaron a prestarlo a terceros. En este momento crítico del desarrollo del dinero, los orfebres se transformaron, por tanto, de meros traficantes de metales preciosos, en verdaderos banqueros"¹.

Los orfebres empezaron de esta manera a crear dinero, a conceder créditos; es decir, mediante certificados nuevos que prestaban a terceros, les daban un derecho sobre las monedas que guardaban, de esta manera el valor de los certificados en circulación, era mayor que el valor de las monedas que tenían depositadas. Hacían todo esto, amparados en la probabilidad (casi segura), de que los poseedores de los certificados no reclamarían todos a la vez las monedas cuyo valor representaban.

¹. G.N. Halm. 1963. Economía del dinero y de la Banca. Edit. Bosch. Edición revisada, p. 53.

No obstante, a todos los bancos que creaban dinero sin estar previamente respaldados por suficiente cantidad de monedas metálicas, se les planteaba el problema de las reservas: determinar cuántos billetes podían emitir en relación con la reserva de metales.

Como es lógico, cada Banco desea mantener la mayor proporción posible de billetes en circulación en relación con las reservas. "Pero en el caso de que hubiera dudas en cuanto a la liquidez de un Banco o respecto de su capacidad para satisfacer las reclamaciones existentes contra él, podría no bastar siquiera una reserva muy grande en relación con los billetes en circulación".²

El rumor de que un Banco había prestado a comerciantes complicados en una especulación desafortunada, o la insinuación de cualquier clase de mala administración, podía desencadenar el pánico en un Banco. El Banco que era incapaz de resistir a un pánico, tenía que "suspender pagos", esto es, anunciar su imposibilidad de dar monedas por sus billetes".³

A pesar de todo el billete de banco que no era más que una promesa de pago a su poseedor, se convirtió en verdadero dinero y "la gente empezó a ser distinciones entre la cosa real y el sustituto"⁴. El auge de los grandes establecimientos bancarios comienza en el siglo XIX

² A partir de ahora, les denominaremos "billetes" en lugar de "certificados".

³ J.S. Duesembery, 1965. Moneda y Crédito. Impacto y Control, México, Edit. Uthea, pp. 22-23.

⁴ J.S. Duesemberg, Op.cit., p.24

con la expansión y desarrollo del capitalismo: Quito, Guayaquil y más tarde Cuenca, vieron nacer los bancos, como gigantes que tienden a la concentración, con una solidez económica. En Loja, aunque un poco rezagada, la Banca dará el salto definitivo en la década de los 50, con unas características especiales y una pujanza económica inigualable.

1.1.1. Banco de Loja:

El Banco de Loja fue autorizado para su constitución, mediante Decreto No. 107 de la Asamblea Nacional Constituyente, expedido el 8 de junio de 1967 y publicado en el Registro Oficial No. 170 del 14 de julio del mismo año; nació a la vida jurídica por escritura pública que se firmó en la ciudad de Loja, el 20 de octubre de 1967. El Banco abrió sus puertas al público el primero de julio de 1968.⁵

Con la firme convicción de la verdad encerrada en la premisa: "Las instituciones, al igual que los países, son lo que sus componentes quieren que sean", en el año de 1967 un grupo de lojanos decididos, que creían que el futuro de la Patria Chica debía ser un futuro de grandeza, de prosperidad y de progreso, se reunieron con el afán de estudiar las alternativas más convenientes para el propósito y al hacer un diagnóstico de la situación económica de la región, se encontraron que estaban muy lejos de las otras ciudades hermanas que tenían instituciones destinadas a promover el desarrollo de Loja.

⁵ Banco de Loja, 1968-1977. Memoria del Banco de Loja, p. 8

Así surgió la idea de la conformación de un Banco que le sirva a Loja de un verdadero motor de desarrollo, que impulse su economía y la ponga en la senda del progreso. Un año después, se cristaliza la idea y en julio de 1968, el Banco de Loja abre sus puertas para servir a los habitantes de la Región Sur de la Patria.

Desde allí, este Banco ha venido creciendo, expandiéndose, desarrollándose y al mismo tiempo sirviendo e impulsando todo deseo de progreso de los habitantes de la provincia de Loja y de su zona de influencia. Durante el largo período de tiempo que ha tenido de vida el Banco de Loja, el único propósito de sus accionistas, del Directorio y de la Gerencia General, no ha sido otro, que el de elevar la condición humana de nuestro pueblo, digno de mejor suerte.⁶

El Banco de Loja es una Institución constituida con fondos financieros de particulares y que viene funcionando en la ciudad de Loja desde la década de los sesenta. La actividad crediticia la ejerce el Banco de Loja como organismo intermediario que recibe dineros de los que poseen ahorro o fondos de caja para custodiarlos y administrarlos; y, concede créditos a los que necesitan mayor capacidad de compra para la producción y el consumo. No obstante, el mayor interés económico y jurídico del Banco de Loja se encuentra en un enfoque como establecimiento que se encarga de concentrar y regular las operaciones monetarias de crédito en la Provincia de Loja.

⁶ BANCO de Loja, Memoria 1994, El Banco del Sur, Presentación, p. 7.



La creación del Banco de Loja, su subsistencia y su proliferación obedecen a mutuas conveniencias de los banqueros y de los clientes e incluso del poder público y de las fuerzas productoras en general. Los lojanos encuentran un cómodo prestamista en el Banco de Loja, contra el correspondiente interés y las garantías del caso, limitadas en lo personal en ocasiones.

La enorme masa que, por una mejora en el nivel de vida no consume sus ingresos dentro del plazo de sus cobros, sin necesidad de convertirse en comerciante, halla en el Banco de Loja la segura inversión del ahorro, con fácil disponibilidad de reserva incrementada mientras tanto con los réditos establecidos.

En la actualidad cuenta con la casa matriz, sucursal en Zamora, agencias en Loja, Catamayo, Catacocha, Alamor, Macará, Cariamanga y Yanzatza con las que tiene una hegemonía y cobertura económica en las provincias sureñas.

1.1.2. FILANBANCO:

Con el nombre de sucursal se conoce al establecimiento bancario que instaló sus oficinas en la ciudad de Loja el 4 de mayo de 1987, con el privilegio habitual de la emisión de créditos. A través de la misma se implanta y desenvuelven las políticas financiera, monetaria y crediticia de la provincia. Por el privilegio de dar créditos y por sus funciones rectoras de las entidades mercantiles similares; la sucursal de Filanbanco se transforma en entidad que respalda ciertos fondos de los mismos, en especial los de ahorro y los destinados a promociones agropecuarias.

Otra de sus características consiste, como banco comercial en regir en el ámbito provincial, los planes crediticios públicos, singularmente los empréstitos y la financiación de actividades que para la producción en lo social se consideran fundamentales. Utiliza el redescuento, las tasas de interés y el encaje bancario como instrumento de control crediticio y de estímulo a la producción. Tiene la facultad de conceder créditos, así como la financiación de la producción agropecuaria. Actúa también en la financiación de las exportaciones y administra los llamados "Fondos Financieros" en fideicomiso. Es el prestamista en último término.

1.1.3. La Previsora:

El actual Banco La Previsora, como toda institución tiene su evolución, la misma que marca tres etapas: la primera que surge el 3 de marzo de 1920 cuando el señor Víctor Emilio Estrada creara la "Caja de Ahorro y Crédito La Previsora" con sede en Guayaquil, cuando la capital de la provincia del Guayas se convertía en la capital económica del país; la segunda etapa surge pocos años después, cuando la sustituyeron con el nombre de "La Previsora Banco Nacional de Crédito" y que en la actualidad toma el nombre de BANCO LA PREVISORA.

Hay que anotar que estos cambios no solamente implican términos, sino que además determinan nuevas estructuras e innovación de funciones, las mismas que pretendían abarcar a todo el territorio nacional, por lo que surge la creación de la sucursal en Loja, que fue fundada el 10 de julio de 1967 y desde su fundación se han sucedido algunos Gerentes como el señor Luis

Paredes Cordero; Lic. Julio Eguiguren B.; Lic. José Jaramillo P.; Dr. Clotario Maldonado P.; Dr. Gonzalo Aguirre A., que tuvieron que hacerla funcionar en locales arrendados y luego en la intersección de las calles José Antonio Eguiguren y Bolívar en los bajos del Palacio Municipal. Desde 1991 está dirigida por el Lic. Claudio Burneo y comenzó a funcionar en su local propio arquitectónicamente construido para el efecto con sus características de lujoso, amplio y funcional.

Los objetivos de la sucursal del Banco La Previsora en Loja, no son otros sino los que le ordena la Ley General de Bancos, en el Título Primero Art. 1, señalados como actividades:

- a) Recibir depósitos en moneda nacional
- b) Otorgar créditos en forma de préstamos, descuentos o de cualquier otro modo.
- c) Aceptar hipotecas y prendas
- d) Emitir cédulas hipotecarias, bonos de prenda u otra clase de obligaciones autorizadas por la ley.
- e) Recibir depósitos en moneda extranjera y operar en cambios de acuerdo a la ley.
- f) Cualquier otra operación bancaria legalmente autorizada.⁷

Esta sucursal como cualquier otra, cuenta con cuatro áreas; Gerencia y Secretaría General en la que laboran dos personas, el

⁷ LEY General de Bancos y Resoluciones, Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito, Actualizada a marzo de 1992, p.7

área de Operaciones que cuenta con caja, servicios bancarios, control de cuentas y correo, en las que laboran 35 personas; el Area de Crédito que cuenta con las secciones de cartera, créditos especiales y recuperación, en la que realizan el trabajo 12 personas; el Area Administrativo-Financiera que cuenta con las secciones de: personal, contabilidad, pagaduría, proveeduría y que trabajan 6 personas; es decir, en la sucursal del Banco La Previsora, trabajan 55 personas.

1.1.4. Sucursal del Banco del Azuay:

Los primeros estatutos del Banco del Azuay de 1912, en su Art. 1, establecía que "El Banco del Azuay" es una Compañía anónima de responsabilidad limitada, su domicilio legal es la ciudad de Cuenca y las operaciones de su giro son las de los Bancos de emisión, circulación y descuento.⁸

Según el Manual de Procedimientos Operativos del Banco del Azuay, el 15 de enero de 1913, en la casa del pueblo, se funda el Banco del Azuay, para su existencia legal, contó con un capital inicial de S/.400.000,00; quedando de este modo cristalizada la feliz iniciativa de sus principales promotores, señor don Federico Malo y Dr. Roberto Crespo Toral, entre otros distinguidos capitalistas azuayos y lojanos.

⁸ Estatutos del Banco del Azuay

Con la adquisición del encaje metálico necesario para respaldar la emisión de billetes que consistía en S/.206.000,00 en oro y S/.50.000,00 en plata, el banco abrió las puertas al público el 7 de noviembre de 1913. Sus primeros Gerentes fueron el Dr. Roberto Crespo Toral y Octavio Vega Garrido. El Banco del Azuay lanzó su primera emisión de billetes el 16 de marzo de 1914, por la suma de S/.122.000,00. Por varias ocasiones más se acuñaron monedas y billetes hasta el 9 de julio de 1925. El 12 de mayo de 1927 mediante Acuerdo publicado en el Registro Oficial 283 se promulga la Ley que permite la fundación del Banco Central del Ecuador, banco estatal, el único que gozaría de autorización para hacer tales emisiones.

El Banco del Azuay como respuesta a su ágil desarrollo, sintió la necesidad de ampliar su radio de acción hacia otros polos de repunte económico del país. Se fundó la sucursal del Banco del Azuay en Loja el 8 de marzo de 1963, para luego fundar las sucursales mayores de Quito en junio de 1979 y a la par, la sucursal mayor de Guayaquil, abriendo sus puertas en noviembre 23 de 1979. Posteriormente abrió una sucursal en Machala, la misma que empezó a funcionar a partir del 4 de septiembre de 1987. El 8 de mayo de 1981 abrió la Agencia en el Triunfo y el 20 de marzo de 1985 en la Troncal. En la actualidad el Banco del Azuay dispone de 17 oficinas distribuidas en las principales ciudades del país, con los más ágiles servicios de la Banca moderna.

En 1989 el señor Carlos Julio Miranda Alcivar, decide adquirir para su grupo el mayor paquete accionarial del Banco y

pasa a ser una síntesis en la que convergen sierra y costa y en donde un selecto capital humano de ambas procedencias, con responsabilidad, profesionalismo y solvencia, manejan la institución teniendo a la cabeza al señor Antonio Chamoun Jorgge como Gerente General; en la búsqueda diaria de mejores resultados para los clientes y amigos que han depositado su confianza en el Banco del Azuay; así como para el bienestar personal de quienes laboran en esta noble y querida institución, que también aspira a cubrir el austro en forma entera con la creación de una Agencia del Banco del Azuay en Catamayo y dos en la ciudad de Loja.

Los estatutos del Banco del Azuay de 1986, en los cuatro artículos del título primero que trata de la constitución, domicilio, objetivos y duración, expresan que el Banco del Azuay es una Sociedad Anónima, que se rige por la legislación ecuatoriana y especialmente por la Ley de Régimen Monetario y Banco del Estado, opera con sus secciones comercial, de ahorro, hipotecaria y de mandato; por consiguiente, está facultado a realizar todos los actos y contratos permitidos por las Leyes, dentro del ámbito de dichas secciones y de las que pueda llegar a establecer cuando lo permita la Ley.

La duración será hasta el 31 de diciembre de 2050, sin perjuicio de ampliar o reducir este plazo, según lo resolviere la Junta General de accionistas; tiene establecido su domicilio con su oficina principal en la ciudad de Cuenca y también en las sucursales, para los efectos de los actos y contratos realizados por los Administradores del Banco.

1.2. LAS INSTITUCIONES CREDITICIAS.

a) Qué son las instituciones crediticias?:

Son organismos que reciben los ahorros de las personas y los utilizan después para conceder créditos a aquellos que los necesitan (para canalizarlos hacia la inversión). Son pues intermediarios entre los que ahorran y los que invierten. Son de gran importancia para la estructura y funcionamiento económico de un pueblo y constituyen un medio indispensable para el desarrollo económico, pues, este no se puede realizar sin un ahorro previo y sin quien sepa canalizarlo hacia la inversión.

b) Cuáles son estas instituciones?:

Son entidades oficiales de crédito y en Loja encontramos las siguientes:

- Banco Nacional de Fomento
- Banco de la Vivienda
- Banco de Loja
- Filanbanco
- Banco La Previsora
- Banco del Azuay
- Mutualista Pichincha
- Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Otros entes financieros dan cabida a diversas entidades financieras especializadas para fondos de inversión, inmobiliaria y las sociedades de financiación de ventas a plazos completan la

estructura del sistema financiero en Loja. Todas estas instituciones integran el sistema financiero lojano.

c) **Banco Central:**

Las principales instituciones que intervienen en el mercado de crédito son: Banco Central o de emisión, que tiene como función la emisión de moneda que es su pasivo monetario, mientras que sus activos son los créditos al Estado y la Banca. Además deberá vigilar el sistema crediticio en su conjunto.

d) **Corporación Financiera Nacional:**

Es una institución financiera de Fomento que tiene como principal objetivo el desarrollo económico del Ecuador que pone a disposición del sector empresarial y productivo las líneas de financiamiento con recursos externos así como con recursos propios de la Corporación a la vez que tiene una participación accionaria en conformación de empresas. Las líneas de financiamiento están dirigidas a instalación, ampliación, modernización y diversificación de empresas privadas en:

- 1) Adquisición de activos fijos.
- 2) Capital de trabajo permanente asociado al proyecto.
- 3) Los servicios técnicos gerenciales de apoyo.
- 4) Protección del medio ambiente para:
 - Manejo racional de recursos naturales
 - Conservación del medio ambiente.

- 5) Fondo para la pequeña industria y la artesanía (FOPINAR), para:
 - Construcción, adecuación, ampliación del local industrial o taller artesanal.
 - Adquisición de maquinaria, herramienta, muebles y enseres.
 - Adquisición de materia prima, materiales y suministros.
 - Asistencia técnica para el mejoramiento de la actividad industrial o artesanal.
- 6) Crédito para capital de trabajo que funciona a través del sistema bancario y financiero.
- 7) Crédito para la exportación
- 8) Crédito para la reestructuración de pasivos.
- 9) Crédito para otras actividades especiales como:
 - Servicios de salud
 - Infraestructura y equipos para servicios y reparación de vehículos.
 - Estaciones de distribución de combustibles
 - Servicios de Educación
 - Difusión cultural
 - Proyectos especiales para áreas afectadas por desastres naturales.
 - Apoyo a organizaciones no gubernamentales (ONG's)

Todos estos servicios presta la entidad a nivel nacional como en la provincia de Loja.

El ciudadano que tiene ahorros normalmente no los guarda en su casa, sino que trata de obtener un producto de dichos ahorros a través de un depósito en un banco, mutualista o cooperativa, o los invierte en una empresa: puede por ejemplo comprar algunas acciones u obligaciones en el mercado de valores (Bolsa de Valores).

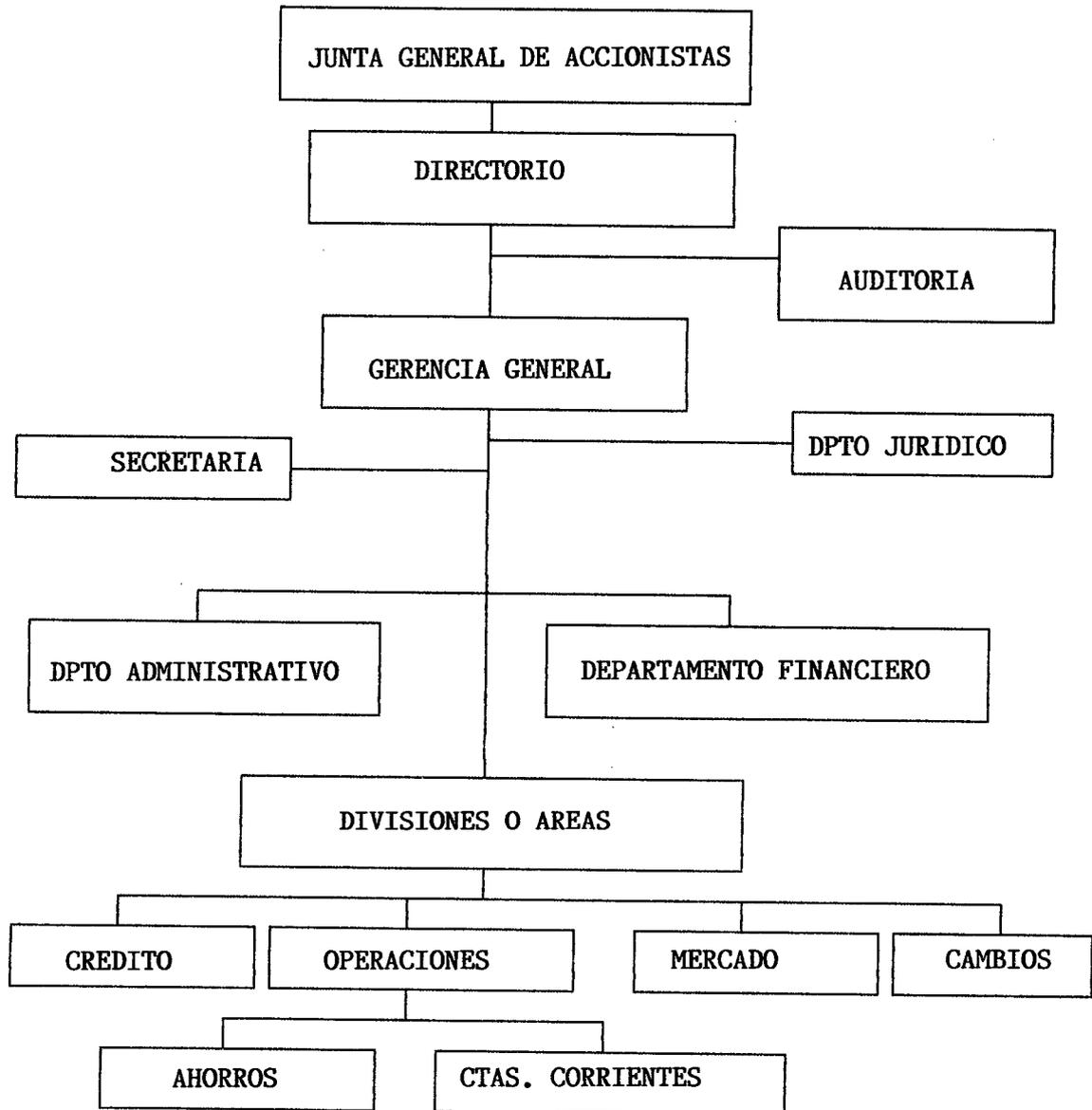
1.3. ESTRUCTURA DE LOS BANCOS PRIVADOS DE LOJA.

