



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

TÉCNICO EN ASISTENCIA GERENCIAL



TEMA:

**COMPETENCIAS QUE INFLUYEN EN EL NIVEL DE DESEMPEÑO DE LA
ASISTENTE DE GERENCIA DE LA EMPRESA DE SERVICIO**

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:

DANIELA KAROL ALEXANDRA GUZMAN NOLASCO.

TATIANA PATRICIA MELENDEZ SALGUERO.

PARA OPTAR AL GRADO DE:

TÉCNICO EN ASISTENCIA GERENCIAL

ABRIL, 2014

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTRO AMÉRICA

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

ING. NELSON ZÁRATE

RECTOR

LIC. JOSE MODESTO VENTURA

VICERRECTOR ACADÉMICO

LICDA. LISSETTE CRISTALINA CANALES DE RAMIREZ

DECANO

JURADO EXAMINADOR.

LICDA. BLANCA RUTH GALVEZ.

PRESIDENTE DEL JURADO

LICDA. REGINA PEREZ DE TREJO.

PRIMER VOCAL

LICDA. JUANA GUTIERREZ.

SEGUNDO VOCAL

ABRIL/2014.

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA.



ACTA DE EXAMEN PROFESIONAL

SEÑÓDOSE REUNIDO EL JURADO CALIFICADOR INTEGRADO POR:

Licda. Regina del Rosario Perez de Trejo, Licda. Juana Gutierrez, Licda. Blanca Ruth Galvez Rivas
as 6:30a.m del día Sábado, 7 de diciembre de dos mil trece.

DEPOGO DE HABER DELIBERADO SOBRE EL EXAMEN PROFESIONAL DE LOS ALUMNOS:

Daniela Karol Alexandra Guzmán Nolasco

CARNET 01-4570-2008

Tatiana Patricia Meléndez Salguero

CARNET 01-2799-2011

QUIENES PRESENTARON DEFENSA DE SU TRABAJO DE GRADUACION TITULADO:

Competencias que influyen en el nivel de desempeño de la asistencia de gerencia de la empresa de servicio"

PARA OPTAR AL GRADO DE:

TECNICO EN ASISTENCIA GERENCIAL

DEL CUAL TAMBIEN EVALUARON LOS CONOCIMIENTOS RELACIONADOS CON EL TEMA DEL MISMO.
POR LO QUE ESTE JURADO RESUELVE DECLARAR EL EXAMEN COMO:

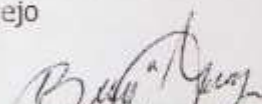
Aprobado

QUE CUMPLE CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN EL REGLAMENTO DE GRADUACION DE LA
UNIVERSIDAD.

en Salvador, 7 de diciembre de dos mil trece.


PRIMER VOCAL
Licda. Regina del Rosario Perez de Trejo

F. 
SEGUNDO VOCAL
Licda. Juana Gutierrez

F. 
PRESIDENTE
Licda. Blanca Ruth Galvez Rivas

A DIOS TODOPODEROSO:

Doy gracias a Dios por darme la oportunidad estudiar, así como de darme la constancia y dedicación que contribuyó a la culminación de mi carrera.

A MIS PADRES Y FAMILIA:

Agradezco a mi madre (Q.D.D.G) y a mi familia, por todo el apoyo recibido de ellos en todos los aspectos, agradezco, el que hayan creído en mí y que me hayan motivado a seguir adelante, durante todo el desarrollo de mi carrera.

A MI NOVIO:

Agradezco a mi novio Jonatan Mena, por todo su apoyo y amor.

A LOS CATEDRATICOS DE LA UNIVERSIDAD:

Agradezco a todos los catedráticos que contribuyeron con su calidad profesional, el tiempo brindado a solventar todas las interrogantes hechas durante el desarrollo de cada una de las asignaturas cursadas a lo largo de mi carrera.

A NUESTRA ASESORA:

Agradezco a la Licenciada Juanita Gutiérrez, por todo su apoyo, sus consejos y el tiempo dedicado a nuestro grupo de trabajo. Muchas bendiciones.

DANIELA KAROL ALEXANDRA GUZMAN NOLASCO.

Contenido

Introducción	i
CAPITULO I.....	1
Planteamiento del problema.....	1
1.1. Supuestos problemáticos	1
1.2 Descripción del problema	2
1.3 Enunciado del problema	4
1.4 Delimitación del problema.....	4
1.4.1 Delimitación temporal.....	4
1.4.2 Delimitación espacial.....	5
1.4.3 Delimitación teórica.....	5
1.5 Sujeto de Estudio	5
1.6 Unidades de análisis	6
1.7 Justificación del problema	6
1.8 Definición de objetivos.....	7
1.8.1 Objetivo General.	7
1.8.2 Objetivos específicos.	7
CAPITULO II.	8
Marco Teórico	8
2.1 Marco de referencia.....	8
2.1.1 Antecedentes del tema:	8
2.1.2 Antecedentes históricos de la carrera Secretarial.....	8
2.2 Cualidades de la asistente Gerencial.	11
2.2.1 Cualidades corporales.....	11
2.2.2. Cualidades Mentales.....	12
2.2.3 Cualidades del Temperamento.	14
2.2.4. Actitudes y Aptitudes de la Asistente	14
2.2.5 Competencias de la Asistente Gerencial.	22
2.3 Importancia de la Asistente Gerencial en la imagen empresarial.	24

2.3.1 La Asistente Gerencial como imagen de la empresa.....	24
2.3.2. Escrito.....	27
2.3.3 Oral.....	28
2.3.4. Corporal.....	30
2.4 Evolución de la secretaria a Asistente Gerencial o administrativa.....	34
2.5 Clasificación de las Asistentes	34
2.6 Organismos de formación secretarial en El Salvador	37
2.7 Marco conceptual.....	39
2.7.1 ¿Qué es una competencia?	39
2.7.2. ¿Qué se entiende por funciones?	40
2.7.4 Funciones nuevas.....	41
2.7.5 Funciones relacionadas.....	42
2.8 Técnicas que debe dominar la asistente ejecutiva	43
2.8.1 Técnicas de comunicación oral y escrita.....	43
2.8.2 Técnicas de expresión escrita	44
2.8.3 Nociones sobre ortografías, gramática y redacción comercial.	44
2.8.4 Elaboración de modelos y formularios.....	44
2.9 Marco Conceptual	45
2.9.1 Asistente de gerencia	45
2.9.2 Desempeño.....	45
2.9.3 Competencias.....	46
2.9.4 Conocimientos	46
2.9.5 Actitud de la asistente gerencial	46
2.9.6 Aptitud de la asistente gerencial.....	47
CAPÍTULO III.....	48
Metodología	48
3.1. Propuesta del nivel de estudio	48
3.2. Diseño del estudio	48
3.2.1 Sujetos del estudio:	48

3.2.2 Población y muestra.	48
3.2.3 Muestra dirigida.	51
3.3 Técnicas para obtener los datos	52
3.3.1. La técnica de la observación.....	52
3.3.2. Instrumentos.....	52
3.3.3. La observación.....	53
3.4. Propuesta del estudio piloto	53
CAPITULO IV.....	54
Resultados obtenidos.....	54
4.1 Entrevistas realizadas a las Asistentes Gerenciales	54
4.2. Entrevistas realizada s a las Jefaturas.....	81
CAPÍTULO V	121
Conclusiones	121
Recomendaciones.....	140
Referencia	145
ANEXOS	147

Introducción

El presente trabajo de investigación, tiene como propósito conocer las funciones que en la actualidad realiza la asistente gerencial en las empresas de servicios y a la vez, identificar las formas en que se le califica su desempeño.

Este documento contiene cinco capítulos que son: El Capítulo I, que comprende el Problema, un enunciado y un planteamiento del mismo, los supuestos, el cuadro de operacionalización de los objetivos de la investigación y sus indicadores.

El Capítulo II contiene el marco de referencia, en el cual se describen los antecedentes del problema, los elementos teóricos de las variables y el marco conceptual.

El Capítulo III, incluye la metodología propuesta para el trabajo de campo, la propuesta del nivel de estudio, los sujetos, la muestra, las técnicas e instrumentos para recabar los datos y la propuesta del estudio piloto.

En el Capítulo IV, se incluye el trabajo de campo propiamente dicho: la recolección, el análisis y la interpretación de los datos con sus cuadros de análisis y cuadros comparativos.

El Capítulo V contiene las conclusiones, las recomendaciones y los anexos del informe entre los que se colocan: la entrevista y la guía de observación. Y se adjuntan las referencias bibliográficas consultadas para esta investigación. Lleva un adendum que contiene el análisis del puesto de asistente gerencial.

CAPITULO I

Planteamiento del problema

1.1. Supuestos problemáticos

1. La Asistente gerencial tiene funciones de recibo y envío de información, pero no cuenta con el equipo necesario para hacerlo y esto genera falta de efectividad en su desempeño.
2. A la asistente gerencial se le asignan funciones que son diferentes a las asistenciales, pero no se le da un entrenamiento en esas tareas y esto impacta negativamente su desempeño.
3. A la asistente gerencial se le califica su desempeño por resultados, sin embargo no cuenta con el apoyo necesario, ni los recursos materiales para el logro de estos.
4. La asistente gerencial a menudo tiene que responder por asignaciones ante dos o más jefes, por lo que tiene atrasos en la entrega de las mismas.
5. La asistente gerencial tiene escasas oportunidades para superarse porque los jefes muchas veces no les dan permisos.
6. La asistente gerencial moderna realiza además de las funciones tradicionales (redacción, archivo, teléfono, copias) absorbiendo nuevas responsabilidades generadas por la globalización.

1.2 Descripción del problema

Tradicionalmente, la secretaria ha sido considerada el brazo derecho del ejecutivo y el apoyo fundamental en las unidades de trabajo administrativo y técnico. A ella ha correspondido, durante varias décadas, el trabajo de redacción comercial, el manejo de la correspondencia, la atención del teléfono y la administración de archivos.

Con el paso del tiempo, las organizaciones privadas y estatales, fueron introduciendo cambios y mejoras a la estructura organizativa, a los procedimientos, a los sistemas de trabajo. Uno de esos importantes cambios, ha sido la introducción de la computadora, la que ha venido a facilitar la tarea de redacción y la comunicación e incluso, la tarea de archivar. Este cambio, ha impactado fuertemente, los puestos administrativos y técnicos, exigiendo a quienes los desempeñan, nuevos conocimientos y habilidades, que le permitiesen desempeñar su cargo eficientemente.

Por algunas décadas, la secretaria estuvo interesada, en la adquisición de esos nuevos conocimientos y habilidades en computación y en nuevos paquetes de Software. Se destacó siempre por la gran rapidez con que digitaba y por su exactitud en la escritura, es decir, por su habilidad ortográfica y de redacción.

La posición secretarial, continúa siendo importante porque da apoyo – no sólo al ejecutivo – sino también al personal que, por la naturaleza de sus funciones, no tienen tiempo para la digitación, ni para realizar tareas administrativas. El puesto secretarial ha sido – por excelencia – el rostro de la empresa, la asistente del jefe, el soporte de sus compañeros de trabajo.

Históricamente, la secretaria ha tenido hegemonía, en lo que al uso de la ortografía y la gramática se refiere, ya que la redacción comercial ha sido uno de sus puntos fuertes. A ella se ha recurrido siempre, por su profundo conocimiento del lenguaje: la semántica, la ortografía, la puntuación, el uso adecuado de la gramática de nuestro idioma y la sintaxis, además de la taquigrafía.

En la actualidad, ha sobrepasado, la redacción de cartas comerciales, notas y memorándums, por la redacción de otro tipo de documentos administrativos de mayor envergadura, como es la redacción de informes, actas, minutas, presentaciones (en Power Point), para cañón de proyección y display, lo que implica creatividad, además del Software correspondiente. De igual manera, la tarea de administrar archivos y documentos, ha sido transformada por la introducción de la informática. Las tareas de trato al público, han sufrido cambios relevantes, porque constituyen un pilar fundamental de servicio al cliente. Desde este enfoque, el puesto secretarial tiene nuevas exigencias, entre ellas: 1) la habilidad para crear y mantener clientes o usuarios del servicio, 2) saber tratar adecuadamente con personas difíciles, 3) desarrollar habilidad para la interacción interpersonal, 4) saber contestar el teléfono, empleando refinadas técnicas de la etiqueta telefónica.

Por todas esas razones, el puesto de Secretaria se ha transformado en el de Asistente Administrativa o Asistente Gerencial, porque es a los gerentes de departamento a quienes da apoyo o los asiste en la realización de sus funciones para el logro de los objetivos organizacionales.

Sin embargo, la asistente gerencial ha tenido que afrontar una serie de dificultades en esa transición de funciones administrativas, pues a menudo se le asignaban dos o más jefes a los que ella tenía que darles apoyo y esto le complicaba el desempeño, ya que tenía que trabajar por prioridades y a menudo no alcanzaba a cumplir con los objetivos o demandas de trabajo de cada uno de los jefes asignados.

También se ha encontrado la asistente gerencial, con el hecho que le han colocado en tareas de contabilidad, en elaboración de planillas y otras semejantes. Y con la globalización, se vio obligada a aprender nuevos idiomas, especialmente el inglés y a redactar cartas, memorandums e informes en inglés para enviarlos a la casa matriz de la empresa en la cual ella estaba laborando.

Adicionalmente, ha tenido que afrontar momentos en los que ha trabajado con fechas límite establecidas y sin contar con el equipo necesario para poder elaborar los documentos que se le están exigiendo que presente en esas fechas, lo cual ha tenido un efecto negativo en su desempeño laboral.

1.3 Enunciado del problema

¿Cómo inciden las competencias de la asistente gerencial en su desempeño laboral?

1.4 Delimitación del problema

1.4.1 Delimitación temporal

La presente investigación fue ejecutada en el periodo comprendido de 22 de julio al

22 de noviembre de 2013.

1.4.2 Delimitación espacial

La investigación se realizará en empresas de servicio, en la zona metropolitana de San Salvador.

1.4.3 Delimitación teórica

La investigación se apoyará principalmente en la información que se recabará dentro de las empresas de servicio de manera especial al personal de asistentes gerenciales.

Los temas básicos que estarán incluidos en la investigación, tendrán relación con las funciones del puesto de asistentes gerenciales de las empresas de servicio, las oportunidades de entrenamiento para las asistentes gerenciales, las condiciones en que trabaja en la actualidad, las formas en que las evalúan en su desempeño laboral.

- Cualidades de asistente gerencial moderna.
- Conocimientos, habilidades y actitudes.
- Formas para evaluar el desempeño de la asistente gerencial.
- Nuevas funciones de la asistente gerencial.

1.5 Sujeto de Estudio

El estudio será realizado con las asistentes gerenciales de las empresas de servicio y sus jefes.

1.6 Unidades de análisis

Empresas de servicio de la zona metropolitana de San Salvador.

1.7 Justificación del problema

La primera razón, por la que será necesario realizar la presente investigación, es por el hecho que hasta hoy, no se ha realizado un estudio que identifique la influencia de las competencias de la asistente gerencial en su desempeño laboral. Recientemente se realizó un estudio sobre la asistente gerencial, en relación con las oportunidades de capacitación que ella tenía en la empresa, es decir, si los jefes o las empresas le daban entrenamiento y capacitación a ella para que mejorara en su desempeño laboral, pero no dimensionaba las competencias y el impacto de estas en su desempeño laboral.

La segunda razón importante, para realizar esta investigación es, que por medio de los resultados de ella se obtendrá información relevante que permitirá, crear una propuesta para que las empresas de servicio puedan mejorar el ambiente en el que desarrollan sus asistentes y que puedan ver resultados favorables en su desempeño.

La tercera razón, más relevante es que al realizar esta investigación, se encontrará resultados que favorecerán no sólo al personal que labora en el puesto de asistente gerencial, sino también a los clientes internos como externos que requieren recibir un excelente servicio.

Finalmente, porque a través de los resultados obtenidos, las empresas de servicio, tendrán la oportunidad de aplicar, las estrategias sugeridas en la propuesta resultante,

con el fin de resolver los problemas que en la actualidad atañen a las empresas de servicio.

1.8 Definición de objetivos

1.8.1 Objetivo General.

Analizar como las competencias de la asistente gerencial inciden en su desempeño laboral.

1.8.2 Objetivos específicos.

1. Verificar si la asistente gerencial tiene funciones de recibo y envío de información en la empresa de servicios, si cuenta con el equipo necesario y si la ausencia de estas herramientas genera falta de efectividad en su desempeño.
2. Demostrar que a la asistente gerencial se le asignan funciones que son diferentes a las asistenciales, pero no se le da un entrenamiento en esas tareas y esto impacta negativamente su desempeño.
3. Verificar si a la asistente gerencial, se le califica su desempeño por resultados, si cuenta con el apoyo necesario y los recursos materiales para el logro de estos.
4. Comprobar si la asistente gerencial a menudo tiene que responder por asignaciones ante dos o más jefes y si esto genera atrasos en la entrega de las mismas.
5. Demostrar que la asistente gerencial tiene escasas oportunidades para superarse por las condiciones establecidas por las empresas.
6. Identificar las funciones tradicionales de la asistente gerencial y las nuevas asignaciones generadas por la globalización.

CAPITULO II.

Marco Teórico

2.1 Marco de referencia

2.1.1 Antecedentes del tema:

El grupo de investigación visitó la biblioteca de la escuela de Negocios de la Universidad Tecnológica de El Salvador, con el fin de encontrar antecedentes sobre el tema, y se encontró lo siguiente:

Universidad Tecnológica de El Salvador, “Influyen los factores: entrenamiento en el puesto, actitud y conocimiento en el desempeño de la Asistente Gerencial” Facultad de Ciencias Empresariales, de enero a julio de 2013. Batres de López, Mónica Elizabeth y Recinos Recinos, Margarita. Este documento no estaba disponible en la biblioteca para los estudiantes, por este razón no se incluye un resumen de su contenido.

2.1.2 Antecedentes históricos de la carrera Secretarial.

Antes de profundizar en la importancia actual y competencias que desempeña la Asistente gerencial en el ámbito empresarial. Se estudiaran ciertos antecedentes históricos de la actividad secretarial para poder tener un punto de comparación más claro y exacto de la evolución del puesto de secretaria a Asistente Gerencial/ administrativa.

De acuerdo a la Tesis expuesta por Pérez Carmona, Silvia (1976): “Análisis de la sociología aplicada a la empresa desde el aspecto secretarial”, no se puede determinar con exactitud la fecha en que nació la labor secretarial, debido a su antigüedad y a lo

inédito de su origen. Es lógico comprender, que siendo una actividad en aquel entonces tan poco calificada y que no dejaba huella palpable y cierta de su desarrollo, es difícil determinar sus orígenes. Sin embargo, si se puede precisar que la actividad secretarial, nació de la necesidad que tienen las personas de confiar en alguien sus asuntos más importantes, delegando esa confianza en otras personas que le auxilien para la consecución de sus objetivos: obviamente esta persona deberá de actuar en beneficio propio y de su jefe.

Volviendo a los antecedentes se dice que Cicerón adoptó un buen sistema de taquigrafía y que el secretario más antiguo fue Tiro un Liberto bien educado, en la edad media se puede encontrar la similitud con el empleado amanuense (escribiente) del Estado Feudal quien era una persona de conocimientos amplios (especialmente en idiomas para el mejor desarrollo de una comunidad) dándose así la relación más consistente sobre la Secretaría.

Al mismo tiempo, crece la necesidad de que la actividad secretarial sea más ágil, rápida y eficaz. Para lograrlo la empresa creó uno de los inventos que aligeran el desempeño de dichas labores, tales como la máquina de escribir que vino a revolucionar el aspecto escrito dándole más importancia al secretariado.

