Universidad Técnica Particular de Loja
Biblioteca General

Revisado el 98-03-13

Valor $ 200

Nó Clasificación 1998 G216 SE65

113 pág. DL.

ANÁLISIS COMPARATIVO

SECRETARIAS

BANCOS

LOJA

651
Secretarias - Funcion
Bancos - LOJA

651.3
651

BIBLIOTECA GENERAL

UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA

ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO

TESIS DE GRADO

"Asignación Inadecuada de Funciones a la Secretaria Ejecutiva del Nivel Gerencial, en los Bancos Públicos y Privados de la Ciudad de Loja"

Tesis de Grado previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo

ASPIRANTE:

Tania Elizabeth García Córdova

DIRECTORA:

Lic. Isabel Robles

Loja - Ecuador

1997

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

CERTIFICACIÓN:

El presente trabajo ha sido elaborado por la señora egresada Tania Elizabeth García Córdova; el mismo que reúne los requisitos exigidos por la Universidad Técnica Particular de Loja, por lo tanto autorizo su presentación.

Lic. Isabel Robles

DIRECTORA

El contenido del presente trabajo, las investigaciones, resultados, conclusiones y recomendaciones son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Tania E. García Córdova.

AGRADECIMIENTO

Mi gratitud y reconocimiento a.

Universidad Técnica Particular de Loja, soportal inclaudicable de la cultura lojana.

La Escuela de Secretariado Ejecutivo, forjadora de nuestros empeños.

Lic. Isabel Robles, Directora de Tesis, suscitadora, maestra y amiga.

Todas y cada una de las personas que de una u otra forma dieron su granito de arena para la consecución de mi objetivo.

LA AUTORA

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a mi ESPOSO E HIJOS, motivo y razón de mi vida y quienes constituyen la fuente de motivación para la realización y conclusión de este trabajo.

TANIA

ESQUEMA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I

1. PERFIL DE LA SECRETARIA A NIVEL GERENCIAL PÚBLICO Y PRIVADO DE LA BANCA LOJANA.

1.1. Perfil académico
1.1.1. Universo investigado
1.1.2 Tabulación y análisis de las encuestas
1.2. Análisis teórico - conceptual del perfil académico de una secretaria
1.2.1 Pensum de estudios
1.3. Perfil técnico
1.3.1. La organización del tiempo y del trabajo.
1.3.2. El archivo
1.3.3. La correspondencia
1.3.4. Los instrumentos técnicos de trabajo
1.4. Perfil humano
1.4.1. Las cualidades de la secretaria

CAPÍTULO II

2. LAS FUNCIONES DE LAS SECRETARIAS DE LA BANCA PÚBLICA Y PRIVADA DE LOJA.

2.1. Referentes empíricos
2.2. La relación con los compañeros de trabajo
2.3. Relaciones con los clientes
2.4. Relaciones con las empresas del sector privado.
2.5. Relaciones con las entidades gubernamentales

CAPÍTULO III

3. ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA SITUACIÓN Y TAREAS PROPIAS DE LAS SECRETARIAS DE LA BANCA PUBLICA Y BANCA PRIVADA DE LA CIUDAD DE LOJA.

3.1 Propósitos
3.1.1 Objetivo
3.1.2 Hipótesis
3.2 Información previa.
3.3 Secretarias de la banca pública.
3.4 Secretarias de la banca privada
3.5 Análisis comparativo

CAPÍTULO IV

4. MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA DEL NIVEL GERENCIAL BANCARIO

4.1 Organigrama Propuesto
4.2 Objetivo del manual de funciones.
4.4 Propuesta del Manual de Funciones

INTRODUCCIÓN:

Definir con precisión la profesión de Secretaria resulta un poco difícil por la poca importancia que se ha dado a esta actividad, considerada desde el punto de vista laboral como un trabajo de tercera o cuarto grado, a tal punto, que todavía se la interpreta y ejecuta como un empleo más.

Dentro del grupo secretarial profesional, la secretaria tiene su Jefe, esta característica, exige un nivel de preparación con identidad propia frente al resto de profesiones; en vista de que su trabajo va a depender directamente de su Jefe.

El análisis pormenorizado que se realiza acerca de la organización, el ámbito y la interrelación entre la empresa financiera y el mercado, vislumbra una proyección a la modernización del conocimiento que deben adquirir los niveles ejecutivo y secretarial, tendiente a la optimización de los recursos humanos, para mejorar eficientemente las actividades que conlleva a un mejor nivel de productividad y por ende a una transformación en el mundo competitivo.

La excelencia y calidad total de las empresas financieras, tanto públicas como privadas, se logra a través de cambios de comportamiento, a través de la oferta y la demanda.

Todos estos elementos referenciales permiten visualizar la necesidad de realizar un estudio serio y pormenorizado de las funciones de la secretaria ejecutiva del nivel gerencial, en los bancos públicos y privados de la ciudad de Loja, para lo cual partimos de la observación directa bajo el planteamiento de una serie de interrogantes que posibilitaron la formulación de las siguientes hipótesis:

- El perfil académico de las secretarias de gerencia de la banca pública y privada de la ciudad de Loja, no les permite desempeñarse como secretarias ejecutivas.
- La falta de un manual de funciones en los bancos públicos y privados de la ciudad de Loja, no permite optimizar el cumplimiento de las funciones de las secretarias de gerencia.

Dentro de los objetivos generales se plantearon los siguientes:

- Conseguir una revalorización y standarización de funciones de la secretaria ejecutiva en los bancos públicos y privados de la localidad.
- Hacer un análisis comparativo de la situación actual de las secretarias ejecutivas en el sistema financiero público y privado de la ciudad de Loja.

Dadas las exigencias de la sociedad y fundamentalmente de las empresas financieras tanto públicas como privadas, es necesario proyectarse a elevar el nivel operativo y de gestión, a

fin de cumplir con las metas propuestas, esto es, el desarrollo y progreso de los pueblos a través de ciertos mecanismos factibles de realizarlos, para lo cual propendemos, identificar el nivel de formación instruccional de las secretarias ejecutivas del nivel gerencial de los bancos públicos y privados de la ciudad de Loja y su influencia en las funciones que tiene que cumplir; identificados estos dos aspectos centrales, proyectamos una propuesta alternativa, la misma que se sustenta en el criterio de las secretarias de gerencia investigadas y en la experiencia personal. La propuesta reúne varios criterios tendientes a definir las funciones que debe cumplir la secretaria de gerencia de bancos públicos y privados de la ciudad de Loja en la toma de decisiones, a través de un manual de funciones. Dicha propuesta tiene gran tendencia a ser generalizada.

Enmarcada en la intencionalidad de los objetivos, el presente trabajo se sustenta en el método científico, para lo cual se recopiló información a través de un instrumento previamente estructurado (encuesta), el mismo que fue aplicado a toda la población, esto es, a las ocho secretarias de gerencia de los bancos públicos y privados de la ciudad de Loja. La información recopilada a través de la encuesta ha permitido fomentar una propuesta alternativa, así como llegar a importantes conclusiones.

En el primer capítulo hace referencia a la población investigada, la clasificación de las instituciones bancarias, a la clasificación de las secretarias gerenciales en las instituciones bancarias de acuerdo al título de bachiller que poseen, la fecha desde que labora como secretaria ejecutiva de gerencia, años de servicio en la institución y la carrera universitaria

que escogió. De igual manera se hace un enfoque analítico, teórico - conceptual y crítico del perfil y cualidades de una buena secretaria como principios sustentables para obtener el título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo. Contiene otros aspectos como son el perfil técnico y el perfil humano de una secretaria; el primero se refiere a la organización del tiempo y del trabajo de una secretaria; y, el segundo hace énfasis en considerar que la secretaria no es un instrumento más de trabajo sino un ser humano con sentimientos y necesidades.

En el segundo capítulo se realiza un análisis de las funciones de la secretaria, en base a las encuestas realizadas, también se hace referencia a las relaciones con los compañeros de trabajo, con los clientes, con las empresas del sector privado y las entidades del sector gubernamental, sin duda la secretaria debe estar inmersa en todos estos campos.

El tercer capítulo se convierte en un análisis comparativo de la situación y tareas propias de las secretarias de la banca pública y privada de la ciudad de Loja. Se centra aquí el aporte sobre el trabajo desarrollado, se analiza con propiedad a la secretaria de la banca pública y de la banca privada, para posteriormente hacer un análisis comparativo de las mismas, dentro del campo bancario en las cuales prestan sus servicios como profesionales.

Con el propósito de brindar un aporte a la carrera de Secretariado Ejecutivo, en el cuarto capítulo se realiza un MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL DE LA SECRETARIA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
BIBLIOTECA GENERAL

EJECUTIVA DEL NIVEL GERENCIAL BANCARIO, en el que se analiza la situación de la secretaria ejecutiva dentro del orgánico funcional de las instituciones financieras, estableciendo así mismo sus objetivos y funciones.

Finalmente se incluye en este trabajo las conclusiones y recomendaciones que se han creído conveniente realizarlas, de acuerdo al proceso de investigación, esperando que las mismas sirvan como aporte a las estudiantes de esta rama, así como a las profesionales del Secretariado Ejecutivo y pueda coadyuvar con el presente a poner muy en alto esta noble profesión.

CAPÍTULO I

1. PERFIL DE LA SECRETARIA A NIVEL GERENCIAL PÚBLICO Y PRIVADO DE LA BANCA LOJANA.

1.1. Perfil académico

1.1.1. Universo investigado

1.1.2 tabulación y análisis de las encuestas

1.2. Análisis teórico - conceptual del perfil académico de una secretaria

1.2.1 pensum de estudios

1.3. Perfil técnico

1.3.1. La organización del tiempo y del trabajo.

1.3.2. El archivo

1.3.3. La correspondencia

1.3.4. Los instrumentos técnicos de trabajo

1.4. Perfil humano

1.4.1. Las cualidades de la secretaria

1. PERFIL DE LA SECRETARIA A NIVEL GERENCIAL PÚBLICO Y PRIVADO DE LA BANCA LOJANA

1.1. PERFIL ACADÉMICO

1.1.1. UNIVERSO INVESTIGADO

Considerando la intenciónalidad de los objetivos propuestos que se proyectan a identificar el perfil académico de las secretarias ejecutivas de gerencia de los bancos públicos y privados de la ciudad de Loja y su influencia en las funciones que tiene que cumplir; así como, de la alternativa a plantearse, se estructuró una encuesta para recabar información que permita identificar las funciones de la secretaria y la optimización del trabajo en los bancos de la ciudad de Loja.

La aplicación del instrumento (encuesta) ha permitido observar determinadas reacciones en las encuestadas, lo que hace reflexionar que la construcción del cuestionario requiere mucha preparación técnica y científica para garantizar su validez y confiabilidad.

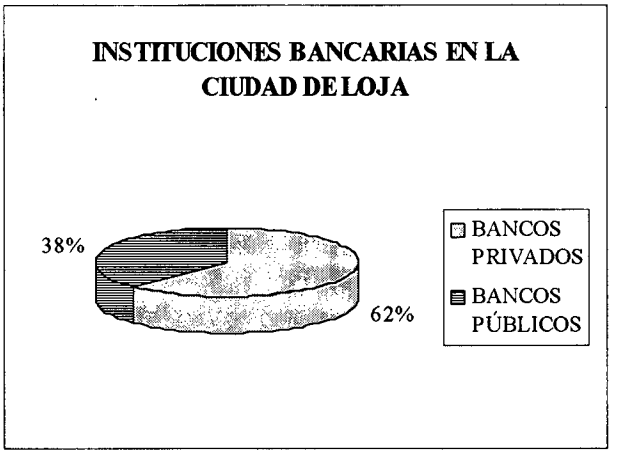
Por tratarse exclusivamente de instituciones bancarias que se clasifican en privadas y públicas, siendo éstas en un número de 8 como se muestra en el cuadro y gráfico, se ha estudiado a toda la población en su conjunto.

CUADRO Nº 1
POBLACIÓN INVESTIGADA DISTRIBUIDA DE ACUERDO A LA FORMA DE SOSTENIMIENTO.

INSTITUCIONES BANCARIAS EN LA CIUDAD DE LOJA	
PRIVADAS	PÚBLICAS
La Previsora Banco de Loja Banco del Austro Flanbanco Banco del Azuay	Banco Central Banco Nacional de Fomento (BNF) Banco Ecuatoriano de la Vivienda (BEV)
$f_1 = 5$	$f_2 = 3$
% = 62,5	% = 37,5

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias de gerencia de los bancos públicos y privados de la ciudad de Loja.
Elaboración: La autora

REPRESENTACIÓN GRÁFICA Nº 1



De las instituciones investigadas; el 62,5%, son de carácter privado, mientras que el 37,5% son públicas.

1.1.2 TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS

Para recabar información referencial se plantea las siguientes interrogantes:

1. ¿En qué institución bancaria labora?.
2. ¿Cuál es su título de bachiller?
3. ¿Desde que fecha labora como secretaria ejecutiva de gerencia?
4. ¿Cuántos años lleva laborando en la institución?
5. ¿Qué carrera universitaria escogió?

Los resultados de las encuestas se muestran en el siguiente cuadro:

CUADRO Nº 2
DATOS REFERENCIALES DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DE GERENCIA DE LOS BANCOS DE LA CIUDAD DE LOJA

Institución bancaria en que labora	Título de bachiller que posee	Fecha desde que labora como sec. ejec. de gerencia	Años de servicio en la institución	Carrera universitaria que escogió
La Previsora	Contabilidad	Marzo - 92	4	Contabilidad
Banco de Loja	Contabilidad	Enero - 93	3	Contabilidad
Banco del Austro	Quím. biológico.	Sept. - 95	1	Secret. Ejec.
Filanbanco	Secretariado	Feb. - 96	1	Secret. Ejec.
Banco del Azuay	Secretariado	Dic. - 89	6	-
Banco Central	Secret. bilingüe	Agosto - 90	6	Secret. Ejec.
B.N.F.	Sociales	Agosto - 84	12	Secret. Ejec.
B.E.V	Quím.-biológic.	Dic. - 94	2	-

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias de gerencia de los bancos públicos y privados de la ciudad de Loja.
Elaboración: La autora

Del cuadro Nº 2, se colige que 5 secretarias, es decir el 62,5% posee título de bachiller afín con la actividad bancaria, mientras que 3 secretarias, esto es el 37,5% posee título de bachiller en especialidades de Humanidades y Ciencias Sociales.

Del mismo cuadro se deduce que el 87,5% se inclina por seguir en la universidad una especialidad que les permita profesionalizarse de mejor manera mientras que el 12,5% no opta por seguir ninguna carrera.

Al ser interrogadas las secretarias acerca de sus estudios universitarios, se obtuvieron los siguientes resultados:

CUADRO Nº 3

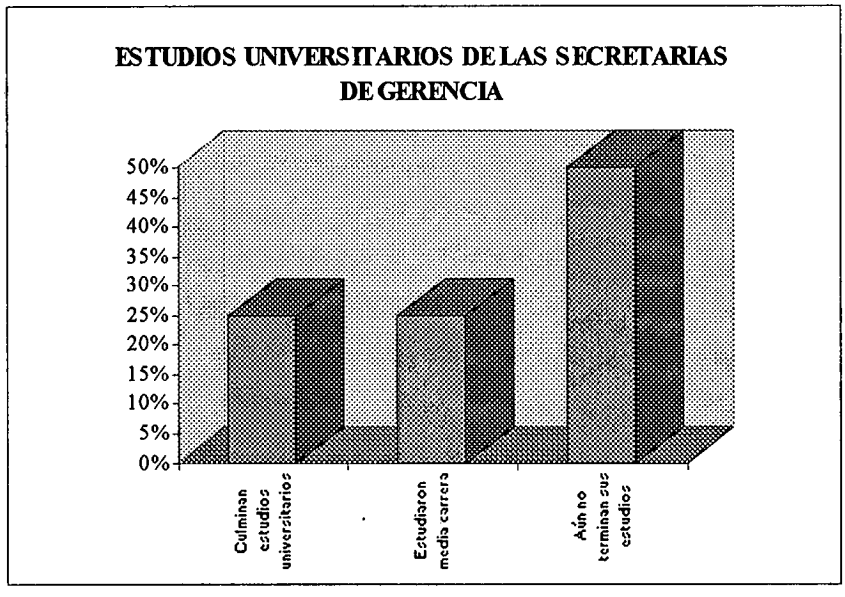
INSTITUCIONES BANCARIAS

	Privadas		**Públicas**		**Total**	
Estudios Universitarios	f	%	f	%	F.	%
Logró culminarlos	1	12,5	1	12,5	2	25
No pudo conseguirlos	0	0	0	0	0	0
Estudió media carrera	1	12,5	1	12,5	2	25
Aún no terminan	3	37,5	1	12,5	4	50
Total	5	62,5	3	0	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias de gerencia de los bancos públicos y privados de la ciudad de Loja.
Elaboración: La autora

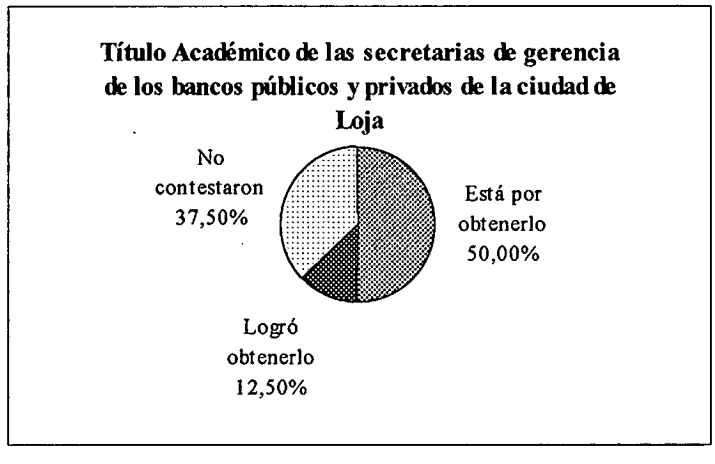
De esta matriz se puede observar que: el 25% de las secretarias ha logrado culminar sus estudios universitarios; el 25% ha estudiado media carrera; y, el 50% sostiene que aún no terminan sus estudios universitarios. Véase en el siguiente gráfico:

REPRESENTACIÓN GRÁFICA Nº 2



En lo que se refiere al título académico de las secretarias de gerencia, se obtuvo lo siguiente:

REPRESENTACIÓN GRÁFICA Nº 3



Interpretando la representación gráfica se determina que el 50% de las encuestadas está por obtener el título a nivel universitario; el 12,5% obtuvo su título, en tanto que, el 37,5% no contesta ni afirmativa ni negativamente, y menos en la remota posibilidad de obtenerlo.