La actual estructura de nuestro sistema bancario se establece conforme a la Ley de Régimen Monetario y Banco del Estado que nacionalizó y reorganizó el Banco del Estado.

Las regulaciones están emitidas por la Junta Monetaria y la Superintendencia de Bancos; según un documento de estudio de la Facultad de Ciencias Administrativas, en el literal e, se refiere a la estructura organizativa y funcional, que manifiesta: "La organización de un Banco Privado fundamentalmente descansa en el establecimiento de diversos departamentos, cada uno de ellos con funciones específicas relacionadas entre sí, de tal forma que permiten el cumplimiento eficaz de los objetivos y políticas de sus administradores".

El siguiente organigrama básico para la banca privada, permitirá conocer la clasificación de la estructura y las líneas de reportes y responsabilidades:

GRAFICO No. 1
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



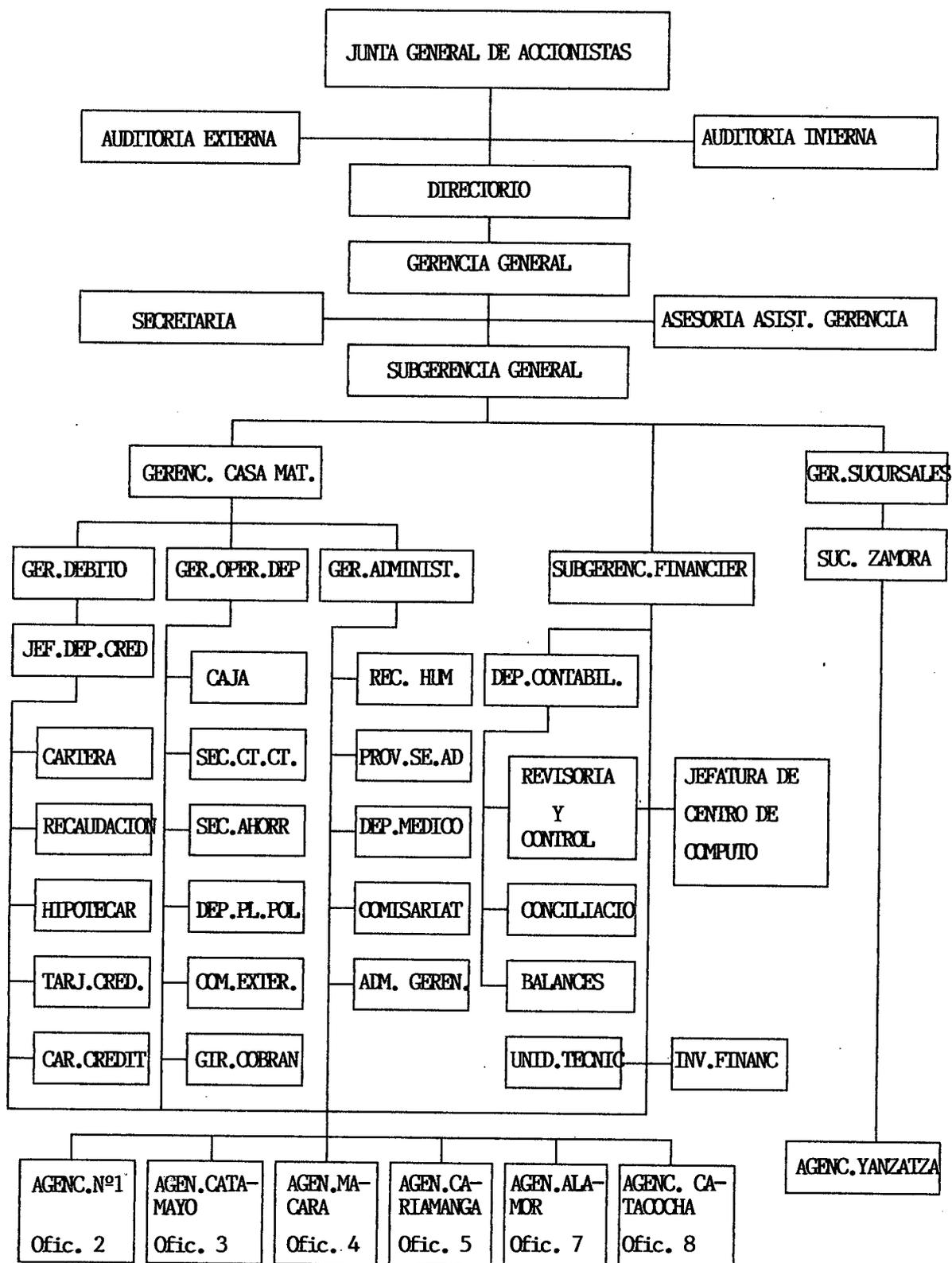
FUENTE: Documentos de estudio Universitario ⁹

ELABORACION: LAS AUTORAS

Este organigrama se ajusta a la estructura funcional que actualmente mantiene la banca privada, no solo en Loja sino en el país.

⁹ Angel Solis, Los Bancos Privados, junio 1994, pp. 1-10

GRAFICO No. 2
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL BANCO DE LOJA



FUENTE: Banco de Loja, Centro de Cómputo
ELABORACION: LAS AUTORAS

1.4. MEDIOS DE CONTROL DE LA BANCA.

Según el Capítulo IV de la Ley de Régimen Monetario y Banco del Estado que trata del Control de los Medios de Pago, en la Sección I: Programa Monetario y Financiero en los Arts. 15 y 16, se dispone que:

"Hasta el mes de febrero de cada año, la Junta Monetaria aprobará un programa monetario y financiero anual que, propuesto por el Banco Central durante los diez primeros días del mismo mes, coordine el comportamiento de los medios de pago con los objetivos del régimen monetario señalados en esta Ley.- El programa monetario y financiero tomará en cuenta los objetivos del desarrollo de la situación fiscal y el comportamiento del sector externo de la producción y de los precios. El programa establecerá anualmente el monto máximo de emisión monetaria del Banco Central y de crecimiento de los medios de pago, los cuales en especial con los de la estabilización monetaria y con un nivel de la reserva internacional neta, suficiente para evitar variaciones bruscas en el tipo de cambio. Si el Ministro de Finanzas propusiera metas de crecimiento de la emisión monetaria inferior a las sugeridas por el Banco Central, el programa se ajustará a la meta que sea menor.- El Banco Central, mensualmente informará a la Junta Monetaria sobre el cumplimiento del programa monetario y financiero y sugerirá su reforma o las medidas que considere oportunas para su correcta aplicación.- Si el Ministro de Finanzas tuviere conocimiento de la presencia de factores que podrían influir en el cumplimiento del programa monetario y financiero, informará por escrito a la Junta Monetaria, para que tome oportunamente las medidas que considere necesarias.- Si la ejecución del programa monetario y financiero no se hubiere cumplido por causas ajenas al control del Banco Central, la Junta Monetaria obligatoriamente elevará al Presidente de la República un informe detallado de la situación existente y propondrá las medidas concretas para solucionarla".

10

¹⁰ Ley de Régimen Monetario y Banco del Estado, Arts. 15 y 16, pp. 9-10

La Banca privada está sujeta al control del Ministerio de Finanzas a través del Banco Central, esta función la realiza por medio de :

a) **Técnicas de Control Directo, que pueden ser:**

- 1) Política selectiva de crédito
- 2) Tope absoluto al volumen de créditos
- 3) Depósitos obligatorios en el Banco Central
- 4) Porcentaje mínimo de fondos públicos respecto al total de recursos ajenos.
- 5) Coeficientes obligatorios de Caja, de liquidez y de solvencia o garantía.

b) **Técnicas de Control Indirecto, como:**

- 1) Políticas del tipo de descuento o de interés
- 2) Política del mercado abierto.

CAPITULO II.

LA SECRETARIA EJECUTIVA

2.1. FORMACION PROFESIONAL DE LA SECRETARIA.

2.1.1. Formación Básica.

La política educacional guiándose por los principios establecidos en la Constitución Política del Estado, determina sus objetivos en la Ley de Educación y Cultura y en los Planes y Programas oficiales, luego el capítulo XX del Reglamento General de la Ley de Educación que trata de los Establecimientos de Nivel Medio y en el art. 91 literal b) especializaciones técnicas en el numeral 3. Comercio y Administración, con las especializaciones: **Secretariado en Español, Secretariado Bilingüe.**

De ahí que, en los proyectos de Reforma Curricular delineados por el Ministerio de Educación y Cultura para el Bachillerato de Comercio y Administración, se plantean los objetivos del Ciclo Diversificado:

- 1) Capacitar a las estudiantes en las Ciencias Técnicas Económico-Administrativas para impulsar el proceso de desarrollo económico y social del país.
- 2) Formar profesionales de nivel medio para desenvolverse en las funciones especializadas que demande el Comercio, la Banca, la Industria en los sectores público y privado.
- 3) Fortalecer la conciencia social, ética y de relaciones humanas de los educandos para que cumplan con responsabilidad individual y social sus obligaciones profesionales.

Inmediatamente se proponen los objetivos del Secretariado Español:

- 1) Formar a las estudiantes con los conocimientos teórico-prácticos para que realicen trabajos secretariales en la Industria, Comercio, Banca y la Administración Pública.
- 2) Suministrar una educación que les permita manejar con discreción y orden la información y la comunicación en la institución en la que sirvan.
- 3) Desarrollar en las estudiantes cualidades de personalidad, hábitos de trabajo y principios éticos para que se desempeñe eficiente y responsablemente en sus funciones.

Los objetivos del Secretariado Bilingüe son:

- 1) Formar a las estudiantes con los conocimientos teórico-prácticos para que realicen trabajos secretariales en dos idiomas.
- 2) Suministrar una formación que les permita manejar con discreción y orden de información, la comunicación en dos idiomas, dentro de la institución a la que sirven.
- 3) Desarrollar cualidades de la personalidad, hábitos de trabajo y principios éticos para que se desempeñen eficientemente y responsablemente en sus funciones.
- 4) Capacitar a las estudiantes que egresan de esta especialidad, para lograr perfeccionamiento en Secretariado Ejecutivo Bilingüe.¹¹.

La estrategia educacional concreta los objetivos en concordancia con la Ley y Reglamentos, los cuales vienen a tomar cuerpo

¹¹. Ministerio de Educación y Cultura, Proyecto de Reforma Curricular, Taller Nacional para la revisión y elaboración de Planes de Estudio, Septiembre de 1980, Edit. Productor de Publicaciones, Quito, pp. 166 y 168.

en las instituciones educativas con el Plan Institucional, el Plan de Curso o de asignatura, los planes de unidades y los planes de la lección. Esta cadena operatoria es condición del buen funcionamiento y del progreso de un sistema educacional. La tiene en cuenta Schiefelbein cuando nos dice que "la planificación es principalmente una técnica de definición y medición de objetivos y de compatibilización de medios y fines"¹².

2.1.2. Formación Profesional de la Secretaria a Nivel Universitario.

El catálogo informativo de la Universidad Técnica Particular de Loja, en cuanto a Secretariado Ejecutivo, menciona que se propone adiestrar personal a nivel universitario para que desempeñe el puesto de Secretaria en todo tipo de empresas y organizaciones. La Carrera de Secretariado Ejecutivo nace por la necesidad de profesionalizar servicios que requieren, de manera especial, la administración pública y privada. Dada la complejidad de las relaciones comerciales en la actualidad, el papel de la Secretaria ha adquirido gran importancia¹³, a la vez que consideramos necesario que se profesionalice a las bachilleres técnicas con la especialidad de secretariado.

¹² SCHIEFELBEIN, Ernesto, 1978, Teoría, técnicas, procesos y casos en el Planeamiento de la Educación, 2a.ed., Buenos Aires, Edit. Ateneo, citado en Luis Aguilar, Planeamiento Educativo, U.T.P.L., Universidad Abierta, p. 13

¹³ U.T.P.L., Catálogo Informativo, 16 de diciembre de 1984, p.48

El Plan de Estudios de la Carrera de Secretariado Ejecutivo, contempla el siguiente pensum:

CODIGO	ASIGNATURAS	H/S.REQ.APROB.
PRIMER CICLO		
SE0170	Fundamentos de Taquigrafía	4
SE0174	Técnicas de Mecanografía	5
SE0178	Estructuras Morfológicas del Español	4
SE0186	Metodología de Estudios	4
SE0190	Orientación Profesional	3
SE0194	Elementos de Economía Ecuatoriana	3
		23 horas
SEGUNDO CICLO		
SE0270	Comunicación Mecanográfica I.	5 SE0174
SE0274	Sistema Taquigráfico	4 SE0170
SE0276	Teoría y Técnicas de Archivo	5 -----
SE0278	Estructuras Sintácticas	4 SE0178
SE0280	Dinámica del Trabajo Grupal	4 SE0190
		22 horas
TERCER CICLO		
SE0370	Redacción Particular y Social	5 SE0278
SE0374	Semántica y Léxico	4 SE0278
SE0378	Comunicación Mecanográfica II	5 SE0270
SE0382	Comunicación Taquigráfica	4 SE0274
		18 horas
CUARTO CICLO		
SE0470	Contabilidad General	4 -----
SE0474	Redacción Comercial	5 SE0370
SE0478	Lectura y Ortografía	4 SE0374
SE0482	Estadística Descriptiva	5 -----
SE0486	Antropología Filosófica	4 I.II.III.
		22 horas
QUINTO CICLO		
SE0570	Derecho Laboral y Social	5 -----
SE0574	Redacción Oficial	5 SE0474
SE0578	Elementos de Planificación y Presupuesto	5 SE0482
SE0582	Ética Social y Profesional	4 SE0486
SE0586	Derecho y Documentación Mercantil	6 SE0482
SE0590	Introducción a la Computación	5 SE0276
		30 horas

SEXTO CICLO

SE0670	Principios y Técnicas de Org. y Administración	5	SE0586
SE0674	Transcripción Taquigráfica	3	SE0382
SE0678	Diseño de Proyectos para Investig. de Textos	5	SE0186
SE0682	Procesador de Palabras	5	SE0590
		18 horas	
	Prácticas Secretariales	240 horas	

SEPTIMO CICLO

SE0770	Administración de Personal (Egresada de S.E.)	3	
SE0774	Computación I. (Egresada de Segunda Ens.)	5	
SE0778	Prácticas de Archivo y Kardex (Egr. S.E.)	4	
SE0782	Práct. de Redac. Comercial y Oficial (E.S.E.)	5	
SE0786	Marketing y Publicidad (Egr. Seg. Ens.)	3	
		20 horas	

OCTAVO CICLO

SE0870	Relac. Públicas, Protocolo y Cer. Public.	4	SE0770
SE0874	Computación II.	5	SE0774
SE0878	Comunicación y Lenguaje	4	SE0782
SE0882	Elaboración de Tesis	5	-----
SE0884	Laboratorio y Mecanización	4	-----
		22 horas	

El plan de estudios de la carrera de Secretariado Ejecutivo de cumplirse con el pensum propuesto y desarrollando cada una de las asignaturas puede considerarse que permitirá una adecuada formación para que la Secretaria Ejecutiva cuente con los conocimientos, técnicas e instrumentos que le permitan cumplir con responsabilidad y eficiencia su labor, ya que entre las múltiples actividades a cumplirse podemos destacar que estará en condiciones de:

- 1) Clasificar, ordenar y archivar la correspondencia y documentos.
- 2) Manejo y operación adecuada de equipos.
- 3) Resolver situaciones administrativas que se hallen bajo su responsabilidad.

- 4) Coordinar y ejecutar con capacidad y creatividad las tareas delegadas.
- 5) Observar buenas relaciones interpersonales en el lugar de trabajo.
- 6) Planificar y coordinar la realización de eventos académicos, científicos y/o reuniones.
- 7) Facilitar y suministrar de modo inmediato la información precisa que requieren tanto los superiores como los usuarios.

En síntesis la ejecución del Plan y el desarrollo del pensum deben estar encaminados al logro del perfil profesional y personal de la Secretaria Ejecutiva.

2.2. PERFIL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA.

Conforme a los objetivos propuestos en el Plan de Estudios para la Secretaria Ejecutiva que forma la Universidad Técnica Particular de Loja, este perfil se enmarca en formar una profesional capaz, eficiente y responsable con un manejo conceptual y práctico de la gramática, de las técnicas de organización y elaboración de archivo, del mantenimiento de óptimas relaciones humanas en el lugar de trabajo, de un adecuado conocimiento y manejo de equipos de oficina; de que posea capacidad y conocimiento de leyes laborales básicas, que disponga a la vez de suficiente capacidad y solvencia para conducir procesos y acciones administrativas; a la vez que ser la auxiliar principal del jefe, manteniendo lealtad, confianza, discreción, eficiencia, cortesía. Si la Secretaria formada por la Universidad Técnica Particular de Loja cumple con

lo expuesto; el perfil propuesto por la misma, está acorde a la demanda de servicios y necesidades que requieren las instituciones, empresas e industrias.

La carrera de Secretariado Ejecutivo es compleja y multifacética. No es fácil delimitar sus acciones, ni conceptuarlas en breves palabras. La principal función de la Secretaria Ejecutiva del pasado, era , la de convertirse en una coleccionadora de datos, en la depositaria de la verdad absoluta. Su obligación como alumna era la de aprender lo que el profesor le decía.

Su función como aprendiz no era ni dudar, sino memorizar. La alumna debía concretarse a conocer la fórmula, los hechos, la técnica correcta, la respuesta verdadera; aprender era coleccionar los datos y la verdad científica. En el examen debía devolver a su profesor, toda la verdad. Si ésta, la sabía tanto como su profesor, podía a su vez ser Secretaria y así se ingresaba al mundo del trabajo, siendo una profesional en Secretariado Ejecutivo, su deber era transmitir a sus jefes y subalternos y defenderla ante ellos.