La taquigrafía se unió a estos implementos, como herramienta de redacción para hacer más completa esta labor y reducir costos.

En Roma, se usaba la enseñanza de la Taquigrafía, para quienes fuesen a actuar como secretaria. Se cuenta que si se llegaba a cometer un error, el culpable era sometido a un severo castigo, cortándole los nervios de la mano, para evitar que volviesen a escribir.

También en la iglesia, (en la edad media), tomaba como un artificio del demonio la taquigrafía y lógicamente, por temor a entrar en la hoguera, mucha gente dejó de practicarla. A fines de la edad media, se hicieron tentativas de inventar nuevas formas de abreviar e incluso, para descifrar la taquigrafía de Tiro, se estudió mucho sobre dicho aspecto, pero la mayoría de esos documentos fueron enviados a la biblioteca del Vaticano.

La taquigrafía moderna, se dio a conocer textualmente en 1588. Es pues, de esta forma que se da a conocer que tanto la mecanografía como la taquigrafía, son las bases fundamentales para el desarrollo de una buena labor secretarial.

Sin embargo, en la actualidad para aspirar a ser una buena Asistente, es necesario poseer ciertas competencias adicionales a las anteriormente descritas, que permitan desligar a la secretaria de las actividades específicas de la taquigrafía y mecanografía, puesto que como se ha mencionado anteriormente son estos los conocimientos primarios y formativos de la actividad secretarial. Pero en la actividad moderna, es necesario que esos conocimientos estén rodeados de una gama de aptitudes y cualidades que debe de adquirir la buena secretaria mediante el aprendizaje de otras materias que están relacionadas íntimamente o indirectamente en el desarrollo del trabajo asistencial y que

esta pueda también participar auxiliando en las labores conjuntas que pudiesen originarse en el sector administrativo de una empresa.

2.2 Cualidades de la asistente Gerencial.

Prosiguiendo con la Tesis Pérez Carmona, Silvia (1976), se detallan a continuación las cualidades de la asistente gerencial:

2.2.1 Cualidades corporales.

Las cualidades corporales se subdividen en la siguiente forma:

Salud: este inciso es importante, ya que si no se goza de ésta, se tendrá un mal desempeño, pues puede ocasionar sueño, distracción, decaimiento, enajenamiento, bajo rendimiento, etc. En relación a este aspecto se encuentra la postura, esta es de suma importancia ya que si no se adopta la mejor forma de sentarse y se está utilizando una postura inadecuada, se verá que es perjudicial e inclusive, en algunas ocasiones, puede desfavorecer a la AG. Por lo tanto es muy importante que la AG debe saber la forma adecuada de su posición física en la oficina.

Limpieza: otra cualidad corporal es esta, puesto que la pulcritud debe hablar por la presentación, esta limpieza debe ser tanto corporal (ropa y material), como mental.

Voz: esta juega un papel importante en la vida social. La voz de la AG no debe ser en un tono determinado, puesto que no la utilizan para actividades artísticas o histriónicas, sino que debe tener un tono agradable al oído de los interlocutores, ya que es el lazo de unión social y oral con sus semejantes. Por lo tanto, es necesario que module la voz

adecuadamente de conformidad a la ocasión propia. La gente de su alrededor se formará un juicio y de este dependerá la buena o mala impresión que ella cause.

El mismo señalamiento se puede observar cuando se trata de la comunicación telefónica puesto que por medio de estas muchas veces se entablan una serie de operaciones importantes para la empresa, donde se trabaja. Y es precisamente por ese conducto, que la AG debe de esforzarse por su educación verbal y la modulación de su voz que apoya y favorece las relaciones de la compañía para que sea próspera.

Trato: Es el factor culminante de un retrato hablado de una buena Asistente, pues siempre deberá de existir buen trato de ella para: jefes, compañeros, clientes y semejantes, puesto que les da la pauta de cómo quiere ella que se le trate. Es decir, si una Asistente falta al respeto a sus compañeros o jefes inclusive, en lo subsecuente se hará acreedora a la falta de respecto de estos, es por lo mismo que siempre debe de procurar un trato cortés y amable.

2.2.2. Cualidades Mentales.

Capacidad mental: en algunas ocasiones se pueden reunir la mayoría de los requisitos que le permiten a la AG contar con una personalidad atractiva. Y también, es necesaria la capacidad mental adecuada para canalizar esa corriente favorable hacia el mejor desarrollo de sus actividades diarias, debido a que las cualidades de su personalidad le ayudarán a sobrevivir con éxito en la empresa.

Inteligencia: significa ser capaz de pensar, de captar, de asimilar y defender adecuadamente sus ideas. Se considera cualidad muy apreciada en el nivel gerencial, esa capacidad para pensar de tal manera que el gerente pueda contar con una asistente que reúna estas cualidades, ya que la delegación de funciones habituales se podrá hacer con entera confianza, puesto que el proceder del personal auxiliar (Asistente) es razonablemente correcto.

Criterio: Este concepto se encuentra ligado al anterior es decir, a la capacidad mental lo cual es necesario recalcar, que el criterio se obtiene al aplicar razonablemente su capacidad de pensar, así como la de asimilar todas las experiencias que llegan a ella. Es de ahí, que esos antecedentes forman un juicio que permite mayor obtención y formación de un criterio adecuado para desarrollar una forma eficaz en las actividades de ella.

Previsión: esta significa que la asistente gerencial, debe conocer las causas y sus reacciones. Ella debe estar un paso delante de los eventos o actividades de la empresa, en el sentido que debe programarse con anticipación, a fin de que los objetivos se logren satisfactoriamente y que se proyecte una excelente imagen de la empresa ante los demás.

Iniciativa: La iniciativa nunca se debe confundir con la improvisación. Iniciativa, quiere decir tener creatividad, la disposición de iniciar algo, sin la necesidad de que alguien más le ordene realizarlo. Esa es una cualidad indispensable que debe poseer la asistente gerencial para salir airoso en cualquier situación adversa.

2.2.3 Cualidades del Temperamento.

Cortesía: En este concepto se alcanzará a entender por “Cortesía” a la amabilidad en el trato a las personas, actitud con la cual se trate con los superiores y compañeros ante situaciones de presión.

Juicio: El raciocinio y buen juicio ante situaciones de stress o incomodas. Es decir que la asistente gerencial debe tener dominio de sus emociones todo el tiempo, especialmente en situaciones críticas, que requieran seriedad y mantener la cordura.

Orden: Es una cualidad que se inicia mentalmente y se proyecta corporalmente, es decir el principio del orden nace de la capacidad de la persona de organizar sus actividades con antelación para posteriormente ejecutarlas de acuerdo a lo previsto.

2.2.4. Actitudes y Aptitudes de la Asistente

Canda Moreno, Fernando, (1998) en su libro “Assistant executive” (Asistente Ejecutiva), afirma que cada individuo tiene un perfil determinado de personalidad profesional que le hace más adecuado a una actividad que a otra, a un puesto que ha otro, a una organización y un sistema de funcionamiento que a otro.

Canda Moreno, Fernando, (1998) sostiene que para que una secretaria ejecutiva pueda desempeñar el rol o papel profesional que le corresponde en el organigrama de funcionamiento de la empresa, debe reunir una serie de aptitudes y conocimientos profesionales adecuados al puesto en cuestión.

Asimismo, y en conjunto con lo anterior, es requisito indispensable una actitud personal en sintonía con lo que se tiene que realizar, es decir, una disposición favorable hacia el trabajo que habitualmente desarrolla la secretaria en el seno de cualquier empresa.

Una perfecta combinación entre ambas exigencias, el adecuado equilibrio entre aptitud y actitud redundará, sin duda, en el éxito profesional de una asistente gerencial. Lógicamente, toda persona que posea los conocimientos exigidos al puesto pero que, no muestre una predisposición al desempeño del mismo o viceversa, se encontrará con serias dificultades para mantenerse con garantía de continuidad en esta profesión.

Por tanto, la actitud de una Asistente Gerencial en relación con su trabajo hace referencia fundamentalmente a su disposición de ánimo. En este sentido, resulta evidente que la Asistente Gerencial debe poseer, al igual que otro profesional cualquiera, una fuerte vocación por su trabajo y por todo lo que lleva aparejado. Además, la personalidad adecuada al puesto de Asistente Gerencial es la que refleja el máximo interés por la tarea que se realiza y una constante capacidad de adaptación, renovación y reciclaje profesionales.

No todo el mundo se siente capaz de desempeñar la labor asistencial correctamente ni seguramente, de lograr satisfacciones personales y profesionales. Una actitud negativa hacia el trabajo de Asistente por parte de la persona que intenta realizarlo, conducirá al fracaso profesional y a la consiguiente frustración personal.

Se debe tener en cuenta que el trabajo asistencial es más complejo de lo que se pudiera parecer a simple vista, esto es, se requiere unas cualidades específicas tanto personales como profesionales.

En muchos casos una Asistente tiene que hacer gala de unas dotes de tipo pedagógico que le permitan solventar con éxito determinadas situaciones y circunstancias en las que deberá hacer frente. Bien es cierto, que esto último suele adquirirse a medida se va acumulando experiencia, aunque en algunas personas se trata de cualidades inherentes a su personalidad.

Como se expresó anteriormente, al hacer referencia a la etimología de la palabra “Asistente”, esta debe hacer gala en el ejercicio de sus funciones de un firme y exquisito sentido de la discreción.

Por tanto, ¿Cuál debe ser la norma fundamental de comportamiento profesional de una Asistente? Ella tiene la obligación de no comentar nunca los asuntos que se tratan en el despacho. Debe guardar confidencialidad, sigilo y prudencia con los temas que se tratan en la oficina y evitar ventilarlos ante otros. Asimismo, es una exigencia ineludible no dar a conocer tampoco el contenido de cartas, informes o documentos de trabajo de los múltiples que pasan a diario por sus manos.

Como se dijo, una Asistente gerencial o administrativa, maneja y tiene acceso a información confidencial, que recaba y filtra, por lo que si no ejerce sus funciones con la discreción requerida, se descalificará a sí misma, desde el punto de vista profesional, e

incluso personal. Y en su consecuencia, la empresa se verá abocada a prescindir de sus servicios.

El trabajo de una Asistente gerencial o administrativa es complicado por naturaleza, suele desarrollarse con frecuencia en un ambiente propicio a la aparición de ansiedad y estrés. Con relativa frecuencia una Asistente debe realizar varias cosas al mismo tiempo, en rápida sucesión, sin la posibilidad de detenerse o concentrarse en exceso en ninguna de ellas. De hecho, se habla de una profesión dispersa que exige a veces la conjunción de cualidades en principio contradictorias, ya que en ocasiones la AG deberá conciliar la capacidad de saber decir “no” de forma inequívoca con una utilización inteligente de lo que llamaría “mano izquierda”, ya que debe filtrar visitas y llamadas telefónicas.

Asimismo, es fundamental que una asistente gerencial tenga un carácter abierto, adaptable, ágil, atento a todo lo que pasa por sus manos; en definitiva debe ser activa y dinámica.

Aunque el trabajo de una asistente gerencial tienda a la dispersión, como se dijo, esto no implica que haya que caer en la improvisación.

Al, contrario, la capacitación profesional le indica en cada momento que debe hacer y cómo debe hacerlo, aunque sea en cuestión de segundos. Así pues, una Asistente debe poseer iniciativa y capacidad de decisión en el ámbito de sus competencias, sobre todo porque es fundamental que descargue al jefe de cuestiones accesorias o poco relevantes.

Las relaciones interpersonales que se crean alrededor de empresas, obligan a una asistente gerencial a adoptar unas pautas de comportamiento adecuadas y correctas en cada momento. Esto supone una personalidad en la que predominen los rasgos de inteligencia emocional, sensibilidad, responsabilidad, etc. En definitiva, debe prevalecer el carácter controlado y equilibrado en el trato con los superiores, con los compañeros y con cualesquiera otras personas con quienes se relacione en razón de su puesto. Sin lugar a dudas, son imprescindibles tres cualidades y/o requisitos de forma y fondo: buena presencia, educación y amabilidad.

Además de la vocación y del convencimiento previo de sentirse dotada para el ejercicio de la profesión, una secretaria debe tener una serie de aptitudes y disponer de unos conocimientos básicos que la cualifiquen para el puesto, posibilitando de esta forma el trabajo diario.

En primer lugar, se entenderá por aptitud como la suficiencia o idoneidad para obtener y ejercer un empleo o cargo. En pocas palabras, es la preparación necesaria para optar al puesto, sin cuya acreditación no es posible ser una profesional competente. Las materias que debe conocer y dominar la AG son diversas y el tipo de cualificaciones requeridas estará en función del tamaño, actividad económica y dimensión de la empresa, siendo igualmente decisivo si el ámbito de actuación tiene carácter nacional o internacional.

En suma, es imprescindible que la asistente gerencial posea una sólida formación que la capacite para interpretar y resolver cualquier situación que se produzca en el ámbito de su trabajo.

En todo caso, una Asistente ha de tener un buen nivel cultural, lo que implica unos amplios conocimientos de las reglas básicas de ortografía, gramática y sintaxis y al mismo tiempo es conveniente que la expresión oral sea fluida y correcta, tanto en persona como telefónicamente.

Una Asistente Gerencial debe estudiar como parte de su preparación, las técnicas secretariales básicas, mecanografía y taquigrafía (aunque este se encuentre en la actualidad como una práctica en desuso), pero se han convertido en habilidades para el manejo de las computadoras y los correspondientes paquetes informáticos, que varían en función de la necesidad de la empresa. Son necesarios, por otra parte, conocimientos teóricos y prácticos de los métodos de organización y clasificación de archivo, dado que es una pieza clave en la gestión eficaz de la información y nociones contables económicas y empresariales.

La capacidad memorística es, asimismo, una cualidad muy valorada en una AG, aunque lo aconsejable es ayudarse de instrumentos que completen esta facultad como la agenda, el block de notas, archivador, etc.

Como ocurre en otras profesiones, cada vez es más habitual que las empresas demanden el conocimiento o más exactamente, el dominio de uno o varios idiomas, una secretaria cualificada ha de ser al menos, bilingüe. Así, las secretarias que cumplen este

requisito son altamente competitivas en el mercado y optan a los mejores puestos en términos profesionales y retributivos.

En las aptitudes que una Asistente debe poseer para optimizar su labor se puede señalar también la capacidad de análisis y de síntesis, la responsabilidad y sobre todo, la apelación constante al sentido común. Asimismo, deberá ser una persona con gran sentido de la organización y planificación de su trabajo.

Por lo que se refiere a las relaciones sociales de empresa, se puede decir que ocasionalmente puede ser necesario que una AG domine las reglas básicas de etiqueta y protocolo.

Por último, hay que insistir en que es un requisito indispensable que una Asistente conozca de forma suficiente las materias que constituyen el objeto de la empresa y que este familiarizada en el manejo de conceptos prácticos que las desarrollan, para así poder tratar con cualquier interlocutor de forma adecuada.

En resumen, las aptitudes profesionales que cualifica a una Asistente Gerencial a la hora de ejercer sus funciones en el día a día son fundamentalmente dos:

- Trabajar de forma operativa
- Organizar eficientemente su trabajo y el del jefe(a)

Una Asistente deberá dominar, a nivel teórico y práctico, el trabajo administrativo propio de una oficina. Sin embargo, hay que señalar que todo profesional puede encontrarse ante una circunstancia que revele alguna laguna y/o cierta insuficiencia en

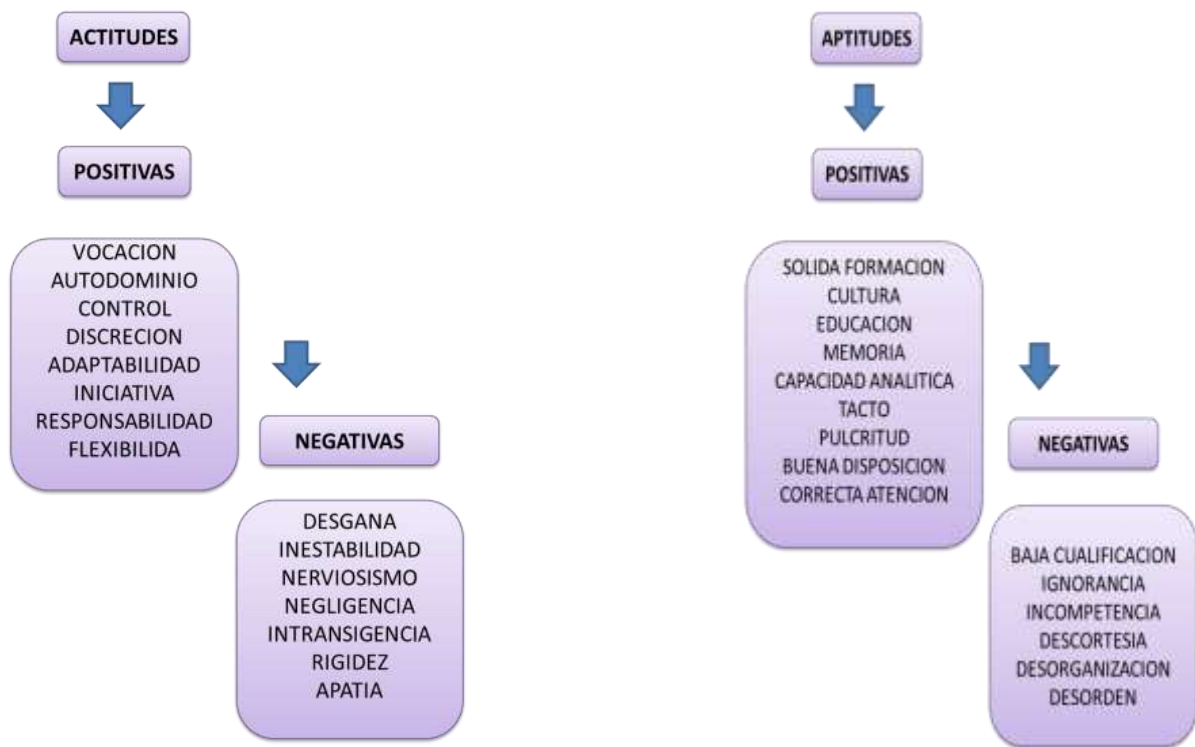
su formación. Lo importante en esos casos es reconocerlo y seguidamente, hay que recurrir al asesoramiento de un profesional cualificado en dicha(s) materia(s), quien sin duda nos ayudará a adquirir los conocimientos de los que se carecen.

Con todo, la preparación que exige el puesto de Asistente gerencial no siempre se ha adquirido con arreglo a criterios profesionales. En el pasado, una secretaria solía entrar en una empresa con unos conocimientos en cierta medida básicos y por medio de la experiencia en el puesto de trabajo conseguía la capacitación necesaria para desempeñar su labor con eficacia y profesionalidad.

Actualmente, el nivel de preparación y profesionalidad que las empresas y organismos exigen para ocupar estos puestos ha aumentado considerablemente, sobre todo en aquellas cuya actividad se desarrolla en los sectores más dinámicos y abiertos de la economía.

En definitiva, el personal dedicado a la labor asistencial necesita una sólida formación, siendo imprescindible, como venimos insistiendo, el dominio de las técnicas administrativas e informáticas más avanzadas, teniendo en cuenta además que, como en cualquier otra profesión, la acumulación de conocimientos es un valor añadido del mismo, que a medio y largo plazo repercutirá positivamente en su carrera profesional.