1.2. ANÁLISIS TEÓRICO - CONCEPTUAL DEL PERFIL ACADÉMICO DE UNA SECRETARIA

Como aspirante a optar por el grado de Licenciada en Secretariado Ejecutivo, y, por la experiencia de 6 años en el ejercicio de esta fascinante actividad, se debe asegurar con plena convicción de que la formación universitaria para la PROFESIONALIZACIÓN de esta tarea, es un requisito sinequanon para ofrecerla en un mercado cada vez más competitivo que exige calidad total en todos sus servicios. Esto implica que la calidad no está únicamente en función de los productos, sino también con los procesos, es decir calidad de principio a fin. Pese a esto, en la práctica es muy común encontrar a varias personas que ejercen esta profesión sin contar con el título profesional, tal es el caso de la presente investigación, en donde se puede notar claramente que únicamente una secretaria de la banca privada, esto es el 20%, logró obtener el título universitario, mientras que en la banca pública no hay una sola secretaria que haya obtenido el título universitario, haciendo hincapié que un 40% de las encuestadas de la banca privada

está próxima a obtener dicho título; y, un 66,67% de la banca pública está por hacer lo propio. Estos datos son extraídos de la información recopilada a través de las encuestas y que se ubican en el cuadro N° 4.

CUADRO N° 4
TÍTULO QUE POSEEN LAS SECRETARIAS GERENCIALES EN LOS BANCOS PÚBLICOS Y PRIVADOS

TÍTULO UNIVERSITARIO	B. PRIVADOS		BANCOS PÚBLICOS	
	F	%	F	%
1. No tiene tiempo para conseguirlo	-	0,0%	-	0,0%
2. Está por obtenerlo	2	40,0%	2	66,7%
3. Logró obtenerlo	1	20,0%	-	0,0%
4. No contestaron	2	40,0%	1	33,3%
Total	5	100,0%	3	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias de gerencia de los bancos públicos y privados de la ciudad de Loja.
Elaboración: La autora

De lo expuesto, se considera que una secretaria gerencial debe estar respaldada del título profesional para optimizar su trabajo, pero esto no es todo, ya que hay secretarias muy eficientes que sin tener título realizan una muy buena labor, por lo que se torna el papel de la secretaria en una actividad movida por el interés de defender su modo de vida y por su deseo de superación, "prescindiendo del título de estudios que se tenga, es indispensable, como ya hemos dicho, una discreta base de

cultura general que permita a la secretaria quedar bien en las relaciones sociales que haya de mantener por razón de su cargo".[1]

Sin apartarnos del requisito de PROFESIONALIZACIÓN, debe ser una constante preocupación de la secretaria de éxito, en vista de que toda su actividad estará encaminada a vender la imagen institucional a través de su conocimiento, tacto y toque personal; perfil que se consigue, incluso, con la capacitación continua extra-universitaria.

Por otro lado, el tipo de empresa y el rol a cumplir de la secretaria en una organización, determina su perfil académico, nivel éste que debe abarcar una visión global, coherente y fundamental de la ciencia, el dominio de los procedimientos y las estrategias básicas de investigación, el desarrollo del pensamiento lógico, formal, el trabajo participativo y crítico y la formación humano-cristiana, tal como se define en la Universidad Técnica Particular de Loja.

Siendo coherente con lo expresado anteriormente, se puede afirmar, que en el caso de la Escuela de Secretariado Ejecutivo de la U.T.P.L y conforme a la nueva propuesta de estudios para su nivel de formación universitaria básica, que entró en vigencia a partir del ciclo octubre 96 - febrero 97, este conserva sus tres ejes.

---

[1] CANILLI Claudia, La Secretaria Perfecta, Editorial de Vecchi, SA. 1992, Pag. 24.

"a) Eje científico, que incluye las funciones y competencias relacionadas con el grupo de asignaturas que constituyen la formación científica básica.

b) Eje técnico metodológico, relacionado con el dominio de técnicas y estrategias de trabajo intelectual.

c) Eje de formación cristiana, en el que se encuentran 6 asignaturas de las cuales los estudiantes pueden elegir 2 de ellas, las mismas que son: cristología, mariología, teología para universitarios, Biblia, fe y ateísmo contemporáneo; y, doctrina social de la iglesia".[2]

En definitiva, para formar una profesional del secretariado ejecutivo debe preocuparse por llenar plenamente las inquietudes de las estudiantes, conforme a las exigencias del mercado profesional, para ello es necesario elevar su nivel de conocimientos y capacitarlas para el ejercicio de tareas como: aplicación de los diferentes métodos para las operaciones matemáticas básicas, la combinación de lo teórico con lo práctico de la ciencia a partir de sus principios básicos, utilización adecuada del español en su forma oral o escrita, aplicación y utilización de métodos estadísticos, comprensión de la realidad social y económica del país, utilización correcta de los métodos científicos de estudio, recopilación de información y

[2] Unidad de Planeamiento UTPL, Proyecto de plan de estudios para el nivel de formación universitaria básica, Folleto, Editorial UTPL, 1996, Pag. 1 y 2.

presentación de trabajos, aplicación de las diversas estrategias y procesos de investigación, desarrollo de las diferentes técnicas de comunicación, utilización de las formas técnicas de comunicación a través de la taquigrafía y mecanografía, dominio de redacción y bases de inglés, empleo de sistemas operativos, el procesador de palabras y la hoja electrónica, como conocimiento de sistemas contables, comprensión y dominio de conocimientos de marketing, publicidad, relaciones humanas y públicas, y ante todo una profesional con mística concepción de servicio.

Estas bases servirán de soporte al perfil técnico y humano que debe obtener una profesional del secretariado ejecutivo.

No hay que olvidar que el titulo universitario por sí solo no es suficiente, por tanto, una secretaria que desee cumplir a cabalidad su función y mantenerse actualizada debe complementar su formación en otras áreas del saber humano y refrescar sus conocimientos a través de su capacitación continua. Paralelo a ello, la experiencia irá aumentando su conocimiento teórico, aunque según los expertos en el estudio e investigación del campo secretarial señalan que "el título de estudios no significa mucho sino recuerda cuanto se ha estudiado".

Del estudio bibliográfico realizado para fundamentar la presente investigación, se ha podido encontrar la definición de Secretaria Ejecutiva, dado por Marie-Anne Chevalier en su libro "La Secretaria Eficaz", quien dice "Secretaria Ejecutiva es la persona que sin dejar de lado sus clásicas funciones, cuenta con un mínimo de 5 años de profesión y una formación acorde al puesto" concepto que avala la importancia de su profesionalismo.

1.3. PERFIL TÉCNICO

Para analizar el perfil técnico de una secretaria ejecutiva que desempeña sus funciones en la gerencia, es necesario fundamentarse en la observación directa, para lo cual, presentamos el siguiente cuadro como resultado de lo manifestado por las secretarias de gerentes de bancos públicos y privados de la ciudad de Loja.

CUADRO Nº 5

PERSONAL DE APOYO QUE DISPONEN LAS SECRETARIAS GERENCIALES DE LOS BANCOS DE LA CIUDAD DE LOJA

BANCOS	Bancos privados		Bancos públicos		TOTAL	
	F.	%	F.	%	F.	%
1. Recepcionista	2	40,00%	1	33,33%	8	100%
2. Auxiliar de archivo	0	0,00%	1	33,33%	8	100%
3. Mensajero	4	80,00%	1	33,33%	8	100%
4. Auxiliar de secret.	1	20,00%	1	33,33%	8	100%
5. Auxiliar telecomun.	2	40,00%	1	33,33%	8	100%
6. No dispone	0	0,00%	2	66,67%	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias de gerencia de los bancos públicos y privados de la ciudad de Loja
Elaboración: La autora

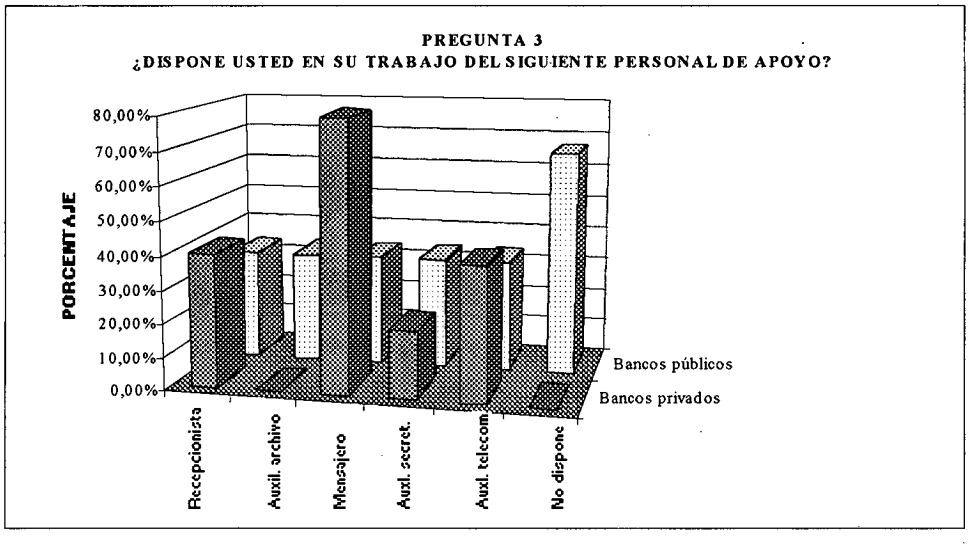
INTERPRETACIÓN:

a. De los 5 bancos privados, objeto de investigación, se colige que el 40% posee recepcionista, el 80% cuenta con mensajero; el 20% posee auxiliar de secretaría; y, el 40% cuenta con auxiliar de telecomunicaciones.

b. De los 3 bancos públicos investigados se deduce, que el 33,33% tiene recepcionista; el 33,33% posee auxiliar; el 33,33% tiene mensajero; el 33,33% cuenta con auxiliar de secretaría; y, el 33,33% dispone de auxiliar de telecomunicaciones.

Puede observarse claramente que las secretarias gerenciales de los bancos privados cuentan con mayor respaldo debido a que disponen de personal de apoyo, el mismo que permite mejor optimización en el trabajo, mientras que las secretarias gerenciales de los bancos públicos cuenta con un reducido número de personal de apoyo, lo que implica menor efectividad en el trabajo de las operaciones bancarias.

REPRESENTACIÓN GRÁFICA N° 4



El criterio de las encuestadas acerca del mejoramiento del desempeño profesional al incrementarse el personal de apoyo, se resume en el siguiente cuadro:

CUADRO Nº 6

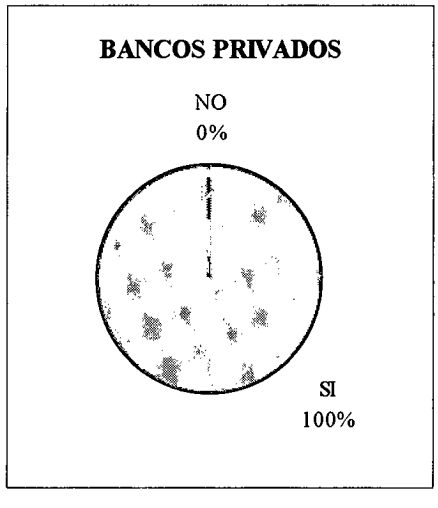
¿CREE USTED QUE SI DISPONDRÍA DE PERSONAL DE APOYO MEJORARÍA SU DESEMPEÑO PROFESIONAL?

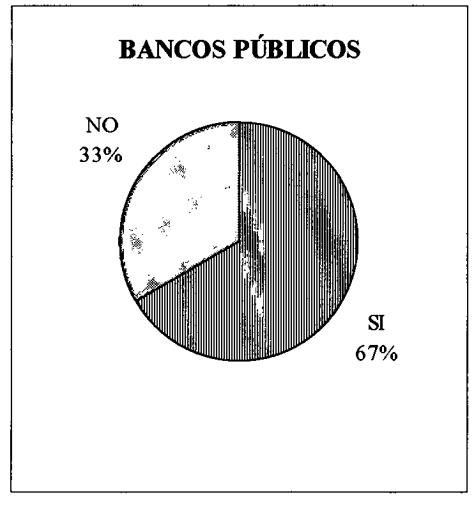
BANCOS	Si mejoraría		No mejoraría	
	f	%	f.	%
PRIVADOS	5	100	-	-
PÚBLICOS	2	67	1	33

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias de gerencia de gerencia de los bancos públicos y privados de la ciudad de Loja
Elaboración: La autora

Del cuadro se deduce que el 100% de secretarias ejecutivas de las instituciones bancarias privadas consideran que al incrementar el personal de apoyo en sus diferentes categorías, mejoraría su desempeño en el trabajo encomendado; mientras que en el sector público el 67% de secretarias encuestadas considera que sí mejoraría su accionar en el trabajo. El siguiente gráfico muestra lo anotado.

REPRESENTACIÓN GRÁFICA Nº 5





BIBLIOTECA GENERAL

Como elementos complementarios al perfil técnico se planteó a las secretarias gerenciales investigadas las siguientes interrogantes:

"¿Cree usted, que la mayoría del tiempo se le asigna funciones de orden mecánico?"

Frente a lo cual respondieron:

CUADRO Nº 7

¿CREE USTED QUE LA MAYORÍA DEL TIEMPO SE LE ASIGNA FUNCIONES DE ORDEN MECÁNICO?

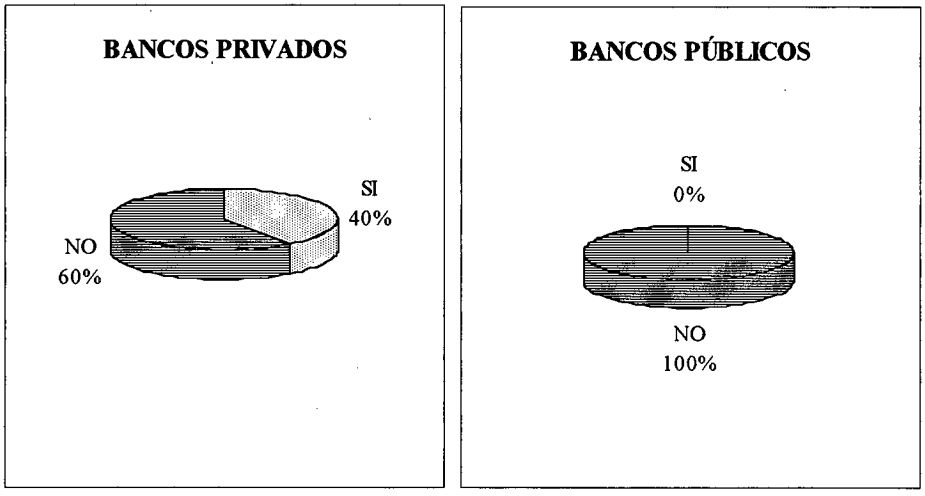
BANCOS	Si se le asigna		No se le asigna	
	f	%	f.	%
PRIVADOS	2	40	3	60
PÚBLICOS	-	0	3	100

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias de gerencia de los bancos públicos y privados de la ciudad de Loja
Elaboración: La autora

Interpretando el cuadro, se llega a sostener que el 40% de secretarias gerenciales de los bancos privados cumplen con actividades de carácter mecánico, mientras en los bancos públicos ninguna secretaria cumple con estas actividades, lo que da la pauta para expresar que en las instituciones bancarias públicas las secretarias gerenciales cumplen con su labor específica, y se puede entrever que prima el

respeto al papel que debe desempeñar cada funcionario. Lo expuesto se gráfica de la siguiente manera.

REPRESENTACIÓN GRÁFICA Nº 6
¿CREE USTED QUE LA MAYORÍA DEL TIEMPO SE LE ASIGNA FUNCIONES DE ORDEN MECÁNICO?



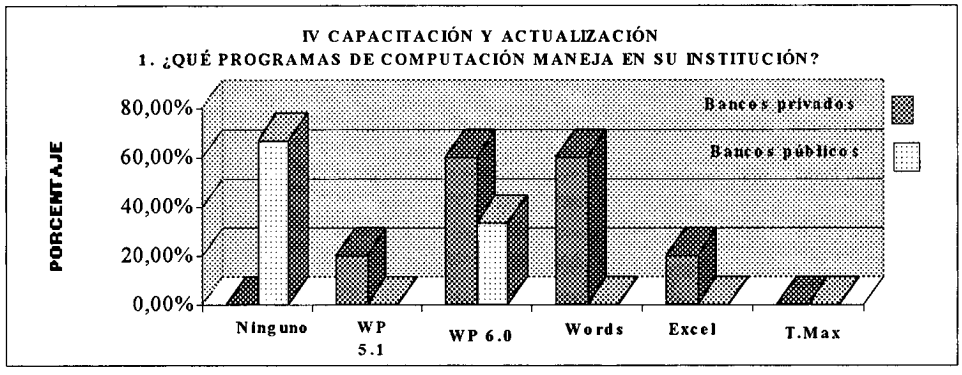
Así mismo, se les preguntó: ¿Qué programas de computación maneja usted en su institución?

CUADRO Nº 8
¿QUE PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN MANEJA EN SU INSTITUCIÓN?

PROGRAMAS	Bancos Privados	B. Públicos
1. Ninguno	0,00%	66,67%
2. Word perfect 5.1	20,00%	0,00%
3. Word perfect 6.0	60,00%	33,33%
4. Words	60,00%	0,00%
5. Excel	20,00%	0,00%
6. T. Max	0,00%	0,00%

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias de gerencia de los bancos públicos y privados de la ciudad de Loja
Elaboración: La autora

REPRESENTACIÓN GRÁFICA N° 7



Del resultado de esta encuesta se puede deducir que la mayoría de las secretarias utiliza los sistemas computacionales exclusivamente para procesar textos, pero no se aprovecha estos métodos para procesar y manejar la información fundamental que debe manejar una secretaria ejecutiva.