Los retos del presente a la Educación Universitaria, demandan del Sistema Universitario una Secretaria Ejecutiva con nuevas habilidades y competencias para enfrentar las exigencias del propio sistema y del medio social y laboral. La Secretaria Ejecutiva se perfila como una profesión con características propias. Se hace indispensable la definición del perfil profesional de la Secretaria Ejecutiva, su formación y el perfeccionamiento de las actuales secretarias.



La Secretaria Ejecutiva ha sido en última instancia el motor que ha sostenido y activado el proceso de formación de secretarias y ha contribuido a la renovación institucional, empresarial, bancaria, etc., al mejoramiento cualitativo de la Administración. El perfil de la Secretaria Ejecutiva está dado por el conjunto de características que la habilitan para el cumplimiento de sus funciones. Según la Dra. Mercedes Alvarez de Hernández, el perfil de la Secretaria debe abarcar:

- a) Las competencias científico-técnicas que la habilitan para el trabajo productivo en su propia especialidad; es decir, el dominio de las fuentes de información de los conocimientos, métodos y técnicas propias de su profesión y que dejamos delineadas en el Plan de Estudios de la Carrera, descrito en el párrafo anterior.
- b) Las competencias que exige la tarea secretarial, es decir, la capacidad para planificar, organizar, dirigir y controlar su oficina.
- c) Las características ético-sociales, cualidades y actitudes que conforman los rasgos de su personalidad, inherentes a su naturaleza, como ser individual y como ser social, se traducen en su capacidad para contribuir y modelar la conciencia y los valores de sus compañeros y subalternos, constituyéndose en el soporte para el cumplimiento de la función más delicada, más compleja, más difícil, que podemos identificar como su perfil ético-social.

2.2.1. Roles de la Secretaria Ejecutiva:

Según la concepción más común del término, que recogen los

dicionarios, secretaria es la persona "que redacta la correspondencia de la persona a quien sirve, ayudándola también en los asuntos de oficina o despacho"¹⁴. Con el mismo nombre, sin embargo se designan también a personas que realizan tareas muy distintas. Por ejemplo, el cargo de Secretario de Estado, equivale al de Jefe de un Ministerio o Secretario General de la Administración que tiene categoría de Ministro; en toda asamblea, junta o corporación, existe una persona que desempeña las funciones de secretaria. En la época moderna, recibe el nombre de secretaria una persona que goza de la plena confianza del Jefe a quien ayuda en el despacho de los asuntos de la empresa.

Si actividades tan distintas reciben la misma denominación, es por una razón muy simple: secretario viene de secreto y en todas estas tareas es fundamental la discreción. A una persona se le puede adjetivar de secretaria(o), cuando guarda o es capaz de guardar un secreto. Si posee esta discreción, merece la confianza de la persona u organismo a quien representa, confianza sin la cual sería imposible ejercer la labor de secretariado.

Estos dos principios, el de la discreción y el de la confianza, son los que definían tradicionalmente el rol de la secretaria. En la actualidad sin embargo, la complejidad que ha alcanzado el mundo de la empresa hace necesario, además de estas dos virtudes básicas, el dominio de una serie de técnicas específicas.

¹⁴ Citado en Enciclopedia de la Secretaria Moderna, Vol, 1 p.5

Hoy, ser secretaria es ser una persona con dotes humanos como: iniciativa, responsabilidad, dinamismo, capacidad de organización e integración, eficacia, etc., y que domine una serie de técnicas como por ejemplo:

- a) Todas las técnicas de organización de oficinas.
- b) Perfecto dominio de la redacción de cartas y de otros documentos comerciales y oficiales.
- c) Buen manejo de ordenadores y conocimiento de la programación en lenguaje BASIC.
- d) Técnicas de Relaciones Públicas y publicidad.
- e) Redacción comercial en inglés.
- f) Nociones de organización de empresas.

Es importante considerar el perfil profesional y el rol de la Secretaria Ejecutiva para que constantemente se actualice y se capacite periódicamente atendiendo a las demandas tecnológicas y de servicios de la sociedad moderna.

2.2.2. Funciones de la Secretaria Ejecutiva:

La Secretaria ocupa en efecto, un puesto de importancia clave en la empresa. Desde este puesto de responsabilidad, la secretaria ejerce funciones que se pueden agrupar en tres grandes áreas de actividad:

- a) Representación del jefe, departamento o de la empresa.
- b) Enlace y coordinación de las comunicaciones.
- c) Organización del trabajo de su jefe.

Cada una de estas áreas engloban actividades de muy

distinto signo. Para poder ejercerlas con eficacia, es necesario que la secretaria cuente con una serie de conocimientos técnicos y teóricos, así como con el dominio de las diferentes disciplinas anexas que exponemos a continuación.

2.2.2.1. Representación del Jefe o de la Empresa:

La Secretaria tiene como primera función la de representar personalmente a su jefe. Este delega en ella una serie de facultades. En virtud de esta dirección delegada, la Secretaria puede entonces realizar ciertas gestiones, tratar con el personal, atender y coordinar el trabajo de los colaboradores, etc., tareas que la convierten de hecho, en la lugarteniente de su jefe.

En el ejercicio de la discreción delegada son esenciales, además del dominio de las técnicas de oficina (desde la mecanografía hasta la informática), amplios conocimientos sobre relaciones humanas. La segunda gran función que la secretaria desempeña, está en relación con la defensa de la imagen de la empresa en la que trabaja. Cómo es ella, por regla general es la persona con que tratan los que se acercan por primera vez a la empresa, la buena o mala impresión que reciban de este primer contacto, dependerá muchas veces la eficacia de la Secretaria. Para salvaguardar esta imagen, la secretaria debe

tener una buena predisposición para las relaciones públicas.

2.2.2.2. Coordinación de las comunicaciones:

Para el normal desenvolvimiento de una empresa, es necesario facilitar las comunicaciones tanto internas como externas. Esta misión de enlace y coordinación la efectúa de modo primordial la secretaria, tanto hacia el interior como al exterior. Como vehículo de comunicación interior, la Secretaria tiene que transmitir las decisiones de su superior a los subordinados y a otros jefes de departamento. Al mismo tiempo, se encarga de la comunicación con el exterior, es decir, con clientes, proveedores, instituciones privadas y oficiales, etc., así como de todas las cuestiones que, desde el exterior se le encomiendan para que informe a su jefe.

Para el desarrollo de las actividades de esta área, es necesario ser capaz de transmitir los mensajes con eficacia y ello está en relación con las técnicas de redacción y el manejo del equipo de comunicaciones.

2.2.2.3. Organización del trabajo del superior:

La tercera de las grandes áreas de actividad de una Secretaria deriva de la organización del trabajo de su jefe. Una secretaria eficiente es la que

cuenta con los medios precisos para facilitar la labor del directivo y que procura para ello mantenerlo, si es necesario, en un cierto aislamiento, filtrando las llamadas telefónicas, las entrevistas y las citas.

La Secretaria lleva la memoria de los compromisos tanto externos como internos de su superior; para ello, dispone de una agenda que actualiza diariamente. De igual manera, le corresponde el cometido de elaboración de los diversos documentos de la empresa, cuya redacción definitiva corre a cargo del superior.

En nuestra investigación hemos observado que las principales actividades que llevan a cabo las secretarias son:

- a) La redacción de correspondencia y la informática son las actividades que cumplen con más frecuencia ocho secretarias que equivalen al 30.77%.
- b) Elaboración de Actas, son las actividades que cumplen cinco secretarias que equivalen al 19.23%.
- c) Dictados de correspondencia es la actividad que cumplen tres secretarias que equivalen al 11.56%.

De lo que se deduce que todavía está cumpliendo entre sus actividades sobresalientes aquellas que son tradicionales para esta profesión.

CUADRO No. 1

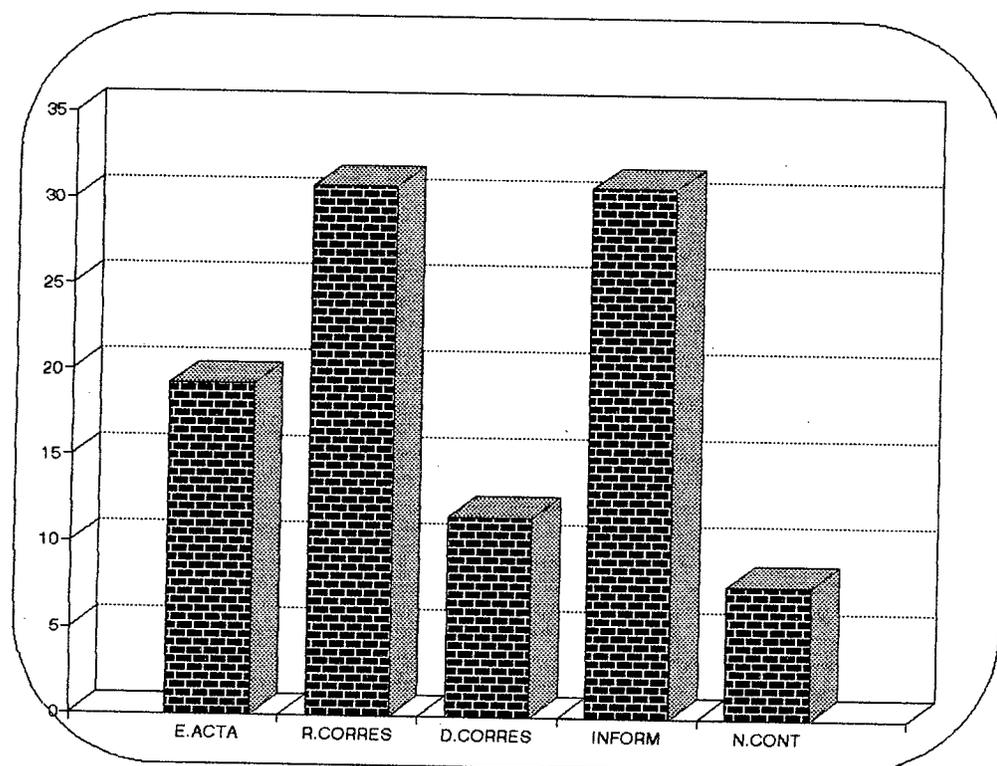
ACTIVIDADES QUE CUMPLEN LAS SECRETARIAS EN LOS BANCOS PRIVADOS

ACTIVIDAD	No. FEC.	%
- Elaboración de Actas	5	19.23
- Redacción de correspondencia	8	30.77
- Le dictan la correspondencia	3	11.56
- Informática	8	30.77
- No contestan	2	7.67
TOTALES	26	100

FUENTE: Encuestas a Secretarias
ELABORACION: Las autoras.

GRAFICO No. 1

ACTIVIDADES QUE CUMPLEN LAS SECRETARIAS EN LOS BANCOS PRIVADOS



FUENTE: Encuestas a Secretarias
ELABORACION: Las autoras

2.3. TECNICAS DE RELACIONES PUBLICAS DE LA SECRETARIA EJECUTIVA.

"Las Relaciones Públicas constan de todas formas de comunicación planificada, desde y hacia fuera y dentro, entre una organización y sus públicos, con el propósito de conseguir objetivos en lo que se refiere a la comprensión mutua"¹⁵. Analizando esta definición tenemos que:

- a) La primera parte resume la necesidad de las Relaciones Públicas, cuyo propósito no es solo una comprensión mutua, sino la consecución de objetivos específicos.
- b) Aplica el método de administración por objetivos a las Relaciones Públicas.

Cuando existen objetivos institucionales es posible medir los resultados con respecto a aquellos, convirtiendo a las Relaciones Públicas en una actividad necesaria. Si se ejecuta un programa de Relaciones Públicas para conseguir un objetivo determinado, se podrá medir u observar el resultado en función a la proyección e imagen institucional.

Al referirnos a la selección de medios y técnicas, un medio puede ser la prensa y una técnica puede ser una recepción de prensa. Es posible establecer diferencias entre técnicas y medios de publicidad:

- a) Se pueden utilizar diferentes medios para publicidad en campañas de Relaciones Públicas.

¹⁵ F. JEFKINS, Relaciones Públicas, Artes Gráficas, EMA, Madrid, 1984, p. 18

- b) La Secretaria Ejecutiva en Relaciones Públicas, trata con editores, periodistas, productores y presentadores de televisión, radio y jefes, representantes de espacios y directores de ventas.
- c) El espacio publicitario tiene que pagarse, para lograr una efectiva campaña de Relaciones Públicas.
- d) Las campañas de publicidad se restringen a aquellos medios que producen mejores resultados al menor costo.
- e) Las Relaciones Públicas utilizan medios privados como revistas internas, que en algunos casos pueden ser necesarias debido a que no existen medios de comunicación que sirvan para fines publicitarios.

2.3.1. Con el Jefe:

Toda Secretaria debe mantener en lo posible una relación armónica con su inmediato superior (jefe), ya que la influencia de éste será un factor determinante para el futuro, esto permitirá la estabilidad, aprecio y compañerismo de la secretaria en la empresa o institución. Las malas relaciones con el jefe impiden la promoción, el obtener buenas referencias y en muchas ocasiones puede ser causa o motivos de cambios e inclusive despidos de la institución y empresa.

Es entonces importante que la Secretaria aprenda a controlar el mal humor y las emociones, las críticas de un jefe no deben tomarse como algo personal y peor aún provocar resentimientos, esto por el contrario dificulta la realización de un buen

trabajo. Toda Secretaria debe controlarse, actuar con objetividad y reflexionar con calma antes de expresar quejas orales o escritas; toda crítica debe ser tomada como un aporte para el mejoramiento personal de la secretaria, a pesar de que en ocasiones hay jefes difíciles, en ese caso, es conveniente pedir un traslado oportuno y en última instancia, buscar otro trabajo.

Hay aspectos que el jefe valora y considera en una secretaria, tales como: confianza, lealtad, colaboración y trabajo de equipo, si esto funciona adecuadamente, la secretaria podrá asumir tantas como cuantas responsabilidades, el jefe esté dispuesto a delegarlas.

La capacidad de una secretaria para asumir las responsabilidades y cumplir con su trabajo, así como mostrarse escrupulosa y bien organizada, permitirá establecer una buena relación de colaboración y trabajo con su jefe o con el equipo de sus superiores.

Para que se establezca una verdadera relación de equipo entre jefe y secretaria, es preciso que se reúnan una vez al día, de preferencia a primera hora para determinar las prioridades de las actividades diarias, esto a su vez permitirá conocer por adelantado, los planes del jefe para el día y facilitará la regulación de personas y documentos.

Una buena secretaria conoce muy bien la función de su jefe y está familiarizada con los bienes y servicios que la institución

o empresa brinda. Esto facilita su actividad y la capacidad de asumir responsabilidades.

2.3.2. Con los Departamentos:

En la mayoría de las ocasiones la Secretaria Ejecutiva tiene la oportunidad de trabajar con el jefe general o con jefes departamentales en uno u otro caso, se establecen relaciones con otras dependencias de la institución o empresa, por lo que en esas circunstancias, la secretaria debe demostrar buena disposición para aceptar cambios en su atmósfera de trabajo, una adecuada dosis de cortesía, ya que puede compartir el despacho con otras personas, al respecto, en lo posible se evitará causar molestias a sus compañeras.

Por otro lado, también la relación con los departamentos se facilita cuando existe una personalidad equilibrada y serena que se manifiesta de forma positiva, debe ser lo suficientemente capaz de mantener la calma en situaciones difíciles, ya que esto permitirá que los identifique y los aborde adecuadamente en búsqueda de una solución; por otro lado, debe mantener en su rol, firmeza y determinación, defendiendo sus derechos sin llegar a la hostilidad.

No debe actuar en forma agresiva, existen formas de hablar con los superiores y los compañeros que sirven para que presente una imagen positiva y firme, lo que redundará en mantener la colaboración de los compañeros.

Para una mejor comunicación entre la secretaria, otros jefes y departamentos, puede recurrir a diferentes medios que le permitan cumplir con las obligaciones, disposiciones, mensajes o recreación dispuesta por su superior para con los demás miembros de la institución o empresas; entre otras tenemos:

a) Carteleras:

Se pueden colocar tableros de anuncios en puntos estratégicos de la organización para que todo el personal obtenga la misma información al mismo tiempo. Las noticias se imprimen a modo de cartel y se fijan en el tablero, que puede constar de diversas secciones. No se fijarán otros carteles en estos tableros.

b) Emisión por radio:

Que tiene el problema de mantener la satisfacción laboral entre el personal de la empresa en fábricas ruidosas en que la conversación resulta difícil o imposible, la solución consiste en poner gran número de altavoces en puntos en que pudiera escucharse la radio, por encima del estruendo de las máquinas. La propia empresa produce los programas de radio, entre los que se cuentan boletines de noticias, resultados deportivos, peticiones de discos y mensajes personales. Si un Banco tiene nueve sucursales a cientos de kilómetros de distancia y los programas pueden ser retransmitidos mediante las líneas postales; el contenido de los programas locales se graba y se utiliza.

c) Buzón de Sugerencias:

Se colocan buzones en puntos estratégicos de los locales y se invita a que el personal aporte ideas, quejas o comentarios.

d) Charlas en la Secretaría:

Las charlas reales cara a cara se hallan entre los medios más efectivos de gestión abierta. Tienen la ventaja sobre las emisoras y el video de que los empleados pueden hacer preguntas y expresar puntos de vista. Para una buena comunicación con los empleados, la facilidad con que el personal pueda comunicarse hacia arriba y la gerencia escuchar y recibir opiniones; pero esta no debe contemplar las comunicaciones con los empleados, de manera tan monopolista como si se tratase de emisiones políticas.

d) Presentación de películas o diapositivas documentales:

Se pueden utilizar estos medios audiovisuales como introducción para el personal nuevo, para explicar medidas de seguridad, describir progresos de la compañía, explicar el informe de las cuentas anuales, para selección de personal y para demostrar como funciona un nuevo producto.

e) Folleto de Introducción:

Para el personal nuevo no se puede narrar la historia de la empresa, su forma de funcionamiento y la organización de la gerencia y funciones de la misma en un folleto introductorio.

f) **Visitas personalizadas:**

En organizaciones con muchas sucursales, las visitas personalizadas pueden coincidir con frecuencia con una función social; celebrar una promoción, recompensa o acontecimiento personal que se refiera a un miembro de la sucursal.

g) **Presencia en actos del personal:**

La celebración de fiestas, comidas de aniversario, excursiones y torneos deportivos (que incluya a familiares y amigos) contribuye también a cimentar buenas relaciones.

h) **Formar parte de Clubes y asociaciones:**

Bien establecidos en muchas compañías, fomentar y patrocinar aficiones y asociaciones deportivas y proporcionar locales para deportes es una actividad que se ha trasladado desde sus orígenes paternalistas para pasar a constituir un beneficio marginal de muchas organizaciones.

CAPITULO III.

SECRETARIAS DE LOS BANCOS PRIVADOS DE LA CIUDAD DE LOJA

3.1. ROLES DE LAS SECRETARIAS DE LOS BANCOS PRIVADOS.

Rol, "galicismo por papel, carácter, representación. Tarea de actividades que se cumplen en una profesión. En cada una de las esferas de acción, la secretaria desempeña una serie de actitudes y actuaciones particulares también llamadas roles o papeles. Estos roles se rigen a través de los valores, las normas, las tradiciones del grupo, un estrato, una clase social. Pero como estos valores y preferencias, normas y tradiciones, intereses, etc., se basan en relaciones socialmente condicionadas, la secretaria las interioriza de una manera peculiar frecuentemente afectiva u objetal, de ahí que esta profesional desarrollará en su mente una serie de deseos y representaciones sobre el actuar"¹⁶.