El siguiente cuadro ejemplifica, a modo de resumen y conclusión, cuales son las aptitudes y actitudes exigibles en una Asistente Gerencial



2.2.5 Competencias de la Asistente Gerencial.

El trabajo de la asistente gerencial es muy complejo de acuerdo al área al que este asignada su labor y al tipo de empresa en la que trabaja, y son posibles muchas especializaciones de estudio. A menudo hay confusión en los términos y sucede que se da el título de “repcionista o secretaria”, a una Asistente. La distinción radica en las capacidades.

La asistente gerencial maneja las técnicas de secretariado y han completado sus conocimientos (por formación o por experiencia) en otros campos específicos.

La asistente gerencial tiene un bachillerato y una especialización en informática y técnicas secretariales (manejo de técnica de digitación) completada con una formación en finanzas o contabilidad, marketing, gestión de personal y con una experiencia práctica.

Efectivamente este puesto es raramente ofrecido a las debutantes que hayan seguido esta última especialización. Un puesto de este tipo puede ser ocupado por una persona que haya seguido estudios universitarios y una licenciatura en una rama especializada, como por ejemplo una asistente que labore en una firma de abogados, tenga conocimientos en leyes y sepa redacción de documentos legales, una Asistente de área de negocios o ventas, tenga conocimiento de la ley LACAP y de elaboración de licitaciones públicas y/o privadas.

Retomando esta idea, Houliard, Marie-France, (1996), en su libro “Como ser una secretaria eficaz”, dice que los conocimientos requeridos en un departamento de personal y los requeridos en un depto. de producción no serán los mismos, sin embargo la base de la formación puede ser semejante, es necesario para poder dar lo mejor en el área al cual se apoya como AG, especializarse en el tema asistiendo a cursos de formación (diplomados, seminarios, conversatorios, etc.) y conocer bien la estructura de la empresa a fin de empaparse de las actividades que se realizan en el departamento y adaptarse.

La asistente gerencial tiene un estatus de ejecutiva y tiene por misión secundar a su superior jerárquico, no ejecuta solamente las órdenes, ella debe ser capaz de tomar

iniciativa y tomar decisiones acertadas cuando no está su jefe, basándose en las políticas de la compañía.

La asistente gerencial en definitiva debe poseer una formación adicional a las ya mencionadas por las autoras a lo largo de este estudio (conocimientos adicionales a la redacción de documentos, archivo, relaciones humanas, etc.) Existe un número importante de institutos que forman al nivel de bachillerato la cual otorgan el grado de “Bachiller Secretarial”, sin embargo existen pocas que forman directamente en el área de Asistente, Como la Universidad Tecnológica de El Salvador, entre otras.

2.3 Importancia de la Asistente Gerencial en la imagen empresarial.

2.3.1 La Asistente Gerencial como imagen de la empresa.

La asistente gerencial es uno de los elementos que da la mano al resto del personal humano, contribuyen desde el ámbito de su responsabilidad a la formación global de la imagen de la empresa. La imagen es en definitiva la suma de una serie de factores y circunstancias que se repasan a continuación.

La palabra “imagen” hace referencia en el sentido etimológico, a la apariencia de una persona o cosa y también a su proyección mental. Es decir, se compone de elementos tanto objetivos (descripción de lo que se percibe por medio de los sentidos) como subjetivos (conjunto de características que se asocia a esa persona u objeto cuando se piensa en ellos).

En consecuencia, se puede establecer al respecto una cuádruple división de los distintos tipos de imagen:

Imagen Objetiva: sería la que se refiere a los aspectos descriptivos y cuantitativos, vinculándose a nuestros sentidos de percepción.

Imagen Subjetiva: está íntimamente apegada a la parte emocional de la personalidad y en principio, no implica una valoración positiva o negativa.

Imagen Pública: describe el conjunto de rasgos que caracterizan ante la sociedad a una persona o entidad. Es la imagen que se proyecta en el exterior, y la que más interesa a las autoras del presente estudio.

Imagen Prospectiva: se define por el conjunto de análisis y estudios que se realizan con el fin de predecir o explorar la imagen de futuro.

En el contexto del entorno socioeconómico de una sociedad determinada, la imagen de empresa sería la visión global que el mercado, público en general y demás agentes económicos, reciben y perciben de una organización en un momento dado.

Como se dijo anteriormente, esa visión no tiene necesariamente que ir acompañada de una valoración negativa o positiva.

Asimismo, otra definición de la imagen de empresa es la que se describe como “la resultante de múltiples y diversos mensajes que acumulados en la memoria colectiva, conforman una globalidad de entidad suficiente para influir en los comportamientos y determinarlos”.

Por consiguiente, cuando se habla de imagen tanto en general como en el caso de la empresa en particular se hace referencia a determinadas características y efectos que se pueden esquematizar en forma de secuencia.

De acuerdo al enfoque de Canda Moreno (1998), en su libro “Assistant executive” (Asistente Ejecutiva), se señala la preocupación que existe en las organizaciones empresariales por transmitir al mercado y a la sociedad en general, una imagen adecuada. En definitiva, lo que se pretende es que la visión de la empresa que finalmente llegue al público, potencie y refuerce su actividad y tenga presencia en la vida económica y social.

También señaló, que todo empleado o funcionario es poseedor de una parte de la imagen de la empresa u organismo al que pertenece. Esta es la responsabilidad que no puede ni debe soslayarse, ya que la actividad económica crea un entramado de relaciones personales del que pueden depender, en determinadas circunstancias, el éxito de operaciones concretas o el logro de objetivos inmediatos.

Por tanto, es un hecho comprobado que la imagen personal y profesional que se proyecta causa un efecto, positivo o negativo, en el interlocutor. Es difícil que la imagen proyectada no tenga ninguna relevancia o ninguna consecuencia posterior, es decir, no es habitual que sea indiferente.

La imagen personal y profesional que proyecta la Asistente de gerencia, presenta un doble aspecto: por un lado, de la imagen con miras al interior de la empresa donde trabaja. Esto, dependerá de gran medida, del éxito de su carrera profesional a corto y

mediano plazo, lo que repercutirá en la imagen de las relaciones estrictamente personales, en el seno de la empresa, al ser esta un espacio de convivencia diaria entre grupos que suelen ser heterogéneos en su composición.

Además, si se tiene en cuenta que parte de sus funciones tienen que ver con las relaciones entre empresas, resulta evidente que la imagen que ofrezca la Asistente/ secretaria en este aspecto cobra un papel lo suficientemente importante como para determinar en parte la calidad de las relaciones a las que nos referimos.

Si se acepta que el trabajo de la Asistente de Gerencia, como ocurre con otros empleados de una empresa, tiene un componente de imagen, surge la pregunta en este instante: ¿Cuáles son los elementos que contribuyen a formar la imagen que se proyecta? O si se prefiere, ¿en qué consiste la imagen personal que se proyecta tal como la perciben los demás?

Se puede observar que la imagen personal que se proyecta en el desempeño profesional presenta un triple aspecto:

2.3.2. Escrito

La imagen proyectada por medio de la escritura representa, en términos porcentuales, la parte más reducida en relación con los otros dos aspectos.

En este sentido, se debe tener en cuenta que por regla general la AG no mantiene una comunicación escrita autónoma en el ejercicio de sus funciones. Fundamentalmente, su labor consiste en la preparación de todo tipo de correspondencia o informes que le dicta

el jefe(a) directamente. En cualquier caso, existen profesionales que pueden ser muy aptas/os para este cometido, aunque lo normal es que su labor de redacción se limite, por ejemplo, a la redacción de notas adjuntas a la documentación que prepara.

Sin embargo, como veremos más adelante, es necesario que la asistente gerencial tenga unos conocimientos básicos en materia gramatical y ortográfica.

En definitiva, la imagen escrita que proyecte la asistente gerencial dependerá del vocabulario que utilice en cada situación; es decir, de la extensión y riqueza del mismo, que, como es lógico, está en conexión directa con el nivel cultural que posea. Lo que se debe tener en cuenta en cualquier caso es la búsqueda de la sencillez y la claridad en la expresión escrita, evitando que la utilización de términos chocantes, ambiguos, o no procedentes, pueda causar distorsiones en la imagen que se transmite.

2.3.3 Oral

Por lo que se respecta a la imagen que proyecta la Asistente por medio de la expresión oral, se dice que tiene mayor importancia que el punto anteriormente comentado. El trabajo de la Asistente requiere el uso constante de la comunicación hablada, en persona y a través del teléfono. Una vez más, una expresión correcta, fluida y adecuada en cada ocasión es el fruto de la educación y del nivel cultural que posea, aunque hay personas especialmente dotadas para la comunicación interpersonal

No hay que olvidar que, por así decirlo, “somos lo que decimos”. Por consiguiente, para que la imagen que se proyecta oralmente consiga sus objetivos y se transmita de

forma que sea aceptada por el interlocutor inmediato, es aconsejable tomar algunas pautas básicas:

- La claridad y concisión al hablar es la condición básica para que los otros entiendan lo que se quiere comunicar. En este sentido, no parece razonable que una persona que tenga dificultades de expresión ocupe, en principio, el puesto de Asistente en una empresa, ya que este aspecto de la proyección de su imagen es esencial a la hora de desempeñar sus funciones.
- En relación con lo anterior, hay que señalar que la rapidez al comunicarse con los demás o una verborrea excesiva, en pocos segundos no dará más credibilidad. La expresión debe ser firme a la vez que *pausada y tranquila*.
- La imagen de la Asistente se refuerza aún más si la inflexión al hablar es la adecuada. En la práctica, esto supone que se debe poner énfasis solo en determinadas palabras.
- Otro punto que hay que tener presente es la necesidad de los silencios cuando comunicamos con nuestro interlocutor. De modo que: “hay que saber hablar y hay que saber dejar hablar”, como afirma Candas Moreno (1998).
- Por último, el volumen de la expresión oral es una condición fundamental; hablar más alto o más fuerte no concede la razón. Una asistente debe dejar hablar a su interlocutor y no tratar de imponer su criterio subiendo en exceso el tono de voz.

2.3.4. Corporal

Un último aspecto a tener en cuenta es el referente a la imagen corporal que proyecta la asistente gerencial. En el contacto directo entre las personas lo primero que se destaca es la propia presencia física. En este sentido, la imagen corporal sería la resultante de sumar la expresión facial, la expresión corporal y el atuendo.

Como dice el adagio: “La cara es el espejo del alma”. Es evidente que el rostro es uno de los principales vehículos que transmiten nuestra imagen. Todos experimentan distintas sensaciones cuando se encuentran ante una expresión facial que es considerada como dura, dulce, fría o de otro tipo.

Cada uno tiene su personalidad propia y el hecho de desempeñar un trabajo en una empresa u organismo no significa que se vaya a dejar de ser quien se es. Sin embargo, el tener que interactuar constantemente con los demás, como en el caso de la Asistente, obliga a hacer un esfuerzo por mejorar nuestra imagen personal y profesional durante el tiempo en que estamos bajo la disciplina de un trabajo que nos exige determinadas aptitudes y actitudes.

En resumen, la expresión facial es una cuestión a la que la secretaria debe prestar atención. El principio básico sería no mostrar abiertamente un estado de enfado por ejemplo, aunque tengamos motivos suficientes que lo justifiquen. Esto significa evitar gestos adustos y serios. En definitiva, nuestra expresión debe ser amistosa y transmitir cordialidad.

Otra pauta elemental en relación con este tema sería, por ejemplo, la necesidad de evitar la monotonía de nuestra expresión. Es decir, lo ideal es que los gestos del rostro varíen en relación a lo que se dice.

Asimismo, un último y fundamental requisito es, por supuesto, no cubrir la cara con las manos o con algún objeto cuando estamos hablando con otra persona, porque se transmite una pésima imagen. Hay que mirar de frente y a los ojos a nuestro interlocutor, con naturalidad y confianza.

Por lo que respecta a la imagen corporal en términos globales, hay que decir que lo adecuado es potenciar todo lo que acentúe nuestra presencia. Nos referimos por ejemplo, a la coordinación de las señales que emitimos con nuestras extremidades superiores (manos, brazos y hombros) en relación con lo que expresamos oralmente.

La última cuestión en relación con la imagen corporal que proyecta la secretaria de dirección es la que atañe al atuendo personal. Referirse a la vestimenta individual es ciertamente comprometido, ya que es algo privativo de cada uno y que evoluciona con los tiempos. Quizás entrar en estos temas sobre todo cuando se habla en concreto de las secretarías, puede tener un componente machista o paternal y, en cualquier caso, parece en cierta medida anticuado, como de tiempos ya superados.

Lo único que podría decirse en lo referente al atuendo de la Asistente Gerencial es que, al igual que el resto de los empleados de una empresa u organismo, lo más razonable parece adaptarse al estilo mayoritario del grupo sin tener que renunciar al propio y genuino de cada uno.

Como se ha repetido en varias ocasiones, la Asistente Gerencial es poseedora de una parcela de la imagen de la empresa en que presta sus servicios. También se ha subrayado el hecho de que la imagen presenta un doble aspecto: el personal y el profesional.

La imagen profesional que proyecta la Asistente gerencial en el desempeño de su trabajo debe venir caracterizada por la eficacia. La competencia, la seriedad, el rigor y la amabilidad. Estos tienen que ser los elementos fundamentales que presidan la relación de la secretaria con los demás, tanto dentro de la empresa como en lo que se refiere al contacto con personas ajenas a esta.

Por razón del puesto que ocupa, la asistente gerencial se relaciona con multitud de personas diferentes, cuanto mayor es la empresa en la que trabaja más seguro es que el número de contactos con otras personas crecerá proporcionalmente. Por consiguiente, una buena imagen profesional implica una buena y correcta atención al interlocutor con el que nos estamos relacionando en un momento determinado.

La imagen profesional de la Asistente gerencial no puede venir marcada por la prepotencia. Esta podría ser una tentación en el caso, por ejemplo, de trabajar en empresas de gran prestigio e importancia. Sin embargo, es una actitud improcedente por parte de la secretaria considerar de entrada que siempre tiene razón. Así, cuando nos encontremos en una situación de litigio con otro, hay que concederle a este el beneficio de la duda mientras no quede la cuestión claramente dilucidada a nuestro favor.

Hay que tener en cuenta que mediante la relación y el trato con las personas con quienes interacciona por razón de su puesto, la asistente gerencial puede conocer la

opinión y las necesidades de aquellas, además de enriquecerse personalmente y profesionalmente.

Una de las circunstancias que puede contribuir a la distorsión de la buena imagen que quiera transmitir la Asistente tiene lugar cuando permite que los problemas y preocupaciones personales repercutan o interfieran en las relaciones con sus interlocutores. Es una situación que se da con cierta frecuencia y que se debe evitar en lo posible. En este sentido, una de las reglas básicas de comportamiento obliga a la separación de lo personal y lo profesional, mientras la asistente se encuentre desempeñando las funciones que le son propias.



Por último, no hay que olvidar que el jefe(a) es el primer testigo(a) y receptor(a) del impacto que cause en los demás la imagen personal y profesional de la Asistente.

2.4 Evolución de la secretaria a Asistente Gerencial o administrativa.

Hasta ahora, se ha visto el rol de la asistente gerencial en la empresa y las características y competencias que esta debe poseer para poder desempeñar su labor de la mejor manera, sin embargo es importante conocer como la labor secretaria se convirtió en Asistencial.

De acuerdo a Houllard, Marie -France (1999) “Cómo ser una secretaria eficaz “, la necesidad de las empresa de poseer talento humano cualificado para labores que vengán a simplificar los proceso y liberar a las jefaturas de actividades mediana importancia Han hecho que el puesto de secretaria evolucione junto con la aparición de la Globalización (se debe entender por actividades de mediana importancia a aquellas que deben ejecutarse y no dejarse de lado, y que esta categoría no lo convierte en algo sin valor).

Debido a que las empresas tienen una organización propia y actividades diversas, debe ser lógico que el tipo de Asistentes también varíen de acuerdo a las labores que realizan y al tipo de áreas a las cuales brinden apoyo.

Citando nuevamente a Candas Moreno (1998), se establece una clasificación, la cual se detalla a continuación:

2.5 Clasificación de las Asistentes

En relación al tamaño, actividad económica y organigrama de la empresa es posible que la Asistente tenga que realizar en ocasiones tareas menores como por ejemplo, ofrecer y servir café al jefe o a las visitas que este reciba en su despacho o atender cuales

quiera otros encargos o necesidades que se puedan presentar. No se debe olvidar que dichas actividades no pretenden Minimizar o menospreciar la labor asistencial, la cual en la actualidad se ha convertido debido a la globalización en más que una simple “secretaria” que toma el dictado y redacta documentos, sino más bien son pequeñas atribuciones que se han mantenido desde tiempos atrás.

El tamaño y dimensión de la empresa, su volumen de negocio, el sector de actividad en el que opere y el carácter nacional o internacional de su mercado son, entre otros, los elementos que determinan el alcance y la variedad de las tareas que desarrollara una AG.

En suma, una Asistente puede desempeñar distintas funciones, que conllevan diferentes grados de responsabilidad (algunos con muchísima más presión y precisión en su ejecución que otras) y de ahí que su profesión pueda desdoblarse, según Canda Moreno (1998) dicho aspecto en particular ha dado lugar a la siguiente clasificación:

➤ Asistente de Gerencia

Ocupa el puesto de mayor responsabilidad al que puede acceder la asistente gerencial a lo largo de su carrera profesional. Su trabajo se desarrolla en el nivel superior de la empresa, en cuya cúspide se encuentra la dirección general o gerencia. Por tanto, el organigrama refleja la existencia de una Asistente general afecta al órgano máximo de dirección que acabamos de mencionar. Al frente de la asistente esta la persona encargada de la tarea de la coordinación de la actividad de los departamentos, y de la conexión y enlace entre las jefaturas y el director general al frente de la entidad.

➤ Asistente de Dirección

Por lo general, se encuentra adscrita a una jefatura de dirección de la empresa. Presta sus servicios con carácter de exclusividad a las órdenes del jefe o director. El número de Asistentes de dirección que figuren en el organigrama estará en función del tamaño de la empresa, siendo mayor a medida aumenta y se ramifica la estructura departamental.

➤ Asistentes de Departamento (Asistentes de Gerencia de Ventas, Asistentes de Gerencia de Mercadeo, Asistentes de Áreas específicas: licitaciones, compras de suministros, etc.)

Dentro de la empresa suele dedicarse a tareas puramente administrativas, como lo son las que se refieren a archivo, la introducción de datos en el computador, la redacción de los informes o documentos que le faciliten los técnicos del departamento en el que se encuentra adscrita, etc.

➤ Asistentes particulares.

La característica más relevante que la diferencia reside en el hecho que se encuentra al servicio de un profesional independiente. Esto significa que no trabaja en el seno de una estructura piramidal de empresa sino que lo hace como decimos, con una persona que se encuadra en el sector de los profesionales liberales: abogados, arquitectos, médicos, etc.

En cualquier caso las labores que se realizan en un despacho particular son similares a las que se llevan a cabo en una empresa, por ejemplo: atención telefónica, clasificación

de la correspondencia, organización del archivo, preparación de viajes, recepción de visitas, etc.

2.6 Organismos de formación secretarial en El Salvador

Giovanni Montalvo (2011, 25 de abril), publicó en el diario Co Latino un artículo denominado el Rol de la Secretaria. En el cual presentó la entrevista realizada a la señora Delmy Castaneda de Pineda, integrante de La Asociación de Asistentes y Secretarias Ejecutivas Salvadoreñas (ASES).

La Asociación de Asistentes y Secretarias Ejecutivas Salvadoreñas (ASES), es una asociación que se formó hace 45 años la cual se interesa en fomentar la superación profesional, cultural y moral de la asistente/secretaria salvadoreña, de manera que ella tenga su calidad técnica y humana actualizada. ASES tiene como misión trabajar por la superación integral de la Asistente/Secretaria Ejecutiva, de frente a las exigencias y desafíos del nuevo siglo y su visión es llegar a ser una asociación que agrupe a todas las asistentes y secretarias ejecutivas del país.