Tomando como sustento la práctica de las secretarias gerenciales de los bancos públicos y privados de la ciudad de Loja y en la óptica de alcanzar más altos niveles de excelencia, me permito analizar de manera global los requisitos exigidos por el perfil técnico, en los siguientes términos.

Escribir eficientemente, requisito indispensable y base de la actividad secretarial.

"Muchos jefes y ejecutivos saben que las secretarias y ayudantes mejor pagadas son los mejores escritores "fantasmas" mientras mejores sean sus habilidades

para comunicarse (en especial al escribir), más tiempo le ahorrará a su jefe.... y más valiosa será para él...."[3] .

Esta es una gran verdad que reúne el éxito secretarial, paralelo a ello debe manejar muy bien los diferentes instrumentos de trabajo, conforme al adelanto tecnológico, hoy son varios los recursos con los que cuenta en su oficina, desde el viejo cuaderno de apuntes hasta el dictáfono, el teléfono celular y el conmutador, todos ellos elementos de la gran oficina interactiva. "La oficina electrónica ya no es la oficina del mañana, es la oficina de hoy, cualquier empresa que tenga el proyecto de lanzarse al mercado y comprar el equipo y los accesorios correspondientes, puede escoger un sinnúmero de sistemas"[4] con mucha más razón lo expresado si se tiene en cuenta que la secretaria es el técnico más importante de toda la empresa, en vista de que su trabajo lo realiza con una serie de equipos técnicos que viabilizan su tarea.

Tanto la redacción, en donde la gramática y las normas de protocolo y etiqueta dan belleza a la forma y al contenido de las comunicaciones, el archivo y la organización del trabajo merecen atención especial por parte de la profesional del secretariado, quien debe adquirir, además, habilidades de alta calidad dentro del campo de la comunicación, al evaluar su seguridad actual en estas áreas, usted

[3]. BARNES Carolyn, Excelencia Profesional para Secretarias, Editorial Iberoamérica, Méjico, 1993, Pag. 33
[4] BOSTICCO Mary, Secretariado Practico, Ediciones Pirámide, Madrid, 1991, Pag. 172

podrá identificar aquellas en las que los estudios y prácticas adicionales serían de ayuda.

Un perfil perfecto de secretaria se conforma también de ciertas cualidades técnicas, cuyo conocimiento y dominio de los medios con los cuales realiza su trabajo diariamente, deben ser parte del proceso hacia la calidad.

La secretaria, nexo principal de toda organización, debe lograr "excelente mecanografía, dominio de ordenadores (tratamiento de textos, base de datos y hojas de cálculo), redacción correcta y positiva, buena ortografía, capacidad de síntesis en los enunciados, buena presentación en los documentos, organización y planificación del tiempo y del trabajo, orden para archivar correctamente y ejercer un control sobre los documentos[5].

Todas estas recomendaciones deben ser desarrolladas con pericia y habilidad, en vista de que la actividad secretarial es un arte que exige el cultivo de ciertos conocimientos.

[5]. CHEVALIER, Marie-Anne, El libro de la secretaria eficaz, ediciones temas de hoy, España, 1992, Pag. 21

Para optimizar estas cualidades , la secretaria debe lograr un eficiente grado de adaptabilidad en su lugar de trabajo, de manera que pueda eficientemente lograr cambios significativos en toda la organización.

Desde el punto de vista psicológico, el trabajo es una situación humana ante la cual el hombre responde con un cierto tipo de conducta. En el campo secretarial, la secretaria debe lograr una personalidad que infunda respeto, conocimiento y confianza, "Si bien es cierto que el trabajo depende de la personalidad del trabajador, no es menos cierto que la personalidad del trabajador depende del trabajo. El trabajo es una forma de hacerse a si mismo y de hacer a los demás. En este sentido un trabajo será tanto más eficaz en la medida en que ofrezca al trabajador la posibilidad de expresar su personalidad, desarrollándola y enriqueciéndola"[6]. Por esto se hace necesario que la secretaria se adapte fácilmente a su nuevo trabajo, en donde podrá demostrar con libertad y sentido común sus destrezas para lograr cambios importantes en la vida de su empresa.

Sus buenas habilidades durante la comunicación le facilitarán todos los demás aspectos de su trabajo"[7].

---

[6]. Editorial Distresa S.A., Relaciones Industriales, España 1982, Pag. 11.

[7]. BARNES, Carolyn, Ob Cit, Pag. 32.

1.3.1. LA ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO Y DEL TRABAJO.

Si se participa de aquel criterio o concepto de organización que dice: El arte de utilizar al máximo las condiciones propias de cada persona y de realizar cosas extraordinarias con gente ordinaria, debemos analizar que el tiempo y el trabajo en la actividad secretarial requieren la aplicación de este concepto para lograr orden, pero un orden "....supone la combinación juiciosa de los factores de producción; la clasificación adecuada de los medios disponibles, mediante la cooperación de las actividades de muchos, para alcanzar los objetivos fijados"[8]. La secretaria es aquella persona que con su esfuerzo logra que su organización en el menor espacio y tiempo alcance el éxito, pero para esto debe ser una perfecta administradora del tiempo y una delegada responsable del trabajo que se le encomienda.

Toda nuestra vida y las actividades que hacemos en la sociedad están sometidas al tributo ineludible del tiempo. La queja general ante la omisión, la mediocridad, la resignación y el retraso, siempre la endosamos a aquella frase "No tenemos tiempo", pero en el caso de la profesión de secretariado ejecutivo, una secretaria debe ser una experta en su administración; para

[8]. Editorial Distresa, España 1982, La Participación, solución a la crisis de autoridad, Pag. 81.

ello, debe establecer prioridades a sus responsabilidades, terminar por completo todas sus actividades, programar su trabajo y seguirlo al pie de la letra, de manera que tanto su jefe y su empresa sean un modelo que disminuya la famosa lista de los malgastadores de tiempo.

En el mundo empresarial, pocas veces nos detenemos a pensar cuánto de nuestro tiempo consciente gastamos, solo estamos conscientes dos tercios en vista de que el tercero lo derrochamos; por tanto, debemos apreciar y entender que el trabajo, representa para todos nosotros, la mayor dedicación del tiempo consciente de nuestra vida, vale la pena entonces detenernos para aprovecharlo en tareas productivas.

Este análisis si lo aplicamos a la actividad que realiza una mujer, debe hacérselo tomando en consideración otras actividades propias de su responsabilidad derivadas de una sociedad machista, por tanto, la secretaria debe administrar su tiempo con mucha más austeridad; "Las mujeres en los negocios tienen sobre sus cabezas una espada de Damocles, pues no solo se espera de ellas un buen desempeño en sus respectivos trabajos, sino que continúen haciendo en sus hogares las labores consideradas típicamente como femeninas".[9]

[9] SITTERLY Connie, La Mujer Ejecutiva, Editorial Iberoamérica, México, 1994, Pag. 39

Aparte de toda esta realidad, una secretaria debe lograr mejorar al máximo la calidad del trabajo, utilizando racionalmente su tiempo en el cumplimiento de sus tareas, sin llegar a los extremos agitados o estresantes.

Para lograr cumplir con eficacia su agenda diaria debe programar cada una de sus actividades, diferenciando, aparte de las generalidades, aquellas en las cuales tiene que cumplirlas puntualmente.

"Durante los primeros días de trabajo os habéis dedicado a comprender bien cuáles son vuestras tareas y qué responsabilidades comporta vuestro trabajo. Ahora es, sin embargo, el momento de determinar, con la ayuda de vuestro jefe, la acción y las tareas de cada día."[10]

Para definir una distribución del tiempo diario, hay que partir de un orden que empieza desde el arreglo de la mesa o escritorio de trabajo, hasta la planificación hacia una dirección objetiva. logrando cumplir las tareas, en la medida de lo posible dentro del marco de las rutinas habituales.

[10] CANILLI Claudia, La Secretaria Perfecta, Editorial de Vecchi, España, 1992, Pag. 113

Adquiere gran importancia en este objetivo el, consenso y la participación del Jefe de la dependencia, luego se debe hacer una valoración del trabajo para establecer un orden por prioridades y el tiempo necesario para la ejecución.

El éxito no solo está en la programación o la ejecución, está en el grado de responsabilidad que asumamos y en el "compromiso consigo mismo" de hacer bien las cosas en el momento exacto y con los recursos con los que se cuente. La definición de prioridades y plazos están sujetos a otras recomendaciones, como por ejemplo: empezar por lo más fácil, pedir ayuda oportuna, aprovechar los espacios oportunos para tareas que requieren mayor concentración, aprovecha la lucidez, etc.

Además, una profesional no debe dejarse ganar por la excesiva preocupación o el desinterés motivado por la sencillez de una frase, hay que tener en cuenta que muchas veces en un estado de estrés las tareas no se resuelven con facilidad, al igual que aquellas que por dejarlas al último suelen salir mal.

"Mantened siempre una visión clara de todo el conjunto y tened siempre a la vista vuestro programa de trabajo.

Todas las decisiones han de tener una motivación lógica, por ello, la secretaria no se ha de dejar arrastrar emotivamente por el estímulo de las prisas, los piques personales, las simpatías o las preferencias.

Vuestras preferencias no pueden decidir sobre la importancia real de los asuntos que tenéis entre manos."[11]

La secretaria prestará una ayuda directa al dirigente o jefe en su campaña contra la dilapidación del tiempo. El tiempo es un recurso más crítico que el dinero en el mundo de los negocios, el dinero tiene un precio, el interés que se paga por él. El tiempo no puede conseguirse, por alta que sea la tasa de interés ofrecida.

En cambio, la organización del trabajo está supeditada a la organización del tiempo.

[11] CANILLI Claudia, La Secretaria Perfecta, Editorial de Vecchi, España, 1992, Pag. 115

1.3.2. EL ARCHIVO

El archivo manejado por la secretaria deberá estar en completo orden, para poder encontrar en cualquier momento un documento deseado. "Se podría considerar que archivar es una de las tareas más importantes de la secretaria"[12] debido a la cantidad de documentos que genera la empresa y, "en parte a una administración más profesional que pide Aprende Tú Solo Secretariado que las decisiones se basen hechos, hechos que se sacan rápidamente de los archivos o de un equipo de los procesos de datos.

En pocas palabras, un sistema de archivo debe cumplir tres funciones básicas:

1. Reunir de forma ordenada todos los documentos que circulan en una institución, de cualquier índole que ésta sea.
2. Guardar el material reunido.
3. Poder sacarlo rápidamente cuando sea necesario".[13]

Un sistema de archivo puede hacerse por departamentos y/o estar centralizado, es decir, cada departamento guarda sus propios papeles y los

---

[12] . BOSTICCO, Mary, Práctico, Ediciones Pirámide S.A., Madrid - España, Cap. 11, pág. 129.
[13] IBÍDEM - 15.

archiva, o los documentos o correspondencia se envían a un departamento central de archivo, al que se piden cuando se requieren .

Las ventajas de un sistema de archivo centralizado, es que se emplea personal especializado y todo el archivo está bajo la responsabilidad de una sola persona; en cambio, el archivo por departamentos permite a la secretaria ejecutiva optimizar su tiempo y despachar con mayor agilidad los documentos, puesto que la proximidad de estos archivos permite que se familiarice con el sistema.

Una buena secretaria archiva diariamente, agrupando en una bandeja o en una carpeta todos los documentos pendientes de archivar. Los documentos los archivará haciendo uso de su sentido común y de la lógica: por orden cronológico, alfabético, numérico o por asuntos, de tal manera que le será fácil encontrarlos en cualquier momento.

1.3.3. LA CORRESPONDENCIA

La secretaria ejecutiva deberá presentar la correspondencia de manera ordenada y agradable a la vista. Es importante tener en cuenta, "que cada

empresa tiene sus costumbres y cada uno de los directivos prefiere una presentación determinada y no otra" [14]

Si bien es cierto, hoy en día parece que se da menos importancia a la redacción formal de documentos y se prefiere utilizar un sistema menos convencional pero más rápido que lo constituye el fax, a través del cual se envían mensajes más cortos y menos elaborados que contienen los datos claves que se desean comunicar, con este sistema la comunicación llega al destinatario en el momento de su emisión.

En cualquier caso, la secretaria ejecutiva debe tomar en cuenta que aunque es cierto que en la época actual se escriben menos cartas, no es menos cierto que éstas deben redactarse en forma impecable y con buena ortografía, pues se reservan precisamente para los casos más importantes.

1.3.4. LOS INSTRUMENTOS TÉCNICOS DE TRABAJO

Hoy en día, la mayoría de empresas están lanzándose a la automatización, y en especial, los bancos objetos de este estudio.

[14] CANILLI Claudia, La Secretaria Perfecta, Editorial De Vecchi S.A. Barcelona 1992, Pág. 154.

"La oficina electrónica ya no es la oficina del mañana, es la oficina de hoy" [15] y por lo tanto, la secretaria debe estar familiarizada con el equipo y accesorios automatizados.

Los principales instrumentos de trabajo de la secretaria gerencial tanto en los bancos públicos como privados de la ciudad de Loja son:

- Máquina de escribir.
- Computador
- Fotocopiadora
- Fax
- Correo electrónico
- Interfono
- Telex
- Teléfono

[15] BOSTICCO Mary, Aprende Tú Solo Secretariado Práctico, Ediciones Pirámide S.A., Madrid, Cap. 14, Pág. 172.

1.4. PERFIL HUMANO

1.4.1. LAS CUALIDADES DE LA SECRETARIA

Los diferentes niveles de decisión, y cada puesto, requieren un perfil distinto de secretaria que encaje perfectamente con ellos, pero es indispensable para tener éxito en esta profesión que la secretaria cuente con un patrón predeterminado de cualidades, predominando sobre todo el sentido común.

"La Secretaria de un director general, de un administrador o incluso de un alto ejecutivo de grandes empresas, asume de hecho un nivel profesional y una retribución dignas de todo respeto"[16]

La Secretaria es la leal colaboradora de su jefe, todos los deberes a cumplir están definidos por el papel y las funciones que él le determine.

No es fácil encontrar una buena secretaria, los factores que inciden para su elección están dados por los grados de afinidad entre dos personas, más aún, si la relación va a darse entre Jefe y Secretaria, la identificación y armonía se irá cultivando luego de un tiempo de trabajo común.

---

[16]. Ob. Cit. Pag. 11.

Para llegar a ser una secretaria ideal es necesario desarrollar cierta predisposición que puede ser el fruto de la experiencia y la formación profesional que una persona ha logrado. Una buena secretaria se constituye en una compañera discreta y eficiente que coordine las jornadas laborales del jefe, como atender visitas, llevar la agenda, actualizar expedientes, archivos, correspondencia, etc., actividades que por su propia naturaleza exigen un nivel de formación profesional básica, virtudes humanas positivas, y una capacidad de adaptación a las circunstancias que se deriven de su propio trabajo. "Con estas tres premisas es el propio jefe quien debe hacerse a la secretaria según las peculiaridades de su propio puesto de trabajo".[17]

El perfil y las buenas cualidades de una secretaria está conformado por todos los aspectos peculiares llamativos que exhibe en su trabajo a través de su conducta, lo que hace más importante el servicio que ella ofrece ante los ojos y la mente de los demás. Por esto es importante, también analizar a continuación ciertas cualidades que debe desarrollar una secretaria competente.

[17]. Editorial Distresa, El Tiempo de los dirigentes, España, 1982, Pag. 225.

Con mucha frecuencia, en nuestro diario vivir se suele escuchar que una persona posee o carece de ciertas cualidades para el correcto ejercicio de una actividad cualquiera. Analizar a fondo lo que es una cualidad humana, resulta un tanto difícil, más aún, si ésta se requiere para asumir y desarrollar una profesión.

Una cualidad que debe relucir ante todo es la discreción, base de la lealtad y la eficiencia profesional, no hay que olvidar que Secretaria viene de secreto. Por ello se elaboró la siguiente encuesta aplicada a las secretarias objeto de este estudio.

CUADRO Nº 9

1. ¿QUÉ CONSIDERA QUE ES LEALTAD EN SU TRABAJO?

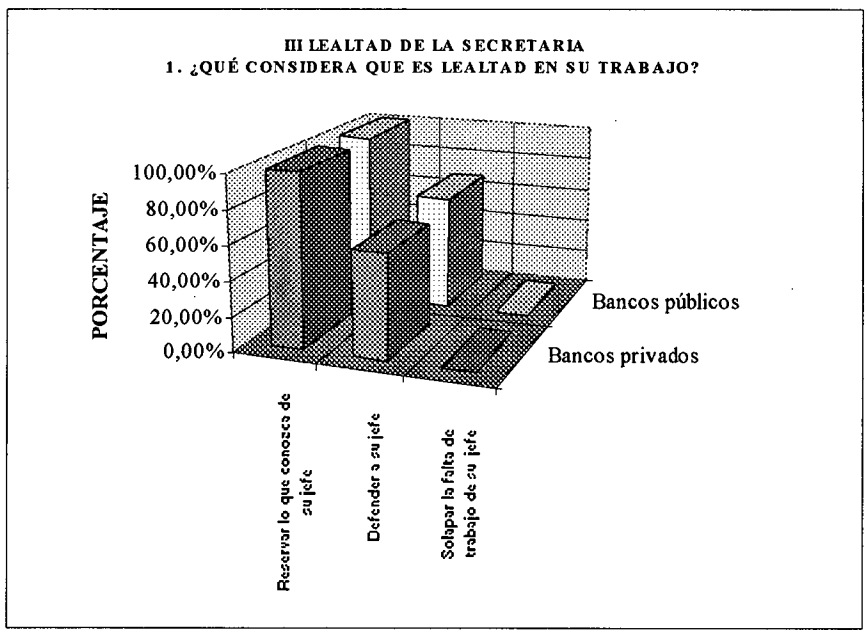
Preguntas	B. Privados	B. Públicos
1. Reservar lo que conozca de la vida personal de su jefe	100,00%	100,00%
2. Defender a su jefe cuando alguien de otro dpto. lo acuse	60,00%	66,67%
3. Tratar de solapar la falta de trabajo de su jefe	0,00%	0,00%

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias de gerencia de los bancos públicos y privados de la ciudad de Loja
Elaboración: La autora

De los datos obtenidos en el cuadro anterior se puede afirmar que las secretarias tanto del sector público como privado conocen a ciencia cierta que lealtad hacia su jefe es reservar lo que llegue a conocer de la vida personal de él, defenderlo cuando sea acusado por alguna persona

de otro departamento, pero sin tratar de solapar la falta de trabajo del mismo.