De acuerdo con la definición de rol, debe considerarse una gama de acciones y tareas que cumple la Secretaria, lo cual está en función de la entidad o grupo en el que se desempeña, ya que esto determina su actividad diaria, en lo relacionado con sus superiores y con los usuarios que acuden a demandar un servicio. Al referirnos al rol que debe cumplir la secretaria en el banco privado, éste está orientado básicamente a la atención de los cuentahabientes y al nexo que establece entre éstos, los servicios y las autoridades de la entidad bancaria.

Respecto del rol que cumple o debe cumplir la Secretaria Ejecutiva en el sistema bancario, Cramer-Hilper manifiestan que: "La Secretaria de

¹⁶ CASARES, Julio, Diccionario ideológico de la lengua española, Edit. Gustavo Gili, S.A., Barcelona, 1981, p.739

Gerencia es una estación filtrante para todos los asuntos del mismo. Los detalles orgánicos de la Secretaria de gerencia son muy personales.

Como es sabido y resulta comprensible, ningún comportamiento se encuentra más caracterizado que en la Secretaria del banco por los deseos individuales y peculiares de sus distintos miembros. Han de incorporarse posibilidades de control, con el fin de que las propuestas de decisión o consultas no resulten demoradas y vuelvan con la máxima rapidez al remitente. Ningún otro departamento se encuentra tan sometido al principio de la minimización como el de la Secretaria¹⁷.

La Secretaria de gerencia profesionalmente debería ser Secretaria Ejecutiva a nivel universitario con basto conocimiento de las innovaciones tecnológicas que se dan en el campo de la información, ya que es una persona que goza de la confianza del gerente, debe tomar decisiones, en síntesis debe convertirse en el brazo derecho de gerencia. Sin embargo, en nuestro medio, la tarea que cumple la Secretaria de gerencia es la de tramitar, recibir y despachar documentos desde y hacia la gerencia, permitir el ingreso de los clientes hacia gerencia y otras tareas menores no acordes con su función de ejecutiva.

Los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas a los gerentes, secretarias y clientes, permite conocer desde tres puntos de vista diferentes, aspectos relacionados con el rol y funciones de la Secretaria Ejecutiva en los Bancos privados de la ciudad de Loja. Por otro lado, a través de la demostración en cuadros y gráficos, se pueden

¹⁷ CRAMEL-Hilper, Desafío a los bancos, Traducción del inglés por Jorge Thomas, Edit. Tecnihan, Madrid, 1976, p. 127.

obtener las conclusiones y recomendaciones para que la Banca privada de nuestra ciudad valore, contrate o cree fuentes de trabajo para Secretarias Ejecutivas egresadas de la Universidad Técnica Particular de Loja.

CUADRO No. 2

FORMAS EN LAS QUE SE ENCUENTRA DETERMINADO EL ROL DE LAS SECRETARIAS EN EL SISTEMA BANCARIO PRIVADO DE LOJA

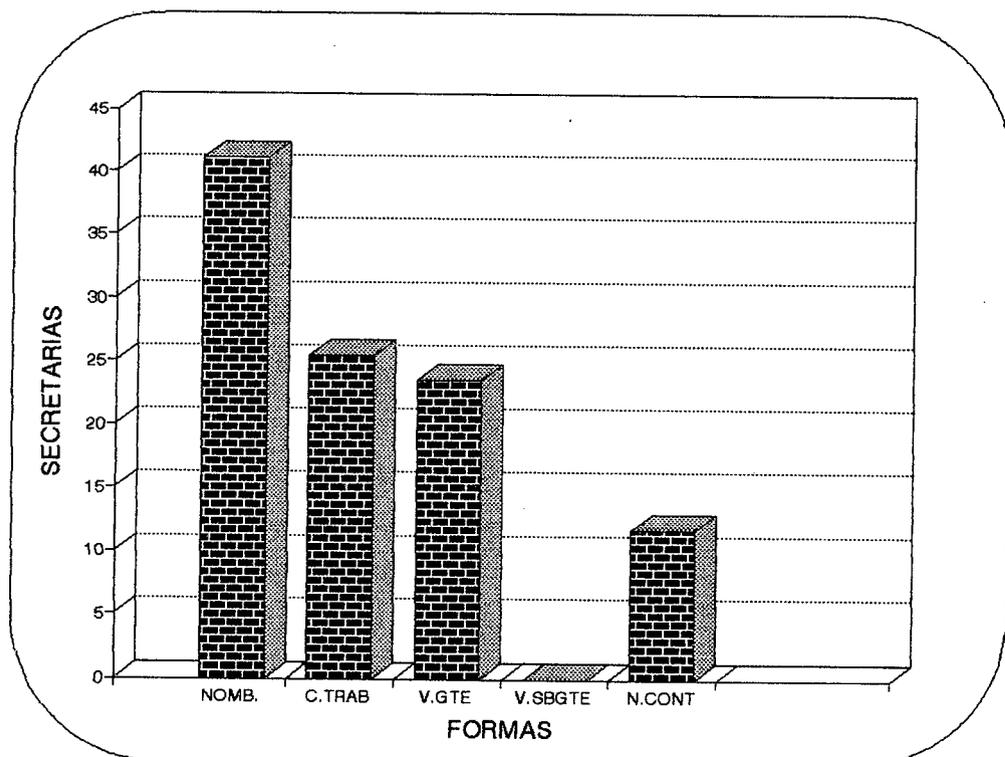
FORMAS	No. Secrèt	%
- Nombramiento	7	41.17
- Contrato de Trabajo	4	23.52
- Voluntad del Gerente	4	23.52
- Voluntad del Subgerente		
- Voluntad de otras personas		
- No contestan	2	11.76
T O T A L	17	100

FUENTE: Encuesta a Secretarias

ELABORACION: Las autoras

GRAFICO No. 2

FORMAS EN LAS QUE SE ENCUENTRA DETERMINADO EL ROL DE LAS SECRETARIAS EN EL SISTEMA BANCARIO PRIVADO DE LOJA



FUENTE: Encuesta a Secretarias

ELABORACION: Las autoras

Según podemos observar, en el cuadro anterior, para el 41.17% de las encuestadas, los roles que desempeñan están determinados claramente en el nombramiento; para el 23.52% en el contrato de trabajo y en la voluntad del Gerente; y, el 11.76% no contestan, porque seguramente no están claras de los roles que desempeñan o deben desempeñar.

3.2. FUNCIONES DE LAS SECRETARIAS DE LOS BANCOS PRIVADOS.

Función: capacidad de acción propia de los cargos y oficios. Entendemos la acción de la Secretaria, determinada desde el punto de vista de su significado para la marcha de su profesión¹⁸. El término función se refiere al modo de interactuar la Secretaria con su medio. Se entiende por función estatal a las diversas actividades que cumple la secretaria con miras al cumplimiento de los fines del Banco, para alcanzar el perfeccionamiento social y humano mediante la realización del proceso administrativo, en el cual se dan las funciones de planeamiento, organización, dirección y control. Con relación a la función de la Secretaria en los bancos privados, podemos describir lo siguiente:

a) En el Banco del Azuay:

Encontramos dos tipos de Secretarias: Secretaria II y Secretarias I. La naturaleza del trabajo de las secretarias II, es la ejecución de actividades variadas de secretariado, así como de asistencia administrativa a nivel directivo, sus funciones típicas son:

¹⁸ MONTEFORTE, Mario, Literatura, ideología y lenguaje, Edit. Grijalbo S.A., México, 1976, p. 287.

- 1) Asistir a reuniones de trabajo, cuando sea llamada a intervenir para tomar versiones taquigráficas.
- 2) Redactar y mecanografiar oficios y comunicaciones emitidas por el Gerente o un Jefe departamental.
- 3) Preparar documentación y los antecedentes necesarios para reuniones internas y externas a las que debe asistir el Gerente o Directorio.
- 4) Redactar, distribuir y despachar la correspondencia de la Unidad.
- 5) Organizar y mantener mediante un adecuado sistema, el archivo general de la Unidad.
- 6) Atender al personal administrativo y público en general, personal o telefónicamente para dar información.
- 7) Las demás que le sean asignadas por el Jefe de la Unidad.

La naturaleza del trabajo de las Secretarías I, implica la ejecución de labores de secretariado y asistencia administrativa. Sus funciones típicas son:

- 1) Redactar y mecanografiar la correspondencia emitida por el Director de la Unidad.
- 2) Preparar documentación y antecedentes necesarios para reuniones internas y externas a las que debe asistir el Jefe.
- 3) Manejar la agenda de trabajo del Jefe.
- 4) Asistir a reuniones de los que hacen el departamento a efectos de tomar notas de las resoluciones emitidas.
- 5) Otorgar certificados.
- 6) Receptar y distribuir la correspondencia ingresada al Departamento.

- 7) Realizar el levantamiento de textos.
- 8) Mantener actualizado el archivo del Departamento.
- 9) Atender en forma permanente a los clientes.
- 10) Recibir y efectuar llamadas telefónicas.
- 11) Las demás que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

b) En Filanbanco:

En esta entidad encontramos una Secretaria Ejecutiva, cuya naturaleza del trabajo, es la ejecución de labores variadas de secretaría y asistencia administrativa al Gerente, cuyas funciones típicas son:

- 1) Tomar dictados taquigráficos, redactar correspondencia y mecanografiar oficios, actas de sesiones, etc.
- 2) Mantener un recordatorio permanente de las actividades del Gerente de la Sucursal.
- 3) Elaborar documentos y antecedentes para reuniones internas y externas.
- 4) Recibir, registrar y despachar la correspondencia.
- 5) Convocar a reuniones de las distintas comisiones y redactar las resoluciones que se adopten en las distintas comisiones.
- 6) Organizar y mantener actualizados los archivos del Banco.
- 7) Atender a autoridades, empleados y trabajadores como al público en general, ya sea personal o telefónicamente, para concertar citas y dar información.
- 8) Asistir a sesiones de trabajo, elaborar y legalizar las actas correspondientes.
- 9) Las demás que le sean asignadas por la autoridad.

c) **En La Previsora:**

La actividad de la Secretaria se caracteriza por la atención al público y por la redacción de comunicaciones, ejecución de labores variadas de secretaría y asistencia a las reuniones de las comisiones que preside. Esta clase de puesto se caracteriza por la oportuna y eficiente asistencia administrativa como:

- 1) Atención al público.
- 2) Envío y recepción de Fax.
- 3) Recibir y despachar la correspondencia de la Sucursal.
- 4) Contestación de comunicaciones.
- 5) Oficios cursados por la Gerencia.
- 6) Convocar a reuniones a las distintas comisiones que preside.
- 7) Elaborar y redactar las resoluciones que se adopten en las distintas comisiones.
- 8) Mantener actualizado el archivo de la Unidad de Operaciones.
- 9) Elaborar informes estadísticos, sobre diferentes aspectos, relacionados con la Subgerencia y de empleados de la Sucursal.
- 10) Trabajos propios de secretaría.

d) **En el Banco de Loja:**

En esta entidad crediticia, labora una Secretaria Abogada, cuya naturaleza del trabajo es el control y ejecución de las labores administrativas y asuntos legales del Banco de Loja, sus funciones son:

- 1) Actuar en la recepción de comunicaciones.
- 2) Llevar el control de asistencia diaria de jefes y empleados, debiendo hacer conocer a la gerencia la lista de las inasistencias.

- 3) Llevar los libros que establezcan los reglamentos y los que disponga el Directorio del Banco.
- ✓ 4) Asesorar al Directorio en asuntos legales.
- 5) Actuar como Jefe de Personal de la Matriz y en consecuencia llevar el control correspondiente.
- 6) Dar fe de todo acto oficial del Banco.
- 7) Certificar los documentos, notas, asistencia y conducta de los trabajadores.
- 8) Mantener actualizados los libros del Banco.

De lo observado, se puede concluir que las funciones de la Secretaria en los bancos privados de la ciudad de Loja, alcanzan desde la inspección y distribución de la correspondencia hasta la coordinación funcional e información de las actividades gerenciales. La Gerencia se ve descargada así del trabajo rutinario y dispone de más tiempo para sus funciones directivas centrales.

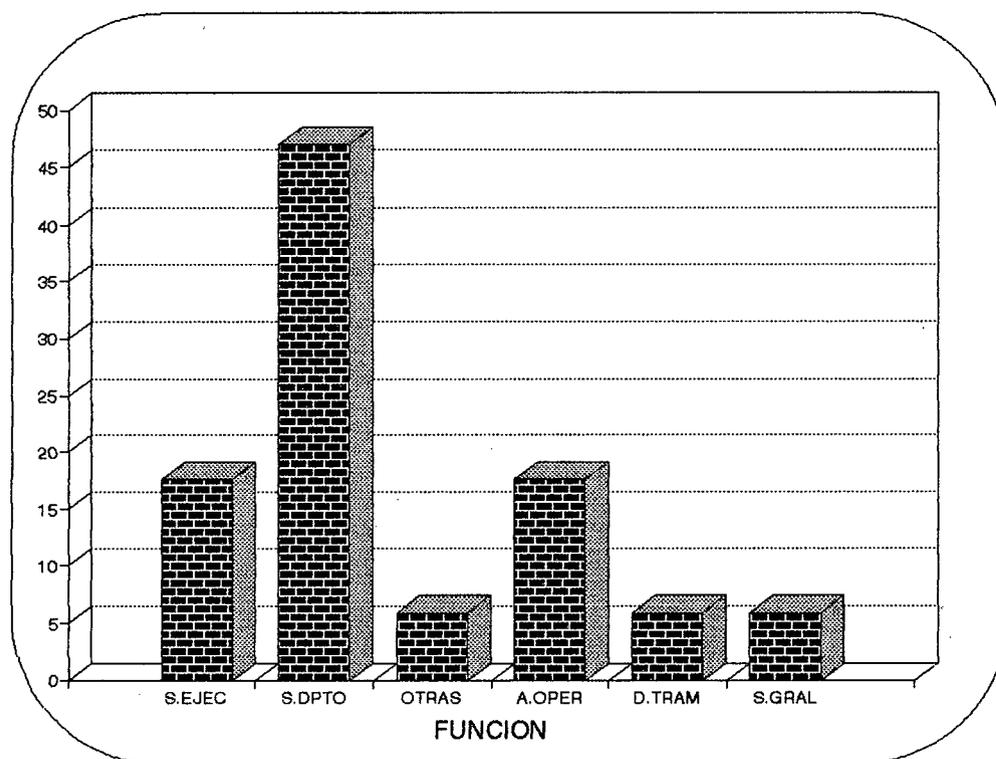


CUADRO No. 3
FUNCIONES ACTUALES QUE DESEMPEÑA LA SECRETARIA
EN LOS BANCOS PRIVADOS

F U N C I O N	No.Secret	%
Secretaria Ejecutiva	3	17.64
Secretaria de Departamento	8	47.05
Otras:	1	5.89
- Auxiliar de Operaciones y Rec. Humanos	3	17.64
- Despachar trámites, Redac. informes, etc.	1	5.89
- Secretaria General	1	5.89
TOTALES	17	100

FUENTE: Encuestas a Secretarias
 ELABORACION: Las autoras

GRAFICO No. 3
FUNCIONES ACTUALES QUE DESEMPEÑA LA SECRETARIA
EN LOS BANCOS PRIVADOS



FUENTE: Encuesta a secretarias
 ELABORACION: Las autoras

Según el 47.05% de encuestadas, las funciones que desempeñan son de Secretaria de un determinado departamento; el 17.64% de Secretaria Ejecutiva; el 17.64% Auxiliar de operaciones y recursos humanos; el 5.89% despachar trámites como redacción de informes; el mismo porcentaje anterior para secretaria general y otras. Desde el punto de vista del cliente, las funciones que cumplen las secretarias son:

- 1) Pasar el café al jefe.
- 2) Hacer pasar los clientes a la gerencia.
- 3) Administrar personal a su mando.
- 4) Otras funciones, entre las cuales se destacan:
 - Dar información al cliente.
 - Atender el teléfono.
 - Hacer tareas de recepción.
 - Elaborar oficios.
 - Despacho de correspondencia

En la encuesta aplicada a los Bancos Privados, se desea establecer la actividad que cumplen con más frecuencia, sin embargo, muchas de las encuestas tienen marcada dos o más respuestas, por esta razón es que el número de frecuencias tabuladas varía con relación a las encuestas aplicadas.

El objetivo de dar a conocer esta información es saber a criterio de la Secretaria, cual es la actividad que ella cumple en el Banco, a pesar de que su contrato o nombramiento manifiesta un rol diferente.

CUADRO No. 4

ACTIVIDAD QUE CUMPLE LA SECRETARIA EN LOS BANCOS PRIVADOS

A C T I V I D A D	No. Frc.	%
- Recepcionista	2	10
- Servicios varios	4	20
- Secretaria de Gerencia	5	25
- Secretaria de Departamento	9	45
TOTALES	20	100

FUENTE: Encuesta a Secretarias
 ELABORACION: Las autoras

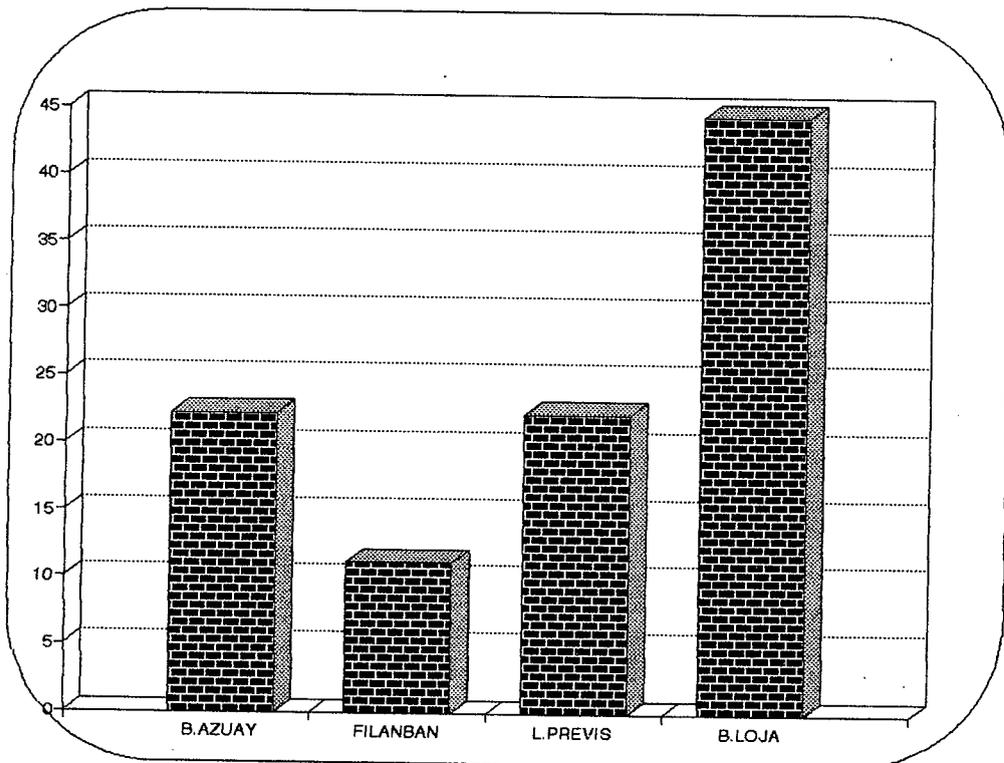
Con relación a la actividad que cumple la secretaria en los bancos privados, el 10% labora como recepcionista, el 20% cumple servicios varios, un 25% trabaja como secretarias de gerencia y un 45% son secretarias de departamentos. Claramente se aprecia que el mayor porcentaje cumple tareas dentro de los diferentes departamentos de los bancos privados de la ciudad de Loja.