ASES logró unirse y firmar carta constitutiva, con la Federación Interamericana de Asociación de Secretarias (FIAS) en la ciudad de Buenos Aires, Argentina.

FIAS es una institución de carácter internacional, autónoma, política, laica, cultura, profesional y representativa, con personalidad jurídica y patrimonio propio, de duración indefinida. Uno de sus logros fue instituir el 26 de abril como Día de la secretaria interamericana, en todos los países que la integran.

Otro de sus logros, es desarrollar desde el año 1985, del diplomado internacional para secretarias de alto nivel y el cual se desarrolla mediante el sistema de enseñanza virtual, actividad que está aprobada y supervisada por la Universidad Centroamericana “José Simeón Cañas”, de El Salvador. Comentó también la Señora de Pineda, en la entrevista de Co Latino, que se celebra un Congreso Interamericano de Secretarias.

Dicho evento se realiza con el fin de estudiar y analizar temas de actualidad y de gran importancia para el desarrollo técnico-profesional y humano de la asistente gerencial/secretaria.

Menciona también, que el rol actual de la secretaria y asistente administrativa, se define como un importante apoyo que constituye a la competitividad de la empresa, como colaboradoras directas de los diferentes niveles organizacionales; destacando sus múltiples competencias, cualidades y habilidades.

ASES está encaminado a la formación continua de las secretarias, que sean personas que se actualicen constantemente y para esto, desde 1978, funciona la unidad de capacitación empresarial UCASES, que se dedica directamente a la capacitación continua y actualización de temas como: redacción, archivo y administración de documentos, ortografía y gramática, relaciones humanas, ética profesional, liderazgo, trabajo en equipo, servicio al cliente, etiqueta y protocolo, imagen, entre otros.

Actualmente una secretaria no llega solo a escribir cartas y contestar el teléfono. En la actualidad, una asistente/secretaria es un apoyo directo de las empresas (tomando decisiones) concluyo la señora Delmy de Pineda.

2.7 Marco conceptual

2.7.1 ¿Qué es una competencia?

Según López, Fernando J. (2006) en su obra “Gestión por competencias”, define el término competencia de la siguiente forma: “Las competencias se definen en el ámbito profesional como el conjunto de conocimientos y cualidades profesionales necesarias para que el empleado pueda desarrollar un conjunto de funciones y/o tareas que integran su ocupación”.

López, Fernando J. (2006), resume de manera práctica en esta cita, la forma en la que está integrada una competencia y el impacto de estas en la ejecución de las actividades propias de una plaza.

Alles, Marta (2006) en su obra “La Gestión de recursos humanos por competencias”, cita a Ernest y Young, respecto a las características o competencias que garantizan el éxito y estas son:

Los Conocimientos: que derivan de la aplicación de una técnica específica.

Las Habilidades: que normalmente se adquieren mediante entrenamiento y experiencia.

Las Cualidades: Algunas están relacionadas con rasgos o características personales y son más difíciles de obtener y modificar en corto plazo.

Según Alles, Marta (2006), las competencias estarían compuestas por tres elementos que son: Los conocimientos, las habilidades y las cualidades o actitudes del empleado, que son manifestadas en el desempeño de cada una de sus funciones y que establecen la diferencia en el comportamiento, respecto a otros empleados que ocupan la misma posición.

Y para efectos de esta investigación el término competencia, estará relacionado exactamente con los conocimientos, las habilidades y las actitudes de la asistente gerencial.

La Asistente gerencial se define como: la persona encargada de apoyar a su superior, en la ejecución de actividades delegadas a su cargo, en su mayoría relacionadas al manejo y tratamiento de información confidencial e importante para las empresas. Y también, otras actividades relacionadas con el manejo de archivo, inventarios de papelería, recepción de llamadas, etc. A su vez la asistente gerencial, debe poseer actitudes y aptitudes propias de una persona con tales funciones.

2.7.2. ¿Qué se entiende por funciones?

En esta investigación se entenderá por funciones todas aquellas actividades o tareas que le han sido asignadas al puesto de Asistente Gerencial, entre esas funciones se pueden encontrar las siguientes:

Las funciones de la secretaria han sido transformadas afirma Gutiérrez, Juana (2005, 2011), en el material didáctico preparado para el Seminario “Rol y nuevas técnicas de la asistente ejecutiva moderna”, a tal grado que se ha convertido en asistente del ejecutivo o jefe, porque es su apoyo clave, en la realización de tareas administrativas, técnicas y

últimamente tareas de etiqueta y protocolo. Por esta razón se denomina asistente administrativa o ejecutiva al puesto secretarial, en muchas organizaciones, en la actualidad.

La apertura de la economía, hacia la globalización ha implicado para esta posición, la necesidad de conocer acerca de la cultura, usos y costumbres, de los clientes extranjeros y también de los nacionales. Además de contar con una segunda lengua: el inglés, la asistente gerencial necesitará aprender a organizar reuniones de trabajo, con agenda definida y saber ser un fuerte soporte para su jefe, en el suministro de información, reportes y datos relevantes para el buen desarrollo de las reuniones, según expresa Gutiérrez, J. (2005, 2011), en el material didáctico citado líneas arriba y del cual se han extraído las funciones que se presentan en este apartado.

Considerando los cambios operados en el puesto de Secretaria o Asistente Gerencial, las funciones se pueden clasificar de la forma siguiente:

2.7.3. Funciones tradicionales

Incluyen el mecanografiado de cartas y documentos, la redacción comercial, el manejo de la correspondencia, la administración de archivos y la atención del teléfono y el trato con el público, tomar dictados, uso de fotocopidora y fax.

2.7.4 Funciones nuevas

Fueron surgiendo con los cambios operados en la organización y son: la digitación, la preparación de presentaciones; la traducción de cartas y documentos del inglés al español o viceversa; el uso de archivos magnéticos o computarizados; la atención,

creación y conservación de clientes; la atención de llamadas telefónicas, bajo el enfoque del servicio al cliente; organización y manejo de la agenda y el planner del jefe; la organización de reuniones de trabajo y algunas tareas de soporte administrativo.

Actualmente, la Asistente Administrativa, Ejecutiva o Gerencial, ha expandido sus funciones hacia el uso del Internet, para las comunicaciones internas y externas de la empresa. De tal manera, que se ha convertido en experta en la redacción de comunicaciones cortas y simplificadas para enviarlas mediante el correo electrónico. También, ha tenido que ampliar sus conocimientos y sus habilidades hacia el aprendizaje de sistemas de archivos electrónicos y su administración o manejo.

Adicionalmente, ha incluido tareas que implican organización de viajes, del jefe hacia otros departamentos del país o hacia otros países del área centroamericana o del continente americano. Esto implica el conocimiento de itinerarios de vuelo de las diferentes líneas aéreas que operan en el país y los precios de boletos, así como tarifas de hospedaje en hoteles de reconocido prestigio. También incluye el trámite de los gastos de viaje, para su jefe.

2.7.5 Funciones relacionadas

Comprender el manejo de las relaciones públicas de clientes o usuarios nacionales y extranjeros, también tiene delegada la tarea de intérprete de las comunicaciones – del inglés al español u otro idioma y viceversa – el manejo de las citas de negocios con los diferentes tipos de clientes.

De igual manera, se incluyen las tareas de organización de banquetes y recepciones, observando la etiqueta correspondiente, la elaboración y distribuciones de las tarjetas de

felicitación (para diferentes ocasiones), las tarjetas de pésame, publicación de esquelas de fallecimiento y todo el ceremonial escrito.

Además, comprende las tareas de protocolo en los actos públicos u oficiales; en la atención de personajes importantes e incluso del personal de la misma organización; el protocolo, modales y cortesía en la empresa, es una de sus más importantes tareas relacionadas. Se le delegan, la elaboración de reportes, la obtención de datos relevantes para el buen desarrollo de reuniones y el trabajo de cooperación con equipos que se organizan para desarrollar proyectos específicos. Y mantiene la prestancia personal, que se refiere a la elegancia en el vestir y en el maquillaje, pulcritud (higiene personal) y en el comportamiento en el trabajo.

2.8 Técnicas que debe dominar la asistente ejecutiva

Entre las técnicas que debe dominar la Asistente Ejecutiva son las siguientes:

2.8.1 Técnicas de comunicación oral y escrita

En las técnicas de comunicación oral es importante que tenga fluidez en su comunicación verbal con las personas que llegan a la empresa, por lo cual ella tendrá que tener un amplio vocabulario y fluidez verbal, en las técnicas de comunicación es importante que ella pueda manejar los diferentes equipos dentro de la empresa como la computadora, fax, la página web y tener conocimientos sobre navegación en internet para comunicarse, ella debe ser especialista en los programas básicos de computación.

2.8.2 Técnicas de expresión escrita

Entre las técnicas de comunicación escrita se encuentra todo lo relacionado con descripción, narración, la exposición escrita y la argumentación escrita que la servirán para apoyar al jefe en la redacción de informes técnicos o gerenciales.

2.8.3 Nociones sobre ortografías, gramática y redacción comercial.

La asistente gerencial debe tener amplios conocimientos sobre ortografía, gramática y sintaxis, no solo lo que aprendió en el colegio que se formó, debe permanecer actualizada con los cambios que establece cada año La Real Academia Española de la lengua, a fin de que su redacción sea moderna y cumpla los estándares de calidad. En la redacción comercial debe ser una especialista, que tenga una gran habilidad para redactar cartas memorándums, circulares, actas, minutas de reunión, entre otros.

2.8.4 Elaboración de modelos y formularios

La asistente gerencial, deberá tener conocimientos acerca de cómo se elaboran los formularios para apoyar los trámites administrativos, con registros y controles escritos.

2.8.5 Dominio de otros idiomas.

Deberá tener dominio del idioma español y del Inglés como segunda lengua, será un plus si ella domina el francés y el alemán. Y en una empresa multinacional sería importante que tuviese por lo menos un idioma oriental como el Mandarín o el Japonés.

2.9 Marco Conceptual

2.9.1 Asistente de gerencia

De acuerdo a Candas Moreno, Fernando (2006) en su obra “Secretaria Ejecutiva”, define a la secretaria o asistente de gerencia como la persona encargada de la administración de una organización u oficina cuyas funciones en sentido amplio son mantener las relaciones de la entidad y tramitar los asuntos de la misma además de las otras actividades internas como archivo, correspondencia, recepción de visitas, etc.

La Asistente Gerencial, es un vehículo de la imagen de la empresa, ella representa un canal de enlace entre jefaturas, empleados, clientes y proveedores siendo por lo tanto un eje importante de las organizaciones.

2.9.2 Desempeño.

De acuerdo a Almirall Hernández Pedro (1996). “Análisis Psicológico del Trabajo”. El desempeño laboral se define como el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que muestran el rendimiento de una persona en un determinado puesto de trabajo. El desempeño laboral puede ser percibido o calificado por las jefaturas de acuerdo a la buena o mala ejecución de las actividades impuestas en el cargo.

Otro concepto establecido por Chiavenato, Idalberto (2005) en su libro “Administración de Recursos Humanos”, afirma que el esfuerzo que una persona hace en la ejecución de las funciones que le han asignado está dirigido en parte por las capacidades o habilidades de ella. Por otra parte está orientado por la precepción que tiene acerca del rol que debe desempeñar.

Dicho esto, se puede afirmar que el desempeño de una asistente Gerencial está determinado de acuerdo a los conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes que esta muestra al momento de realizar las actividades propias de la AG, tomando a su vez en cuenta que cada día se exigen más y nuevas competencias como por ejemplo dominio de sistemas informáticos, contabilidad, etc.

2.9.3 Competencias

Se define como la capacidad de articular y movilizar condiciones intelectuales y emocionales en términos de conocimientos, habilidades, actitudes y prácticas, necesarias para el desempeño de una determinada función o actividad, de manera eficiente, eficaz y creativa, conforme a la naturaleza del trabajo. Es un desempeño presencial y/o virtual contextualizado.

2.9.4 Conocimientos

Se define como al conjunto de información que el individuo maneja y que es adquirida mediante la experticia, educación formal o no formal y /o de manera empírica.

2.9.5 Actitud de la asistente gerencial

De acuerdo a Candas Moreno, Fernando (2006) la actitud personal se define como una disposición favorable hacia el trabajo que habitualmente desarrolla la asistente en el seno de cualquier empresa, por lo tanto la actitud de una asistente en relación a su trabajo hace referencia fundamental a su estado de ánimo.

2.9.6 Aptitud de la asistente gerencial

De acuerdo a Candas Moreno, Fernando (2006), la aptitud se define como el conjunto de conocimientos adquiridos para desempeñar un puesto de trabajo.

CAPÍTULO III

Metodología

3.1. Propuesta del nivel de estudio

El presente estudio es de tipo correlacional, porque está orientado a medir el grado de relación que existe entre las dos variables, es decir a ver si realmente la variable X influye sobre la variable Y. La utilidad y el objetivo principal de este estudio fue determinar cómo se comporta una variable, conociendo el comportamiento de la otra variable relacionada o de otras variables igualmente relacionadas. Esa relación indica las tendencias de las variables. A la vez, es descriptivo, porque se miden o evalúan diversos aspectos o componentes o indicadores del fenómeno estudiado.

En este caso específico se ha buscado medir la incidencia de la variable X o el tipo de competencias de la asistente gerencial, en su relación con la variable Y que influyen en el desempeño de la asistente, es decir, la forma en que ejecuta su trabajo la asistente gerencial.

3.2. Diseño del estudio

3.2.1 Sujetos del estudio:

Como sujetos del estudio se tomaron a las asistentes gerenciales de las empresas de servicio y los jefes de ellas.

3.2.2 Población y muestra.

Las investigadoras consultaron la tesis de Guerrero, Luis Mario, Montes Barahona, Kevin E, et al Titulada “Análisis del sector servicio, en el área metropolitana de San Salvador” (año 2011), para graduarse de Licenciados en Economía en la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas, con el propósito de identificar el número real de empresas de servicios que existen en San Salvador y se encontró que son 245.

Se tomó como población o universo de empresas de servicios 245 y se aplicó la fórmula para poblaciones finitas, cuyo desglose se presenta a continuación:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{NE^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Z=Nivel de confianza
 N=Población-Censo
 p= Probabilidad a favor
 q= Probabilidad en contra
 e= error de estimación
 n= Tamaño de la muestra

N=245

$$n = \frac{(1.96 \times 1.96) 0.70 \times 0.30 \times 245}{245 (0.0050 \times 0.0050) + (1.96 \times 1.96) \times 0.70 \times 0.30}$$

$$n = \frac{(3.8416) (0.21) \times 245}{245 (0.0025) + (3.8416) \times (0.21)}$$

$$n = \frac{(0.806736) \times 245}{(0.3325) + (0.806736)}$$

$$n = \frac{197.65032}{1.419236}$$

$$1.419236$$

n= 139 sujetos de la muestra.

Cálculo que dió como resultado que se deberían aplicar 139 encuestas para AG y 139 para los jefes de ellas. Se tomó en consideración los tiempos de entrega establecidos por la Universidad Tecnológica de El Salvador y también la representatividad de la muestra para el propósito de la presente investigación. Por lo cual el equipo investigador decidió trabajar con una muestra dirigida de AG y de jefes, cuyas características respondan a los objetivos de la misma, porque consideró que de esa manera se podía llegar a lograr los objetivos de la investigación.

Para la presente investigación, se trabajó con el método cualitativo y se tomaron 10 empresas de servicios (equivale al 4.5% del universo de empresas de servicios) de las cuales se entrevistaron a 10 Asistentes Gerenciales y 10 jefes (los jefes de ellas). Se consideró que 10 Asistentes Gerenciales y 10 jefes serían la cantidad de sujetos apropiada para brindar las características de la AG, que se esperaba encontrar de acuerdo con los objetivos planteados.

De las 245 empresas de servicios, se tomaron 10 que reunían los requisitos para formar parte de la muestra dirigida que se emplearía en esta investigación.

Esta decisión de trabajar con metodología cualitativa se tomó, considerando la riqueza de la información que se puede obtener por ese medio y también por razones del tiempo disponible para la recopilación de los datos, el análisis y la interpretación de los mismos, así como las fechas establecidas para la entrega de la información.

3.2.3 Muestra dirigida.

Para el proceso de recolección de datos, se tomó una muestra representativa del universo o población en estudio.

En el presente estudio cualitativo, el tamaño de muestra no es importante desde una perspectiva probabilística pues el interés no es generalizar los resultados a una población más amplia, ya que lo que se busca en la investigación de enfoque cualitativo es profundidad, motivo por el cual se pretende calidad más que cantidad, en donde lo fundamental es la aportación de personas, participantes, organizaciones, eventos, hechos etc., que nos ayuden a entender el fenómeno de estudio y a responder a las preguntas de investigación que se han planteado.

Para seleccionar la composición y tamaño de la muestra cualitativa de esta investigación, se utilizó el método de muestreo no probabilístico, a través del muestreo por conveniencia intencional y premeditada, siguiendo un criterio estratégico, se selecciona a quienes más conocimientos tienen del tema y se les pasa el instrumento de recolección de datos. Para el método no probabilístico **no existe una fórmula para determinar el tamaño de la muestra.** Los tamaños de muestras más comunes en estudios cualitativos son del tipo de estudio etnográfico con teoría fundamentada y entrevistas a profundidad. Que en el muestreo cualitativo es usual comenzar con la identificación de ambientes propicios, luego de grupos y, finalmente, de individuos.

La selección de la muestra en la presente investigación fue considerada la ubicación geográfica y el giro de servicios en las empresas, ya que en ellas se encuentra mejor

definido el puesto de Asistente Gerencial, de estos criterios que se plantearon se logró definir las características necesarias para lograr y obtener respuestas a la interrogante central, así como a los objetivos planteados.

3.3 Técnicas para obtener los datos

Para la recolección de datos, se empleó la técnica de la entrevista, la cual permitió recoger la información en forma sistemática, a través del contacto directo con los jefes y las asistentes gerenciales en las empresas de servicio.

3.3.1. La técnica de la observación.

Esta fue empleada también, para identificar algunos aspectos de las empresas de servicio donde trabajan las asistentes gerenciales que se encuestarán. Por ejemplo: El ambiente de trabajo en que se desempeña la asistente gerencial, las oportunidades que tiene en esa empresa de servicio.

3.3.2. Instrumentos

El instrumento que se empleó para recolectar la información fue una entrevista de 11 preguntas semiabiertas o mixtas y abiertas, que estará dirigido a las asistentes gerenciales, que es el objeto de esta investigación.

Se usó también, otro instrumento (entrevista) de 10 preguntas semiabiertas o mixtas y abiertas, dirigido a los jefes, con el propósito de obtener retroalimentación acerca del desempeño de las asistentes gerenciales que trabajan bajo su dirección.

3.3.3. La observación

Esta técnica fue empleada, para identificar algunos aspectos de los lugares que se visitaron. Por ejemplo: Si la Asistente Gerencial, cuenta con el equipo necesario para cumplir con sus funciones, materiales apropiados, los procedimientos que tienen relación con el trabajo que ella desempeña y los servicios que se ofrece a los clientes.

Se empleó una guía, para realizar la observación en el lugar visitado.