REPRESENTACIÓN GRÁFICA N° 8



UNIVERSIDAD DE TECNICA PARTICULAR DE LOJA BIBLIOTECA GENERAL

Sin embargo de lo anotado anteriormente, no debe confundirse de ninguna manera la lealtad hacia su jefe con la lealtad hacia la Empresa o Institución donde la secretaria labora. En el cuadro adjunto, se detalla la información recabada en la encuesta aplicada a las secretarias de ambos tipos de instituciones en mención.

CUADRO Nº 10

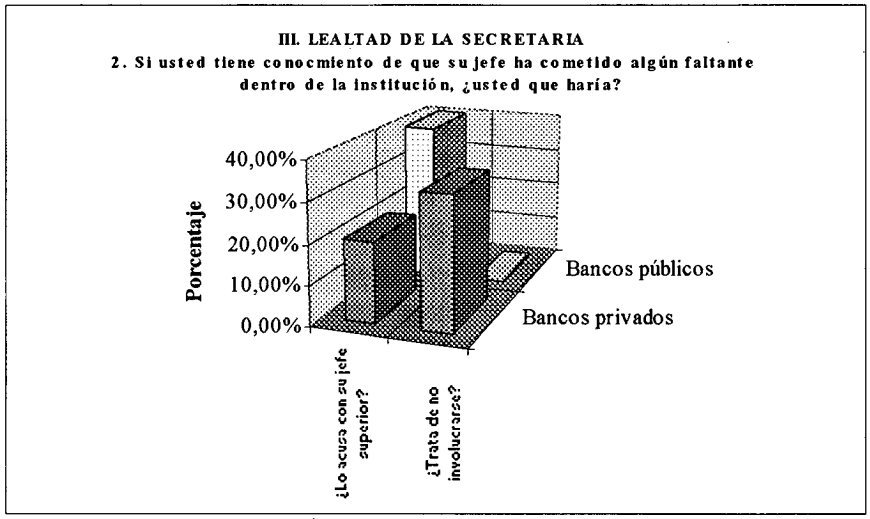
SI USTED TIENE CONOCIMIENTO DE QUE SU JEFE HA COMETIDO ALGÚN FALTANTE DENTRO DE LA INSTITUCIÓN, ¿USTED QUE HARÍA?

Preguntas	B. Privados	B. Públicos
1. Lo acusa con su jefe superior	20,00%	33,33%
2. Trata de no verse involucrada	40,00%	0,00%

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias de gerencia de los bancos públicos y privados de la ciudad de Loja
Elaboración: La autora

Del cuadro Nº 9, se puede determinar que existe un gran temor tanto entre las secretarias de los bancos privados como públicos por verse involucradas en situaciones desagradables dentro de la institución, especialmente cuando la irregularidad la realiza su jefe inmediato.

REPRESENTACIÓN GRÁFICA Nº 9



CAPÍTULO II

2. LAS FUNCIONES DE LAS SECRETARIAS DE LA BANCA PÚBLICA Y PRIVADA DE LOJA.

2.1. Referentes empíricos

2.2. La relación con los compañeros de trabajo

2.3. Relaciones con los clientes

2.4. Relaciones con las empresas del sector privado.

2.5. Relaciones con las entidades gubernamentales

2. FUNCIONES DE LAS SECRETARIAS DE LA BANCA PÚBLICA Y PRIVADA DE LOJA.

2.1 REFERENTES EMPÍRICOS

A fin de conocer las funciones que realizan las secretarias objeto de esta investigación, se ha recopilado información por medio de la encuesta previamente estructurada, para lograr un fundamento sólido y emitir algunos criterios de carácter personal adquiridos a través de la experiencia en el ejercicio de estas funciones y según los criterios de las encuestadas. En definitiva, promover más adelante, un proyecto a "Definir las funciones que debe cumplir la secretaria de gerencia de bancos en la toma de decisiones, a través de un manual de funciones"

Para la formulación de la propuesta, analizaré cada una de las interrogantes:

En lo concerniente a las funciones de la secretaria, se les preguntó de la existencia o no de un manual de funciones en las instituciones bancarias donde laboran.

CUADRO Nº 11

¿EXISTE MANUAL DE FUNCIONES EN SU INSTITUCIÓN?

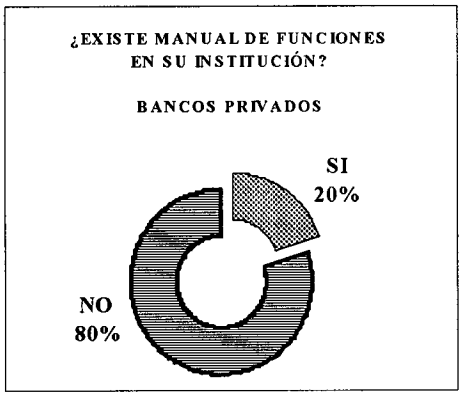
BANCOS	SI		NO		TOTAL	
	F.	%	F.	%	F.	%
Privados	1	20,00%	4	80,00%	5	100%
Públicos	2	66,67%	1	33,33%	3	100%

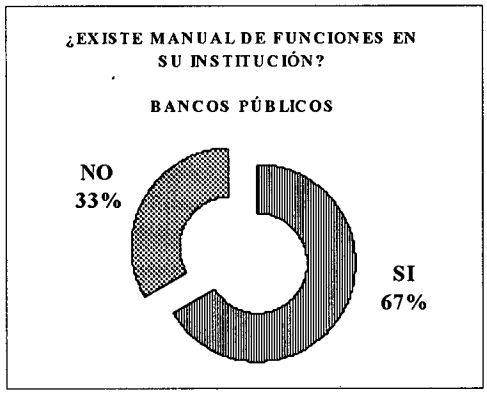
Fuente: Encuesta aplicada a secretarias de gerencia de los bancos públicos y privados de la ciudad de Loja.
Elaboración: La autora

INTERPRETACIÓN:

El 80% de las secretarias de gerencia de los bancos señalados no dispone de un manual de funciones, mientras que, en los bancos públicos solamente el 33,33% de las secretarias no dispone de manual de funciones, esto demuestra que las tareas de la secretaria están más definidas en la banca pública.

REPRESENTACIÓN GRÁFICA N° 10





CUADRO N° 12

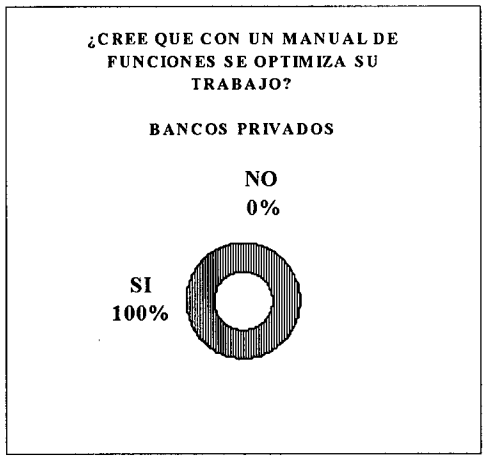
¿CREE USTED QUE CON UN MANUAL DE FUNCIONES SE OPTIMIZA SU TRABAJO?

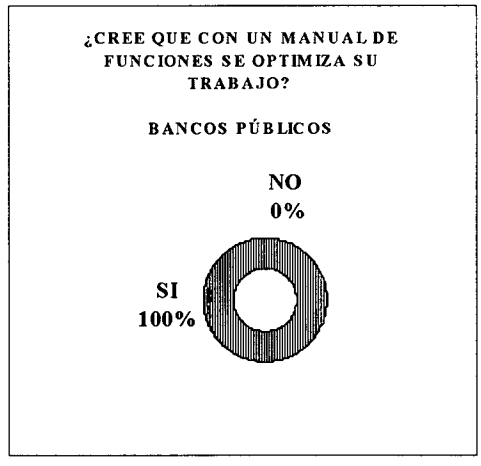
BANCOS	SI		NO		TOTAL	
	F.	%	F.	%	F.	%
Privados	5	100,00%	0	0,00%	5	100%
Públicos	3	100,00%	0	0,00%	3	100%

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias de gerencia de los bancos públicos y privados de la ciudad de Loja
Elaboración: La autora

El 100% de las secretarias de los bancos tanto públicos como privados, consideran que con el manual de funciones se optimiza su trabajo.

REPRESENTACIÓN GRÁFICA Nº 11





CUADRO Nº 13
¿QUE FUNCIONES SE LE ASIGNA O DESEMPEÑA EN LA SECRETARIA DE GERENCIA?

FUNCIONES	B. Privados	B. Públicos
1. Ingreso de correspondencia interna o externa, previo su ingreso a gerencia	80,0%	100%
2. Archivo y control de las hojas rutas	40,0%	67%
3. Elaboración de pedidos a proveduría	100,0%	100%
4. Realizar y recibir llamadas para gerencia	100,0%	100%
5. Archivo de secretaría	80,0%	100%
6. Elaboración de comunicaciones en general (oficios, telex, memos, etc.)	80,0%	67%
7. Recepción, control y distribución de telex de radio para gerencia	40,0%	33%
8. Control y claves	20,0%	33%
9. Manejo de máquina telex	40,0%	67%
10. Archivo reservado de gerencia	60,0%	67%
11. Administración y control del fondo rotativo	0,0%	100%
12. Anotación y distribución de correspondencia interna	20,0%	100%
13. Atención al público	100,0%	67%
14. Control y asistencia del personal	0,0%	0%
15. Convocar al directorio y comisión de crédito	20,0%	33%
16. Relacionadora pública	0,0%	33%

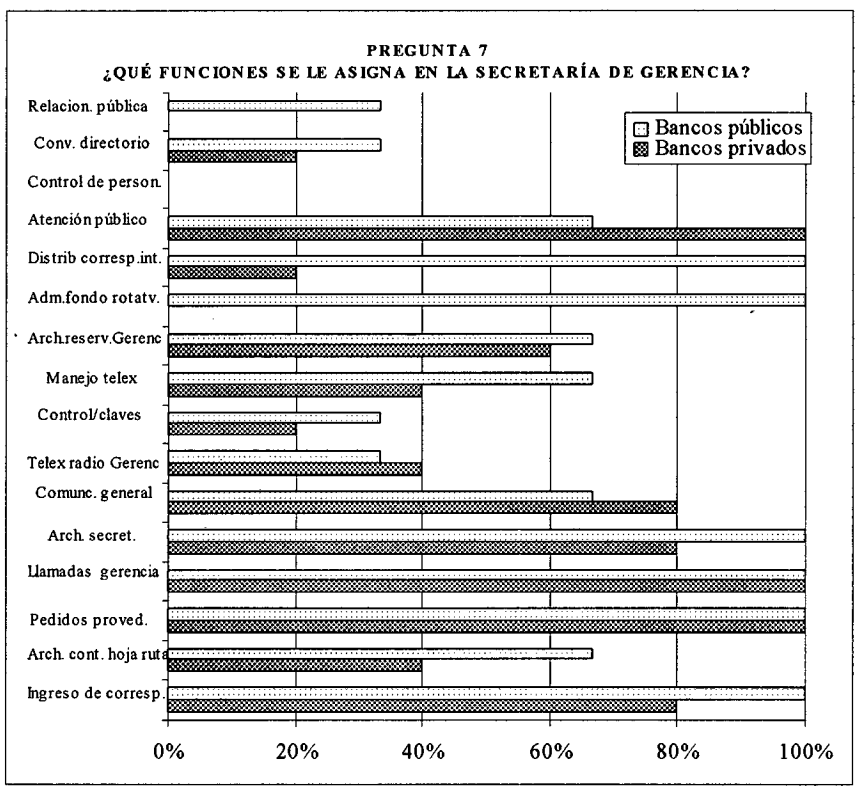
Fuente: Encuesta aplicada a secretarias de gerencia de los bancos públicos y privados de la ciudad de Loja

Elaboración: La autora

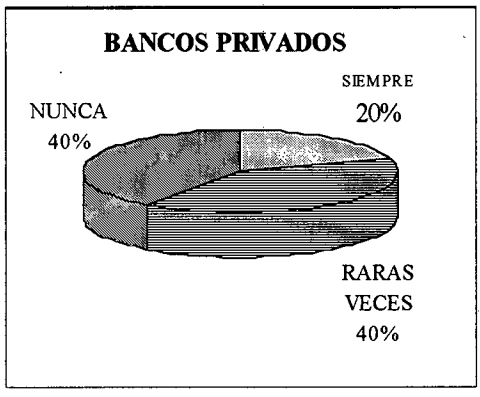
Como se puede observar en el cuadro 13, las secretarias de gerencia de los bancos públicos y privados de la ciudad de Loja, desempeñan múltiples funciones detectándose que los porcentajes mayores, esto es el 100% se repiten en la elaboración de pedidos a proveduría, realizar y recibir llamadas para gerencia.

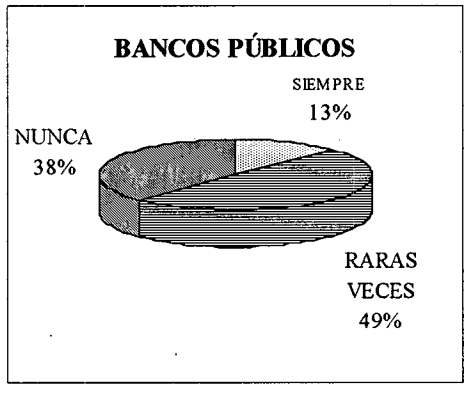
En cambio, las funciones que menos realiza una secretaria es la de llevar control y claves y convocar a directorio y comisión de crédito (repitiéndose este item en los dos sectores), esto se debe a que únicamente el Banco Central y Banco Nacional de Fomento utilizan claves para el envío y recepción de giros o transferencias.

REPRESENTACIÓN GRÁFICA Nº 12



REPRESENTACIÓN GRÁFICA N° 13
¿COORDINA Y EJECUTA LAS TAREAS DE ALTO NIVEL EN AUSENCIA DE SU JEFE?

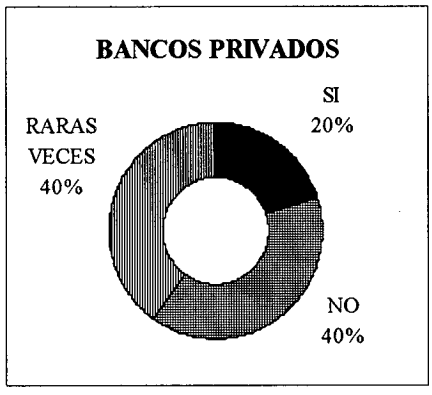


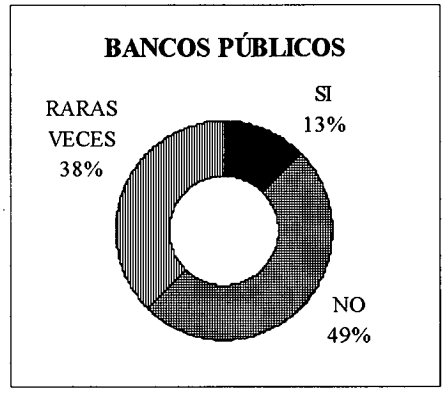


De la representación gráfica 13 se tiene que el 20% de las secretarias de la banca privada se les permite la coordinación y ejecución de tareas de alto nivel, mientras que a un 87% de la banca pública no se les permite realizar estas actividades.

Concordando este resultado cuando al preguntarles si la gerencia le brinda la apertura necesaria y participa en las decisiones de la empresa (representación gráfica N° 14), sólo el 20% de secretarias ejecutivas de gerencia de la banca privada y un 13% de la banca pública constestaron que si.

REPRESENTACIÓN GRÁFICA Nº 14
LA GERENCIA LE BRINDA LA APERTURA NECESARIA Y PARTICIPA EN LAS DECISIONES DE LA EMPRESA?





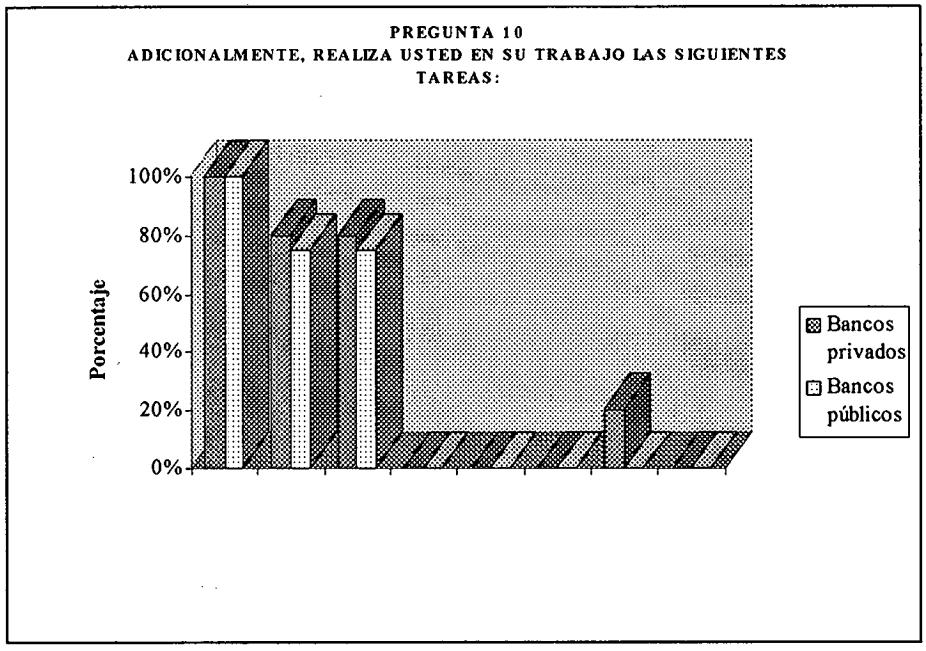
CUADRO Nº 14

¿ADICIONALMENTE, REALIZA USTED EN SU TRABAJO LAS SIGUIENTES TAREAS?