CUADRO No. 5
SECRETARIAS QUE LABORAN EN LOS BANCOS PRIVADOS

INSTITUCION	No. SECRETAR.	%
BANCO DEL AZUAY	2	22.22
FILANBANCO	1	11.11
LA PREVISORA	2	22.22
BANCO DE LOJA	4	44.44
TOTALES	9	100

FUENTE: Entrevista a Gerentes.
ELABORACION: Las autoras

GRAFICO No. 4
SECRETARIAS QUE LABORAN EN LOS BANCOS PRIVADOS



FUENTE: Entrevista a Gerentes
ELABORACION: Las autoras.

El número de secretarias que de acuerdo con los gerentes, trabajan en los bancos privados de Loja, se distribuye así: el 44.44% de secretarias en el Banco de Loja; el 22.22% Banco del Azuay y La Previsora y el 11.11% en Filanbanco. Debe acotarse que la información dada por los gerentes en cuanto a las secretarias contratadas como tal, es el número de 9, en cambio se aplicaron 17 encuestas a secretarias (tituladas) que cumplen otras funciones al interior de los bancos.

Uno de los problemas que enfrenta la banca privada en nuestra ciudad, es la falta de reglamento interno que permita normar las actividades que cumplen los empleados en los diferentes departamentos que tiene el banco, así apenas el 50% de los bancos dispone de la base legal que regula su funcionamiento interno.

El 50% de los bancos privados de Loja, si tienen reglamento para ingreso de las Secretarias y el otro 50% no lo tienen. La encuesta concluye con la pregunta: **Qué técnicas de relaciones públicas han impartido para el buen funcionamiento de las Secretarias?** en la misma se obtuvo las siguientes respuestas:

- a) En el Banco del Azuay se han dictado numerosos cursos de Relaciones Públicas, en la Sucursal y en las demás operaciones del Banco.
- b) En Filanbanco, la capacitación es de manera constante en lo que se relaciona a sus actividades diarias y atención al público.
- c) En La Previsora, seminarios de nivelación a nivel ejecutivo.
- d) En el Banco de Loja, capacitación profesional como perfeccionamiento del trabajo secretarial, archivo, computación, secretariado, ortografía, relaciones humanas.

Con estas respuestas deducimos que hay un desconocimiento de las técnicas de relaciones públicas, por parte de los Gerentes, dado que ninguno anotó recepción de prensa, recepción de peticiones de información, datos estadísticos sobre cifras de audición, evaluación por la procedencia, sondeos de opinión, retroalimentación estadística directa, retroalimentación de medios, valoración del aumento de la comprensión y resultados deseados, según nos señala F. Jefkins en **Relaciones Públicas**.

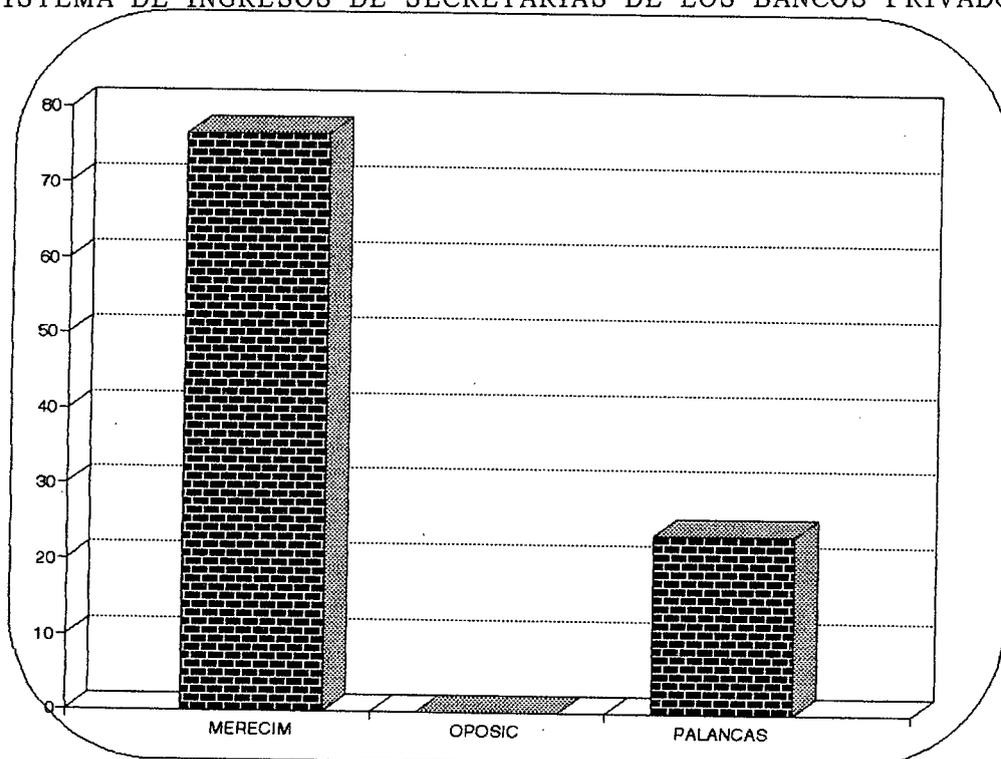
CUADRO No. 6
SISTEMA DE INGRESOS DE SECRETARIAS DE LOS BANCOS PRIVADOS

INDICADORES	No. Frc.	%
- Merecimientos	13	76.47
- Oposición	0	-----
- Palancas	4	23.53
TOTALES	17	100

FUENTE: Encuesta a Secretarias

ELABORACION: Las autoras

GRAFICO No. 5
SISTEMA DE INGRESOS DE SECRETARIAS DE LOS BANCOS PRIVADOS



FUENTE: Encuesta a secretarias

ELABORACION: Las autoras.

Según el 76.47% de secretarías encuestadas, dicen que han ingresado a los bancos por merecimientos, aunque ya sabemos que ninguna tiene título de Secretaria Ejecutiva; el 23.53% ingresaron gracias a las gestiones de palancas.

Considerando la exposición de los gerentes y de acuerdo con la información obtenida en las encuestas aplicadas a las secretarías, creemos que de haberse dado el ingreso en la forma antes expuesta realmente existiría una eficiencia beneficiosa para los bancos privados de Loja y para la atención o servicios que estos dan al usuario. Sin embargo, la realidad es que para el ingreso a estas instituciones privadas generalmente se lo hace considerando los parámetros de palancas y presentación personal.

CUADRO No. 7

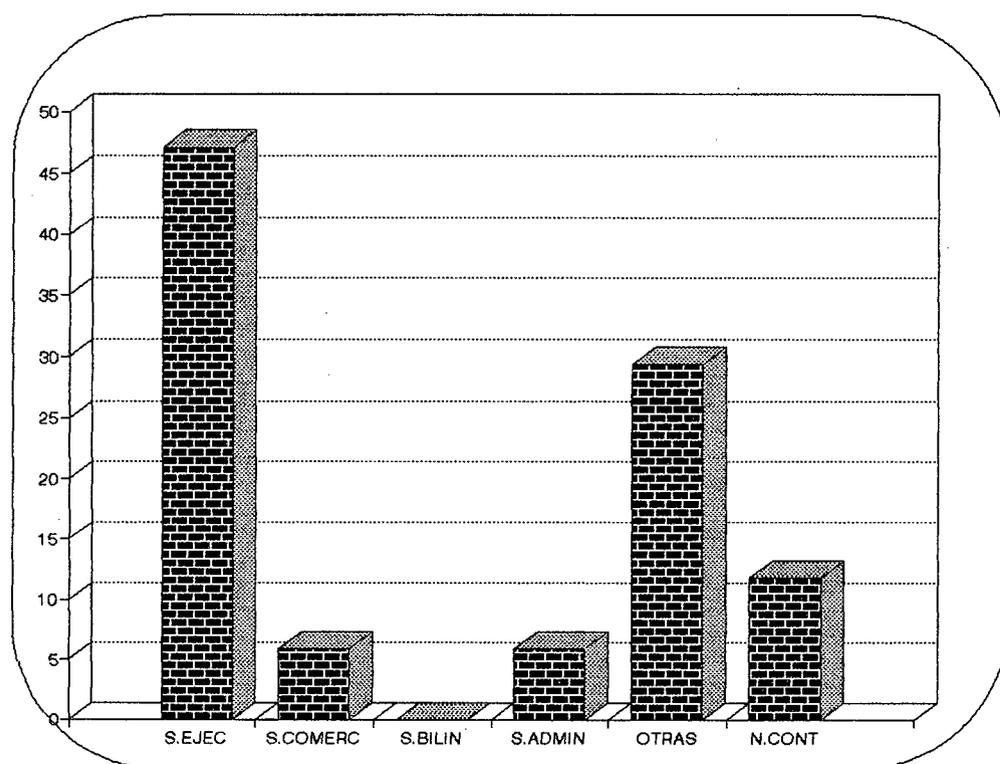
FORMACION PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DE LOS BANCOS PRIVADOS

FORMACION	No. Frec.	%
- Secretaria Ejecutiva	8	47.05
- Secretaria Comercial	1	5.89
- Secretaria Bilingüe		
- Secretaria Administrativa	1	5.89
- Otras	5	29.40
- No contestan	2	11,76
TOTALES	17	100

FUENTE: Encuesta a Secretarías

ELABORACION: Las autoras

GRAFICO No. 6
FORMACION PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS
DE LOS BANCOS PRIVADOS



FUENTE: Encuesta a Secretarias
ELABORACION: Las autoras

Aunque ya sabemos que ninguna de las personas que cumplen la labor de secretarias, tienen el título académico de Secretaria Ejecutiva, el 47.05% de las encuestadas dicen que su formación profesional corresponde a la de una Secretaria Ejecutiva; el 29.40% tienen otro tipo de formación profesional; el 11.76% no contestan y el 5.89% son de Secretariado Comercial y Administrativo.

Para obtener la información de los clientes se ha aplicado diez encuestas en cada uno de los bancos privados que funcionan en la ciudad de Loja con un total de 40, que a pesar de no ser una muestra significativa, permite obtener criterios confiables.

Los servicios que han recibido los clientes de las entidades bancarias se resumen así:

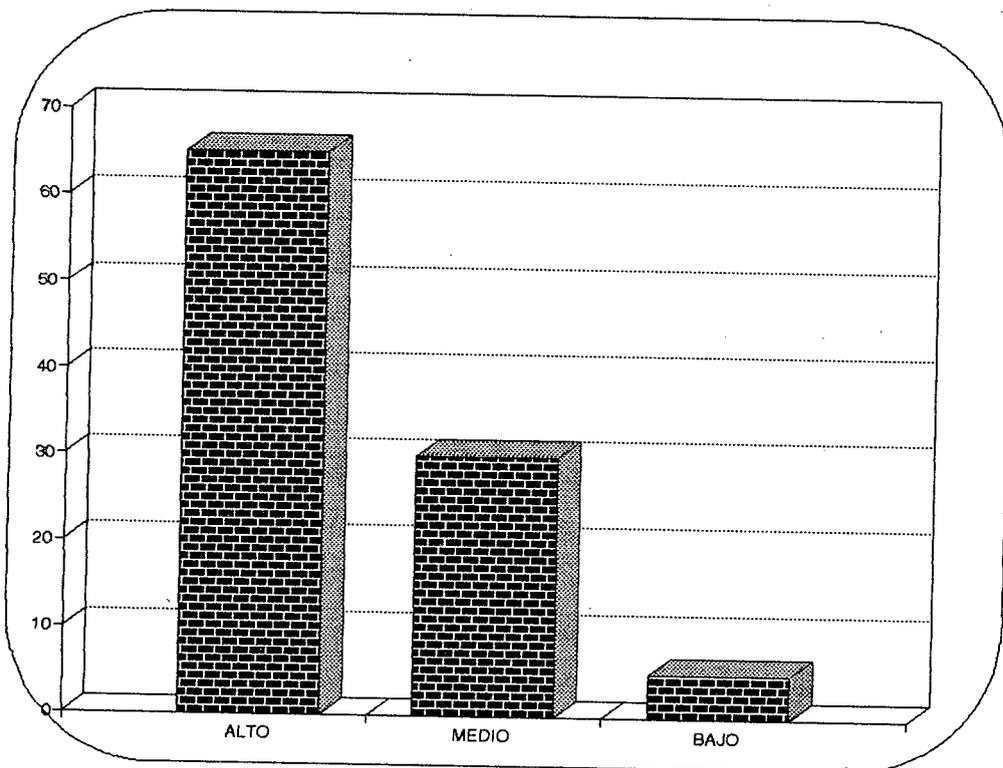
- a) Interés bancario en libreta de ahorro.
- b) Intereses en las cuentas y atención a cualquier hora.
- c) Créditos o prestaciones.
- d) Préstamos o sobregiros rápidos.
- e) Préstamos, garantías, avales.
- f) Cambios de cheques, depósitos y giros.
- g) Tarjeta visa.
- h) Préstamo comercial e hipotecario.
- i) Préstamos, depósitos, giros, cuenta corriente.
- j) Depósitos, retiros diferidos y demás.
- k) Receptor de depósitos.
- l) Transferencias, retiros en cualquier ciudad del país.
- m) Cuentas, ahorros y servicio de tarjeta de débito.
- n) Tarjeta de Crédito (FILANCARD), libreta ahorros.
- o) Servicios Cuentas ahorros.
- p) Ninguno.

CUADRO No. 8
NIVEL DE DESEMPEÑO DE LAS SECRETARIAS DE LOS BANCOS PRIVADOS
DE LA CIUDAD DE LOJA, SEGUN EL CLIENTE

INDICADOR	AZUAY	FILANB.	PREVIS	LOJA	No. Frc.	%
- Alto	4	7	8	7	26	65
- Medio	6	2	1	3	12	30
- Bajo		1	1		2	5
TOTAL	10	10	10	10	40	100

FUENTE: Encuestas a clientes
ELABORACION: Las autoras

GRAFICO No. 7
NIVEL DE DESEMPEÑO DE LAS SECRETARIAS DE LOS BANCOS PRIVADOS
DE LA CIUDAD DE LOJA, SEGUN EL CLIENTE



FUENTE: Encuestas a clientes
ELABORACION: Las autoras.

Según el 65% de clientes encuestados, el desempeño de las secretarías de los bancos privados es alto; para el 30% es medio, mientras que el 5% lo considera bajo.

El criterio de los clientes está adecuado en relación del poco o escaso trato directo que tienen con la secretarías, ya que en la mayoría de los casos lo hace única y exclusivamente cuando requiere de información o algún trámite que no demanda relación constante con la secretaria.

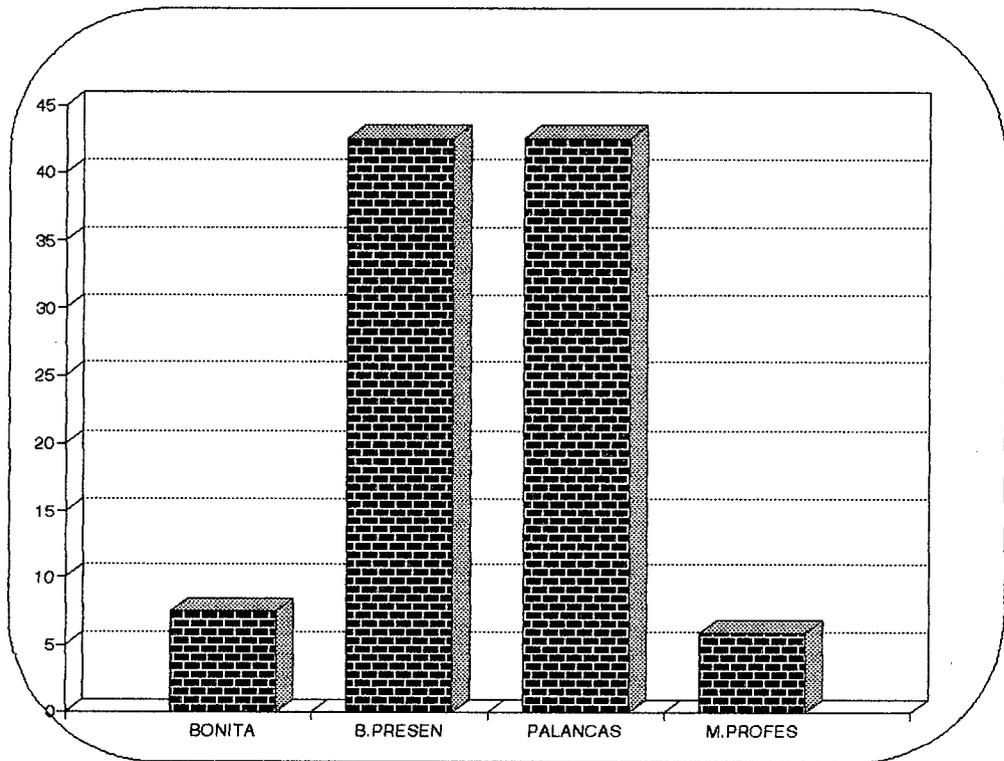
CUADRO No. 9
CONTRATO DE LAS SECRETARIAS

CONTRATADA POR:	No. Frecuencia	%
- Bonita	3	7.5
- Buena presentación	17	42.5
- Palancas	17	42.5
- Por mejor profesional	3	7.5
TOTALES	40	100

FUENTE: Encuesta a clientes

ELABORACION: Las autoras

GRAFICO No. 8
CONTRATO DE LAS SECRETARIAS



FUENTE: Encuesta a clientes

ELABORACIÓN: Las autoras

El 7.5% de clientes encuestados creen que la persona que trabaja como secretaria, fue contratada por mejor profesional; el 42.5% cree que por buena presentación y por palancas y solamente el 7.5% por bonita.

En cuanto a esto, existe divergencias en el criterio ya que en igual porcentaje los clientes consideran que las secretarias ingresaron a trabajar en los bancos debido a su buena presentación (bonita, elegante, estatura adecuada). En tanto que otros consideran que lo hicieron por palancas, estas actitudes son frecuentes en nuestro medio porque el ingreso tanto al sector público como privado, con frecuencia se lo hace a través del padrinazgo y palanqueo sin considerar que en el medio existen mejores profesionales en cualquier rama que se desee llenar una vacante.