3.4. Propuesta del estudio piloto

Tanto el formato de las entrevistas semiestructuradas como la guía para la observación, fueron probadas. Las entrevistas se probaron con un pequeño grupo de 2 personas, a fin de detectar si las preguntas eran fácilmente comprensibles, si realmente cumplían con el objetivo para el cual fueron diseñadas y si no para hacerles los ajustes pertinentes. Con la guía, se hizo una observación en una empresa de servicio, para establecer los aspectos que le faltaban o le sobraban a dicha guía.

CAPITULO IV

Resultados obtenidos

4.1 Entrevistas realizadas a las Asistentes Gerenciales

Pregunta #1		
¿Podría mencionarnos cuales conocimientos, actitudes y habilidades considera usted que debe poseer la persona que se desempeña en la plaza de Asistente Gerencial?		
Objetivo: Identificar las funciones tradicionales de la asistente gerencial y las nuevas asignaciones generadas por la globalizacion, lo que impacta de su desempeño.		
A) CONOCIMIENTOS	B) HABILIDADES	C) ACTITUDES
Entrevista #1: INTEGRASAP S.A. DE C.V. - Nombre: Carolina Rivas, Asistente de Gerencia Comerical		
Excel avanzado (debido a los diferentes formatos de control que la asistente lleva) Estudios universitarios en las areas de administracion o negocios. Conocimientos sobre finanzas y administracion Tecnicas de persuacion y de ventas. Tecnicas de atencion al cliente	Habilidad númerica	Proactividad Responsabilidad Actitud de servicio al cliente. Valores como la Honestidad.
Entrevista #2: SERINAM S.A. DE C.V. (CONDOMINIOS RESIDENCIALES PENTHOUSE) Nombre: Maritza del Carmen Serrano, Secretaria de Administración		
Conocimiento de paquete de Microsoft office Manejo de Microsoft Outlook (correo interno)	Atención al cliente Facilidad de expresión	Amabilidad Paciencia Inteligencia emocional (dominio de las emociones ante las situacion de stress)
Entrevista #3: BANCO SCOTIABANK S.A - Nombre: Bayron Gonzalez		
Manejo de sistema bancario Dominio de los procedimientos del banco Manejo de programas de computadora basico. (manejo de paquete de Microsoft Office).	Habilidad númerica	Respetuosos de los proceso y politicas del banco Disciplina
Entrevistas #4: INSTITUTO NACIONAL DE LOS DEPORTES DE EL SALVADOR (INDES) Nombre: Cindy Carolina Elías Rivas, Secretaria Depto. De Tesorería		
Conocimiento y dominio de paquete de Microsoft Office Conocimiento de sistema Saffie de contabilidad. Solidos conocimientos de contabilidad Procesos gubernamentales	Habilidad de redaccion comercial Habilidad númerica Eficiencia al momento de cumplir asignaciones	Proactividad Responsabilidad Buenas relaciones interpersonales

Entrevista #5: BLANCO SILVA CONSULTORIA INFORMATICA (BSCI) S.A. DE C.V.		
Nombre: Susana Portillo, Asistente Administrativo		
Manejo de programas de computadora basico. (manejo de paquete de Microsoft Office). Dominio de Excel avanzado Conocimiento de Java	Eficiencia Eficacia Audaz Expresión Oral	Amabilidad Audaz (saber abordar situaciones tensas con clientes y salir de ellas) Confiable
Entrevista #6: Fundación de Desarrollo Social		
Nombre: Sra. Ana Lidia de Najarro		
Conocimientos básicos, conocimientos contables, conocimientos de programas de computación para el recibo y envío de email, redacción de documentos.	Efectiva, habilidades técnicas para involucrarse en el trabajo, habilidades humanas para cooperar con los compañeros de trabajo para trabajar en equipo, para entregar el trabajo con excelencia	Responsible, honesta, comprometida, segura, respetuosa, con buen caracter, personalidad
Entrevista #7: Comunicaciones Globales, S.A. de C.V.		
Nombre: Vanessa Bautista		
Conocimientos financieros, redacción, conocimientos de computación, actualizarse constantemente.	Conocer el equipo básico a utilizar, máquina de escribir, computación.	Alto compromiso con la empresa, sentirse parte.
Entrevista #8: Intellect Systems		
Nombre: Licda. Indira Bautista		
Conocimientos amplios de la empresa, para saber como desarrollarse, conocimientos contables	Habilidad para el uso de los paquetes de office	Proactiva, amable, empatizar
Entrevista #9: Astrum Consultores		
Nombre: Claudia Ivette Castillo Martínez		
Conocimientos administrivos, legales, trato de personas, conocimientos programas básicos de informatica, programas de presentaciones,	Conocimientos de leyes, saber administrar, manejo de programas	Buenas relaciones interpersonales, actitud de servicio, saber empatizar
Entrevista #10: Centro Evangélico de las Asambleas de Dios		
Nombre: Mariela Guevara Castro		
Manejo de tecnologías, computadora, fax, fotocopidora, scanner, programas de excell, word.	Conocimientos de redacción, ortografía, que le guste lo que hace, habilidad de empatizar, saber sugerir para hacer cambios.	Proactiva, querer aprender, actitud de servicio, querer dar más de lo que nos piden

Análisis:

Las entrevistas realizadas indican que las asistentes gerenciales, requieren de conocimientos sobre:

- Paquetes de computación: Word, Excel, Excel avanzado, Power Point, etc.
- Conocimientos sobre administración
- Redacción de documentos
- Algunas empresas necesitan programas especializados como JAVA, Outlook, programas para hacer presentaciones.
- Conocimientos sobre finanzas y contabilidad.
- Manejo de equipo de oficina

Por la globalización, se les hace necesario a las asistentes gerenciales, estar actualizadas en los paquetes de computadora y manejo de equipo de oficina con tecnología avanzada.

También se reflejó en las entrevistas una serie de habilidades importantes que deben desarrollar las asistentes gerenciales:

- Habilidad para trabajar con números
- Atención al cliente
- Facilidad de expresión oral y escrita
- Habilidad de redacción comercial: cartas, memorándums, circulares y otros documentos administrativos y/o técnicos.

- Habilidad para buscar soluciones o problemas y sugerir al jefe.
- Habilidad para trabajar en equipo
- Buenas relaciones interpersonales.

Con relación a las actitudes, las asistentes gerenciales entrevistadas, indicaron que las siguientes son las más relevantes:

- Pro actividad
- Responsabilidad
- Actitud de servicio al cliente
- Compromiso con el trabajo y la empresa
- Empatía
- Paciencia
- Disciplina
- Audacia
- Autocontrol (control de las emociones en situaciones tensas)
- Respetuosa, honesta, amable, sonriente.
- Deseo de aprender cosas nuevas, etc.

En términos generales, la asistente gerencial, va más allá del perfil tradicional en cuanto a conocimientos, habilidades y actitudes, debido a la transformación que ha experimentado el puesto, en sus funciones. De tal manera que la asistente gerencial habrá de contar con las cualidades mencionadas en este apartado.

PREGUNTA#2										
¿Podría señalar brevemente cuáles son las funciones tradicionales que su asistente gerencial realiza en esta empresa? Y, ¿Cómo evaluaría usted a su asistente en cada una de estas actividades utilizando una escala de: excelente, muy bueno, bueno, regular y deficiente?										
Objetivo: Verificar si La Asistente gerencial tiene funciones de recepción y envío de información en la empresa de servicios, si cuenta con el equipo necesario y si la ausencia de estas herramientas genera falta de efectividad en su desempeño.										
Opciones	Experiencia #1: INTEGRASAP S.A. DE C.V.	Experiencia #2: SERINAM S.A. DE C.V.	Experiencia #3: BANCO SCOTIABANK S.A.	Experiencia #4: INSTITUTO NACIONAL DE LOS DEPORTES, INDES	Experiencia #5: BLANCOSILVA (BSC) S.A. DE C.V.	Experiencia #6: Fundación de Desarrollo Social	Experiencia #7: Consultoras Globales S.A. de C.V.	Experiencia #8: Interdell Systems	Experiencia #9: Atrium Consultores	Experiencia #10: Centro Emergente de Las Américas de Dios
Mantenimiento de cartas	Si (Excelente)	Si (Excelente)	si (muy bueno)	Si (Muy Bueno)	Si (Muy Bueno)	Si (Muy Bueno)	Si (Excelente)	Si (Muy Bueno)	Si (Muy Bueno)	Si (Muy Bueno)
Redacción comercial	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (muy bueno)	Si (Excelente)	Si (Muy Bueno)	Si (Muy Bueno)	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Muy Bueno)	Si (Muy Bueno)
Mantenimiento de correspondencia	Si (Excelente)	Si (Excelente)	si (bueno)	Si (Excelente)	Si (Muy Bueno)	Si (Muy Bueno)	Si (Excelente)	Si (Muy Bueno)	Si (Muy Bueno)	Si (Muy Bueno)
Auditoría de documentos	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Muy Bueno)	Si (Muy Bueno)	Si (Excelente)	si (bueno)	Si (Muy Bueno)	Si (Muy Bueno)
Atención del teléfono	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Muy Bueno)	Si (Muy Bueno)	Si (Excelente)	Si (Muy Bueno)	Si (Muy Bueno)	Si (Muy Bueno)
Atención de público	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Muy Bueno)	Si (Muy Bueno)	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Muy Bueno)	Si (Muy Bueno)
Toma de datos	Si (Excelente)	Si (Excelente)	si (bueno)	Si (Excelente)	Si (Muy Bueno)	Si (Muy Bueno)	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Muy Bueno)	Si (Muy Bueno)
Fotocopiar documentos	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Muy Bueno)	Si (Excelente)	Si (Muy Bueno)	Si (Muy Bueno)	Si (Muy Bueno)
Envío de documentos por fax	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Muy Bueno)	Si (Excelente)	Si (Muy Bueno)	Si (Muy Bueno)	Si (Muy Bueno)
Apoyo en actividades contables	Si (Excelente)	Si (Excelente)	si (muy bueno)	Si (Excelente)	Si (Bueno)	Si (Muy Bueno)	Si (Excelente)	Si (Muy Bueno)	Si (Muy Bueno)	Si (Muy Bueno)
Mantenimiento de cartas de licencias adicionales (de amistad)	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Muy Bueno)	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Muy Bueno)	Si (Muy Bueno)
Uso de sistemas para recuperación y actualización de información	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Muy Bueno)	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Muy Bueno)	Si (Muy Bueno)
Otras funciones.	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Muy Bueno)	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Muy Bueno)	Si (Muy Bueno)

Análisis:

En el cuadro anterior se observa que cuatro de las AG, se califican como muy buenas para el mecanografiado (digitado) de cartas, dos se consideran excelentes y cuatro de ellas no contestaron la pregunta.

Cuatro de las AG se autocalifican como excelentes, para la redacción comercial y una se califica como muy buena en esa habilidad. Seis de ellas se autoevalúan como muy buenas en la redacción.

Para el manejo de correspondencia: cuatro se consideran excelentes en este aspecto; cinco se califican como muy buenas en esta habilidad y una como buena.

Para el archivo de documentos, cinco se consideran excelentes, cuatro se califican como muy buenas en ese aspecto y una como buena.

Cuatro de las AG, se calificaron como excelentes en la atención del teléfono, cinco dijeron que son muy buenas en esa tarea y una no contestó.

En cuanto a la atención del público seis se calificaron como excelentes, tres dijeron muy bueno y una no contestó.

Para tomar dictados tres dijeron que son excelentes, cuatro afirmaron ser muy buenas en esta tarea; una dijo que era buena y dos no contestaron.

En la fotocopia de documentos, seis dijeron que son excelentes y cuatro muy buenas en esta tarea.

En el envío de documentos por fax, dos no contestaron, cuatro dicen ser excelentes y cuatro muy buenas en esta tarea.

En la realización de tareas contables cuatro dijeron que son excelentes; cuatro se califican como muy buenas, una como buena y una no contestó.

En otras tareas, mencionaron que trabajan con el manejo de la cartera de licencias adicionales de antivirus, apoyo en fotocopiado, en atención del teléfono, ayuda en digitación y sólo dos de ellas mencionaron que apoyan en la organización de eventos, organización de reuniones con clientes y con el personal, apoyo en el archivo de los comprobantes contables y preparación de documentos para licitaciones, entre otras.

Con las respuestas anteriores se puede comprobar que las Asistentes Gerenciales aún realizan tareas tradicionales en sus puestos, similares a los ejecutados otrora por las secretarias, sin embargo, en algunos de los puestos de AG, se notan las nuevas funciones como la organización de reuniones y eventos, la preparación de las licitaciones, como funciones nuevas de verdad importantes en el puesto de la AG.

Se menciona que ellas redactan cartas y otros documentos comerciales, manejan la correspondencia, la administran y la organizan y estas son algunas de sus fortalezas tradicionales, por las que aún conservan su hegemonía en la oficina de las empresas modernas. Las nuevas se relacionan con su capacidad de organización.

PREGUNTA #3										
¿Posee usted otras funciones o actividades además de las tradicionales mencionadas en la pregunta #1? ¿Podría describirnos cuales son las funciones nuevas que se le han sido asignada distinta a las tradicionales ya mencionadas?										
Objetivo: Demostrar que a la asistente gerencial se le asignan funciones que son diferentes a las asistenciales, pero no se le da un entrenamiento en esas tareas y esto impacta negativamente su desempeño.										
OPCIONES	Entrevista #1: INTEGRASAP S.A. DE C.V.	Entrevista #2: SERINAM S.A. DE C.V.	Entrevista #3: BANCO SCOTIABANK S.A.	Entrevistas #4: INSTITUTO NACIONAL DE LOS DEPORTES - INDES	Entrevista #5: BLANCO SILVA (BSCI) S.A. DE C.V	Entrevista #6: Fundación de Desarrollo Social	Entrevista #7: Comunicaciones Globales, S.A. de C.V	Entrevista #8: Intellect Systems	Entrevista #9: Astrum Consultores	Entrevista #10 Centro Evangelístico de Las Asambleas de Dios
funciones nuevas	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si
	Manejo de cartera de licencias adicionales (de antivirus) Uso de sistemas para facturación y elaboración de	Planificación de reuniones con clientes y el personal (coordinación de uso de salon de usos multiples, cotización de refrigerios, etc	Apoyo en actividades contables	Archivo de documentación contable (partidas de diario y sus respaldos, creditos fiscales y facturas) Manejo de caja chica Control interno de papelería e insumos para la oficina Apoyo en digitación de información	Ayuda a Técnicos en digitación de base de datos de los clientes en excel que seran subidos a plataforma de sistema ebSCO Seguimiento Post-venta de los servicios que presta la empresa	Apoyo de fotocopiado de documentos para otras areas, apoyo en llamadas telefónicas	Organización de reuniones	Preparación de documentación para licitaciones	Apoyo de llamadas a clientes	Logística en eventos

Análisis:

Se pudo comprobar que todas las asistentes entrevistadas afirmaron realizar funciones o actividades adicionales a las que normalmente se realizan, entre estas funciones se mencionaron:

- Facturación
- Elaboración de cheques
- Manejo de cartera de licencias para programas informáticos
- Planificación y organización de reuniones y eventos
- Manejo de caja chica
- Control de papelería e insumos
- Licitaciones
- Ventas

Se puede observar que dependiendo del rubro en que se maneja la empresa se asignan actividades más especializadas, tenemos el ejemplo de una empresa que se dedica al comercio de software informático, debido a esto la asistente tiene la tarea de manejar una cartera con las licencias para dicho software, de igual forma podemos comprobar que en la mayoría de las empresas los procesos relacionados con contabilidad y finanzas van muy unidos a las funciones administrativas, por lo que la asistente no solo se encarga del ámbito administrativo sino que también actividades y procesos contables, adicionalmente recae en ella la logística para la realización de los eventos y

reuniones, delegándole la tarea de organizar y planificar estos eventos ya sea con clientes o de forma interna con el personal de la empresa.

PREGUNTA #4									
¿Usted ha sido capacitada para ejecutar las actividades mencionadas en la pregunta #2? ¿Podría mencionarnos cuáles?									
Objetivo: Verificar si La Asistente gerencial tiene funciones de recibo y envío de información en la empresa de servicios, si cuenta con el equipo necesario y si la ausencia de estas herramientas genera falta de efectividad en su desempeño.									
Entrevista #1: INTEGRASAP S.A. DE C.V.	Entrevista #2: SERINAM S.A. DE C.V	Entrevista #3: BANCO SCOTIABANK S.A.	Entrevistas #4: INSTITUTO NACIONAL DE LOS DEPORTES - INDES	Entrevista #5: BLANCO SILVA (BSCI) S.A DE C.V					
Si, se han recibido capacitaciones sobre el manejo de sistema de facturación y elaboración de cheques y el uso de equipo de oficina: fax, PBX, fotocopidora, etc.	Si, se han recibido inducciones para el trato al cliente difícil y/o exigente y sobre el manejo de algunos programas como el correo electrónico.	Si, se han recibido capacitaciones sobre el manejo de el sistema del banco, etc.	No se han recibido capacitaciones ni inducciones..	Si, se han recibido capacitaciones sobre el manejo de equipo basico de oficina: escaner, fotocopidora, etc.					
PREGUNTA #4									
¿Usted ha sido capacitada para ejecutar las actividades mencionadas en la pregunta #2? ¿Podría mencionarnos cuáles?									
Objetivo: Verificar si La Asistente gerencial tiene funciones de recibo y envío de información en la empresa de servicios, si cuenta con el equipo necesario y si la ausencia de estas herramientas genera falta de efectividad en su desempeño.									
Entrevista #6: Fundación de Desarrollo Social	Entrevista #7: Comunicaciones Globales, S.A. de C.V.	Entrevista #8: Intellect Systems	Entrevista #9: Astrum Consultores	Entrevista #10: Centro Evangelístico de Las Asambleas de Dios					
Si Manejo de presupuestos, envío de email.	Si Apoyar el area financiera y recursos humanos, elaborar presupuestos, programar capacitaciones,	Si Preparar documentación para cierres contables, tramites para solvencias, documentación para licitaciones.	Si Digitalizar informes, escanear documentos, organización de agenda.	Si Archivo digital, manejo de redes sociales (twitter, fãmpage)					

Análisis:

Entre las respuestas dadas por las AG, se menciona que ellas han recibido algunas capacitaciones para reforzar algunas de las funciones que realiza:

- Temas contables como la facturación.
- Algunos programas de computadora.
- Uso del equipo de oficina
- Uso de Internet.
- Uso de los procedimientos, políticas y normas de la Institución.
- Uso de central telefónica.
- Conocimientos sobre presupuestos, contabilidad.
- Manejo de redes sociales.
- Uso de archivos digitales.
- Organización de eventos

Una de ellas contestó que no ha recibido capacitaciones para fortalecer sus conocimientos y desarrollar habilidades en el puesto.

En términos generales, se puede afirmar que las empresas se interesan en fortalecer y actualizar los conocimientos de las AG, con el propósito de que ella tenga un mejor desempeño en el puesto.

Se observó en las respuestas brindadas por las AG, que las empresas las están capacitando – a algunas de ellas- en el uso de Internet y las redes sociales- y esta es la

nueva fortaleza de la Asistente Gerencial, dominar el uso de la tecnología para un mejor desempeño del puesto y facilitar las operaciones en la oficina moderna.