TAREAS	B. Privados	B. Públicos
1. Recepción de llamadas telefónicas	100%	100%
2. Realizar llamadas telefónicas particulares	80%	75%
3. Elaboración de pedidos a proveduría	80%	75%
4. Elaboración del libro diario	0%	0%
5. Facturación	0%	0%
6. Actividades contables	0%	0%
7. Remuneraciones del personal	20%	0%
8. Otra tarea que no es de secretaría	0%	0%

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias de gerencia de los bancos públicos y privados de la ciudad de Loja
Elaboración: La autora

REPRESENTACIÓN GRÁFICA Nº 15



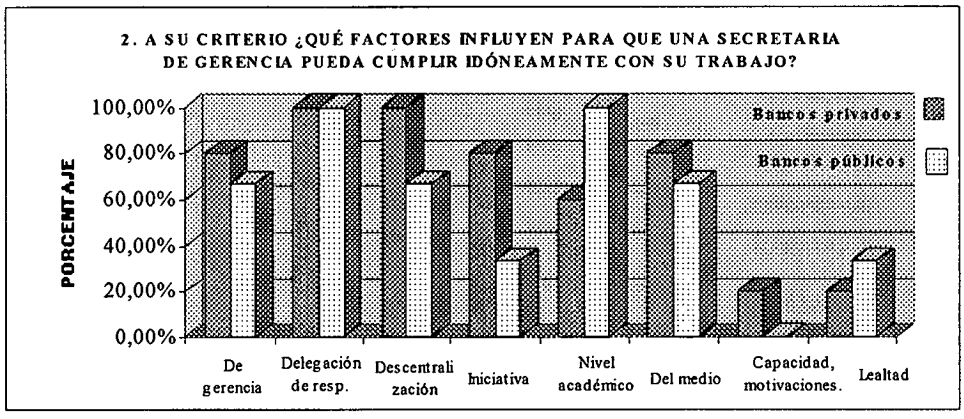
CUADRO Nº 15

A SU CRITERIO ¿QUÉ FACTORES INFLUYEN PARA QUE UNA SECRETARIA DE GERENCIA PUEDA CUMPLIR IDÓNEAMENTE CON SU TRABAJO?

FACTORES	B. Privado	B. Público
1. De la de gerencia	80,00%	66,67%
2. De la delegación de responsabilidades	100,00%	100,00%
3. De la descentralización administrativa	100,00%	66,67%
4. De la iniciativa de la secretaria	80,00%	33,33%
5. Del nivel de preparación académico	60,00%	100,00%
6. Del medio que le rodea	80,00%	66,67%
7. De la capacidad, aspiraciones y motivación	20,00%	0,00%
8. De su lealtad	20,00%	33,33%

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias de gerencia de los bancos públicos y privados de la ciudad de Loja
Elaboración: La autora

REPRESENTACIÓN GRÁFICA Nº 16



2.2. LA RELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO

Toda organización sirve a un gran emperador llamado CLIENTE, este puede ser interno o externo.

El cliente interno es aquel que entrega todo su esfuerzo de trabajo para elaborar un producto o para proporcionar un servicio, dentro de esta grupo está el trabajador, empleado, gerente, accionista, proveedor, etc. Cada uno debe entender que por más humilde o pequeño que sea su trabajo, en cualquier momento se transformará en servicio; por tanto, su dedicación y entrega debe estar acompañada de una gran disponibilidad que se reflejará en su estado de ánimo diario que servirá para atraer miles de clientes.

El cliente externo es aquel que acude a la organización en calidad de comprador temporal o permanente, y a quien se debe servir con cortesía y esmero, porque de él depende el éxito o fracaso de todo negocio.

La secretaria cumple con una función principal en todos los procesos de comunicación, tanto directos, indirectos, públicos o privados. Una de las primeras funciones es la de relacionarse con sus compañeros, para ello debe recordar que de acuerdo a la estructura de los grupos informales de trabajo, toda persona al formar parte de una organización debe adaptarse no solo a la estructura legal, sino, también a la estructura humana y para ello debe ambientarse a esa nueva faceta de su vida; por consiguiente, esta relación interpersonal a lo interior de la empresa debe ser de lo más fluida, franca, cordial y respetuosa, lo que contribuirá a disminuir el nivel de entropía que en la mayoría de las instituciones es la causa que eclipsa su imagen.

"Las relaciones humanas estudian los problemas humanos que pueden plantear en la vida de la empresa, son una técnica social aplicada que busca soluciones a los conflictos mediante la observación y experimentación de los hechos que allí suceden, y propugnan una organización de la empresa que, además de ser eficaz bajo el punto de vista técnico y económico, sea también satisfactoria para la convivencia de los

individuos y grupos que la constituyen. En síntesis, es una organización del trabajo en sus aspectos humanos."[18]

Para comprometerse responsablemente con la misión de una organización, la secretaria debe estar consciente de que todas las empresas ofrecen productos buenos, precios aceptables o garantías atractivas, pero no todas ofrecen un buen servicio, para lo cual, es necesario mantener buenas relaciones con sus compañeros de trabajo; para esto debe reconocerse constantemente los niveles de dirección, jerarquía y las responsabilidades que se establecen en los organigramas y manuales, más aún, debe procurar buena relación con sus compañeros de oficina y de trabajo en general, porque en la mayoría de los casos cumple con funciones que por delegación le traslada su mismo jefe. Vale recordar que muchas veces "la relación de amistad termina donde empieza el trabajo".

Mejorar el clima social e individual en una empresa es tarea prioritaria para una buena secretaria, que deberá reconocer que de el trato que ella dé a sus semejantes dependerá, bajo el principio de reciprocidad, la atmósfera de colaboración y compromiso institucional.

[18] Manual de la Secretaria, Editorial OCÉANO, Pág. 457

Este proceso coparticipativo ayudará a ubicar a su empresa en un sitial óptimo que lo diferenciará de la competencia. No se debe olvidar que las relaciones públicas de una empresa únicamente son el resultado de las buenas relaciones humanas de sus integrantes proyectadas hacia el mundo exterior, para ello hay que "suavizar las ineludibles asperezas que una política lógica de producción provoca entre los individuos y los grupos sociales, lubrificando con un conjunto de satisfacciones socioeconómicas la marcha diaria de cada empresa."[19]

Toda relación interpersonal dentro de una empresa debe estar orientada a estimular el rendimiento cuantitativo y cualitativo de la organización. Cuando el personal se compromete con los objetivos de la organización, el grupo responde con verdadera mística y trabaja por satisfacción y no por obligación. Muchas de las veces las relaciones entre los compañeros de trabajo se deterioran por la frustración que va acumulándose por varios factores.

"Cuando la conducta alcanza los fines propuestos decimos que la conducta es satisfactoria. En este caso, el hombre se encuentra satisfecho consigo mismo e integrado y adaptado al ambiente que le rodea, la empresa y la sociedad no tiene problemas".[20]

---

[19] Editorial Distresa, Relaciones Industriales, España, 1982, Pág. 26

[20] Ob. Cit. Pág. 35

Muchas de las veces corresponde a la secretaria cumplir con un rol significativo, limar las asperezas entre sus compañeros, quienes amenazan constantemente contra lo homogeneidad del grupo. Para cumplir con este papel, la secretaria en su actuar debe manifestar toda su madurez, equilibrio y una robusta personalidad para que su empresa no sucumba y puedan sus superiores alcanzar los objetivos propuestos, aunque gente contenta no necesariamente es gente productiva, hay alguna relación positiva entre la satisfacción en el trabajo y rendimiento; sobre todo en tareas que exigen creatividad. Pese a esto un buen ambiente es base para escalar posiciones institucionales.

Las relaciones fuertes interpersonales se sustentan sobre la base de una comunicación de apoyo entre las personas, mediante la transmisión de mensajes claros que expresen apoyo y estima aún en situaciones de discrepancia o conflicto. En un grupo en donde las relaciones son poco fuertes, la comunicación muchas veces obedece a sentimientos de autodefensa, desconfianza, hostilidad y hasta chisme.

Para lograr un sistema de entendimiento que ayude a mejorar las relaciones interpersonales, sus integrantes deben desarrollar un proceso de comunicación efectivo sobre la base de: el reconocimiento de su modo de sentir manteniendo un tono de voz que demuestre respeto hacia su interlocutor, escuchar con atención y empatía, utilizar un lenguaje personalizado y no de terceras personas, enfatizar con

variedad de razones, distinguiendo hechos de opiniones, evitar las afirmaciones absolutas, callar cuando sea más oportuno que hablar, ser coherente entre el lenguaje verbal y no verbal, etc.

Una secretaria al igual que un administrador debe tener presente que: "El conflicto y el desacuerdo tienen un alto grado de ambivalencia. Pueden impulsar la creatividad, la innovación y el esfuerzo personal o grupal, como también pueden, paralizar y destruir la energía de las personas. El manejo positivo de conflictos constituye la prueba más difícil para un directivo".[21] He ahí la importancia del proceso de comunicación a lo interior de las empresas.

2.3. RELACIONES CON LOS CLIENTES

Como quedó explicado anteriormente, toda empresa se debe a un emperador llamado: CLIENTE. Hoy en día toda la organización vive por él, trabaja y supervive por la forma cómo lo trata y cómo lo atiende, pero qué criterio o concepto tenemos de cliente?. Para la Real Academia de la Lengua española es: Respecto del que ejerce una profesión, persona que utiliza sus servicios, o simplemente "parroquiano de una tienda", pero desde el punto de vista del marketing el concepto es otro, entre lo que se puede destacar como la persona de carne y hueso que acude en nuestra

[21]. Corporación Gerencia, Estrategias para manejar conflictos interpersonales, folleto

ayuda para que le tratemos de resolver algún problema, a cambio de un pago que deja una utilidad por nuestros servicios. En conclusión el cliente es el mejor activo de una empresa, es la razón de ser de un negocio, quien paga nuestros sueldos, quien nos trae trabajo; "Cuando la gente no sabe para quien trabaja, carece de rendimiento y por sobre todo de mística.

"Cuando se sabe que el cliente es el objetivo, existe una filosofía de acción y de motivación.

La crisis empresarial de rendimiento laboral tiene íntima relación con el desconocimiento del cliente como productor de ingresos para la empresa."[22]

Esta concepción todavía como que no cala en el interior de muchas personas que tienen la delicada misión de tratar diariamente con CLIENTES, todo el personal de una empresa debe ser consciente de la importancia vital de su servicio hacia conseguir su entera satisfacción.

En el caso de la secretaria, que como dijimos anteriormente, es el primer nexo entre su empresa y sus usuarios, debe mantener unas buenas relaciones humanas a tal punto que debe ubicarse en el lugar o la óptica de usuario que acude hacia algún negocio.

---

[22]. Corporación Internacional de Marketing, curso de Marketing, folleto, pág. 5

Esta ubicación le permitirá responder con una actitud eficiente. "Todos hemos estado delante de una ventanilla de un cajero, en la sala de espera de una empresa de servicios o en la recepción de una oficina, y a todos nos agrada ser bien recibidos. Es algo que conforta y nos hace sentir seguros e importantes"[23]

Las relaciones con los clientes, ya sean accionistas, proveedores, clientes permanentes, causales o público en general deben recibir todo nuestro buen trato y atención. No hay que olvidar que ellos tienen derecho a exigirnos eficacia y calidad, por ello sus críticas siempre serán bienvenidas.

Un viejo refrán dice: EL QUE NO VIVE PARA SERVIR, NO SIRVE PARA VIVIR, esta frase debe ser la brújula que oriente las relaciones, porque en definitiva los clientes no dependen de las empresas, sino las empresas dependen de los clientes, además no solo es el dueño del dinero, sino la razón de existir de nuestro trabajo.

Las actitudes de una secretaria deben estar enmarcadas dentro de una cultura de ventas que le permita llegar con eficacia a una masa de consumidores, con gustos cada vez cambiantes y en un medio cada vez más competitivo.

[23]. Banco del Pichincha, Su Imagen es Nuestra Imagen, Folleto, Recursos Humanos, 1994, pág. 4.

"La mayoría de las empresas buscan incrementar sus ventas haciendo publicidad y atrayendo clientes. Para ello realizan grandes inversiones en instalaciones, equipos y recursos de diversa índole, buscando optimizar la calidad del diseño de los servicios. No obstante, sus acciones no están dirigidas acertadamente a crear desde un principio un mecanismo que influya favorablemente y en gran medida en la decisión de compra del cliente perdiendo así los esfuerzos e inversiones que han hecho para atraerlo."[24]

La buena atención que se deriva dentro de los círculos de calidad, actualmente está revolucionando todos los sistemas que tienen que ver con la atención al cliente, pero existen empresas y ejecutivos que aún no entran en esta onda de modernidad y no preparan a su recurso humano, lo que hace que estas organizaciones no puedan salir adelante, "La única diferencia entre una empresa excelente y una empresa mediocre es que en la empresa mediocre la gente tiene que trabajar y en la excelente la gente quiere trabajar. Además las empresas de excelencia a nivel mundial no son la que más pagan económicamente, dan un salario eficiente, son buenas pero son demasiado generosas en salario espiritual."[25]

---

[24] Ob\Cit, pág. 4

[25]. Universidad, periódico, Camino a la Excelencia, IV parte, Editorial UTPL, Loja, 1996, pág. 14

UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA
BIBLIOTECA GENERAL

Existe una preocupación constante en las empresas por lograr una ventaja competitiva frente a sus similares para diferenciarse y subsistir. Hay que entender que hasta hace algunos años atrás, la mayoría de empresas se desarrollaban en un mercado monopólico o sobreprotegido en donde la demanda era superior a la oferta.. Hoy esa realidad ha sido trastocada, y puede ser superada con el buen trato que se dé a los clientes. En Estados Unidos de Norteamérica se gastan millones en ingeniería y tecnología pero no se necesita usar dólares para aprender a tratar a la gente, ahí está el gran secreto oriental de como tratar a la gente.

Para lograr una alta calidad en los prestación de servicios se debe contar con políticas y procedimientos orientados hacia el cliente, donde la percepción que el cliente obtenga de éstos sea lo más importante. Por eso un buena secretaria será aquella persona que sin vacilaciones responda cuando se le pregunte, de quién es la empresa?, DE LOS CLIENTES!"

"La excelencia y la calidad no se espera, se busca, hay que salir a su encuentro. Aquellos que piensen que la calidad es un problema están terriblemente equivocados. La calidad es una solución a los problemas, si se quiere resolver realmente el problema de sobrevivencia, de nueva competencia, de generar utilidades, de prosperar se debe entrar a la solución con calidad."[26]

---

[26]. Ibídem

No hay que olvidar que el cliente juzga por lo que oye, por ello hay que tener conciencia sobre los primeros minutos en la primera conversación que son mas importantes que los que vendrán luego. Esta realidad nos permite tomar conciencia de cuan importante es la atención que le debemos dar a esta persona desde el momento en que nos eligió para un diálogo. Muchos errores se cometen en esta primera etapa, especialmente cuando la persona que lo aparca no tiene buen ánimo y no le presta toda su atención y empieza a transferirlo de un lugar a otro o inventa excusas para no atenderlo con eficacia.

Quien sabe servir conoce su empresa y sabe dirigir al cliente hacia quien mejor pueda resolver su problema. Servir bien no significa hacerse cargo de todas las situaciones, es hacer que el cliente obtenga atención de quien mejor pueda resolverle su problema.

Las empresas solo se deben a sus clientes. Algunos colaboradores solo tienen orgullo falso, exagerada arrogancia y se olvidan de los clientes como objetivos de su trabajo."[27]

Este es otro de los graves problemas que se originan cuando no se sabe atender correctamente a un cliente, muchas de las veces se lo toma como que interrumpe

[27]. Corporación Internacional de Marketing, Curso de Marketing, Folleto, Pág. 6.

nuestra actividad y hasta cambia de carácter, pero, qué sucedería si las empresas no tuvieran clientes? el dinero solo proviene de los demás, la manera cuando ellos lo entregan con gusto es cuando lo entregan a cambio de un servicio, cuidado! un cliente no solo significa dinero, es toda una unidad biosicosocial, que acude en nuestra ayuda y con una necesidad para ser satisfecha a través de nuestro trabajo, servicio o producto.

Hay que tener presente que en esta vida todos somos clientes de todos, " hay mas demanda de afecto que de productos", dicen los especialista en mercadeo. Los grandes vendedores satisfacen en grande y eso es la medida de su riqueza.

Todo el personal de una empresa, particularmente la secretaria, debe tener presente que tratar con clientes es una buena misión en donde recién empieza a ganarse su sueldo, y que para mayor satisfacción de su trabajo, debe tenerse siempre en mente y poner en práctica aquel pensamiento de Lincoln con respecto a la democracia, pero en su sentido de atención a sus semejantes: "Toda empresa es del cliente, para el cliente y por el cliente".

Cuando se ha fracasado en la atención al cliente, la empresa también ha fracasado y el riesgo es mayor. El cliente maltratado almacena en su memoria un mundo de vivencias lleno de impotencia, rabia o incluso odio que le produjo un mal servicio. El

solo evocar ese recuerdo le servirá para no tomar en cuenta ese negocio, pero aún recomendarlo: "un cliente mal atendido normalmente no vuelve y se convierte en una mala propaganda para la empresa y esta publicidad negativa genera a la vez la pérdida de un número potencialmente infinito de clientes".[28]

Por lo general los máximos dirigentes de una empresa poco se enteran de un mal servicio a un cliente, y se llegan a saber muchas veces ratifican ese maltrato.