3.3. ORGANIZACION Y CONTROL DE ACTIVIDADES DE LA SECRETARIA.

3.3.1. Las Juntas de Accionistas:

De acuerdo a las Leyes de la República del Ecuador y a la escritura de Reforma y Codificación de estatutos del Banco La Previsora, el órgano supremo, es la Junta General de Accionistas. A continuación describimos los fundamentos básicos de autoridad y de funciones de la Junta General de Accionistas, que se toma en cuenta para la organización y control de actividades de la Secretaria y la elaboración de nuevos documentos que legalizan la marcha del Banco; las principales atribuciones y deberes de la Junta General de Accionistas son:

- a) Elegir los Directores Principales y Suplentes; conocer excusas o renunciaciones, removerlos por causas debidamente justificadas y fijar su remuneración.
- b) Nombrar al Gerente General, Auditor y Comisarios principales y suplentes.
- c) Fijar los sueldos, ingresos y bonificaciones del Gerente General, Auditor y Comisarios.
- d) Conocer los balances generales, las cuentas de resultados y los informes que le presenten semestralmente los administradores o Directores y Comisarios.
- e) Acordar el aumento o disminución del capital autorizado, la fusión, transformación, disolución, liquidación y cualquier modificación de los Estatutos.
- f) Aclarar las dudas que se produzcan en la interpretación y aplicación de los estatutos.
- g) Deliberar y resolver sobre cualquier asunto relacionado con el régimen del Banco, que someta a consideración el directorio.
- h) Dictar las normas a las que se sujetará el aumento de capital.
- i) Resolver cualquier otro asunto que le incumba, según los estatutos y las leyes pertinentes, que no fueran competencia exclusiva de otro organismo.
- j) Disponer el reparto de utilidades y el incremento del Fondo de Reserva, aprobando o reformando lo que a este respecto proponga el Directorio.

3.3.1.1. Juntas Generales de Accionistas:

Por lo general la secretaria de gerencia participa en las reuniones de Juntas de Accionistas para tomar nota de las deliberaciones y resoluciones que en ella se tomen y así poder elaborar las actas que deben ser legalizadas por los asistentes a las juntas, tanto ordinarias como extraordinarias.

La conducción de los negocios o intereses de un Banco, corresponde a la Junta General de Accionistas. La más alta representación legal de un Banco, la tiene la Junta General de Accionistas, que reunida de acuerdo con la ley y los estatutos, constituye en sus resoluciones la voluntad de todos los accionistas, incluso de aquellos que no concurrieran a sus deliberaciones o no se hicieran representar legalmente en sus sesiones.

3.3.1.2. Ordinarias:

La Junta General de Accionistas sesionará en los meses de enero y julio de cada año, en forma ordinaria. Si una sesión ordinaria no fuere convocada con oportunidad, cualquier accionista podrá solicitarla al Directorio, sin necesidad de motivar su petición y si fuere desoído, podrá recurrir a la Superintendencia de Bancos para que la convoque. El Directorio tiene facultad para convocar a Junta General de Accionistas, cuando estimare que es necesario a los intereses de la institución.

3.3.1.3. Extraordinarias:

La Junta General de Accionistas sesionará extraordinariamente cuando fuere convocada de acuerdo con los estatutos.

3.3.1.4. Operaciones:

El nivel operativo está conformado por las Divisiones de Crédito, Operaciones, Finanzas, Administración y Sistemas. Se asimila al área de Oficiales de Crédito y se reporta al Gerente de División de Crédito. Supervisa al personal a su cargo y sus funciones básicas son:

- a) Promover toda clase de operaciones, sujetándose a las normas legales e internas del Banco, cuidando de mantener una relación de máxima eficiencia y productividad, que permita la mayor captación de recursos del mercado, dentro de un esquema altamente profesional e impersonal; sus responsabilidades específicas son:
 - 1) Conocer las diferentes normas legales que gobiernan la concesión del crédito en el ámbito nacional e internacional, entendiéndose por esto, conocer los diferentes tipos de operaciones permitidas por las leyes y sus regulaciones.
 - 2) Visitas a clientes actuales y potenciales del Banco.

- 3) Participar activamente a fin de que se alcancen las metas de rentabilidad de los clientes asignados en términos de saldos compensatorios, inversiones, negocios colaterales, etc.
- 4) Preocuparse por la atención que se brinda a los clientes y tratar de mejorarla.
- 5) Conocer y analizar las diferentes necesidades financieras de los clientes para ofrecer y promover los servicios que ofrece el Banco.
- 6) Brindar a los ejecutivos de las empresas, diferentes planes y alternativas de inversión de crédito.
- 7) El seguimiento y la recuperación del crédito.
- 8) Mantenerse en comunicación permanente con el funcionario responsable de la División de Crédito.

3.3.1.4.1. Ahorros:

La cuenta ahorros por medio de una Libreta de Ahorros del Banco brinda al cliente la posibilidad de guardar su dinero, con la opción de obtener un interés y disponer del mismo en el momento en que lo desee utilizar. Las transacciones las puede realizar en unos bancos a nivel nacional, durante los 365 días del año.

3.3.1.4.2. Cuentas Corrientes:

Para el cliente, el tener una chequera de un banco es su mejor carta de presentación, los cheques del banco pueden cobrarse en cualquiera de las oficinas que disponga el banco y de lunes a domingo según horarios establecidos previamente y dados a conocer al cliente, pudiendo disponer de sus fondos cuando lo desee, a lo cual se suma una amplia gama de tarjetas para uso de los denominados cajeros automáticos que funcionan 24 horas al día durante todo el año calendario.

3.3.1.4.3. Créditos:

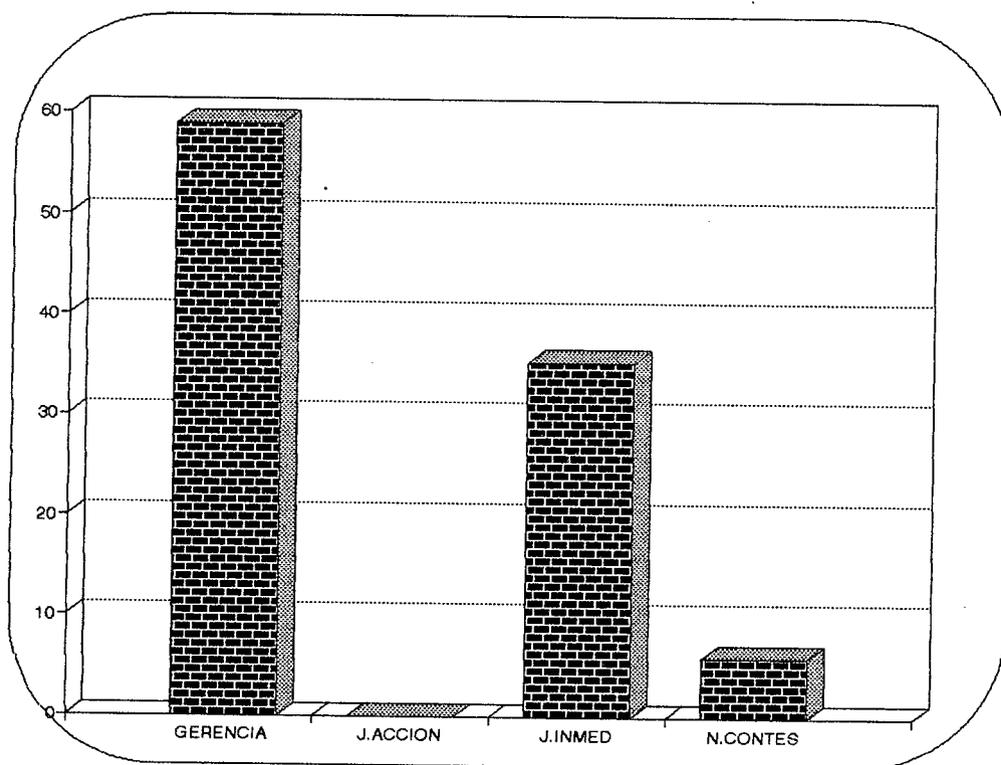
Por el financiamiento para exportaciones, le conceden un préstamo o crédito a corto plazo en moneda extranjera hasta que se reciba sus divisas por la exportación a realizar. Hay préstamos o créditos BID y CAF que financian las inversiones fijas destinadas al mejoramiento de la empresa y capital de trabajo bajo la línea del BID. Los créditos BIRF prestan dinero a mediano y largo plazo para que financie inversiones en la finca para la producción agrícola y ganadera.¹⁹

CUADRO No. 10
PLANEACION, ORGANIZACION Y CONTROL DE ACTIVIDADES

DEPARTAMENTOS	No. FREC.	%
- La Gerencia	10	58.82
- Junta de Accionistas	0	
- Su Jefe inmediato	6	35.29
- No contestan	1	5.89
TOTALES	17	100

FUENTE: Encuesta a Secretarias
ELABORACION: Las autoras

GRAFICO No. 9
PLANEACION, ORGANIZACION Y CONTROL DE ACTIVIDADES



FUENTE: Encuesta a secretarias
ELABORACION: Las autoras

Para el 58.82% la planeación, organización y control de sus actividades, están a cargo del jefe inmediato, y el 5.89% no contesta.

Al ser la mayoría de las secretarias las que responden que sus actividades están a cargo del jefe inmediato, se puede establecer que hay una dependencia en la función de secretariado, lo cual determina una mala concepción de su rol ya sea por el jefe inmediato o por la secretaria.

3.4. COMO REDACTAR INFORMES EN LOS BANCOS PRIVADOS DE LOJA.

Para señalar el cómo redactar el informe que vamos a ejemplificar; podemos concluir que el mismo se enmarca dentro de las características, normas y preceptos que se emplean para la redacción de informes en el área contable, específicamente en la Banca. Como Secretarias Ejecutivas opinamos que se debe conocer la preparación, elaboración y presentación de un informe en cualquier campo en el que cumpla su acción, ya sea en empresas públicas o privadas y por lo tanto, transcribimos a continuación, el informe a los accionistas de FILANBANCO del año económico 1992, el mismo que textualmente dice:

"El marco económico y político dentro del cual nos desenvolvimos en 1992 fue bastante complejo, no obstante, consolidamos nuestro liderazgo en el sistema financiero ecuatoriano, pues nos constituimos en el Banco más grande del país, considerando el total de activos y contingentes. Este resultado es el producto de un trabajo realizado con profesionalismo y coordinación, y porque encaminamos nuestros objetivos hacia la optimización de los recursos, la calidad en el servicio, la diferenciación de productos, la comunicación y la organización. El público conocedor de nuestra solidez, nos distinguió con su preferencia, lo cual se

traduce en un mayor compromiso para con la comunidad, consciente del importante rol que desempeñamos como facilitadores de recursos para generar mayor producción y trabajo que beneficien al desarrollo económico del Ecuador. El apoyo brindado por nuestros accionistas, la confianza de nuestros clientes y la eficiente labor realizada por el equipo humano que conforma FILANBANCO, fue fundamental en nuestra gestión. Nuestro crecimiento sostenido y consciente, se evidencia en la positiva evolución de las cifras que presentan los estados financieros.

El total de activos ascendió a 520.190 millones de sucres a diciembre de 1992, que comparados con 261.378 millones de sucres de 1991, resulta un incremento del 99% en el año. Adicionalmente el índice de Activos Productivos continuó su positiva evolución de 63.9% en diciembre de 1991 a 64.2% en diciembre de 1992. Uno de los rubros de mayor crecimiento fueron los Fondos Disponibles, que al 31 de diciembre de 1992 ascendieron a 103.391 millones de sucres, con un crecimiento equivalente al 103% anual. Dentro de este grupo incrementamos principalmente los depósitos para encaje, como consecuencia directa del incremento de nuestras captaciones, y los saldos en Bancos del exterior por las mayores operaciones realizadas a nivel internacional. Las inversiones ascendieron a 26.066 millones de sucres, registrando un crecimiento del 31% anual; este saldo corresponde principalmente a bonos del Estado y a títulos valores aceptados y avalados por instituciones financieras.

El total de la Cartera de Créditos ascendió a 263.680 millones de sucres, con un crecimiento de 127.013 millones de sucres, que representan el 93% en el año. Incluye operaciones de créditos otorgados a los sectores: agrícola, pesquero, industrial, comercial, artesanal, de servicios y en general a la actividad exportadora: establecimos la tarjeta de crédito para los pequeños industriales y continuamos desarrollando las líneas de créditos de consumo y para pequeños negocios. El monto de nuestra cartera de créditos vencidos fue de 10.992 millones de sucres, con un índice de morosidad de 4.1% antes de deducir la reserva para créditos incobrables, la misma que a diciembre de 1992 ascendió a 7.105 millones de sucres, con un incremento de 3.430 millones de sucres en el año. Si deducimos la reserva, la morosidad sería de 1.5%.

A partir de 1992, registramos en el balance las Aceptaciones con el exterior provenientes de cartas de créditos ya negociadas o aceptadas por el Banco y que a la fecha ascienden a 22.476 millones de sucres. Las cuentas por cobrar ascendieron a 26.406 millones de sucres, creciendo 19.226 millones de sucres en el año, principalmente por el registro de 8.375 millones de sucres que corresponden a acciones suscritas pendientes de pago, producto de los dos aumentos de capital realizados en 1992. El rubro de activos fijos ascendió a 43.631 millones de sucres, incremento del 56% anual. Este incremento se debe al registro de la corrección monetaria que por 5.970 y 9.630 millones de sucres se efectuaron en junio y diciembre de 1992 respectivamente. Los otros activos totalizaron 40.861 millones de sucres, incremento del 81% anual, este crecimiento se debe al aumento de las acumulaciones por provisiones de intereses ganados como consecuencia del mayor

monto de la cartera de créditos y al registro de la corrección monetaria de los cargos diferidos y acciones en junio y diciembre de 1992.

No obstante la calidad de nuestros activos de riesgo, a diciembre de 1992, el total de reservas acumuladas ascendió a 8.627 millones de sucres, se incrementó en 2.416 millones de sucres en el año. Los Depósitos en Cuentas Corrientes, constituyen captaciones sin costo financiero. Los Repos son negociaciones a corto plazo captadas al 24% en promedio y los Fondos de Tarjetahabientes son captaciones a través de las tarjetas de crédito Visa y Filancard y devengaron el 35% de interés anual. Estas operaciones se registran en Obligaciones Inmediatas. Los Depósitos de Ahorros devengaron el 21,% de interés anual. Las Pólizas de Acumulación constituyen depósitos captados en promedio a 126 días plazo y al 46% de interés anual.

En julio de 1992, la Superintendencia de Bancos aprobó la fijación de nuestro capital autorizado en 83.000 millones de sucres, con esta autorización en 1992 realizamos dos aumentos de capital, en julio con 16.500 millones de sucres y en diciembre por 17.000 millones de sucres, fijando el capital suscrito en 58.500 millones de sucres al 31 de diciembre de 1992, y el capital pagado fue incrementado de 46.500 millones de sucres, lo que representa un incremento del 118% anual, manteniendo nuestra posición de ser el Banco con mayor capital pagado el país. El patrimonio de los accionistas ascendió a 78.831 millones de sucres, incrementándose el 110% en el año, lo que reafirma nuestra solidez y nos permite ampliar la capacidad operativa.

Ha sido constante nuestra preocupación por fortalecer el comercio exterior, brindando oportunidades a un mayor número de clientes para el acceso a nuevos mercados, por ello, en 1992 obtuvimos nuevas líneas de crédito con prestigiosas instituciones financieras y ampliamos las vigentes con nuestros bancos corresponsales. El total de Contingentes ascendió a 378.216 millones de sucres, con un crecimiento del 193% anual.

El incremento sustancial de nuestras operaciones y de las cifras que se muestran en el Balance General, también se refleja en las cuentas de resultados. Las utilidades netas del año 1992 ascendieron a 6.507 millones de sucres, superior en el 29% a las de 1991 que fueron de 1.660 millones de sucres. Este incremento en los resultados se debe a los mayores intereses y comisiones ganadas por el crecimiento de la cartera de crédito y al establecimiento de una política de control de costos y gastos, logrando que los egresos se incrementen en mayor proporción.

DIVISION DE RECURSOS HUMANOS

Este año ha sido un año de grandes objetivos y realizaciones gracias al aporte decidido de todo el personal. La División de Recursos Humanos ha continuado trabajando en sus programas de capacitación y este año ha completado 220 cursos internos a los que acudieron 3.929 empleados. Además 289 personas entre ejecutivos y empleados asistieron a 136 cursos externos tanto en el país como fuera de él.

Cada día hay más interés en los ejecutivos para colaborar como

instructores internos, de allí que se hacen convocatorias y a los seleccionados se los prepara en metodología y usos de audiovisuales. Continuamente estamos llevando a cabo grandes y pequeños proyectos que conforme se van concluyendo, significan un verdadero aporte para la institución.

El proyecto más importante del año y que culmina en el año 1993, es el de análisis de cargos, el que nos permitirá contar con manuales de funciones actualizados y especificaciones y perfiles de todos los cargos. Se han implementado políticas de Reclutamiento Interno mediante las cuales el personal conoce y aplica ante las vacantes de su interés, teniendo así la oportunidad de hacer carrera dentro del banco a corto o mediano plazo, dependiendo de su preparación.

La Cooperativa de Empleados es ya una realidad desde marzo de 1992 y en la actualidad tiene 79.30% de afiliados, además de que se han incorporado algunas empresas relacionadas a la institución. Nuestro personal en un gran porcentaje se ha afiliado al Fondo de Cesantía particular creado especialmente para su bienestar y seguridad. En nuestro afán de brindar un servicio ágil al empleado hemos continuado simplificando procedimientos y automatizando servicios, pero sin perder el contacto humano que creemos siempre debe existir.

Nuestra biblioteca interna ha seguido incrementando sus volúmenes y el grupo de teatro, sus exitosas presentaciones. Nuestras evaluaciones de desempeño, que son una combinación de objetivos y factores, generan cada día más compromiso con la institución y resultados fácilmente medibles. Hemos incorporado dentro de nuestro lenguaje de comunicación interna una frase que refleja nuestra filosofía de trabajo y servicio: "Por el cliente somos gente en equipo liderando el cambio hacia el futuro".

DIVISION DE SUCURSALES

Durante 1992 Filanbanco continuó con el proceso de planificación estratégica, el análisis y búsqueda de nuevos mercados promoviendo el desarrollo del país, encaminando principalmente nuestro accionar en favor del crecimiento de los sectores productivos. En el mes de diciembre inauguramos dos nuevas sucursales, una en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados y otra en Quevedo, las dos con modernas y funcionales oficinas y con todos los productos y servicios de la banca de hoy.

Filanbanco cuenta ahora con 56 oficinas en las que gracias a la confianza brindada por nuestros clientes, hemos experimentado un significativo crecimiento de las captaciones y colocaciones en cada una de las provincias donde llegamos con nuestros servicios y la avanzada tecnología con que contamos. Durante este año las Sucursales captaron un total de 82.884 millones de sucres que representan el 59% de las captaciones del sistema Filanbanco y un incremento del 86.7% con respecto a 1991; en créditos se colocó un monto similar; en relación a 1991 tuvimos un crecimiento del 89.1%. Para 1993 Filanbanco continuará con su política de expansión de oficinas en ciudades estratégicamente ubicadas, así como también se terminará la construcción de nuestros nuevos edificios en las ciudades de Milagro y Guaranda, e inauguramos una nueva Agencia en la ciudad de Cuenca.

DIVISION INTERNACIONAL

Durante 1992, Filanbanco a través de su División Internacional, consolidó dentro del sistema bancario nacional su posicionamiento como líder en Comercio Exterior, mantuvo la tendencia de un progresivo crecimiento que caracterizó los últimos ejercicios. Las actividades realizadas por la División Internacional, tuvieron como objetivo prioritario la búsqueda de nuevas fuentes de financiamiento en el mercado internacional de capitales y el desarrollo de líneas de crédito en el exterior.