PREGUNTA #5				
¿Posee usted estudios no formales (capacitaciones, diplomados, especializaciones, etc.) que le hayan preparado para realizar aquellas actividades adicionales a las ya mencionadas? En caso su respuesta sea positiva ¿Podría mencionarnos cuáles estudios no formales ha realizado?				
Objetivo: Demostrar que a la asistente gerencial se le asignan funciones que son diferentes a las asistenciales, pero no se le da un entrenamiento en esas tareas y esto impacta negativamente su desempeño.				
Entrevista #1: INTEGRASAP S.A. DE C.V.	Entrevista #2: SERINAM S.A. DE C.V.	Entrevista #3: BANCO SCOTIABANK S.A.	Entrevistas #4: INSTITUTO NACIONAL DE LOS DEPORTES - INDES	Entrevista #5: BLANCO SILVA (BSCI) S.A DE C.V
Por el momento no se han realizado estudios no formales adicionales.	Si, capacitaciones impartida por FEPADE sobre técnicas efectiva de manejo de personal y sobre negociación en compras.	Si, cursos de control de calidad impartidas por las empresas que hacen arbitraje al banco.	Si, capacitación sobre elaboración de reportes financieros impartido por el Ministerio de Hacienda y sobre trabajo en equipo, optimización de recursos, etc. Impartidas por INSAFORP.	Si, capacitaciones de seguridad ocupacional y sobre mando medios (manejo de personal), además de charlas sobre etiqueta.

PREGUNTA #5				
¿Posee usted estudios no formales (capacitaciones, diplomados, especializaciones, etc.) que le hayan preparado para realizar aquellas actividades adicionales a las ya mencionadas? En caso su respuesta sea positiva ¿Podría mencionarnos cuáles estudios no formales ha realizado?				
Objetivo: Demostrar que a la asistente gerencial se le asignan funciones que son diferentes a las asistenciales, pero no se le da un entrenamiento en esas tareas y esto impacta negativamente su desempeño.				
Entrevista #6: Fundación de Desarrollo Social	Entrevista #7: Comunicaciones Globales, S.A. de C.V.	Entrevista #8: Intellect Systems	Entrevista #9: Astrum Consultores	Entrevista #10: Centro Evangelístico de Las Asambleas de Dios
No Con el tiempo las he ido aprendiendo	Si Capacitación en Narcología y mandos medios, diplomados	Si Diplomado en trámites y gestiones aduanales (importaciones y exportaciones)	Si Capacitaciones del idioma ingles y trabajo en equipo	No

Análisis:

Mencionaron algunos temas útiles para capacitarlas para el desempeño de las tareas adicionales y nuevas:

- Manejo de personal.
- Administración de compras.
- Trabajo en equipo.
- Aplicación de leyes sobre impuestos.
- Calidad.
- Seguridad Ocupacional.
- Reportes financieros.
- Etiqueta social.
- Mercilogía.
- Mandos medios.
- Trámites y gestiones aduanales.
- Idioma Inglés.

Las capacitaciones recibidas para reforzar las funciones adicionales, aparecen muy vinculadas con el tipo de actividades a las cuales se dedica la empresa y con las funciones que les han sido delegadas a las AG.

PREGUNTA #6

¿Realiza usted actividades de apoyo a otras áreas adicionales a las de su departamento? ¿Podría mencionarnos algunas?

Objetivo: Identificar las funciones tradicionales de la asistente gerencial y las nuevas asignaciones generadas por la globalización, lo que impacta de su desempeño.

Entrevista #1: INTEGRASAP S.A. DE C.V.	Entrevista #2: SERINAM S.A. DE C.V	Entrevista #3: BANCO SCOTIABANK S.A.	Entrevistas #4: INSTITUTO NACIONAL DE LOS DEPORTES - INDES	Entrevista #5: BLANCO SILVA (BSCI) S.A DE C.V
Elaboración de reporte de horas por proyecto Elaboración de un cuadro en excel de horas extras de los empleados	Colaboración en el aseo de mi área de trabajo (limpieza de mi equipo y espacio en donde se ubica mi escritorio) Supervisar que los empleados de mantenimiento estén realizando bien su trabajo. (estar monitoreando que ejecuten las actividades que se les han asignado)	Si, actividades como fotocopiado de documentos o complementación de información para otras áreas.	No, rara vez se apoya a otras áreas.	Proporcionar vía telefónica información de los servicios que brinda la empresa a clientes potenciales.

PREGUNTA #6

¿Realiza usted actividades de apoyo a otras áreas adicionales a las de su departamento? ¿Podría mencionarnos algunas?

Objetivo: Identificar las funciones tradicionales de la asistente gerencial y las nuevas asignaciones generadas por la globalización, lo que impacta de su desempeño.

Entrevista #6: Fundación de Desarrollo Social	Entrevista #7: Comunicaciones Globales, S.A. de C.V.	Entrevista #8: Intellect Systems	Entrevista #9: Astrum Consultores	Entrevista #10: Centro Evangelístico de Las Asambleas de Dios
Si Área de archivo, trabajo social,	Si Apoya en el área de mercadeo y licitaciones	Si Controles de ventas, fotocopiados, envío de documentos.	Si Archivo de documentos, redactar cartas, sacar fotocopias, llamadas a proveedores	Si Organizar eventos, logísticas de eventos

Análisis:

- Reporte de horas por proyecto.
- Reporte de horas extras de los empleados.
- Supervisión del personal de mantenimiento.
- Aseo de su área de trabajo (de su equipo).
- Fotocopiar documentos de otras Unidades.
- Atención telefónica de clientes potenciales.
- Apoyar el área de archivo y en Trabajo social.
- Apoyar haciendo Llamadas a proveedores.
- Apoyar en control de ventas.
- Archivar documentos.
- Apoyo en logística de eventos.

Las respuestas obtenidas en la pregunta 6, indican que la AG, apoya a otras unidades en la realización de tareas operativas de oficina, como las mencionadas en la lista anterior. De lo anterior se infiere que el puesto de la AG, en algunas empresas, aún no ha sido diseñado para apoyo gerencial propiamente dicho, sino para Agilizar las actividades operacionales de la oficina.

PREGUNTA #7				
Señale a cuantas je facturas tiene usted de rendir resultados en la empresa en donde trabaja.				
Objetivo: Comprobar si la asistente gerencial a menudo tiene que responder por asignaciones ante dos o más jefes y si esto genera atrasos en la entrega de las mismas.				
Entrevista #1: INTEGRASAP S.A. DE C.V.	Entrevista #2: SERINAM S.A. DE C.V	Entrevista #3: BANCO SCOTTABANK S.A.	Entrevistas #4: INSTITUTO NACIONAL DE LOS DEPORTES - INDES	Entrevista #5: BLANCO SILVA (BSCI) S.A DE C.V
A dos jefes	A un jefe	a mas de cuatro jefes.	A dos jefes	A tres jefes

PREGUNTA #7				
Señale a cuantas je facturas tiene usted de rendir resultados en la empresa en donde trabaja.				
Objetivo: Comprobar si la asistente gerencial a menudo tiene que responder por asignaciones ante dos o más jefes y si esto genera atrasos en la entrega de las mismas.				
Entrevista #6: Fundación de Desarrollo Social	Entrevista #7: Comunicaciones Globales, S.A. de C.V.	Entrevista #8: Intellect Systems	Entrevista #9: Astrum Consultores	Entrevista #10: Centro Evangelístico de Las Asambleas de Dios
A dos jefes	A dos jefes	A un jefe	A un jefe	A dos jefes

Análisis:

Las respuestas obtenidas en esta pregunta 7, indican que las AG, tienen que rendir cuentas de sus actividades a varios jefes:

- A un jefe: tres respuestas.
- A dos jefes: cinco respuestas.
- A tres jefes: una respuesta.
- A más de cuatro jefes: una respuesta.

En las respuestas obtenidas, se evidencia la sobrecarga de trabajo en que se encuentra la AG, en las empresas de servicio estudiadas, por lo que su desempeño se ve obstaculizado, en el sentido que no se puede ver con claridad la calidad de su desempeño, los conocimientos, habilidades y actitudes que ella tiene, pues está agobiada por una serie de tareas operativas que no le permiten surgir a esas habilidades que la distinguirían entre los demás puestos de la empresa, por estar proveyendo apoyo a varios jefes.

PREGUNTA #8				
¿Ha tenido atrasos en su trabajo por la realización de actividades que viene a apoyar a otras áreas distintas, a las ya determinadas en el perfil de su puesto de Asistente Gerencial? ¿Podría mencionarnos cuáles?				
Objetivo: Comprobar si la asistente gerencial a menudo tiene que responder por asignaciones ante dos o más jefes y si esto genera atrasos en la entrega de las mismas.				
Entrevista #1: INTEGRASAP S.A. DE C.V.	Entrevista #2: SERINAM S.A. DE C.V	Entrevista #3: BANCO SCOTIABANK S.A.	Entrevistas #4: INSTITUTO NACIONAL DE LOS DEPORTES - INDES	Entrevista #5: BLANCO SILVA (BSCI) S.A DE C.V
Si se han presentado atrasos debido a coordinación de citas con los clientes (toma mucho tiempo hacerlo y su ejecución requiere de mucho tiempo, ya que es difícil en ocasiones localizar al cliente)	No, rara vez hay un atraso	Si he tenido atrasos.	No, se procura salir a tiempo y es raro no cumplir con las fechas de entregas de los informes.	Si, muchas veces contestar llamadas de clientes solicitando información consume mucho tiempo.

PREGUNTA #8				
¿Ha tenido atrasos en su trabajo por la realización de actividades que viene a apoyar a otras áreas distintas, a las ya determinadas en el perfil de su puesto de Asistente Gerencial? ¿Podría mencionarnos cuáles?				
Objetivo: Comprobar si la asistente gerencial a menudo tiene que responder por asignaciones ante dos o más jefes y si esto genera atrasos en la entrega de las mismas.				
Entrevista #6: Fundación de Desarrollo Social	Entrevista #7: Comunicaciones Globales, S.A. de C.V.	Entrevista #8: Intellect Systems	Entrevista #9: Astrum Consultores	Entrevista #10: Centro Evangelístico de Las Asambleas de Dios
Si Sacado de fotocopias.	Si Por apoyar en licitaciones	Si Atraso en archivos de documentos, reportes semanales.	Si Atrasos en general	Si Atrasos en preparación de documentos, atrasos en llamadas.

Análisis:

Esta pregunta reflejó las respuestas que a continuación se mencionan:

- Atrasos por la coordinación de citas con los clientes.
- Contestar llamadas a clientes consume mucho tiempo.
- Hacer fotocopias,
- Apoyar en licitaciones.
- Atrasos en reportes.

Los atrasos que se generan en el puesto de la AG, se relaciona con la ejecución de actividades operativas de apoyo a otras unidades, pero que no son las funciones esenciales que corresponden al puesto de ella. Se observa, como consecuencia, bajo desempeño, por los atrasos, por el incumplimiento de las tareas adicionales y a lo mejor de las esenciales del puesto.

PREGUNTA #9				
¿Ha tenido usted atrasos al momento de presentar resultados, por recarga de actividades en su puesto de Asistente Gerencial?				
Objetivo: Comprobar si la asistente gerencial a menudo tiene que responder por asignaciones ante dos o más jefes y si esto genera atrasos en la entrega de las mismas.				
Entrevista #1: INTEGRASAP S.A. DE C.V.	Entrevista #2: SERINAM S.A. DE C.V	Entrevista #3: BANCO SCOTTABANK S.A.	Entrevistas #4: INSTITUTO NACIONAL DE LOS DEPORTES - INDES	Entrevista #5: BLANCO SILVA (BSCI) S.A DE C.V
Con frecuencia	Casi nunca	con frecuencia	Casi nunca	A veces

PREGUNTA #9				
¿Ha tenido usted atrasos al momento de presentar resultados, por recarga de actividades en su puesto de Asistente Gerencial?				
Objetivo: Comprobar si la asistente gerencial a menudo tiene que responder por asignaciones ante dos o más jefes y si esto genera atrasos en la entrega de las mismas.				
Entrevista #6: Fundación de Desarrollo Social	Entrevista #7: Comunicaciones Globales, S.A. de C.V.	Entrevista #8: Intellect Systems	Entrevista #9: Astrum Consultores	Entrevista #10: Centro Evangelístico de Las Asambleas de Dios
A veces	Nunca	A veces	A veces	A veces

Análisis:

- Con frecuencia: atrasos en la presentación de resultados (2 respuestas)
- A veces: 5 respuestas.
- Casi nunca: 2 respuestas.
- Nunca: una respuesta.

Las respuestas obtenidas en esta pregunta confirman que la AG tiene atrasos en la presentación de resultados, ante su(s) jefe(s), lo cual está relacionado con un mal desempeño en el puesto. No es culpa de ella sino de la sobrecarga de tareas de apoyo y del hecho de tener que trabajar para varios jefes simultáneamente.

PREGUNTA #10				
¿En qué forma evalúan el desempeño de la Asistente gerencial en la empresa en donde labora?				
Objetivo: Verificar si La Asistente gerencial tiene funciones de recibo y envío de información en la empresa de servicios, si cuenta con el equipo necesario y si la ausencia de estas herramientas genera falta de efectividad en su desempeño.				
Entrevista #1: INTEGRASAP S.A. DE C.V.	Entrevista #2: SERINAM S.A. DE C.V.	Entrevista #3: BANCO SCOTIABANK S.A.	Entrevistas #4: INSTITUTO NACIONAL DE LOS DEPORTES -INDES	Entrevista #5: BLANCO SILVA (BSCJ) S.A DE C.V
En base a resultados obtenidos y cumplimiento de objetivos Se toma en cuenta el desempeño y la eficiencia para realizar las tareas asignadas.	Se evalúa su capacidad laboral y desempeño, así como las relaciones interpersonales con los demás empleados.	Mediante evaluación anuales de desempeño.	A través de evaluaciones de personal realizadas cada 6 meses.	De forma anual se realiza una evaluación del desempeño.

PREGUNTA #10				
¿En qué forma evalúan el desempeño de la Asistente gerencial en la empresa en donde labora?				
Objetivo: Verificar si La Asistente gerencial tiene funciones de recibo y envío de información en la empresa de servicios, si cuenta con el equipo necesario y si la ausencia de estas herramientas genera falta de efectividad en su desempeño.				
Entrevista #6: Fundación de Desarrollo Social	Entrevista #7: Comunicaciones Globales, S.A. de C.V.	Entrevista #8: Intellect Systems	Entrevista #9: Astrum Consultores	Entrevista #10: Centro Evangelístico de Las Asambleas de Dios
Que el desempeño de su trabajo lo evalúan muy bueno	Encuesta de clima organizacional para evaluar al personal; en base a resultados, evalúan cada 4 meses.	De acuerdo a resultados	Evalúan por escrito, reuniones por la misma razón	Evaluación en base a desempeño

Análisis:

- Con base en los resultados y el cumplimiento de objetivos.
- Se toma en cuenta la eficiencia y eficacia en el desempeño laboral
- Se incluyen las relaciones interpersonales y la capacidad laboral.
- Por medio de evaluaciones del desempeño, cada cuatro meses o anualmente.
- Por medio de evaluaciones del desempeño y también evalúan el clima laboral.
- Mediante reuniones con el personal.

Se observa que el desempeño, lo evalúan en general por medio de resultados, objetivos logrados y que las empresas se interesan en hacer evaluaciones del desempeño al personal.

Cabe preguntar ¿Qué nivel de eficiencia tendrá una AG que está sobrecargada de trabajo por apoyar a otras unidades y que suele tener atrasos en sus tareas diarias?

PREGUNTA #11										
11) ¿Podría señalar los factores que cree usted que ayudarían a mejorar su desempeño como asistente Gerencial?										
Objetivo: Demostrar que a la asistente gerencial se le asignan funciones que son diferentes a las asistenciales, pero no se le da un entrenamiento en esas tareas y esto impacta negativamente su desempeño.										
Opciones	Entrevista #1: INTEGRASAP S.A. DE C.V.	Entrevista #2: SERINAM S.A. DE C.V.	Entrevista #3: BANCO SCOTIABANK S.A.	Entrevistas #4: INSTITUTO NACIONAL DE LOS DEPORTES - INDES	Entrevista #5: BLANCO SILVA (BSCD) S.A DE CV	Entrevista #6: Fundación de Desarrollo Social	Entrevista #7 Comunicaciones Globales, S.A. de C.V.	Entrevista #8 Intellect Systems	Entrevista #9 Astrum Consultores	Entrevista #10 Centro Evangelístico de Las Asambleas de Dios
Participación en: capacitaciones, conversatorios, seminarios, etc.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI		SI	SI
Incentivos varios (Canastas de productos básicos, vales de supermercado, etc.)		SI		SI						
Oportunidades de estudios superiores (Becas, patrocinios, descuentos en universidades etc.)			SI	SI		SI	SI		SI	
Reconocimiento Verbal			SI	SI		SI	SI	SI		SI
Reconocimiento monetario			SI			SI	SI	SI		SI
Mejoras en las condiciones de trabajo (compra de equipo nuevo como computadoras, sistemas informáticos, etc.)		SI				SI			SI	
Otros										
Comentarios	Reforzar con capacitaciones aquellos aspectos que los jefes consideren que se esta fallando o teniendo un rendimiento menor al esperado, no solamente hacer el llamado de atención.			Un buen ambiente laboral ayuda al mejor desempeño, así como capacitaciones en los aspectos que se necesite mejorar y siempre es bueno una felicitación o reconocimiento verbal por un trabajo bien realizado.						

Análisis:

Entre las respuestas se encontraron las que a continuación se mencionan:

- Capacitaciones
- Estímulos adicionales al salario.
- Becas para realizar estudios superiores.
- Mejoras en los recursos (equipo) de trabajo para lograr un mejor resultado en las tareas diarias.

Las AG sugieren: que los jefes retroalimenten a la AG acerca de los aspectos en los que ella está fallando y que se les dé reconocimiento verbal, para que mejoren en el trabajo.

En resumen, los estímulos no monetarios, como las capacitaciones y el reconocimiento en el trabajo, son parte de las respuestas clave obtenidas en esta pregunta.

Resultados obtenidos

4.2. Entrevistas realizadas a las Jefaturas.

PREGUNTA #1		
¿Podría mencionarnos cuales conocimientos, actitudes y habilidades debe poseer la persona que se desempeña en la plaza de asistente gerencial que le apoya a usted?.		
Objetivo: Identificar las funciones tradicionales de la asistente gerencial y las nuevas asignaciones generadas por la globalización, lo que impacta de su desempeño.		
A) CONOCIMIENTOS	B) HABILIDADES	C) ACTITUDES
Entrevista #1: INTEGRASAP S.A. DE C.V. - Nombre: Oscar Suarez, Gerente Comercial		
Conocimientos universitarios sobre finanzas y administracion	Habilidad numerica y buenas relaciones interpersonales.	Proactividad
Entrevista #2: SERINAM S.A. DE C.V. (CONDOMINIOS RESIDENCIALES PENTHOUSE) Nombre: Juan Antonio Magaña Martinez, Jefatura		
Conocimientos del area bajo su responsabilidad y conocimientos generales sobre los servicios que se ofertan	Comunicaciones Manejo de Archivo Conocimiento General	Espiritu de servicio Atento Amable Agilidad
Entrevista #3: BANCO SCOTIABANK S.A - Nombre: Alfredo Perez, Co-Gerente		
Tecnicas de atencion al cliente manejo y control de efectivo.	Cuadratura precisa de las operaciones consolidacion rapida de datos solicitados	Actitud de servicio al cliente.
Entrevistas #4: INSTITUTO NACIONAL DE LOS DEPORTES DE EL SALVADOR (INDES) Nombre: Eduardo César Reina, Sub-Contador		
Criterios contables Conocimientos Gubernamentales	Paquetes Office	Proactivo
Entrevista #5: BLANCO SILVA CONSULTORIA INFORMATICA (BSCI) S.A. DE C.V. Nombre: Enrique Interiano, Gerente Administrativo		
Computación Redacción Contabilidad Legislación	Análisis Puntualidad Expresión Oral	Propositiva Negociación Paciente Empatía
Entrevista #6: Fundación de Desarrollo Social Nombre: Licda. Ana Vilma Guido		
Conocimientos administrativos, contables básicos, manejo de paquetes de informática, manejo de equipos de proyección (canon, laptop), que sepa conducir automovil.	Que mantenga buenas relaciones humanas, que sepa de etiqueta, habilidad para organizar eventos, sociable, excelente comunicación con su jefe.	Sonriente, saber manejar el estres, mantenga las buenas relaciones, ser equilibrada emocionalmente, espíritu de servicio, proactiva, dispuesta a dar un paso adelante, dar más de lo que se le pide, etica profesional.