Además una buena secretaria debe tener presente que vender un producto no es lo mismo que vender un servicio, o que un cliente ocasional no es igual que un permanente, o que un cliente generalista no es lo mismo que un especialista. Por ello, debe prepararse en el campo del Marketing y así evitar una mala atención, que lo único que genera es una masa amplia de clientes enemigos y vengativos "Superar un error con un cliente, le costará 3 veces más esfuerzo, que ganar un acierto".

2.4. RELACIONES CON LAS EMPRESAS DEL SECTOR PRIVADO.

Toda empresa - pública o privada - está encaminada a la prestación de bienes y servicios para conseguir un objetivo. Del aporte que brinde su personal depende el éxito en la dura tarea de vender excelentes servicios. En este proceso, la secretaria

[28]. Banco del Pichincha, Su Imagen es Nuestra Imagen, Folleto Recursos Humanos, 1994, Pág. 13

cumple con el rol ineludible de crear una atmósfera favorable para quienes acuden a su empresa en forma permanente. El usuario, por lo general, en el primer contacto percibe la calidad de servicios que determinada empresa le oferta. Vale destacar que jamás el máximo ejecutivo de una empresa atiende primero a sus clientes, siempre lo hará la secretaria. Este breve contacto que en marketing se lo denomina "los momentos de la verdad", ES DETERMINANTE; por lo tanto, una secretaria debe entender que cada segundo, minuto u hora de trabajo servirá para que quienes acuden a su persona, se queden a negociar con su empresa.

Una buena imagen se va construyendo a medida que la secretaria va entendiendo que su aporte, a más de proporcionarle un crecimiento personal, va proporcionando confianza y reconocimiento a la organización a la que se debe.

Las primeras palabras, el lenguaje corporal en todas sus manifestaciones, la cortesía y la amabilidad hacen de este momento la mejor ocasión para crear un impacto positivo sobre los bienes o productos que ofrece, lo que redunda en una positiva imagen corporativa de su organización, la que debe tener por lema "que su personal es la mejor imagen de su propia imagen".

Dentro del campo de las Relaciones Públicas, las empresas deben hacer todos los esfuerzos para que su personal brinde espontáneamente toda la calidad que en su

interior existe, tal como lo dijera el famoso Jhon Deer, fabricante de maquinaria industrial: "yo jamás firmaré un equipo agrario, mientras no haya comprobado que en el existe toda la calidad que hay en mi interior". esto en la práctica es poco común, por la escasa concepción de calidad que tienen empresarios, ejecutivos y empleados.

Si una buena imagen depende de la minimización del tiempo de espera, o si la satisfacción es la actitud o rapidez, o se requiere un mayor toque personal; los jefes y los subordinados deben potenciar toda su actitud y motivación para reducir y controlar el tiempo, lograr la exactitud de los procesos, registros, información y servicios para obtener una imagen sólida de prestigio que genere impacto en todos los usuarios.

"La competencia empresarial y bancaria ha crecido tan rápidamente que se nos hace necesario implementar una estrategia que permita obtener una ventaja competitiva que lleve a nuestro banco a sobrevivir y prosperar.

Recientes estudios de mercado, sobre la importancia de diferentes factores que determinan el éxito de las empresas calificaron como factor líder y determinante a LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL SERVICIO PRESTADO"[29]

[29] Banco del Pichincha, Su imagen es nuestra imagen, folleto, Recursos Humanos, 1994, pág. 1.

Esta verdad hoy en día ha roto con todo paradigma administrativo, lo que ha llevado también a los bancos a reforzar la calidad de sus servicios. Dentro de estos esfuerzos la secretaria, independientemente de su formación y actividad, debe entender "QUE EL PRIMER NEGOCIO DE TODO NEGOCIO ES OBTENER CLIENTES", para ello, aparte de su buena imagen física o de vestuario, debe comprender que su estado de ánimo siempre tiene que ser positivo, un sólo desliz servirá para perder un cliente antes que un negocio, como en la mayoría de los casos se interpreta.

Como Secretaria del Banco Central del Ecuador, tengo la oportunidad de estar en contacto permanente con las Secretarias del sector privado, lo cual me ha permitido mantener una buena relación de trabajo y amistad, que se revierte en la ejecución inmediata y oportuna de trámites afines al sistema bancario especialmente.

2.5. RELACIONES CON LAS ENTIDADES GUBERNAMENTALES

Para BRINDAR una buena imagen la secretaria debe tener presente los principios básicos de la Psicología del Trabajo, ciencia de la conducta humana que pretende explicar el comportamiento del trabajador en su lugar de trabajo en relación a sus niveles de productividad, situación, realidad laboral en un momento y lugar determinados para tratar de resolver sus problemas concretos.

"Desde el punto de vista psicológico es el trabajo una situación humana ante la cual el hombre responde con un cierto tipo de conducta. Para tratar de describir psicológicamente el trabajo hemos de tener en cuenta sus tres aspectos principales: personal, productivo y social"[30]. En conclusión, el trabajo es una actividad personal que llega a modificar la personalidad del trabajador. Es una actividad productiva porque su esfuerzo pretende suplir varias necesidades. Y, es social porque genera un nivel de interrelación al mundo interior y exterior de la empresa.

En definitiva una secretaria:"... no debe ser para un dirigente, ni un lujo, ni un signo de su importancia, la secretaria es en realidad, una gran colaboradora del jefe y su mejor aliado en el camino del éxito. Un dirigente multiplica su eficacia con una buena secretaria que sea capaz de sentir como propios los objetivos de aquel como una prolongación del mismo"[31]. Por tanto, la imagen que ayude a edificar una secretaria de su empresa debe estar precedida de los siguientes requisitos: formación profesional adecuada, virtudes humanas básicas y capacidad de adaptación suficiente.

La perfecta combinación y armonía en la práctica generan una buena imagen organizativa que quedará grabada en la memoria de todos los clientes, quienes con solo escuchar la razón social de la empresa, reconocerán automáticamente la calidad

[30] Editorial Distresa, Relaciones Industriales, España, 1982, Pág. 11.

[31] Editorial Distresa, El tiempo de los Dirigentes, España 1982 Pág. 225

de atención y servicio que ésta vende. "una imagen vale más que mil palabras", esta frase en el campo del marketing es la clave del éxito, para las empresas que realmente creen en sus recursos humanos.

La secretaria como imagen de una empresa, es el resultado de su organización como persona jurídica que se desenvuelve en un ambiente dialéctico, por lo que: "... bajo el punto de vista de las relaciones humanas, la empresa es un conjunto social, que ha de realizar, dentro de un programa, una serie de tareas diferentes, que exigen distintos grados de esfuerzo y para el que hay que establecer una convivencia satisfactoria. Para conseguirlo hemos de crear una organización apropiada"[32].

La experiencia recopilada con los años de trabajo en el Banco Central del Ecuador, me ha permitido también mantener una relación permanente con las entidades gubernamentales, debido al nexo existente en lo que a cuentas del sector público se refiere, ya que las transferencias remitidas por el Gobierno central se receptan en esta Institución.

[32] Manual de la Secretaria, Editorial OCÉANO, pág. 457

CAPÍTULO III

3. ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA SITUACIÓN Y TAREAS PROPIAS DE LAS SECRETARIAS DE LA BANCA PUBLICA Y BANCA PRIVADA DE LA CIUDAD DE LOJA.

3.1 Propósitos

3.1.1 Objetivo

3.1.2 Hipótesis

3.2 Información previa.

3.3 Secretarias de la banca pública.

3.4 Secretarias de la banca privada

3.5 Análisis comparativo

3. ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA SITUACIÓN Y TAREAS PROPIAS DE LAS SECRETARIAS DE LA BANCA PÚBLICA Y PRIVADA DE LA CIUDAD DE LOJA.

3.1 PROPÓSITOS

Para realizar el estudio comparativo de la situación y tareas propias de las secretarias de la banca pública y privada de la ciudad de Loja, es necesario fundamentarse en argumentos sólidos tendientes a cumplir con los objetivos propuestos a través del planteamiento, contrastación y verificación de hipótesis, las mismas que a la postre nos permitirán arribar a importantes conclusiones particulares con una gran tendencia a ser generalizadas.

Las conclusiones particulares nos vislumbran un gran espectro de reflexión en donde podemos ubicarnos para interpretar no sólo la problemática local sino también nacional.

3.1.1 OBJETIVO

Identificar el nivel de formación académica de las secretarias de gerencia de los bancos públicos y privados y su influencia en las funciones que debe cumplir.

3.1.2 HIPÓTESIS

El perfil académico de las secretarias de gerencia de la banca pública y privada de la ciudad de Loja, no les permite desempeñarse como secretarias ejecutivas.

La falta de un manual de funciones en los bancos públicos y privados de la ciudad de Loja, no permite optimizar el cumplimiento de las funciones de la secretaria de gerencia.

3.2 INFORMACIÓN PREVIA.

La efectividad de todo trabajo investigativo radica en la seriedad que se le dé al mismo, para lo cual es de trascendental importancia recabar la información de la propia fuente, aplicando instrumentos confiables previamente estructurados técnica y científicamente. A continuación constan una serie de cuadros

estadísticos elaborados en base a la información proporcionada por las secretarias gerenciales de los bancos privados y públicos de la ciudad de Loja, dichos cuadros permiten hacer la interpretación correspondiente así como de la comparación estadística entre las características, cualidades, títulos y atributos de las secretarias de gerencias, de acuerdo a la forma de sostenimiento de la institución bancaria en que laboran.

CUADRO Nº 16
TIEMPO DE SERVICIO DE LAS SECRETARIAS GERENCIALES DE LOS BANCOS DE LA CIUDAD DE LOJA, CLASIFICADOS DE ACUERDO AL SOSTENIMIENTO DE LA INSTITUCIÓN

	AÑOS DE SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN BANCARIA													
	1 años		2 años		3 años		4 años		6 años		12 años		Total	
Bancos	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Privados	2	40	-	-	1	20	1	20	1	20	-	-	5	100
Públicos	-	-	1	33,3	-	-	-	-	1	33,3	1	33,3	3	100

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias de gerencia de los bancos públicos y privados de la ciudad de Loja
Elaboración: La autora

CUADRO Nº 17
TÍTULO DE BACHILLER DE LAS SECRETARIAS GERENCIALES DE LOS BANCOS DE LA CIUDAD DE LOJA, CLASIFICADOS DE ACUERDO AL SOSTENIMIENTO DE LA INSTITUCIÓN.

	TÍTULO DE BACHILLER QUE POSEEN											
	Secretar. bilingüe		Sociales		QQ.BB.		Contabili-dad		Secretaria-do		Total	
Bancos	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Privados	-	-	-	-	1	20	2	40	2	40	5	100
Públicos	1	33,3	1	33,3	1	33,3	-	-	-	-	3	100

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias de gerencia de los bancos públicos y privados de la ciudad de Loja
Elaboración: La autora

CUADRO Nº 18

ESTUDIOS SUPERIORES REALIZADOS POR LAS SECRETARIAS GERENCIALES DE LOS BANCOS DE LA CIUDAD DE LOJA, CLASIFICADOS DE ACUERDO AL SOSTENIMIENTO DE LA INSTITUCIÓN.

	ESTUDIOS SUPERIORES REALIZADOS							
	Logró culminarlos		Estudió media carrera		Aún no terminan		Total	
Bancos	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**
Privados	1	20	1	20	3	60	5	100
Públicos	1	33,3	1	33,3	1	33,3	3	100

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias de gerencia de los bancos públicos y privados de la ciudad de Loja
Elaboración: La autora

CUADRO Nº 19

TÍTULO UNIVERSITARIO DE LAS SECRETARIAS GERENCIALES DE LOS BANCOS DE LA CIUDAD DE LOJA, CLASIFICADOS DE ACUERDO AL SOSTENIMIENTO DE LA INSTITUCIÓN.

	TÍTULO UNIVERSITARIO							
	Logró obtenerlo		Está por obtenerlo		No contestan		Total	
Bancos	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**
Privados	1	20	2	40	2	40	5	100
Públicos	-	-	2	66,7	1	33,3	3	100

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias de gerencia de los bancos públicos y privados de la ciudad de Loja
Elaboración: La autora

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
BIBLIOTECA GENERAL

3.3 SECRETARIAS DE LA BANCA PÚBLICA.

De acuerdo a las encuestas realizadas en el presente trabajo de investigación se determinó lo siguiente:

- Un 33.33 % de las secretarias de gerencia de los bancos públicos de la ciudad de Loja, vienen laborando desde dos años atrás en dichas instituciones mientras que el 66.67% lo hacen desde hace 6 y 12 años.

- Un 33.33% son bachilleres en secretariado bilingüe, otro tanto igual son bachilleres en sociales y un 33.34% son bachilleres en Químico Biológicas. El 66.67% ha seguido la carrera de secretariado y un 33.33% logró culminar sus estudios y está por obtener su título profesional.

- El 33.33% no dispone de manual de funciones, siendo un 66.67% que si lo tiene, el 100% opina que este permite optimizar su trabajo.

- El 33.33% de las secretarias de los bancos públicos disponen de recepcionista, auxiliar de archivo, auxiliar de secretaria, auxiliar de telecomunicaciones y mensajero. Siendo un 66.67% que no dispone ningún personal de apoyo

- Ninguna de las secretarias de los bancos públicos dice habérseles asignado funciones de orden mecánico.

- Un 33.33% de las secretarias de los bancos públicos reciben órdenes además del jefe de personal y del presidente u otros directivos del banco.

- Un 66,67% de las secretarias dijo que no se le permitía realizar tareas de alto nivel y en ausencia de su jefe raras veces lo hacían.

- Las secretarias además de realizar sus tareas ordinarias y de recepción de llamadas telefónicas, un 66,67% realiza también recepción de llamadas particulares y elaboración de pedidos a proveeduría. Siendo un 33.33% que además realiza recepción y anotación de empresas y entrega de certificados de inversión.

- Al igual que las secretarias de gerencia de los bancos privados, el 100% de las secretarias de los bancos públicos opinan que lealtad en su trabajo es reservar lo que conozcan de la vida personal y del trabajo de su jefe. El 60% considera que deben defender siempre a su jefe cuando alguien de otro departamento lo acuse de algún faltante.

- El 100% de las secretarias de los bancos públicos trataría de no verse involucradas si tuvieran conocimiento de que su jefe ha cometido algún acto indebido dentro de la institución.

- El 66.67% no utilizan ningún programa de computación. Siendo sólo el 33.33% de ellas que utilizan Word perfect. 6.0

3.4 SECRETARIAS DE LA BANCA PRIVADA

Así mismo, de acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas, se determinó que:

- El 40% de las secretarias de gerencia de los bancos privados de la ciudad de Loja, vienen prestando sus servicios desde hace un año, otro 20% lo hace desde hace 4 años y un 20% desde hace casi 7 años.

- El 40% de ellas son bachilleres en contabilidad, un 20% en químico biológicas y un 40% en secretariado. Sólo un 20% ha llegado a obtener su título universitario de secretaria ejecutiva, siendo un 60% las que han seguido esta carrera. El 40% restante se encuentra cursando la carrera de contabilidad y auditoría y sus estudios aún no los terminan.

- El 80% de las secretarias no dispone de un manual de funciones, sin embargo el 100% asegura que con un manual de funciones se logra un adecuado desempeño profesional que permite optimizar su trabajo.

- El 100% cree, que si dispondría de personal auxiliar en su trabajo, su desempeño profesional mejoraría. El 40% de las secretarias de los bancos

privados tienen recepcionista, el 80% dispone de mensajero, el 20% de auxiliar de secretaría y el 40% tiene auxiliar de telecomunicaciones.

- Un 40% de las secretarias revela que la mayoría del tiempo se le asigna funciones de orden mecánico.

- A pesar de que todas las secretarias reciben órdenes de su gerente, un 20% reciben órdenes también del jefe de operaciones y del jefe de personal.

- Al 80% de las secretarias se les permite la coordinación y ejecución de tareas de alto nivel. Sin embargo a pesar de ello, en ausencia de su jefe el 60% dijo que nunca se le permitía realizar estas tareas.

- Las secretarias de los bancos privados, además de sus tareas ordinarias realizan tareas como recepción de llamadas telefónicas y el 80% realizan llamadas telefónicas particulares y elaboración de pedidos a proveeduría, y es un 20% que realiza labores de remuneración de personal.

- Las secretarias de gerencia opinan que lealtad en su trabajo es reservar lo que conozcan de la vida personal y el trabajo de su jefe. El 33.33% opinan además que deben defender a su jefe cuando alguien de otro departamento lo acuse

de algún faltante.

- El 40% de las secretarias trataría de no verse involucrada y callaría si tuvieran conocimiento de que su jefe haya cometido algún acto indebido dentro de la institución.

- El 60% de las secretarias utilizan los programas de Word perfect 6.0 y words, un 20% utilizan Excel y un 20% utilizan Word perfect 5.1

3.5. ANÁLISIS COMPARATIVO

El universo de la presente investigación está conformado por las entidades bancarias, perteneciente al ámbito público y privado.

- La hipótesis planteada es: "El perfil académico de las secretarias de gerencia de la banca pública y privada de la ciudad de Loja, no les permite desempeñarse como secretarias ejecutivas.

Para llegar a su comprobación o negación se utilizó el método científico, el que permitió descubrir, conocer y explicar el fenómeno investigado; para ello, se utilizó las técnicas de investigación como la encuesta y la entrevista. Se encuestó

a ocho (8) Secretarias de Gerencia de los bancos públicos y privados de la ciudad de Loja. La tabulación se la realizó utilizando el método de contabilización por tarjas y se necesitó realizar un análisis estadístico básico, para luego llegar a la interpretación y redacción del presente capítulo.

Como métodos auxiliares se usó el descriptivo y el analítico sintético, lo que permitió arribar a los siguientes resultados:

Para realizar el análisis comparativo de la situación y los roles de las Secretarias, en las gerencias de los bancos públicos y privados de la ciudad de Loja, se transcribió el concepto dado por los estudiosos, acerca de la definición de secretaria "Colaboradora inmediata y directa de un órgano de gestión que, con conocimiento de las actividades de su jefe y de su sector, está capacitada para recibir la delegación de determinados trabajos; es nudo de comunicación en la transmisión de órdenes; es filtro de información.