De este modo se procedió a incrementar considerablemente la red de corresponsales y a realizar sucesivos contactos con banqueros extranjeros. En esta dirección, asistimos a la XVI Asamblea General de Accionistas del Banco Latinoamericano de Exportaciones S.A. (BLADEX) y a la XXVI Asamblea Anual de la Federación Latinoamericana de Bancos, ambas efectuadas en Río de Janeiro. Así mismo concretamos visitas a nuestros bancos amigos en los Estados Unidos, Panamá y Brasil, lo que amplió considerablemente nuestras posibilidades de negocios con bancos del exterior.

Con el propósito de ofrecer al sector privado el beneficio de las ventajas del mercado amplio, reforzamos nuestras "Alianzas Estratégicas", con la Banca Sub-Regional, particularmente en lo que se refiere a la promoción y fortalecimiento de su capacidad empresarial y a la integración de servicios especializados. Gran parte de nuestra acción se dirigió a mantener activos contactos con nuestros clientes corporativos, muestra de ello es nuestra asesoría en sus proyectos de comercio exterior.

Establecimos contactos más estrechos con clientes relacionados al Pacto Andino, a quienes financiamos la ampliación y remodelación de sus plantas, lo que los prepara convenientemente para el reto del comercio ampliado. El Departamento de Agricultura de los Estados Unidos concedió a Filanbanco una línea de crédito bajo el Programa GSM-102 de la Commodity Credit Corporation (CCC), destinada a financiar a plazos y tasas preferenciales, las exportaciones norteamericanas de productos agrícolas estadounidenses; filanbanco la desarrolla y utiliza de manera óptima, para apoyar ágil y eficazmente al importador ecuatoriano.

El Fondo Latinoamericano de Reservas (FLAR) estableció con Filanbanco un nuevo mecanismo directo de línea de crédito a corto plazo con tasas preferenciales y condiciones muy ventajosas para financiar exportaciones ecuatorianas a cualquier parte del mundo. Como hecho relevante destacamos la financiación para la importación y puesta en marcha de tres turbinas a gas compradas a la firma GAS TURBINE CORPORATION de los Estados Unidos, por parte de ELECTROQUIL S.A., por un monto de \$25'000.000,00. Esta operación la pudimos llevar a efecto en un tiempo record de dos meses aproximadamente, gracias a la activa participación de la Corporación Andina de Fomento y el Banco Atlántico de New York. Filanbanco dispone de una línea global multisectorial, otorgada por la Corporación Andina de Fomento que contribuirá al desarrollo de diversos sectores productivos relacionados con la expansión o modernización de empresas agrícolas de exportación, pesca, minerías, industrias, transporte y turismo, en razón de nuestras fluidas relaciones con los bancos corresponsales en el exterior, a la vez que el mejoramiento de las condiciones de las mismas, lo que nos permitió acompañar a nuestra banca corporativa en su

crecimiento y tener la actualidad en nuestra cartera de clientes a los mayores grupos corporativos del país, con un manejo operativo en donde la calidad de servicio es el objetivo principal²⁰.

3.4.1. Seis pasos en la elaboración de un informe:

La transcripción de este informe nos permite visualizar los seis pasos desarrollados en la elaboración de un informe, los mismos que los describimos así:

- a) Descripción del contexto, reconocimiento de la calidad del servicio y rol de facilitadores de recursos:
 - 1) Consideración de activos y contingentes.
 - 2) Objetivos.
 - 3) Apoyo, confianza y eficiente labor.

- b) Crecimiento sostenido y constante que se evidencia en la evolución de las cifras que presentan los fondos financieros:
 - 1) Total de activos, comparados con los del año anterior.
 - 2) Índice de activos productivos.
 - 3) Rubros de crecimiento, Fondos Disponibles.
 - 4) Incrementos.
 - 5) Las inversiones

²⁰

Filanbanco 1992. Informe de los Accionistas, Memoria Anual, pp. 15-25.

c) Balance General:

- 1) Total de la Cartera de Créditos:
 - Operaciones de Crédito otorgadas a los sectores
 - Monto de la Cartera de Créditos Vencidos.
 - Indices de morosidad.
 - Aceptaciones con el exterior.
 - Cuentas por cobrar.
- 2) Activos Fijos
- 3) Otros Activos:
 - Activos de riesgo.
- 4) Depósitos en Cuentas Corrientes.
- 5) Repos. o negociaciones a corto plazo.
- 6) Fondo de Tarjetahabientes.
- 7) Depósitos de Ahorros.
- 8) Pólizas de Acumulación.
- 9) Capital autorizado.
- 10) Aumentos de capital
- 11) Capital suscrito.
- 12) Capital pagado.
- 13) Patrimonio de los accionistas.
- 14) Total de Contingentes.
- 15) Cuentas de resultados.
- 16) Utilidades netas.

d) La División de Recursos Humanos:

- 1) Programas de capacitación.
 - Cursos internos.
 - Cursos externos.



2) Proyectos:

- Análisis de cargos para manuales de funciones.
- Políticas de reclutamiento interno.
- Cooperativa de Empleados.
- Fondo de Cesantía.
- Biblioteca interna.
- Grupos de teatro, danza y música.
- Evaluaciones de desempeño.

e) La División de Sucursales:

- 1) Proceso de planificación estratégica, análisis y búsqueda de nuevos mercados.
- 2) Número de oficinas.
- 3) Captaciones y colaboraciones
- 4) Captaciones de las Sucursales.
- 5) Incrementos.
- 6) Políticas de expansión.

f) División Internacional:

- 1) Objetivos prioritarios
- 2) Red de corresponsales.
- 3) Contactos con banqueros extranjeros
- 4) Propósitos
- 5) Contactos
- 6) Línea global multisectorial
- 7) Fluidas relaciones con bancos corresponsales.²¹

CAPITULO IV.

NIVELES DE PREPARACION Y DESEMPEÑO DE LA SECRETARIA

4.1. NIVEL DE PREPARACION.

El nivel de preparación lo asimilamos con la competencia profesional, que la entendemos como el deber de habilitarse, de tener la suficiencia para el ejercicio perfecto de la profesión. Extraña la conciencia científica y la preparación suficiente, la inclinación, la afición sentida, la ayuda del estudio reposado y comparativo, la experiencia son factores que le favorecen la pericia que ofrezca las máximas garantías que en lo humano cabe darse en el ejercicio de la profesión de Secretaria.

Seguros entonces de la necesidad de la competencia, la cual entendemos como una preparación concienzuda, una pericia a tono con los fines inmediatos que ha de servir; pericia y solvencia que serán un poderoso manantial de valores profesionales. Aquiles Méndez considera que la competencia "debe significar en la conciencia de todo profesionalista una colaboración dinámica y permanente de todo su ser, en toda su dimensión física y espiritual, con una tendencia conjunta hacia el bien común"²². Interpretando su pensamiento, nos habla del deber de la competencia profesional bajo tres aspectos:

- a) Competencia intelectual (base de la ciencia y sabiduría profesional)
- b) Competencia moral o virtudes profesionales.
- c) Competencia física o salud profesional.

La competencia intelectual es la necesidad imperiosa de luchar permanentemente por acrecentar el patrimonio de ciencia y sabiduría exigido por la profesión. Esta idoneidad intelectual a la que está

²² MENDEZ, Aquiles, *Etica Profesional*, p. 70

comprometida toda Secretaria comprende:

- a) El conocimiento teórico y sistemático de las ciencias respectivas.
- b) La suficiente idoneidad y preparación en las materias propias de la profesión de Secretaria Ejecutiva, idoneidad o preparación que siempre se supone calificada y juzgada por la Universidad.
- c) El suficiente interés real y permanente de la Secretaria por las ciencias que especifican su profesión, que se traduce en estudio constante y consciente de que el título supone, pero no confiere ninguna ciencia.
- d) La aplicación práctica de los conocimientos adquiridos a casos concretos. Esto provoca la experiencia.

La competencia moral es aquella que tiene que ver con la voluntad de buscar siempre el bien común en la preparación y en el ejercicio de la profesión. Esta competencia se manifiesta por una doble sensibilidad:

- a) En la vida especulativa, mediante un espontáneo rechazo hacia la primacía de lo cuantitativo y estadístico en desmedro de lo humano, lo concienial y lo trascendente.
- b) En la vida social, mediante la urgente necesidad de reivindicar el prestigio de la profesión en clave de servicio a pobres y necesitados.

La competencia física se refiere a aquellas condiciones físicas que hacen fácil y eficiente el ejercicio de la profesión. En pocas palabras, la competencia física sería la exigencia de una salud mental, la que determinará la práctica de una higiene catalogada como el conjunto de medios normales capaces de preservar y desarrollar la salud mental normal. La salud mental tiene las siguientes características:

- a) La adaptación al medio social.

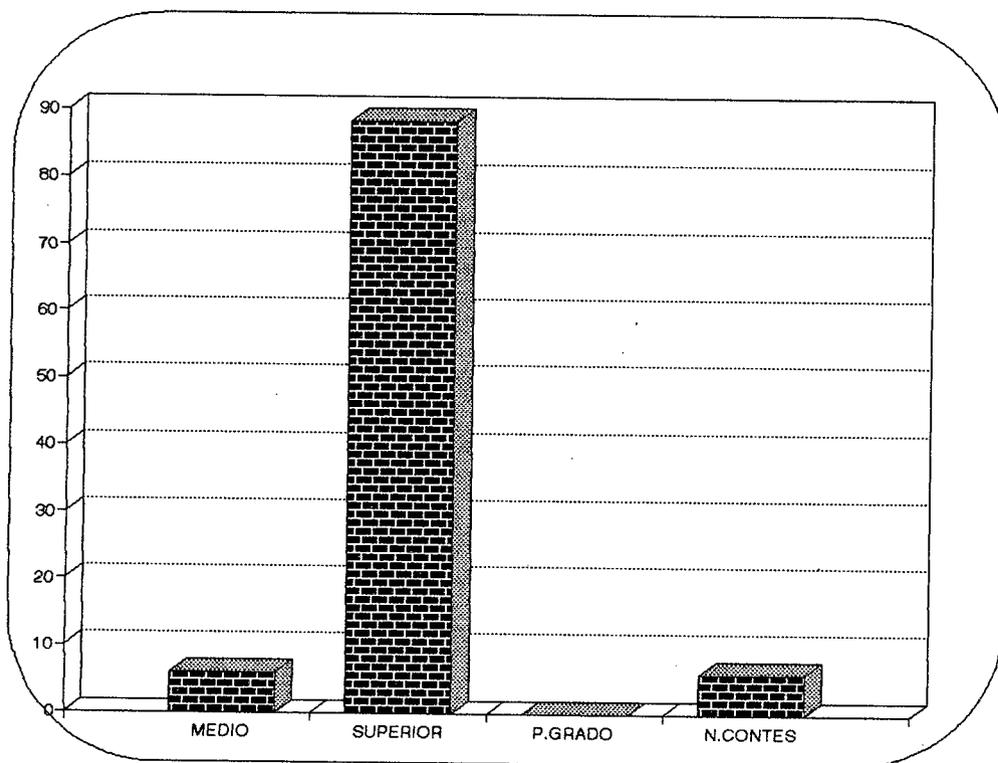
- b) La aceptación de la sexualidad.
 c) La aptitud para la dicha.

CUADRO No. 11
 NIVEL DE PREPARACION DE LAS SECRETARIAS

ESTUDIOS REALIZADOS	No. Fec.	%
- Preprimario	0	
- Primario	0	
- Medio	1	5.88
- Superior	15	88.23
- Postgrado	0	
- No contestan	1	5.88
TOTAL	17	100

FUENTE: Encuestas a Secretarias.
 ELABORACION: Las autoras.

GRAFICO No. 10
 NIVEL DE PREPARACION DE LAS SECRETARIAS



FUENTE: Encuesta a secretarias
 ELABORACION: Las autoras

Según el 88,23% de encuestadas, su nivel de preparación es superior, dado que la mayoría están estudiando; según el 5.88% de nivel medio y no contesta el mismo porcentaje.

Conforme a esto, se aprecia claramente que el nivel de preparación de las secretarias encuestadas en su mayoría, es superior y muchas de ellas aún continúan preparándose a nivel superior en ramas como leyes, contabilidad, administración.

CUADRO No. 12

DATOS INFORMATIVOS DE LAS SECRETARIAS QUE LABORAN
EN LOS BANCOS PRIVADOS DE LA CIUDAD DE LOJA

INSTITUCION	DEPARTAMENTO DE TRABAJO	No. S.S.
B. DEL AZUAY	- Legal	3
	- Gerencia Operaciones	
FILANBANCO	- Crédito	1
	- Gerencia	
	- Administración Financiera	
	- Operaciones	
	- Secretaría	
LA PREVISORA	- Crédito	4
	- Operaciones	
	- Financiero	
	- Personal	
	- Gerencia	
B. DE LOJA	- Gerencia	1
	- Secretaría General	

FUENTE: Encuesta a las Secretarias
ELABORACION: Las Autoras

Con los datos estadísticos obtenidos, sabemos que en los Bancos privados que funcionan en la ciudad de Loja, trabajan diecisiete personas cumpliendo funciones como secretarias; y lo hacen en los siguientes departamentos:

- a) Legal, el 5.88%
- b) Gerencia de Operaciones, el 5.88%
- c) Crédito, el 23.53%
- d) Gerencia, el 17.64%
- e) Administración financiera, el 5.88%
- f) Operaciones, el 11.76%
- g) Secretaría, el 17.64%
- h) Financiero, el 5.88%
- i) Personal, el 5.88%

4.2. NIVEL DE DESEMPEÑO EN LOS BANCOS.

Las operaciones bancarias que se pueden realizar en los bancos dan el nivel de desempeño de una Secretaria; se pueden realizar operaciones de banco, hipotecaria y financiera. Enunciamos brevemente algunas de las principales actividades que nos informan las Secretarias de los Bancos:

4.2.1. Apertura de Cuentas de Cheques:

Una cuenta puede manejarse de diferentes maneras:

- a) Independientemente (personas físicas) solo una firma aparece en el cheque.
- b) Mancomunada (personas físicas o morales), dos o más personas pueden girar un cheque independientemente, también aparece solo una firma. Se le denomina y/o.

- c) La de personas morales, donde casi siempre aparecen varias firmas, las más usuales son las del contador, gerente y otros. Cuando realiza un depósito, anota el número del cheque, la cuenta que lo gira, la institución de que procede y el monto del mismo. Para que un cheque pueda depositarse, se debe endosar, es decir, la persona a la que se le confiere el derecho lo firma. Los comprobantes se deben archivar cronológicamente.

4.2.2. Cobro de Cheques:

Estos deberán estar endosados en favor de la persona que lo cobra o endosados en blanco, lo que significa que solo aparece la firma. Se debe llevar una identificación personal para cobrarlo.

4.2.3. Certificación de Cheques:

Este requisito se efectúa cuando una persona desea que el cheque sea "bueno", por lo que se debe ir al mostrador de cheques de la sucursal, para que el empleado coloque el sello de certificación, lo que hace que de inmediato se congele el monto del cheque en la cuenta, para el cobro del mismo en el momento de la presentación.

4.2.4. Cheque de Mostrador:

Estos los tiene el Gerente, el cual puede proceder a extender un cheque por el monto que se desee, si es que hay fondos suficientes para cubrirlo; cuando por alguna circunstancia se olvida la chequera y urge sacar dinero de nuestra cuenta de cheques. El cargo aparecerá en el Estado de Cuenta que le corresponda al mes en curso, no se cobra por esta operación.

4.2.5. Cheque de Viajero:

Estos se compran en las ventanillas de "cambios" y pueden ser en monedas extranjeras como libras esterlinas, dólares americanos, dólares canadienses, etc. Se cobra una comisión por esta transacción, aunque en caso de pérdida o robo, se asegura el reembolso de los mismos en cualquier ciudad.

4.2.6. Compra de Divisas:

También en la ventanilla de "cambios" se puede cambiar moneda nacional a moneda extranjera, por lo general dólares, aunque hay ciertos bancos que poseen toda clase de billetes de otras nacionalidades. El banco cobra un porcentaje por esta transacción.

4.2.7. Conciliación de Estados de Cuenta:

Mensualmente el banco que maneja nuestra cuenta envía un estado de cuenta el cual debe verificar la secretaria, según el o los talonarios que guarda de los cheques expedidos, debiendo ser igual al monto que aparece como saldo final al que nosotros tenemos. En caso de alguna anomalía, como el abono de un cheque o el cargo de algún concepto, se debe aclarar en el mostrador de cheques.

4.2.8. Cuentas de Ahorro:

Estas se manejan por medio de una tarjeta que tiene la firma del poseedor con tinta que solo puede verse a través de rayos ultravioletas, para proteger los fondos en caso de pérdida y verificar que la firma es la misma que está registrada.

4.2.9. Depósitos a plazo fijo en días preestablecidos:

Estas cuentas tienen un vencimiento el cual fija el poseedor de la cuenta de acuerdo con una tasa de interés fijada en la fecha en que se realice el depósito. No puede retirar el monto hasta que el contrato expire. Mensualmente envían un estado de cuenta de la inversión y del interés ganado. Los intereses pueden ser invertidos, depositados a una cuenta sea de cheques o de ahorro o por medio de un cheque que se puede recoger en la sucursal o enviado al domicilio según las instituciones establecidas en el momento de la apertura.

4.2.10. Pago de Diversos:

Los Bancos reciben pagos de diversas empresas, como de EERSA, EMETEL, suscripciones a revistas, pago de tenencia de automóviles, agua potable, predial, alcantarillado y otros. La mayoría de los bancos proporcionan estos servicios al público en general.

Como se puede apreciar estas son las operaciones más frecuentes que se realizan en un Banco y que deben ser conocidas por las Secretarías, para un eficiente desempeño en sus funciones.