Entrevista #7: Comunicaciones Globales, S.A. de C.V. Nombre: Licda. Liduvina Carbajal		
Conocimientos contables, conocimientos de programas de computación, todo lo relacionado a informatica,	Habilidad de resolver problemas, iniciativa.	Responsable, actitud de servicio, actitud de apertura.
Entrevista #8: Intellect Systems Nombre: Licda. Marlene Salguero		
Conocer a la empresa para la que labora, conocimientos contables, conocimientos administrativos, procesos	Habilidad con números, habilidad de saber administrar, habilidad de manejos de programas de office,	Lealtad, discreción, proactividad, poder solucionar problemas, atención al personal de fuera y dentro de la oficina
Entrevista #9: Astrum Consultores Nombre: Ing. Manuel Hernández		
Conocimientos administrativos, conocimientos legales, area técnica de la consultora.	Habilidad para el manejo de programas de computación, buena ortografía, que tenga iniciativa	Responsable, compromiso con la empresa, respetuosa, honesta.
Entrevista #10: Centro Evangelístico de las Asambleas de Dios Nombre: Licda. Claudia Ayala		
Conocimientos básicos de administración, Conocimientos secretariales, Conocimientos contables, conocimientos de informatica, conocimientos del idioma ingles.	Saber organizar, etica, dirección	Amable, proactiva, responsable, lea

Análisis:

Las entrevistas realizadas a los jefes de las AG, en las mismas empresas donde ellos trabajan, indicaron que los conocimientos que ellos esperarían que ellos tuviesen para ejecutar bien su trabajo son los siguientes:

- Conocer las funciones que realizan
- Conocer los servicios que ofertan
- Conocer técnicas de atención al cliente
- Conocer sobre manejo y control de efectivo
- Conocimientos contables
- Conocimientos sobre computación: Microsoft Office
- Redacción
- Leyes del país (IVA, renta, otros)
- Uso de equipos de proyección
- Conducir automóvil
- Procedimientos administrativos
- Inglés
- Conocimientos secretariales
- Manejo de archivo
- Etiqueta social

En cuanto a las habilidades que los jefes esperarían que la AG tuviese están las siguientes:

- Habilidad para trabajar con números
- Habilidad para relaciones interpersonales
- Habilidad para comunicaciones
- Habilidad para manejar el archivo
- Habilidad para usar los paquetes de Microsoft Office
- Capacidad de análisis y de expresión oral
- Capacidad para organizar eventos
- Sociabilidad
- Habilidad para resolver problemas

Con respecto a las actitudes los jefes esperan que las AG tengan las siguientes:

- Pro actividad
- Orientación hacia el servicio al cliente
- Propositiva
- Paciencia
- Empatía
- Sonriente, amable
- Control de las emociones
- Ética profesional, discreción
- Apertura
- Lealtad
- Respetuosa, honesta

- Responsable

De acuerdo con las respuestas obtenidas de los jefes, se puede observar un perfil bastante completo y actualizado, de lo que debería ser una excelente asistente gerencial en la empresa moderna.

PREGUNTA #2										
¿Podría señalarnos brevemente cuales son las funciones tradicionales que su Asistente gerencial realiza en esta empresa? y ¿Cómo evaluaría usted a su asistente en cada una de estas actividades utilizando una escala de: excelente, muy bueno, bueno, regular y deficiente?										
Objetivo: Identificar las funciones tradicionales de la asistente gerencial y las nuevas asignaciones generadas por la globalización, lo que impacta de su desempeño.										
OPCIONES	Entrevista #1: INTEGRASAP S.A. DE C.V.	Entrevista #2: SERINAM S.A. DE C.V.	Entrevista #3: BANCO SCOTIABANK S.A.	Entrevistas #4: INSTITUTO NACIONAL DE LOS DEPORTES - INDES	Entrevista #5: BLANCO SILVA (BSCI) S.A DE C.V	Entrevista #6: Fundación de Desarrollo Social	Entrevista #7: Comunicaciones Globales, S.A. de C.V	Entrevista #8: Intellect Systems	Entrevista #9: Astrum Consultores	Entrevista #10 Centro Evangelístico de Las Asambleas de Dios
Mecanografía de cartas		Si (Excelente)		Si (Regular)		Si (Muy Bueno)	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Muy Bueno)	
Redaccion comercial	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Muy Bueno)	Si (Regular)	Si (Excelente)	Si (Muy Bueno)		Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Excelente)
Manejo de correspondencia	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Muy Bueno)	Si (Bueno)		Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Bueno)	Si (Muy Bueno)
Archivo de documentos	Si (Excelente)	Si (Excelente)		Si (Bueno)	Si (Excelente)	Si (Muy Bueno)	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Excelente)
Atencion del telefono		Si (Excelente)	Si (Muy Bueno)	Si (Bueno)	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Excelente)
Atencion de publico	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Muy Bueno)	Si (Bueno)	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Muy Bueno)	Si (Excelente)
Tomar dictados		Si (Excelente)		Si (Bueno)						
Fotocopiar documentos	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Muy Bueno)	Si (Bueno)		Si (Muy Bueno)	Si (Excelente)	Si (Excelente)	Si (Muy Bueno)	Si (Excelente)
Envio de documentos por fax		Si (Excelente)		Si (Bueno)		Si (Excelente)		Si (Excelente)	Si (Muy Bueno)	
Apoyo en actividades contables	Si (Excelente)	Si (Excelente)		Si (Muy Bueno)	Si (Excelente)	Si (Muy Bueno)		Si (Excelente)	Si (Excelente)	
Otras funciones.	Si (Excelente)	Si (Excelente)	si (excelente)	Si (Muy Bueno)			Si (Excelente) envio de e- mail	Si (Excelente) apoyo en general	Si (Excelente) scanear documentos	Si (Excelente) scanear documento

Análisis:

En el cuadro anterior se observa la evaluación que cada jefatura realiza a las funciones normales que desempeña su AG: tres lo califican como excelentes para el mecanografiado (digitado) de cartas, dos lo consideran muy bueno, uno regular y cuatro de ellos, no contestaron la pregunta.

Seis jefaturas califican la redacción comercial de su Ag como excelente, dos lo califican como muy bueno, uno como regular y uno no contestó la pregunta.

Para el manejo de correspondencia: cinco consideran a su AG como excelente en este aspecto; dos las califican como muy buenas en esta habilidad; dos como buenas y uno no respondió la pregunta.

Para el archivo de documentos, siete jefaturas consideran excelentes a su AG en esta habilidad, uno lo califica como muy bueno, uno como bueno y uno no respondió la pregunta.

Siete de las AG, son consideradas como excelentes en la atención del teléfono, uno la calificó como muy buena en esa tarea, otro como buena y uno no contestó.

En cuanto a la atención del público, siete fueron calificadas como excelentes, dos dijeron muy bueno y uno no contestó.

Para tomar dictados, uno mencionó que su AG es excelente en este aspecto, uno que la calificó como buena y ocho no respondieron.

En la fotocopia de documentos, cinco dijeron que su Ag es excelente, tres las consideran muy buenas en este aspecto, uno como buena y un no contestó.

En el envío de documentos por fax, cinco no contestaron, tres dicen que son excelentes y uno que es muy buena en esta tarea y uno la califica como buena.

En la realización de tareas contables: cinco dijeron que su AG es excelente; dos las califican como muy buenas y tres no contestaron.

Dentro de otras funciones, las jefaturas mencionaron que se asigna a su AG actividades como: envió de emails, escanear documentos y apoyo en general.

Con las respuestas anteriores se puede comprobar, que la mayoría de las jefaturas se encuentran satisfechas con el desempeño mostrado por sus asistentes, calificando la realización de las distintas actividades diarias entre excelentes y muy buenas. Con algunas excepciones, si se toma en consideración que las preguntas que no fueron contestadas.

Ocho empresas o jefes no contestaron esta pregunta, solo dos dijeron que lo hacen.

PREGUNTA #3				
Desde su punto de vista como jefe ¿Qué otras funciones o actividades, además de las tradicionales tiene su asistente gerencial? (ej: describa otras actividades tales como, atender visitas, organización de banquetes o reuniones de trabajo (eventos de familias), relaciones públicas, organización de viajes, etc.)				
Objetivo: Demostrar que a la asistente gerencial se le asignan funciones que son diferentes a las asistenciales, pero no se le da un entrenamiento en esas tareas y esto impacta negativamente su desempeño.				
Entrevista #1: INTEGRASAP S.A. DE C.V.	Entrevista #2: SERINAM S.A. DE C.V.	Entrevista #3: BANCO SCOTIABANK S.A.	Entrevistas #4: INSTITUTO NACIONAL DE LOS DEPORTES - INDES	Entrevista #5: BLANCO SILVA (BSCI) S.A DE C.V
Organizar reuniones con los clientes y con el equipo de trabajo, coordina con los proveedores refrigerio, coordinacion de citas (para la jefatura) y gestionar cobros.	Representarme en reuniones de planificación, venta, atención y motivación al personal subordinado, convivios y asistencia a problemas.	Relaciones publicas, elaboracion de cuadraturas de control de metas de la agencia del banco.	Mejorar controles internos.	Organizar cuentas empresariales, coordinar capacitaciones, presupuestos para proyectos.

PREGUNTA #3				
Desde su punto de vista como jefe ¿Qué otras funciones o actividades, además de las tradicionales tiene su asistente gerencial? (ej: describa otras actividades tales como, atender visitas, organización de banquetes o reuniones de trabajo (eventos de familias), relaciones públicas, organización de viajes, etc.)				
Objetivo: Demostrar que a la asistente gerencial se le asignan funciones que son diferentes a las asistenciales, pero no se le da un entrenamiento en esas tareas y esto impacta negativamente su desempeño.				
Entrevista #6: Fundación de Desarrollo Social	Entrevista #7: Comunicaciones Globales, S.A. de C.V.	Entrevista #8: Intellect Systems	Entrevista #9: Astrum Consultores	Entrevista #10: Centro Evangelístico de Las Asambleas de Dios
Preparar equipo para reuniones (laptop, canon, proyector), organizar eventos, preparación de informes, manejo de estadísticas, preparación de presentaciones para reuniones	Organizar eventos (día del padre, día de la madre), organización de viajes, organizar agenda, programación de citas, contestar correos electrónicos.	Preparar documentación legal para diferentes trámites, gestiones fuera de la oficina (trámites legales)	Scanear documentos, enviar documentos por email, preparar sala de reuniones, eventos, manejo de agenda, organización de viajes (compra de boletos, citas de viaje, hoteles)	Scanear documentos enviar documentos por correo electrónico, contacto con personas extranjeras, organiza reuniones, apoyo logístico en actividades grandes y pequeñas

Análisis:

En el cuadro anterior se observa que a la AG, efectivamente se la han asignado otras funciones o actividades adicionales a las tradicionales ya mencionadas.

Entre dichas actividades se pueden mencionar:

- Planificación y organización de eventos de la empresa dirigidos a clientes y a empleados
- Relaciones publicas
- Elaboración de presupuestos
- Preparación de documentación legal
- Escaneo y envío de información
- Cuadratura de procesos numéricos (como las operaciones internas que ejecuta a diario el banco)
- Manejo y programación de Agenda de trabajo
- Elaboración de formatos de controles internos (propios de cada empresa)

Con las respuestas proporcionadas por las jefaturas, se puede comprobar, que en la actualidad, debido a las exigencias del mercado laboral, la AG debe enfrentar ciertas dificultades a la hora de trabajar dichas funciones como consecuencia de que no se le ha dado una adecuada inducción acerca de cómo ejecutarlas. Lo cual, puede implicar cometer errores en un principio, ya que las jefaturas comúnmente consideran que la habilidad para la buena ejecución de esas actividades se desarrolla con el tiempo, con

base en el “empirismo”, capacidad de aprendizaje y rápida absorción de conocimientos de la AG.

PREGUNTA #4				
¿Qué funciones nuevas le han sido asignada a la Asistente de gerencia a partir de la globalización en su empresa y en cuáles de ellas evalúa usted que tiene dominio, su asistente gerencial?				
Objetivo: Identificar las funciones tradicionales de la asistente gerencial y las nuevas asignaciones generadas por la globalización, lo que impacta de su desempeño.				
Entrevista #1: INTEGRASAP S.A. DE C.V.	Entrevista #2: SERINAM S.A. DE C.V.	Entrevista #3: BANCO SCOTIABANK S.A.	Entrevistas #4: INSTITUTO NACIONAL DE LOS DEPORTES - INDES	Entrevista #5: BLANCO SILVA (BSCI) S.A DE C.V
Manejo de la cartera de licencias adicionales (la empresa vende licencias de programas informáticos)	Actualizaciones al sistema de redes a través de la contratación del personal idóneo y encausarse en la promoción a través de el uso de la tecnología.	Relaciones públicas, elaboración de tablero informativo interno del banco. (ahí se colocan anuncios, cambios de políticas, nuevos procesos, etc)	Control de documentación para obtener mejores respaldos	Analizar el flujo de efectivo, relación con los clientes por detalles de contratos.

PREGUNTA #4				
¿Qué funciones nuevas le han sido asignada a la Asistente de gerencia a partir de la globalización en su empresa y en cuáles de ellas evalúa usted que tiene dominio, su asistente gerencial?				
Objetivo: Identificar las funciones tradicionales de la asistente gerencial y las nuevas asignaciones generadas por la globalización, lo que impacta de su desempeño.				
Entrevista #6: Fundación de Desarrollo Social	Entrevista #7: Comunicaciones Globales, S.A. de C.V.	Entrevista #8: Intellect Systems	Entrevista #9: Astrum Consultores	Entrevista #10: Centro Evangelístico de Las Asambleas de Dios
Tomar asistencia, atender a los invitados, cuando el jefe sale ellá toma decisiones, preparar equipo para reuniones (laptop, canon, proyector), organizar eventos, preparación de informes, manejo de estadísticas, preparación de presentaciones para reuniones.	Resolución de problemas, se acopla a todo lo nuevo que afronta la empresa	Tiene que ser más competitiva, altamente proactiva, se le ha dado poder de decisión	Disposición para aprender lo nuevo	Calendario general de las actividades de la empresa, contacto con personas extranjeras, atención de invitados especiales, apoyo logístico, organizar reuniones, dar directrices cuando el jefe no está

Análisis:

En el cuadro anterior, se reflejan las funciones nuevas que le han sido asignadas a la AG, a partir de la globalización, entre ellas se mencionan:

- Manejo de cartera de licencias de programas informáticos
- Actualización en el sistema de redes
- Contratación de personal
- Tablero informativo interno: avisos, comunicaciones internas, nuevos procesos o políticas
- Análisis del flujo de efectivo
- Contratos de servicios para clientes
- Preparar u organizar reuniones (equipo) y eventos
- Cálculos estadísticos
- Preparar presentaciones en PowerPoint y en otros programas
- Toma de decisiones dentro de su campo de trabajo y respecto a sus propias tareas
- Programación de actividades

Como se puede observar, todas ellas están relacionadas con el giro del negocio al cual se dedica la empresa y con el nivel de tecnología con el que ellas trabajan.

Algunas de estas entidades les exigen a las AG, el cumplimiento de tareas contables y en casos especiales, financieras.

Muy levemente se alcanza a percibir, algunas funciones nuevas realmente, como: la organización de reuniones y eventos, con uso de equipo multimedia. Otras actividades son de las diferentes áreas funcionales de la empresa, pero se las delegan a la AG como adicionales (apoyo a otras unidades).

PREGUNTA #5		
¿Cuál es el perfil ideal que usted considera debería de tener su Asistente Gerencial, para que desempeñe excelentemente su trabajo? Este tipo de perfil del que usted está hablando, es el que desea para su asistente actual o el que toman en cuenta para seleccionar a una persona, en el momento de la contratación (profundizar).		
Objetivo: Identificar las funciones tradicionales de la asistente gerencial y las nuevas asignaciones generadas por la globalización, lo que impacta de su desempeño.		
A) CONOCIMIENTOS	B) HABILIDADES	C) ACTITUDES
Entrevista #1: INTEGRASAP S.A. DE C.V. - Nombre: Oscar Suarez, Gerente Comercial		
Manejo de tecnicas de ventas.	Persuación. Facilidad de expresión Capacidad de toma de decisiones	Proactividad
Comentarios: Si, es el deseado y el que se busca para el perfil.		
Entrevista #2: SERINAM S.A. DE C.V. (CONDOMINIOS RESIDENCIALES PENTHOUSE) Nombre: Juan Antonio Magaña Martinez, Jefatura		
Estar al dia con la tecnologia.		
Comentarios: Si, considero que un asistente debe conocer el perfil de su jefe para poder saber cuales son sus exigencias y cumplir exitosamente su función como tal.		
Entrevista #3: BANCO SCOTIABANK S.A - Nombre: Alfredo Perez, Co-Gerente		
Tecnicas de atencion al cliente	Capacidad de realizar de simultaneamente varias actividades. capacidad de resolver problemas.	Amabilidad Actitud de servicio al cliente Disponibilidad de aprender Proactividad
Comentarios:		
Entrevistas #4: INSTITUTO NACIONAL DE LOS DEPORTES DE EL SALVADOR (INDES) Nombre: Eduardo César Reina, Sub-Contador		
Contabilidad Administración	Manejo de programas Office	Proactivo Eficiente y eficaz
Comentarios: Si		
Entrevista #5: BLANCO SILVA CONSULTORIA INFORMATICA (BSCI) S.A. DE C.V. Nombre: Enrique Interiano, Gerente Administrativo		
Computación Redacción Contabilidad Legislación	Análisis Facilidad numerica Expresión Oral	Empatía Justicia Honestidad
Comentarios: Si, Se toman en cuenta para contratación.		

Entrevista #6: Fundación de Desarrollo Social Nombre: Licda. Ana Vilma Guido		
conocimientos en administracion e informatica. Conocimiento en gestion con organismos internacionales.	Dominio del idioma ingles. Capacidad de toma de decisiones. Ser ecuanime. Capacidad de supervision	Proactividad
Comentarios:		
Entrevista #7: Comunicaciones Globales, S.A. de C.V. Nombre: Licda. Liduvina Carbajal		
conocimientos contables. Conocimientos en computacion.	Habilidad de redaccion de documentos. Elaboracion de escritos.	Actitud de superacion. Proactividad.
Comentarios:		
Entrevista #8: Intellect Systems Nombre: Licda. Marlene Salguero		
Conocimientos contables. Conocimientos en computacion. Conocimientos financieros.	Buenas relaciones interpersonales. Archivo de documentos.	Discreto. Leal. Puntual.
Comentarios:		
Entrevista #9: Astrum Consultores Nombre: Ing. Manuel Hernández		
Conocimiento de redaccion y ortografia. Conocimiento de ingles.	Facilidad de expresión.Capacidad para la toma de decisiones.	Proactiva. Deseos de superacion. Actitud de servicio.
Comentarios:		
Entrevista #10: Centro Evangelístico de las Asambleas de Dios Nombre: Licda. Claudia Ayala		
Conocimientos administrativos. Conocimiento del reglamento de la institucion. Conocimiento de procesos internos. Conocimientos contables en general.	Habilidad para entablar buenas relaciones interpersonales. Facilidad de expresarse en publico.	Amabilidad. Leal. Proactiva. Ecuanime. Que posea autocontrol.
Comentarios:		

Análisis:

En el cuadro anterior, las jefaturas detallan los conocimientos, habilidades y actitudes deseadas para el perfil del asistente gerencial.