La Secretaria Ejecutiva puede, además, tomar ciertas decisiones, dar instrucciones y representar a su Jefe en determinados momentos",[33] para luego, cotejar con la realidad profesional de los bancos.

---

[33] CHEVALIER Marie-Anne, El Libro de la Secretaria Eficaz, Ediciones Temas de Hoy, Madrid, 1992, Pag. 20

Las entidades bancarias por lo general, independientemente de que sean públicas o privadas son organizaciones que por la naturaleza de sus actividades son entes sumamente dinámicos, situación que exige mayor PROFESIONALIZACIÓN de la secretaria de gerencia. El papel de la secretaria "es atender a su Jefe (o Jefa) en todo lo posible, ayudándole (o ayudándola) en su trabajo. Pero cada secretaria tiene un trabajo distinto, dependiendo, por lo menos, de cuatro factores: a) si los servicios de la oficina están centralizados o distribuidos por departamentos; b) hasta qué punto los servicios de la oficina están automatizados; c) el carácter y temperamento de los jefes, y d) la capacidad de iniciativa de cada secretaria en particular. El tipo de empresa u organización es también un factor importante a considerar"[34], queda claro entonces, que la función de secretaria es algo más que una tarea rutinaria o de servidumbre, la secretaria de gerencia, especialmente en un banco, de acuerdo a la experiencia debe cumplir con las siguientes tareas:

- Asistir al Gerente en la tramitación de la correspondencia oficial, en la formulación de las comunicaciones y demás, derivados de sus decisiones y certificar la autenticidad de la documentación oficial.
- Administrar el sistema de recepción, registro, despacho y archivo de documentos.

[34] BOSTICCO Mary. Aprende Tú Solo "Secretariado Práctico", Ediciones Pirámide S.A., Madrid, 1991, Pág. 30.

- Participar en los Comités y Comisiones internas de la Institución de acuerdo con disposiciones legales y reglamentarias.

Lo anotado anteriormente es lo ideal, lo que debería realizar una secretaria para lo cual la Universidad la ha preparado y la experiencia le lleva a ejecutar actividades que a lo mejor siguiendo el criterio tradicional de secretaria en un pasado no pudo hacerlo; para avalar lo dicho, del estudio realizado se desprende el siguiente análisis:

Un 40% de las secretarias de los bancos privados revelan que se les asignan funciones de orden mecánico, aunque este dato contrasta con la realidad de los bancos públicos cuyas secretarias señalan no tener este problema. (Cuadro Nro. 7 Capítulo I).

En el caso de la banca pública de la ciudad de Loja, cuenta con tres bancos estatales que son: Banco Central del Ecuador, Banco Nacional de Fomento y Banco Ecuatoriano de la Vivienda, la información fue fácil obtenerla y en este sector se llegó a colegir que las secretarias de gerencia no realizan funciones de orden mecánico, por lo general esta ventaja se debe quizá a que el sector público, por su autonomía garantiza mayor estabilidad a la secretaria de gerencia, adquirida por un mayor número de años de experiencia, esto lo corrobora el

siguiente dato obtenido en la investigación, un 66,67% labora desde hace 6 y 12 años (Cuadro Nro. 2, Capítulo I).

Otro de los parámetros investigados es el grado de profesionalización obtenido por quienes ejercen la actividad de las secretarias de gerencia en este sector, llegándose a la conclusión de que hay heterogeneidad en cuanto al grado de instrucción y a los títulos obtenidos, observándose lo siguiente: el 33,33% de ellas son bachilleres en Químico Biológicas, un 33,33% son bachilleres en Secretariado, y otro tanto igual son bachilleres en Ciencias Sociales, de éstas el 66,67% han seguido la carrera de Secretariado Ejecutivo y un 33,33% no escogió una carrera universitaria, como consta en el siguiente cuadro.

CUADRO 20
GRADO DE PROFESIONALIZACIÓN DE LAS SECRETARIAS DE GERENCIA DE LA BANCA LOJANA.

	Bancos Privados		**Bancos Públicos**	
Título de bachiller	**f**	**%**	**F**	**%**
Contabilidad	2	40		
QQ.BB.	1	20	1	33,33
Secretariado	2	40	1	33,33
Sociales			1	33,34
Total	5	100	3	100
Carrera universitaria que escogió				
Contabilidad	2	40	-	-
Secretariado Ejecutivo	2	40	2	66,67
No escogió	1	20	1	33,33
Total	5	100	3	100

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias de gerencia de los bancos públicos y privados de la ciudad de Loja.
Elaboración: La autora

Por otra parte, al no contar la secretaria de gerencia, en su mayoría, con personal de apoyo como recepcionista, auxiliar de archivo, auxiliar de secretaria, técnico de comunicaciones y mensajero, su campo de acción se desgrega a otras actividades que no le permiten cumplir con eficiencia las principales, si le dan su verdadero rol, esto se comprueba en vista de que en este sector un 66.67% no dispone de estos auxiliares. (Cuadro Nro. 5, Capítulo I).

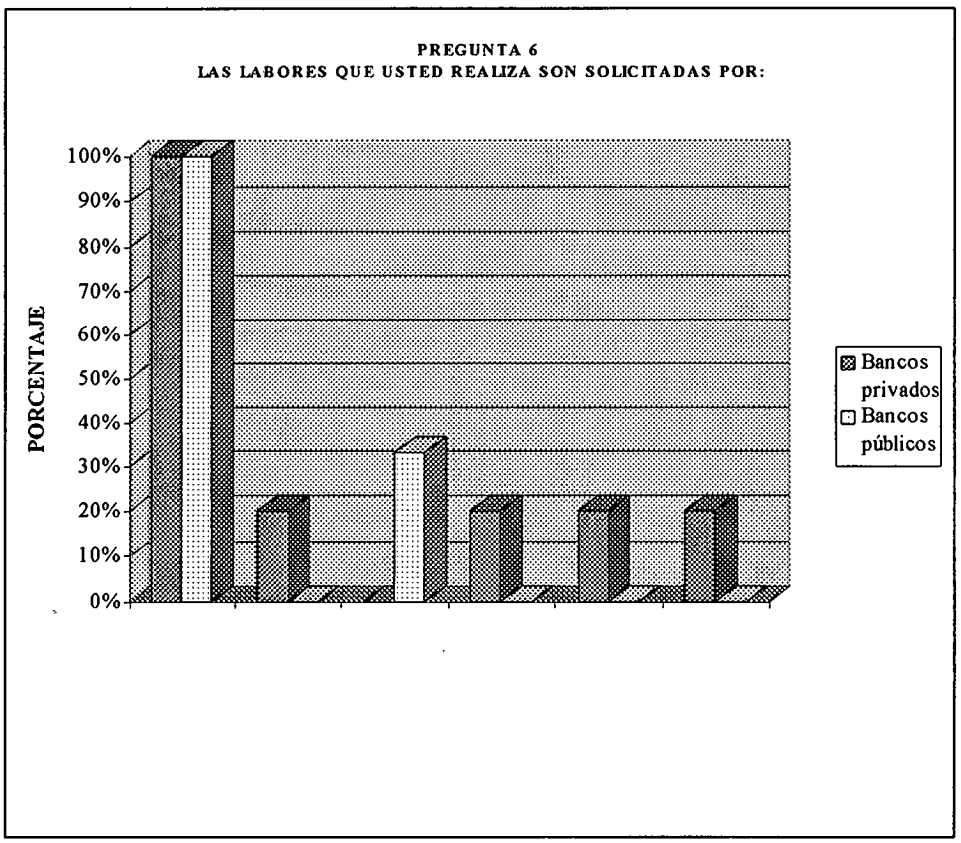
Si se entiende que la secretaria de gerencia únicamente atiende las órdenes del Gerente, quien es el máximo jefe, lógicamente esta interrelación es la única directriz para un trabajo eficiente, más sucede que en la realidad las secretarias de gerencia reciben órdenes de otros directivos, lo que confunde la razón de un mando jerárquico y además le quita tiempo para realizar las tareas propias de una secretaria de gerencia. Esto se puede comprobar de los resultados obtenidos en donde un 33.33% de las secretarias de los bancos públicos, aseguran que reciben órdenes sea del Jefe de personal, del Presidente u otros directores del banco, véase en el siguiente cuadro:

CUADRO Nº 21
LAS LABORES QUE USTED REALIZA SON SOLICITADAS POR:

JEFES	B. PRIVADOS		B. PÚBLICOS	
	F.	%	F.	%
1. GERENCIA	5	100%	3	100,0%
2. JEFE DE OPERACIONES	1	20%	0	0,0%
3. JEFE ADMINISTRATIVO	0	0%	1	33,3%
4. JEFE DE PERSONAL	1	20%	0	0,0%
5. PRESIDENTE	1	20%	0	0,0%
6. DIRECTORES	1	20%	0	0,0%

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias de gerencia de los bancos públicos y privados de la ciudad de Loja
Elaboración: La autora

REPRESENTACIÓN GRÁFICA Nº 17



"La Secretaria es la colaboradora de su jefe y, por tanto, sus deberes vienen definidos por el papel, las funciones y el nivel de él".[35]

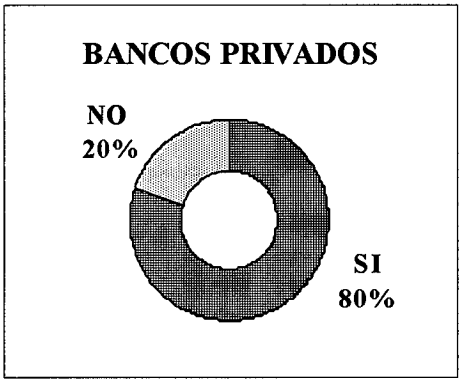
La Secretaria Ejecutiva, por su jerarquía profesional, está capacitada para ejercer actividades de alto nivel, debido a la experiencia, profesionalismo y conocimiento de la institución en cualquier eventualidad que se presente. Lamentablemente esta profesión todavía dentro de todas las profesiones no tiene el peso de otras, como para que ésta tenga la suficiente autonomía en su acción, además, la falta de iniciativa de muchas secretarias, motiva que estos espacios para ejercer actividades de alto nivel, constituyan una oportunidad para demostrar sus conocimientos. Esto ocurre porque en muchas ocasiones no se tiene lo suficientemente claro si la actividad secretarial es una profesión o un medio de vida. "Por fin existe un número, todavía demasiado reducido, de personas que tienen claro desde el principio que el secretariado es una profesión como puede ser la del médico o del abogado, realizan los estudios adecuados para ello y se lanzan en la vida profesional defendiendo a capa y espada sus derechos frente al intrusismo profesional. No tienen inconveniente en afirmar que son secretarias, pues tiene plena seguridad en la importancia del papel que desempeñan. Estas son las secretarias de derecho y de éxito".[36]

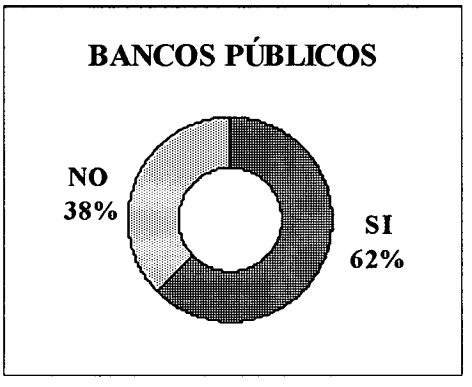
---

[35] CANILLI Claudia. La Secretaria Perfecta, pág. 11.
[36] CHEVALIER Marie-Anne. El Libro de la Secretaria Eficaz, pág. 23.

Este problema ha sido detectado en estos bancos, con un 66.67% de Secretarias que expresan que no se les permite realizar tareas de alto nivel, como se comprueba en el siguiente cuadro.

REPRESENTACIÓN GRÁFICA Nº 18
¿EN LAS TAREAS DE ALTO NIVEL, SU JEFE LE PERMITE LA COORDINACIÓN Y EJECUCIÓN?





BIBLIOTECA GENERAL

CAPÍTULO IV

4. MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA DEL NIVEL GERENCIAL BANCARIO

4.1 Organigrama propuesto

4.2 Objetivo del manual de funciones.

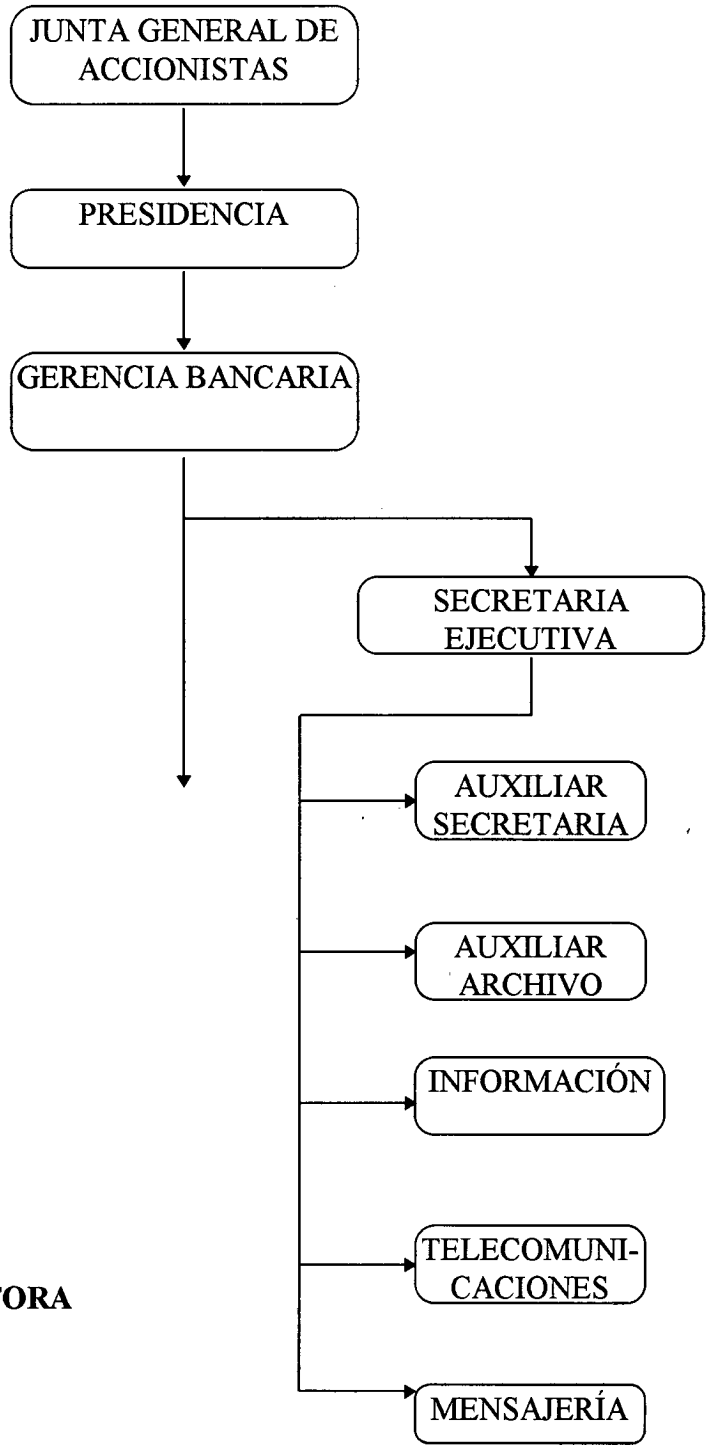
4.4 Propuesta del Manual de Funciones

4. PROPUESTA DEL MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA DEL NIVEL GERENCIAL BANCARIO.

4.1 ORGANIGRAMA PROPUESTO

A continuación se presenta la propuesta de la situación de la secretaria ejecutiva dentro del orgánico funcional de las instituciones financieras, en base a la experiencia y colaboración con las ideas de las encuestadas:

ORGANIGRAMA PROPUESTO



ELABORACIÓN: LA AUTORA

POSICIÓN JERÁRQUICA

La Secretaría Ejecutiva del nivel bancario, es una unidad que se encuentra a cargo de una Secretaria Ejecutiva Jefe, quien responderá exclusivamente ante, el Gerente de la entidad bancaria y a través de éste a la Junta General de Accionista u otro nivel que se encuentre sobre el titular de la entidad.

Esta unidad para su buen funcionamiento tendrá a su cargo las siguientes subunidades:

- Información
- Archivo
- Telecomunicaciones
- Auxiliar de Secretaría
- Conserjería

4.2 OBJETIVO DEL MANUAL DE FUNCIONES

Proporcionar al Gerente de las entidades bancarias en servicio de apoyo secretarial, comunicación social interna y externa; y, realizar la recepción,

registro, despacho, y conservación de la documentación aplicando las normas legales pertinentes.

NATURALEZA DE LA UNIDAD.

Es un órgano de apoyo a la gerencia de las entidades bancarias, que permiten y brinda a toda la estructura de estos organismos, el funcionamiento administrativo adecuado.