CUADRO No. 13

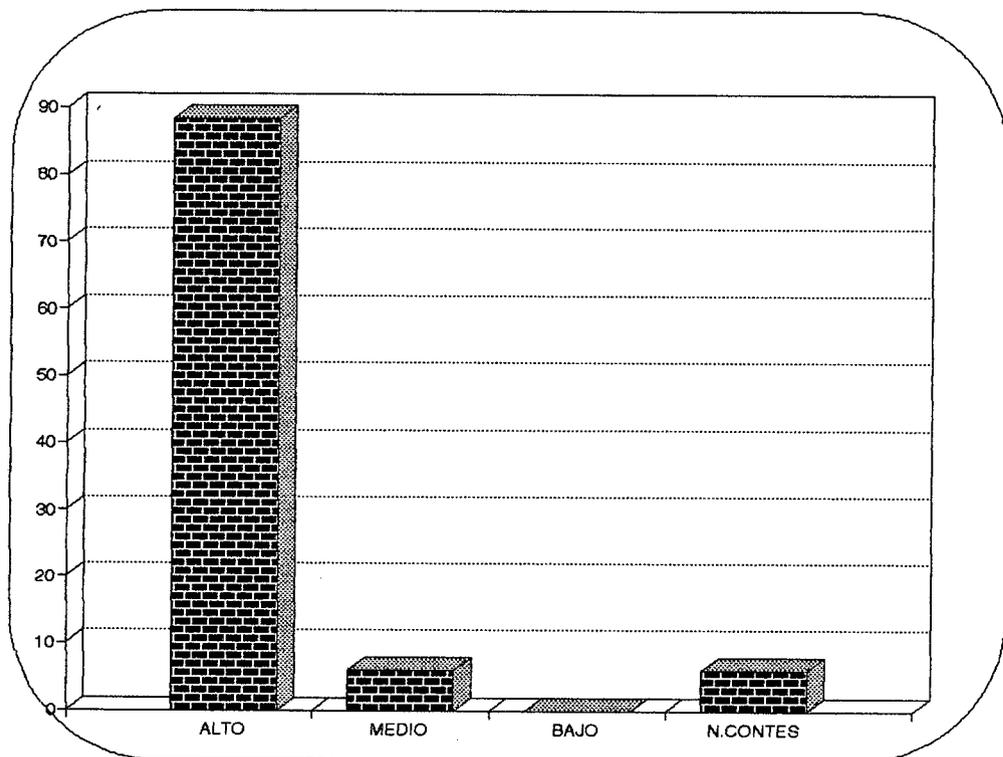
NIVEL DE DESEMPEÑO DE LAS SECRETARIAS EN LOS BANCOS PRIVADOS
DE LA CIUDAD DE LOJA 1996

NIVEL	AZUAY	FILANB.	PREVISO	LOJA	TOTAL	%
- Alto	3	5	4	3	15	88.23
- Medio	1				1	5.88
- Bajo			1		1	5.89
- No cont.					1	5.89
TOTAL	4	5	5	3	17	100
%	23.5	29.4	29.4	17.6	100	

FUENTE: Encuestas a Secretarias.
ELABORACION: Las autoras

GRAFICO No. 11

NIVEL DE DESEMPEÑO DE LAS SECRETARIAS EN LOS BANCOS PRIVADOS
DE LA CIUDAD DE LOJA 1996



FUENTE: Encuestas a secretarias
ELABORACION: Las autoras

En la entrevista realizada a los gerentes, la pregunta seis se la formula de la siguiente manera: "Si las Secretarias no son profesionales en Secretariado Ejecutivo, consigne sus razones del por qué contrató la o las personas que tiene como Secretarias?", al respecto se obtuvo en los diferentes bancos, las siguientes respuestas:

- a) En el Banco del Azuay, por haber obtenido resultados óptimos en las pruebas de ingreso.
- b) En Filanbanco, título de Bachiller en Secretariado y experiencia de nueve años.
- c) En La Previsora, por el profesionalismo y capacidad personal.
- d) En el Banco de Loja, por su desenvolvimiento y práctica, por su capacidad intelectual.

4.3. FACTORES QUE FORMAN LA PERSONALIDAD DE UNA SECRETARIA.

La personalidad es el conjunto de cualidades y atractivos individuales que ayudan a la Secretaria a expresar de diversas formas lo que la naturaleza le otorgó desde el momento de su concepción y de los factores que le rodean en su medio. La personalidad es innata, es decir, tiene algunos factores naturales, pero hay otros que la componen que pueden adquirirse mediante la perseverancia, la observación y el estudio, con el fin de que las cualidades se desarrollen y se complementen. El cultivar la personalidad tiene como primer resultado positivo dar seguridad a las personas. Los factores que forman la personalidad de una Secretaria, pueden ser:

- a) Carácter.- Modo de ser peculiar de las secretarias, aspecto psíquico-moral de la personalidad.

- b) Temperamento.- Constitución particular de cada individuo, que dependen del predominio fisiológico de un sistema como el nervioso que presenta como actividad básica el pensamiento, el sentimiento y el sistema muscular, la movilización a la acción.
- c) Motivación.- Son nuestros impulsores, nuestras razones o motivos que nos llevan a hacer las cosas.
- d) Conocimiento.- Todo lo que se puede aprender por medio de las personas y de las instituciones educativas.
- e) Experiencias.- Enseñanza que se adquiere con la práctica o el vivir.

Además de estos factores hay algunos otros que se adquieren y que muchas veces son influencia del medio y de la decisión personal por mejorar nuestra personalidad, como son:

- a) Apariencia.- Conformada por una buena postura, al estar de pie, caminar o sentarse:
 - 1) Al estar de pie:
 - Mantenga el cuerpo derecho en línea vertical, no inclinada.
 - Los dedos de los pies rectos hacia adelante.
 - Rodillas ligeramente relajadas.
 - Abdomen liso y tirante.
 - Busto alto.
 - 2) Al Caminar:
 - Hombros hacia atrás.
 - Cuello y cabeza erguida y bien equilibrada.
 - Los brazos naturales.
 - Mantener la figura estilizada y erecta.

- Postura correcta.
 - Llevar un ritmo parejo con brazos y piernas.
 - Llevar cada pie por una línea imaginaria.
 - Observar nuestro camino a una distancia de dos metros al suelo y sostener la vista al frente.
- 3) Al sentarse:
- Dar las vueltas al girar con la punta de los pies.
 - Posición recta.
 - Abdomen contraído.
 - Pies al suelo.
 - Ajustar la silla a nuestra dimensión de cintura-pies.
 - Espalda lo más pegada al respaldo.
- b) Limpieza.- Baño diario, depilación, axilas, pies, zapatos, codos y rodillas; manos, cuello y espalda, busto y vientre, dientes, oídos, maquillaje, cabello, uso de lociones y perfumes.
- c) Modales.- Acciones externas y conducta propia de cada persona.
- d) Buen gusto en el vestir.- La ropa debe ser cómoda y elegante, recordando que en la sencillez está la elegancia.

4.4. SECRETOS DE LA SIMPATIA PERSONAL.

- a) La sonrisa:
- 1) Sonría siempre, por furiosa que esté en su fuero interno.
 - 2) Interésese por los demás.
 - 3) Trate de entender el punto de vista ajeno, sobre todo cuando es diferente.
 - 4) Opóngase a cualquier sentimiento negativo. Evite el odio, la envidia, el rencor y los celos.

- 5) Acepte a las personas tal y como son, encuentre lo bueno que hay en ellas.
- 6) Sea humilde, la vanidad y la soberbia son destructoras de la simpatía.
- 7) No haga a nadie alguna cosa que no quisiera que le hicieran a usted.
- 8) Aprenda a decir cosas halagadoras y ciertas a las personas que lo rodean.
- 9) Sea optimista y entusiasta.
- 10) Si no puede decir algo bueno a una persona, mejor no diga nada.
- 11) Resista la tentación de criticar a los demás, invierta esa energía en su superación personal.
- 12) Cuando esté de mal humor, salga a caminar y tranquilice su espíritu.
- 13) Aprenda a escuchar con atención.
- 14) Evite hablar de usted misma.
- 15) No use palabras malsonantes ni expresiones despectivas.

b) Lenguaje conveniente:

- 1) Voz de tono, timbre, intensidad y modulación adecuada.
- 2) Dicción.
- 3) Expresión y vocabulario.

c) Obtención de cultura:

- 1) Disciplinar nuestro estudio
- 2) Constancia en la lectura.
- 3) Aprender a aprovechar al máximo sus experiencias.
- 4) Escuchar música, visitar salas de arte, etc.

d) Dieta balanceada:

- 1) Evitar irritantes y grasas, excesos en fumar y beber.
- 2) Tomar agua.
- 3) Tomar descansos adecuados.
- 4) Dominar los nervios.
- 5) Tomar precauciones en cuanto a la salud.
- 6) Cuidar la figura. ²³.

Los secretos de la simpatía personal en las secretarias, deben ser la clara manifestación de su actitud frente a sus superiores, usuario o clientes, ya que esto le permite dar una imagen positiva de la empresa así como de su personalidad, el cumplimiento de éstos, permitirá que la secretaria sea la puerta de entrada que siempre se busca para demandar, pedir o exigir un servicio o una tarea. No debe pensarse tan solo, en cumplir la obligación por el simple hecho de trabajar o de devengar un sueldo, sin que debe ser una clara demostración de profesionalismo que hace que las personas tengan simpatía y que sientan que realmente se las considera como tal, por lo que pueden volver tantas como cuantas veces sea necesario, a pedir la colaboración a la Secretaria Ejecutiva.

²³ GONZALEZ, Alcalá, Mayra, *La Secretaria Ejecutivo*, Tomo 1, p. 196.

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

Desarrollado el diagnóstico del rol de la Secretaria Ejecutiva en el sistema bancario privado de la ciudad de Loja; se puede establecer las siguientes conclusiones:

1. La Secretaria Ejecutiva es la persona que con su buen desempeño eficaz y discreto, garantiza el buen funcionamiento de los bancos privados en la ciudad de Loja, persona encargada de escribir la correspondencia, extender las actas, atender al público, etc.
2. Las Secretarias de los Bancos privados que funcionan en la ciudad de Loja, son funcionarias que han sido escogidas por su simpatía, su buena presencia y la mayoría por palancas o mercado de influencias.
3. El nivel de preparación y desempeño de la Secretaria en los bancos privados de la ciudad de Loja evaluados por los gerentes como sobresalientes, según el criterio del 50% de los gerentes y como muy bueno y satisfactorio por el 25% para cada indicador.
4. Existe una contradicción entre la preparación recibida por las Secretarias Ejecutivas y el rol que cumplen en los bancos privados de la ciudad de Loja; esta contradicción se da en que la formación a nivel universitario de la Secretaria Ejecutiva le amplía su campo de acción a tal punto de permitirle y orientarle inclusive hacia la toma de decisiones, aplicación y utilización de instrumentos tecnológicos modernos. Sin embargo, en los bancos privados de la ciudad de Loja, su accionar se limita a tareas puntuales, reduciendo en ocasiones al mínimo su formación a tal punto de mecanizarla en una actividad que el banco considera exclusiva para ella.

5. La mayoría de Secretarias que prestan sus servicios en el sistema bancario privado de Loja no cumplen funciones específicas de secretaría, en muchos casos laboran como cajeras, auxiliares de contabilidad, recepcionistas o simple tarea de tramitadora.
6. Las tareas y funciones de las Secretarias de los bancos privados de la ciudad de Loja, difieren en cada una de esas entidades; en cada uno de los bancos se le ha asignado un rol diferente a las secretarias así por ejemplo: Las secretarias en Filanbanco cumplen funciones de atención al público para trámites que podrían hacerse a través de ventanilla, de igual manera en el caso del Banco de Loja, hay secretarias que cumplen funciones de asesoramiento legal.
7. El grado de preparación y desempeño de quienes hacen de Secretaria Ejecutiva, no responde a la realidad de su especialidad ni a las demandas de servicios tanto de la institución como de los clientes.

RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

Concluido el presente trabajo, se procede a proponer las siguientes recomendaciones:

1. El sistema bancario privado que funciona en la ciudad de Loja, si quiere mejorar su imagen financiera, debe contar con funcionarios eficientes y probos, que acrediten un título académico universitario.
2. La contratación de Secretarias Ejecutivas permitirá tener personal más idóneo para garantizar un servicio eficiente al público.
3. Si las personas que trabajan como Secretarias, no son profesionales, deben los bancos, organizar cursos de capacitación y perfeccionamiento, utilizando técnicos docentes de la Universidad Técnica Particular de Loja.
4. Solamente con cursos y seminarios internos, se pueden mejorar los niveles de preparación y desempeño de las Secretarias de los bancos.
5. Es necesario que las nuevas contrataciones de personal que hagan los bancos, deben estar en coordinación con la Escuela de Secretariado Ejecutivo, debido a que las secretarias cumplen roles y funciones que solamente corresponden a personas graduadas en la respectiva especialización y carrera; para garantizar a la mejor profesional, ya que en la universidad se dispone del récord académico así como por la defensa profesional.

6. La selección a nivel universitario, permitirá que para que cumplan las funciones de Secretarias, se tome solo a personas graduadas en la respectiva carrera.

BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFIA

- BANCO DE LOJA, Memoria del Banco de Loja, 1968-1977, p. 8.
- BANCO DE LOJA, Memoria 1994, El Banco del Sur, Presentación, p. 7.
- BERNARDINE, Henrri, La secretaria de dirección, Traducción del castellano por José Luis Guili, Madrid, Index, 1974, pp. 236.
- CASARES, Julio, Diccionario ideológico de la lengua española, Edit. Gili Gaya, S.A., Barcelona, 1981, pp. 887.
- CRAMEL,-Hilper, Desafío a los bancos, Traducción del inglés por Jorge Thomas, Edit. Tecnihan, Madrid, 1976, p. 250.
- DITTEL, de V. Martha, Práctica de oficina, Traducción del inglés por Juan Jorge Tomas, Edit. Mc-Graw-Hirl, México, 1970, pp. 246.
- DOUTT, Howard, M., Técnica Secretarial, Traducción del inglés por Dennis Child, Edit. Grijalbo, México, 1986, pp. 789.
- DICCIONARIO, Enciclopédico Universal, AULA, Edit. Cultural, S.A., Madrid-España, 1993, pp. 1678.
- ECUADOR, Memoria de la Superintendencia de Bancos, Quito, junio 29 de 1993, pp. 495.
- ENSAYAT, Daura, L.M., El libro de la secretaria, La mujer en la empresa moderna, 4a. edic., Edit. Hispanoeuropea, Barcelona, 1981, pp. 520.

- ERRASTI, Francisco, Introducción a la economía, 4a.edic., Edit. de la Universidad de Navarra, Pamplona-España, 1983, pp. 430.
- ESTATUTOS, Banco del Azuay, 1912, pp. 12-30.
- FILANBANCO, Informe a los accionistas, Memoria Anual, pp. 15-25.
- FILANBANCO, El Banco del Ecuador, Memoria Anual 1992, pp. 15-39.
- GN.HALM, Economía del dinero y de la Banca, 1963, Edit. Bosch, Edic. Revisada, p. 53.
- GONZALEZ, A. Mayra, La secretaria ejecutiva, Serie 1, Tomo I, Edic. Ciencia y Técnica S.A., Edit. LIMUSA, México, 1989, pp. 202.
- GROSSE, Howard, D., Administración bancaria, Traducción del italiano por Carlos Montgomery, 3a.Edic., Edit. El Ateneo, Buenos Aires, 1984, pp. 306.
- JS. DUESEMBERRY, Moneda y Crédito, 1965, Impacto y control, México, Edit. Uteha, pp. 22-23.
- JEFKINGS, J., Relaciones Públicas, EDAF Ediciones-Distribuciones, 1982, Madrid-España.
- JEFKINS, Relaciones Públicas, Artes Gráficas EMA, Madrid, 1984, p.18.

- LA PREVISORA, Manual de Organización, pp. 2-8.
- LAURA, Marie, Cómo ser una buena secretaria, Traducción C.C. del Moral, Edit. Diana, México, 1973, p. 271.
- LEY REG. MONET., Banco del Estado, Arts. 15 y 16, pp. 9-10.
- LEY GRAL.DE BANCOS
Y RESOLUCIONES, Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito,
Actualizada a Marzo de 1992, p.7.
- MAC, Millan Elizabeth, La secretaria moderna, Curso completo, 2a. edic., Edit.
Instituto Parramond, Barcelona, 1982, pp. 308.
- MENENDEZ, Aquiles, Etica profesional, p. 70.
- MIN. EDUC. Y CULT. Proyectos de Reforma Curricular, Taller nacional para
la revisión y elaboración de Planes de Estudio,
Septiembre de 1980, Edit. Productor de Publicaciones,
Quito, pp. 166-168.
- MONTEFORTE, T. Mario, Literatura, ideología y lenguaje, Edit. Grijalbo.
- PASARDI, Adriano, Dirección de bancos, Traducción del italiano por
Ambrosio Fillol Ruíz, Edit. Tecnihan, Madrid, 1976, pp.
250.
- PELAYO, Juan José, Enciclopedia de la secretaria moderna, Edic. Algar,
Barcelona, 1987, pp. 191.

- PRATTE, A., Guía práctica de la secretaria moderna, Traducción del alemán por Alberto Palomar, Edit. Técnicos Asociados, Barcelona, 1973, pp. 183.
- SCHIEFELBEIN, Ernesto, Teoría, Técnicas, Procesos y Casos en el Planeamiento de la Educación, 1978, 2a. edición, Buenos Aires, Edit. Ateneo, citado en Luis Aguilar, Planeamiento Educativo, U.T.P.L., Universidad Abierta, p.3
- SCHLOSSER, Michael, Gestión Bancaria, Nuevos métodos y prácticas, Traducción del francés de Bienvenido Lara Martín, Edit. Tecnihan, Madrid, 1980, pp. 320.
- U.T.P.L., Catálogo Informativo, 16 de Diciembre de 1984, p. 48.
- VARIOS, Autores, Manual de la Secretaria Moderna, Editorial Grijalbo, 1986, México.
- ZAPATA, Imelda, Manual de la secretaria eficiente, Ediciones Océano Exito, Barcelona, 1985, pp. 426.



INDICE

I N D I C E

TEMA: "DIAGNOSTICO DEL ROL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA EN EL SISTEMA BANCARIO PRIVADO DE LOJA"

INTRODUCCION

CAPITULO I.

EL SISTEMA BANCARIO EN LOJA

1.1.	Proceso Histórico: Origen de los Bancos Privados de Loja:	1
1.1.1.	Banco de Loja	4
1.1.2.	FILANBANCO	6
1.1.3.	La Previsora	7
1.1.4.	Del Azuay	9
1.2.	Las Instituciones Crediticias.	12
1.3.	Estructura bancaria de Loja	15
1.4.	Medios de control de la Banca	18

CAPITULO II.

SECRETARIA EJECUTIVA

2.1.	Formación profesional de la Secretaria	20
2.2.	Perfil de la Secretaria Ejecutiva	25
2.2.1.	Roles de la Secretaria Ejecutiva	27
2.2.2.	Funciones de la Secretaria Ejecutiva	29
2.3.	Técnicas de relaciones públicas de la Secretaria Ejecutiva	34
2.3.1.	Con el Jefe	35
2.3.2.	Con los departamentos	37

CAPITULO III.

SECRETARIAS DE LOS BANCOS PRIVADOS DE LOJA

3.1.	Roles de las Secretarias de los bancos privados	41
3.2.	Funciones de las Secretarias de los bancos privados	44
3.2.1.	Banco del Azuay	44
3.2.2.	Filanbanco	46
3.2.3.	La Previsora	47
3.2.4.	Banco de Loja	47
3.3.	Organización y control de actividades de la Secretaria:	61
3.3.1.	Las juntas de accionistas	61
3.3.1.1.	Juntas Generales	63
3.3.1.2.	Ordinarias	63
3.3.1.3.	Extraordinarias	64
3.3.1.4.	Operaciones	64
	- Ahorros	65
	- Cuentas corrientes	66
	- Créditos	66
3.4.	Cómo redactar informes en los bancos privados de Loja	68
3.4.1.	Seis pasos en la elaboración de un informe	73

CAPITULO IV.

NIVELES DE PREPARACION Y DESEMPEÑO DE LA SECRETARIA

4.1.	Nivel de preparación	76
4.2.	Nivel de desempeño en los bancos	80
4.3.	Factores que forman la personalidad de una Secretaria	85
4.4.	Secretos de la simpatía personal	87
	CONCLUSIONES	90
	RECOMENDACIONES	92

BIBLIOGRAFIA 94
INDICE 98