4.3. PROPUESTA DEL MANUAL DE FUNCIONES

El manual de funciones debe ser el instrumento que norme los objetivos y funciones de los directivos de la empresa o institución y , por ello, es preciso que toda entidad deba poseerlo. Por ello, en base a la experiencia y colaboración con las ideas de las encuestadas se propone el siguiente Manual de Funciones:

a) Asistir al Gerente en la tramitación de la correspondencia, en la formulación de las comunicaciones y otros documentos emanados por la toma de decisiones de éste.

b) Administrar el sistema de recepción, registro, despacho y conservación de la documentación de la entidad bancaria y certificar la autenticidad de la misma, de acuerdo al instructivo pertinente.

c) Administrar los archivos de carácter reservado, confidenciales y secretos de la gerencia de la entidad bancaria, velando en todo momento por su seguridad.

d) Convocar y participar en comités, comisiones y otras reuniones de trabajo, en base a los lineamentos de las respectivas reglamentaciones .

e) Mantener y administrar los catálogos de control y claves de transferencias y de firmas autorizadas con el hermetismo y seguridad necesarias a fin de precautelar los intereses institucionales.

f) Administrar el personal de la unidad de Secretaría en coordinación con la unidad de Recursos Humanos.

g) Administrar los sistemas de telecomunicaciones (fax, telex, teléfonos, etc.), que permitan una mejor transferencia de información de la entidad bancaria y de las otras instituciones con las que se relaciona.

h) Elaborar sistemas que permitan viabilizar los trámites de clientes internos y externos, tratando en todo momento de dar a éstos un servicio de calidad.

i) Administrar fondos rotativos o cajas chicas, de gerencia, para permitir actuar con rapidez y eficiencia en actividades propias de la gestión gerencial bancaria.

j) Difundir ágil, oportuna y adecuadamente entre los grupos sociales internos y externos, las políticas, planes, eventos, disposiciones, reglas o resultados de las actividades de la entidad bancaria, a pedido de la gerencia.

k) Coordinar y colaborar con la unidad de Relaciones Públicas en la organización de eventos protocolarios en los que participen las principales autoridades de la entidad y que sean de responsabilidad o compromiso de la institución.

l) Dirigir los proyectos de normalización, automatización y en definitiva todos aquellos que tiendan al mejoramiento de los procesos de la unidad de Secretaría del nivel gerencial.

m) Las demás que de acuerdo a la estructura interna sean de necesidad imperiosa.

N.B. Elaborado en base a la experiencia y en colaboración con las ideas de las encuestadas

HIPÓTESIS

- El perfil académico de las secretarias de gerencia de la banca pública y privada de la ciudad de Loja, no les permite desempeñarse como secretarias ejecutivas.
- La falta de un manual de funciones en los bancos públicos y privados de la ciudad de Loja, no permite optimizar el cumplimiento de las funciones de las secretarias de gerencia.

VARIABLES INDEPENDIENTES

- El perfil académico de las secretarias
- Entidades bancarias de la ciudad de Loja

VARIABLES DEPENDIENTES

- El desempeño de las secretarias ejecutivas
- Las funciones de las secretarias
- El manual de funciones de las secretarias

INDICADORES

1. Datos generales y académicos de la secretaria.

2. Funciones de la secretaria.
3. Lealtad de la secretaria.
4. Actualización y capacitación de la secretaria.

COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Para la comprobación de la hipótesis se realizó una encuesta dirigida a todas las secretarias del nivel gerencial de los bancos de la ciudad de Loja.

FORMA DE DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Para la demostración de la hipótesis, se hará a través del camino empírico deductivo, esto es utilizando la estadística descriptiva.

REGLA DE DECISIÓN:

Se acepta la hipótesis como verdadera si se cumple lo siguiente:

1. Si menos del 50% de las secretarias no cumplieran con el perfil académico, ya que aún no han obtenido su título profesional.
2. Si han sido tomados en cuenta menos del 50% de las entidades bancarias de la ciudad de Loja.

3. Si el 50% o más de las secretarias del nivel gerencial consideraran que si contaran con el personal de apoyo necesario, mejoraría su desempeño profesional.
4. El 50% o más de las secretarias cumplieran con funciones de orden mecánico.
5. El 50% o más de las secretarias del nivel gerencial no dispusieran de manual de funciones.
6. El 50% o más de las secretarias encuestadas consideraran que con el manual de funciones se optimiza su trabajo.

PARÁMETROS DE LA REGLA DE DECISIÓN:

1. Se considera que el título profesional debe ser un respaldo para que la secretaria pueda optimizar su trabajo, ya que Claudia Canilli en su libro "la secretaria perfecta", menciona que: prescindiendo del título de estudios que se tenga, es indispensable, como ya hemos dicho, una discreta base de cultura general que permita a la secretaria quedar bien en las relaciones sociales que haya de mantener por razón de su cargo".
2. El manual de funciones es un documento donde se norma los objetivos y las funciones generales y específicas que deben cumplir los funcionarios y demás directivos con el reglamento interno de la empresa; por lo que es indispensable en el nivel gerencial.

RESULTADOS Y CONCLUSIONES

Bancos privados

1. Solo el 20% de las secretarias de los bancos privados son secretarias ejecutivas (se cumple la hipótesis de acuerdo a la regla de decisión N° 1).
2. Fueron tomados en cuenta el 100% de las instituciones bancarias privadas (se cumple la hipótesis de acuerdo a la regla de decisión N°2).
3. El 100% de las secretarias encuestadas consideran que si dispondrían del personal de apoyo necesario, mejoraría su desempeño profesional (se cumple la hipótesis de acuerdo a la regla de decisión N°. 3)
4. El 40% de las secretarias contestan que se les asigna funciones de orden mecánico (no se cumple la hipótesis, de acuerdo a la regla de decisión N° 4).
5. El 80% no dispone de manual de funciones (se cumple la hipótesis de acuerdo a la regla de decisión N° 5.)
6. El 100% asegura que es necesario el manual de funciones en su institución para su correcto desempeño profesional (se cumple la hipótesis de acuerdo a la regla de decisión N° 6).

Dado que 5 de 6 resultados se cumplen, entonces se aceptan las hipótesis como verdaderas en las instituciones privadas de la ciudad de Loja.

Bancos públicos

1. Sólo el 25% de las secretarias han logrado terminar su carrera universitaria y son secretarias ejecutivas (se cumple la hipótesis de acuerdo a la regla de decisión N°.1).
2. Fueron tomados en cuenta el 100% de las entidades bancarias públicas de la ciudad de Loja. (se cumple la hipótesis de acuerdo a la regla de decisión N° 2).
3. El 67% de las secretarias encuestadas consideran que si dispondrían del personal de apoyo necesario, mejoraría su desempeño profesional (se cumple la hipótesis de acuerdo a la regla de decisión N°. 3).
4. El 40% de las secretarias contestan que se les asigna funciones de orden mecánico (no se cumple la hipótesis, de acuerdo a la regla de decisión N° 4).
5. Un 66.67% no dispone de manual de funciones en su institución. (se cumple la hipótesis de acuerdo a la regla de decisión N°. 5).
6. El 100% opina que el manual de funciones es necesario para su correcto desempeño profesional. (se cumple la hipótesis de acuerdo a la regla de decisión N°. 6).

Dado que todos los resultados se cumplen de acuerdo con las reglas de decisión, se acepta que en los bancos públicos las hipótesis planteadas son verdaderas.

Como conclusión final, se afirma que tanto en la banca pública como privada de la ciudad de Loja, el perfil académico de las secretarias de gerencia no les permite desempeñarse como secretarias ejecutivas; así, como la falta de un manual de funciones no permite optimizar el cumplimiento de las funciones de las secretarias de gerencia.

RECOMENDACIONES

- La secretaria es el principal apoyo de gerencia, por ello, debe estar altamente capacitada, conocer a cabalidad su puesto de trabajo, tener iniciativa, experiencia, responsabilidad, prolijidad, sentido común y buena disposición para trabajar.

- La secretaria debe crear un medio ambiente armónico, confiable y agradable; tanto para con sus superiores; como para con los compañeros (as), clientes, y personal a su cargo.

- La secretaria ejecutiva del nivel gerencial debe procurarse cursos de relaciones humanas, computación, archivo y todos aquellos que le permitan su buen desempeño; es decir, continua actualización de conocimientos.

- Debe ser iniciativa de la secretaria el saber aplicar los conocimientos adquiridos en el momento preciso en que su trabajo lo requiera.

- No es recomendable que la secretaria ejecutiva de Gerencia sea removida de su cargo en períodos cortos de tiempo, pues se pone en peligro la estabilidad interna de la institución.

- Toda institución debe poseer un manual de funciones, a fin de que los objetivos, las funciones generales y específicas de una institución o empresa, sean cumplidas por los funcionarios y directivos.

BIBLIOGRAFÍA

—B—

Banco del Pichincha, Su Imagen es Nuestra Imagen, Folleto, Recursos Humanos, 1994.
BARNES Carolyn, Excelencia Profesional para Secretarias, Editorial Iberoamérica, Méjico, 1993.
BOSTICCO Mary, Secretariado Práctico, Ediciones Pirámide, Madrid, 1991.

—C—

CANILLI Claudia, La Secretaria Perfecta, Editorial de Vecchi, SA. 1992.
CHEVALIER, Marie-Anne, El libro de la secretaria eficaz, ediciones temas de hoy, España, 1992 Editorial Distresa S.A., Relaciones Industriales, España 1982, Pag. 11.
Corporación Gerencia, Estrategias para manejar conflictos interpersonales, folleto
Corporación Internacional de Marketing, curso de Marketing, folleto.

—E—

Editorial Distresa, El Tiempo de los dirigentes, España, 1982.
Editorial Distresa, España 1982, La Participación, solución a la crisis de autoridad
Editorial Distresa, Relaciones Industriales, España, 1982.
Estatuto Orgánico Funcional del Banco Central del Ecuador, 1 y 2

—F—

Folleto, Editorial UTPL, 1996

—M—

Manual de la Secretaria, Editorial OCÉANO, 2

—S—

SITTERLY Connie, La Mujer Ejecutiva, Editorial Iberoamérica, México, 1994.

—U—

Unidad de Planeamiento UTPL, Proyecto de plan de
Universidad, periódico, Camino a la Excelencia, IV parte, Editorial UTPL, Loja, 1996.
UTPL, Reglamento General de Graduaciones, Capítulo III

—V—

VARELA Luis, Curso Calidad Total en el ejercicio de la docencia (folleto)_1995.

ANEXOS

ANEXO 1

MODELO DE LA ENCUESTA

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

FACULTAD DE SECRETARIADO EJECUTIVO

Encuesta para secretarias de gerencia de los bancos públicos y privados de Loja.

Fecha: septiembre de 1996

A. Objetivo:

Obtener información para la elaboración de la tesis previa a la licenciatura de secretariado ejecutivo titulada "asignación inadecuada de funciones a la secretaria del nivel gerencial en los bancos públicos y privados de la ciudad de Loja".

B. Instrucciones:

Marque con una x en las alternativas presentadas:

C. Cuestionario:

I. DATOS GENERALES

1. ¿En qué institución bancaria labora?:
   .....
2. ¿Cual es su título de bachiller?:
   .....
3. ¿Sus estudios universitarios? ( )
   a. ¿Logró culminarlos? ( )
   b. ¿No pudo conseguirlos ( )
   c. ¿Sólo estudió hasta la mitad de la carrera?. ( )
   d. ¿Aún no terminan ( )

4. ¿Su título universitario?
   a. No dispone de tiempo para conseguirlo ( )
   b. Está por obtenerlo ( )
   c. Logró obtenerlo ( )

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
BIBLIOTECA GENERAL

5. ¿Desde que fecha labora como secretaria ejecutiva de gerencia?: .....
6. ¿Cuántos años lleva laborando en la institución? : .....
7. ¿Qué carrera universitaria escogió?

.....

II. FUNCIONES DE LA SECRETARIA

1. ¿Existe manual de funciones en su institución?
   a. Si ( ) b. No ( )
2. ¿Considera usted que con un manual de funciones se logra un adecuado desempeño profesional y una optimización de su trabajo?.
   a. Si ( ) b. No ( )
3. Dispone usted en su trabajo del siguiente personal de apoyo:
   a. Recepcionista ( ) d. Auxiliar de secretaría ( )
   b. Auxiliar de archivo ( ) e. Auxiliar de telecomunicaciones ( )
   c. Mensajero ( ) f. No dispone de ninguno ( )

4. ¿Cree usted que si dispondría del personal enumerado anteriormente mejoraría su desempeño en su trabajo?
   a. Si ( ) b. No ( )
5. ¿Considera que la mayoría del tiempo se le asigna funciones de orden mecánico?
   a. Si ( ) b. No ( )
6. Las labores que usted realiza son solicitadas por:
   a. Gerencia ( ) d. Jefe de personal ( )
   b. Jefe de operaciones ( ) e. Otros: .....
   c. Jefe administrativo ( )
7. ¿Qué funciones se le asigna o desempeña en la secretaría general?
   1. Ingreso de correspondencia interna o externa, previo su ingreso a gerencia ( )
   2. Archivo y control de las hojas ruta ( )
   3. Elaboración de pedidos a proveduría ( )
   4. Realizar y recibir llamadas para gerencia ( )
   5. Archivo de secretaría ( )
   6. Elaboración de comunicaciones en general (oficios, telex, memos, etc.)( )
   7. Recepción, control y distribución de telex de radio para gerencia ( )
   8. Control y claves ( )
   9. Manejo de máquina telex ( )
   10. Archivo reservado de gerencia ( )
   11. Administración y control del fondo rotativo ( )
   12. Anotación y distribución de correspondencia interna ( )
   13. Atención al público ( )
   14. Control y asistencia del personal ( )

15. Convocar al directorio ( )
16. Secretaría de la comisión de crédito ( )
17. Relacionadora pública ( )

8. ¿En las tareas de alto nivel, su jefe le permite la coordinación y ejecución.
   a. Si ( ) b. No ( )
9. Coordina y ejecuta las tareas de alto nivel en ausencia de su jefe?
   a. Siempre ( ) b. Raras veces ( ) c. Nunca ( )
10. Adicionalmente, realiza usted en su trabajo las siguientes tareas:
    a. Recepción de llamadas telefónicas ( )
    b. Realizar llamadas telefónicas particulares ( )
    c. Elaboración de pedidos a proveduría ( )
    d. Facturación ( )
    e. Actividades contables ( )
    f. Remuneraciones del personal ( )
    g. Alguna actividad que considere que no es de su incumbencia hacerlo y sin embargo la realiza. ( )

11. La gerencia le brinda la apertura necesaria y participa en las decisiones de la empresa?
    a. Si ( ) b. No ( )

III LEALTAD DE LA SECRETARIA

1. ¿Qué considera que es lealtad en su trabajo?
    a. Reservar lo que conozca de la vida personal y del trabajo de su jefe ( )
    b. Defender a su jefe cuando alguien de otro Dpto de la institución lo acuse de algún faltante ( )
    c. Tratar de solapar la falta de trabajo de su jefe ( )

2. ¿Si usted tiene conocimiento de que su jefe ha cometido algún acto indebido de la institución, usted que haría?
   a. Lo acusa con el jefe superior o ante la procuraduría del estado ( )
   b. Trata de no verse involucrado en ese asunto y calla todo ( )

IV ACTUALIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DE LA SECRETARIA

1. ¿Qué programas de computación maneja en su trabajo?
   a. Ninguno ( ) e. Excel ( )
   b. Word perfect 5.1 ( ) f. T. Max ( )
   c. Word perfect 6.0 ( ) g. Otros .....
   d. Words (Windows)( )

2. A su criterio ¿qué factores influyen para que una secretaria de gerencia pueda cumplir idóneamente?.

   a. De la apertura de gerencia ( )
   b. De la delegación de responsabilidades ( )
   c. De la descentralización administrativa ( )
   d. De la iniciativa de la secretaria ( )
   e. Del nivel de preparación académico ( )
   f. Del medio que le rodea ( )
   g. De la capacidad, aspiraciones y motivación ( )
   h. De su lealtad ( )

Gracias por su colaboración

INDICE

CAPÍTULO I

1. PERFIL DE LA SECRETARIA A NIVEL GERENCIAL PÚBLICO Y PRIVADO DE LA BANCA LOJANA.....1
1.1. PERFIL ACADÉMICO.....1
1.1.1. UNIVERSO INVESTIGADO.....1
1.1.2 TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS.....3
1.2. ANÁLISIS TEÓRICO - CONCEPTUAL DEL PERFIL ACADÉMICO DE UNA SECRETARIA.....7
1.3. PERFIL TÉCNICO.....12
1.3.1. LA ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO Y DEL TRABAJO......22
1.3.2. EL ARCHIVO.....27
1.3.3. LA CORRESPONDENCIA.....28
1.3.4. LOS INSTRUMENTOS TÉCNICOS DE TRABAJO.....29
1.4. PERFIL HUMANO.....31
1.4.1. LAS CUALIDADES DE LA SECRETARIA.....31

CAPÍTULO II

2. FUNCIONES DE LAS SECRETARIAS DE LA BANCA PÚBLICA Y PRIVADA DE LOJA.....37
2.1. REFERENTES EMPÍRICOS.....37
2.2. LA RELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO.....45
2.3. RELACIONES CON LOS CLIENTES.....50
2.4. RELACIONES CON LAS EMPRESAS DEL SECTOR PRIVADO.....57
2.5. RELACIONES CON LAS ENTIDADES GUBERNAMENTALES.....60

CAPÍTULO III

3. ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA SITUACIÓN Y TAREAS PROPIAS DE LAS SECRETARIAS DE LA BANCA PÚBLICA Y PRIVADA DE LA CIUDAD DE LOJA......63
3.1 PROPÓSITOS.....63
3.1.1 OBJETIVO.....64
3.1.2 HIPÓTESIS.....64
3.2 INFORMACIÓN PREVIA......64
3.3 SECRETARIAS DE LA BANCA PÚBLICA......67
3.4 SECRETARIAS DE LA BANCA PRIVADA.....70
3.5. ANÁLISIS COMPARATIVO.....72

CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA DEL MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA DEL NIVEL GERENCIAL BANCARIO......81
4.1 ORGANIGRAMA PROPUESTO.....81
4.2 OBJETIVO DEL MANUAL DE FUNCIONES.....83
4.3. PROPUESTA DEL MANUAL DE FUNCIONES.....84

A

ANEXOS 96

B

BIBLIOGRAFÍA 95

C

COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS 88

F

FORMA DE DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS 88

H

HIPÓTESIS 87

I

INDICADORES 87
INDICE 101

N

NATURALEZA DE LA UNIDAD 84

O

ORGANIGRAMA PROPUESTO 82

P

PARÁMETROS DE LA REGLA DE DECISIÓN: 89
POSICIÓN JERÁRQUICA 83

R

RECOMENDACIONES 93
REGLA DE DECISIÓN: 88
RESULTADOS Y CONCLUSIONES 90

V

VARIABLES DEPENDIENTES 87
VARIABLES INDEPENDIENTES 87