Entre los conocimientos se pueden mencionar:

- Manejo de técnicas de venta y atención al cliente
- Actualización constante de uso de aparatos y programas tecnológicos (computación y otros)
- Conocimientos contables y financieros
- Conocimientos en administración
- Conocimientos de técnicas de redacción
- Conocimiento de un segundo idioma (señalan el idioma inglés)
- Conocimiento de reglamentos y políticas internas

Entre las habilidades que las jefaturas desean para el perfil de la asistente gerencial se puede mencionar:

- Habilidad de persuasión
- Facilidad de expresión
- Habilidad para la toma de decisiones y resolución de problemas
- Habilidad para la realización de varias actividades
- Capacidad de análisis
- Facilidad numérica

- Buenas relaciones interpersonales

Entre las cualidades se mencionan las siguientes:

- Pro actividad
- Actitud de servicio
- Amabilidad
- Lealtad
- Manejo de las emociones (Autocontrol)
- Disponibilidad de aprender

De acuerdo a las respuestas proporcionadas por las jefaturas, se comprueba que al momento de realizar una contratación de una AG, se toman en cuenta los factores antes mencionados, se toma como base para la contratación un perfil que consiste en las distintas habilidades, conocimientos y actitudes, con especial énfasis en los conocimientos administrativos, la facilidad de expresión, habilidades numéricas, actitud de servicio, pro actividad, siendo un valor agregado, que influye mucho conocimientos especializados como computación y un segundo idioma.

PREGUNTA #6				
Podría decirnos qué tipo de estímulo le ofrece la empresa por el esfuerzo realizado más allá del estándar exigido a sus asistentes gerenciales.				
Objetivo: Verificar si a la asistente gerencial, se le califica su desempeño por resultados, si cuenta con el apoyo necesario y los recursos materiales para el logro de estos.				
Entrevista #1: INTEGRASAP S.A. DE C.V.	Entrevista #2: SERINAM S.A. DE C.V	Entrevista #3: BANCO SCOTIABANK S.A.	Entrevistas #4: INSTITUTO NACIONAL DE LOS DEPORTES - INDES	Entrevista #5: BLANCO SILVA (BSCI) S.A DE C.V
Comisiones y mejoras salariales	Bonos en efectivo, permisos laborales para atender problemas personales que exijan de su presencia, escucharle no solo sus llamamientos laborales sino también conversar debes en cuando sobre los problemas que podrían afectar su vida privada.	Elaboración de acciones de personal por felicitación, ascensos, etc. Evaluaciones positivas de personal son acreedoras de bonos anuales. Aumento de sueldos por buenos resultados. Oportunidades de ascenso.	Trabajo permanente.	Felicitaciones y reconocimientos, estímulos salariales y promoción interna.
PREGUNTA #6				
Podría decirnos qué tipo de estímulo le ofrece la empresa por el esfuerzo realizado más allá del estándar exigido a sus asistentes gerenciales.				
Objetivo: Verificar si La Asistente gerencial tiene funciones de recibo y envío de información en la empresa de servicios, si cuenta con el equipo necesario y si la ausencia de estas herramientas genera falta de efectividad en su desempeño.				
Entrevista #6: Fundación de Desarrollo Social	Entrevista #7: Comunicaciones Globales, S.A. de C.V.	Entrevista #8: Intellect Systems	Entrevista #9: Astrum Consultores	Entrevista #10: Centro Evangélico de Las Asambleas de Dios
Un ambiente laboral estable, dejar que la asistente tome decisiones y hacerla sentir capaz, (estímulos verbales), permisos para seguirse superando para que fortalezca sus conocimientos, apoyo en becas, invirtiendo en las personas con potencial	Bonos, porcentaje sobre proyectos ganados, estímulo verbal.	Incentivo monetario, reconoce el buen trabajo en público.	Bonos, horas extras	Seguros de salud, capacitaciones de ingles, permisos para seguir estudiando, capacitación nutricional

Análisis:

Con esta pregunta se logra identificar los diferentes estímulos o incentivos, que las empresas ofrecen a sus asistentes como reconocimiento por los logros cumplidos o metas alcanzadas, entre estos estímulos se mencionaron:

- Bonificaciones monetarias
- Comisiones
- Permisos laborales
- Felicitaciones y reconocimiento verbal
- Estabilidad laboral (Esta es un derecho otorgado según las Leyes Laborales del país).
- Bonificaciones y horas extras
- Mejoras salariales
- Oportunidades para continuar estudiando
- Crecimiento laboral dentro de la empresa.

Como se puede observar, existen variados estímulos o incentivos que van más allá de los que dictan las leyes laborales del país, en especial los reconocimientos verbales, como las felicitaciones por estar realizando un buen trabajo o las bonificaciones monetarias.

Todos estos estímulos tienen como finalidad hacer sentir a la asistente que su trabajo eficaz y bien desempeñado, es reconocido por los jefes.

PREGUNTA #7				
¿Qué tipo de capacitaciones y entrenamientos le ofrece la empresa a la asistente gerencial para que de un rendimiento excelente?				
Objetivo: Verificar si a la asistente gerencial, se le califica su desempeño por resultados, si cuenta con el apoyo necesario y los recursos materiales para el logro de estos				
Entrevista #1: INTEGRASAP S.A. DE C.V.	Entrevista #2: SERINAM S.A. DE C.V.	Entrevista #3: BANCO SCOTIABANK S.A.	Entrevistas #4: INSTITUTO NACIONAL DE LOS DEPORTES - INDES	Entrevista #5: BLANCO SILVA (BSCI) S.A DE C.V
Capacitación externa e interna (trabajo en equipo, atención al cliente, etc.)	Seminarios, charlas motivacionales, convivios a nivel de mandos medios para planificar proyectos futuros y/o reinventar procedimientos.	Todo el personal Esta en capacitación constante en temas de interes del banco (por eje. Capacitación sobre prevención de lavado de dinero, pautas de conducta. Inducción al personal nuevo	Todas las relacionadas a contabilidad gubernamental.	Contabilidad, manejo de excel y manejo de conflictos.

PREGUNTA #7				
¿Qué tipo de capacitaciones y entrenamientos le ofrece la empresa a la asistente gerencial para que de un rendimiento excelente?				
Objetivo: Verificar si a la asistente gerencial, se le califica su desempeño por resultados, si cuenta con el apoyo necesario y los recursos materiales para el logro de estos				
Entrevista #6: Fundación de Desarrollo Social	Entrevista #7: Comunicaciones Globales, S.A. de C.V.	Entrevista #8: Intellect Systems	Entrevista #9: Astrum Consultores	Entrevista #10: Centro Evangelístico de Las Asambleas de Dios
Programas de educación continua, becas (clases de ingles, computación) diplomados, apoyan la iniciativa.	Capacitaciones para licitaciones	Constantes capacitaciones y actualizaciones sobre los productos que venden, capacitaciones sobre atención al cliente, capacitaciones sobre procesos internos, capacitaciones sobre relaciones interpersonales	Capacitaciones para fortalecer el area administrativa, trabajo en equipo.	capacitaciones para fortalecer sus conocimientos, capacitaciones de ingles, informatica, capacitaciones sobre conocimientos administrativos

Análisis:

Se relaciona con la capacitación que las AG reciben en la empresa, para que su desempeño sea excelente, los aspectos que normalmente se fortalecen con capacitaciones, cursos, charlas o seminarios, se puede comprobar por medio de las respuestas brindadas por las jefaturas y son los siguientes:

- Atención al cliente
- Motivacionales
- Pautas de conducta
- Contabilidad gubernamental (IVA, renta, etc.)
- Excel avanzado
- Manejo de conflictos
- Inglés
- Referente a productos o servicios especializados que brinda la empresa.
- Informática
- Funciones administrativas

Con estas capacitaciones la AG, obtiene un refuerzo que le permite desempeñar adecuadamente y de mejor forma su labor dentro de la empresa, así como para poder desarrollar nuevas funciones que hasta el momento le sean desconocidas, por tratarse de procesos muy especializados de cada empresa, se puede observar que se realiza un especial énfasis en capacitaciones sobre atención al cliente y pautas de conducta.

PREGUNTA #8										
¿Cuáles son las actividades de apoyo a otros departamentos que su asistente gerencial realiza?										
Objetivo: Demostrar que a la asistente gerencial se le asignan funciones que son diferentes a las asistenciales, pero no se le da un entrenamiento en esas tareas y esto impacta negativamente su desempeño.										
OPCIONES	Entrevista #1: INTEGRASAP S.A. DE C.V.	Entrevista #2: SERINAM S.A. DE C.V.	Entrevista #3: BANCO SCOTIABANK S.A.	Entrevistas #4: INSTITUTO NACIONAL DE LOS DEPORTES - INDES	Entrevista #5: BLANCO SILVA (BSC) S.A DE C.V	Entrevista #6: Fundación de Desarrollo Social	Entrevista #7: Comunicaciones Globales, S.A. de C.V	Entrevista #8: Intellect Systems	Entrevista #9: Astrum Consultores	Entrevista #10: Centro Evangelístico de Las Asambleas de Dios
Actividades de fotocopiado	Si	Si				Si	Si	Si	Si	Si
Elaboración de reportes		Si		Si	Si	Si	Si		Si	Si
Seguimiento telefonico	Si	Si		Si		Si	Si	Si		
Elaboración de cotizaciones		Si			Si	Si	Si	Si	Si	Si
Envío de documentos varios (coordinación de mensajería)	Si	Si		Si		Si		Si	Si	Si
Archivo	Si	Si		Si		Si	Si		Si	Si
Organización de eventos		Si			Si	Si	Si	Si	Si	Si
Elaboración de pizarra de cumpleaños, empleado del mes, etc.		Si				Si	Si	Si	Si	Si
Coordinar mensajería.	Si	Si			Si	Si		Si	Si	Si
Otros: Mencione		Si	venta de productos financiero de una aseguradora filial al banco			apoyo al area de mantenimiento	supervision del personal de campo	Elaboración de reportes, manejo de agenda	Elaborar candelización de cumpleaños de clientes	

Análisis:

Entre las actividades que cada jefatura asigna a su AG, para poder ayudar o colaborar con otras áreas de la empresa, se obtuvieron los siguientes resultados:

- Actividades de fotocopiado (8 respuestas)
- Elaboración de reportes (7 respuestas)
- Seguimiento telefónico (6 respuestas)
- Elaboración de cotizaciones (5 respuestas)
- Envío de documentos varios (coordinación de mensajería) (7 respuestas)
- Archivo (7 respuestas)
- Organización de eventos (7 respuestas)
- Elaboración de pizarra de cumpleaños, empleado del mes, etc. (6 respuestas)
- Coordinar mensajería. (7 respuestas)

Entre otras funciones se mencionaron: venta de productos financieros de una filial del banco, apoyo al área de mantenimiento, supervisión del personal de campo, elaboración de reportes y manejo de agenda y elaboración de calendarización de cumpleaños de clientes.

Como se puede comprobar en las respuestas, generalmente, las asignaciones que se le dan a AG, no se limitan al área o departamento al cual pertenece, sino que sus obligaciones muchas veces implican apoyar otras áreas distintas dentro de la empresa,

ya sea proporcionando información, generando reportes, planificación conjunta de eventos y actividades.

Se puede percibir que tener una excelente habilidad de relacionarse con los demás empleados ayuda grandemente a un desempeño óptimo del puesto.

PREGUNTA #9				
Cuáles son, desde su punto de vista, ¿ aquellas funciones de su Asistente gerencial que se ven limitadas, en su desarrollo para el objetivo propuesto o metas?(Es decir aquellas que le generan un “cuello de botella” que hacen tráfico para el desarrollo de sus actividades normales)				
Objetivo: Demostrar que a la asistente gerencial se le asignan funciones que son diferentes a las asistenciales, pero no se le da un entrenamiento en esas tareas y esto impacta negativamente su desempeño.				
Entrevista #1: INTEGRASAP S.A. DE C.V.	Entrevista #2: SERINAM S.A. DE C.V	Entrevista #3: BANCO SCOTIABANK S.A.	Entrevistas #4: INSTITUTO NACIONAL DE LOS DEPORTES - INDES	Entrevista #5: BLANCO SILVA (BSCI) S.A DE C.V
Atención al cliente y ventas.	Reuniones con los clientes en los cuales su margen de negociación llega a su límite y que requiere de un análisis profundo de este servidor y que permita verificar si el negocio propuesto por el cliente rendirá los frutos de intereses para la empresa.	Venta sugerida (ofrecimiento de productos financieros a los clientes)	Falta de controles internos y procesos.	Fin de mes: planillas, cobros a clientes, facturación de clientes, pagos a proveedores, etc.

PREGUNTA #9				
Cuáles son, desde su punto de vista, ¿ aquellas funciones de su Asistente gerencial que se ven limitadas, en su desarrollo para el objetivo propuesto o metas?(Es decir aquellas que le generan un “cuello de botella” que hacen tráfico para el desarrollo de sus actividades normales)				
Objetivo: Demostrar que a la asistente gerencial se le asignan funciones que son diferentes a las asistenciales, pero no se le da un entrenamiento en esas tareas y esto impacta negativamente su desempeño.				
Entrevista #6: Fundación de Desarrollo Social	Entrevista #7: Comunicaciones Globales, S.A. de C.V.	Entrevista #8: Intellect Systems	Entrevista #9: Astrum Consultores	Entrevista #10: Centro Evangelístico de Las Asambleas de Dios
Factor tiempo (falta de conocimiento en el idioma ingles y en el envío de documentos digitales)	Ella tiene que salir de la empresa para hacer gestiones de trámites.	Límitantes en recursos económicos (mejora de equipo)	Ampliar los conocimientos en el área de importaciones y exportaciones	Falta de conocimiento contable, saturación de actividades por apoyar otras áreas

atrasos o que requieren más tiempo y esfuerzo para ser realizadas por su AG se mencionan:

- Atención al cliente
- Ventas
- Reuniones con clientes
- Procesos contables realizados al final del mes (planillas, cobros, etc.)
- Trámites realizados fuera de la empresa
- Limitaciones en el equipo tecnológico
- Falta de conocimientos

Se puede observar, que gran parte de las jefaturas determinan que las actividades que generan más atrasos son las relacionadas con la atención al cliente y las ventas. Esto parece bastante lógico, ya que se busca la manera de brindar al cliente una atención personalizada a manera de que se sienta satisfecho con el servicio recibido, pudiendo llegar a veces a reuniones que se extienden más allá del tiempo planificado.

Otro punto en común, es la parte de las ventas. Muchos jefes indicaron, que los atrasos se generan cuando la asistente no tiene los conocimientos o las habilidades necesarias para desarrollar una función. Como punto y aparte, se detecta que estas funciones que son críticas para la empresa y que requieren mucho tiempo y esfuerzo son algunos de los aspectos, en donde más se centran las capacitaciones que se mencionaron en preguntas atrás.

PREGUNTA #10				
En qué forma evalúa usted el desempeño de la Asistente gerencial, en su empresa.				
Objetivo: Verificar si a la asistente gerencial, se le califica su desempeño por resultados, si cuenta con el apoyo necesario y los recursos materiales para el logro de estos.				
Entrevista #1: INTEGRASAP S.A. DE C.V.	Entrevista #2: SERINAM S.A. DE C.V	Entrevista #3: BANCO SCOTIABANK S.A.	Entrevistas #4: INSTITUTO NACIONAL DE LOS DEPORTES - INDES	Entrevista #5: BLANCO SILVA (BSCD) S.A DE C.V
Ha mejorado mucho en conocimiento, pero le falta mejorar sus habilidades de atención al cliente y sonreír mas.	A traves de encuestas o sugerencias realizadas a nuestros clientes, el trabajo que realiza diariamente, la opinión de subordinados respecto al trato que reciben y mi opinión propia combinada con las anteriores.	evaluaciones de desempenos anuales.	En base a formularios de evaluación del desempeño.	Por cumplimiento de objetivos.
PREGUNTA #10				
En qué forma evalúa usted el desempeño de la Asistente gerencial, en su empresa.				
Objetivo: Verificar si a la asistente gerencial, se le califica su desempeño por resultados, si cuenta con el apoyo necesario y los recursos materiales para el logro de estos.				
Entrevista #6: Fundación de Desarrollo Social	Entrevista #7: Comunicaciones Globales, S.A. de C.V.	Entrevista #8: Intellect Systems	Entrevista #9: Astrum Consultores	Entrevista #10: Centro Evangelístico de Las Asambleas de Dios
Constantemente. Por observación, desempeño y por resultados.	Por desempeño y resultados	Por la satisfacción de los clientes, las actividades fluyen.	Por desempeño	Supervisión continua, evaluación anual por logros de metas, por rango (Excelente, bueno, necesita mejorar

Análisis:

La pregunta se realizó a las jefaturas para conocer qué indicadores utilizan para evaluar el desempeño de su AG, entre estos indicadores se mencionan:

- Encuestas y sugerencias realizadas a clientes
- Evaluaciones de desempeño periódicas
- Por cumplimiento de objetivos
- Logro de metas
- Desempeño diario
- Opinión del personal
- Opinión personal del jefe

Se puede observar en el cuadro de la respuesta anterior, que muchas empresas utilizan metodologías de evaluación de rendimiento de forma regular, ya sea a través de formularios o encuestas de desempeño; ya sea que realizadas de forma interna o por algún organismo externo.

Otro de los indicadores que los jefes consideran para evaluar el desempeño del asistente, es la opinión del cliente, para saber qué tan satisfecho está él, con el servicio que se le brindó. Esto, lo hacen a través del buzón de sugerencias o en encuestas realizadas a los clientes.

Otro aspecto que no se puede pasar desapercibido es el rendimiento diario que logra observar el jefe, siendo éste, quizá uno de los más importantes, ya que la jefatura

evalúa el desempeño dependiendo de cómo percibe que se están realizando las actividades.

Guia para levantar datos de observacion

Objetivo: Verificar si La Asistente gerencial tiene funciones de recibo y envío de información en la empresa de servicios, si cuenta con el equipo necesario y si la ausencia de estas herramientas genera falta de efectividad en su desempeño.

	Entrevista #1: INTEGRASAP S.A. DE C.V.	Entrevista #2: SERINAM S.A. DE C.V.	Entrevista #3: BANCO SCOTIABANK S.A.	Entrevistas #4: INSTITUTO NACIONAL DE LOS DEPORTES - INDES	Entrevista #5: BLANCO SILVA (BSCI) S.A DE C.V	Entrevista #6: Fundación de Desarrollo Social	Entrevista #7: Comunicaciones Globales, S.A. de C.V	Entrevista #8: Intellect Systems	Entrevista #9: Astrum Consultores	Entrevista #10 Centro Evangelístico de Las Asambleas de Dios
Mobiliario y equipo de trabajo	Se cuenta con el equipo computacional basico en excelente estado, asi como las herramientas en excelentes condiciones para el archivo de documentos y se tiene el equipo multimedia como proyectores y punteros.	Se cuenta con el equipo computacional basico aunque no todo en buen estado, se venta con el mobiliario para el archivado de documentos.	Las politicas de la empresa obligan a que se tenga todo el equipamiento necesario y en excelente estado.	Al ser una institucion gubernamental se dispone siempre de equipo en excelentes condiciones, tanto en la parte tecnologica como en la administrativa.	Como es una empresa dedicada al ramo informatico se cuenta con el equipo tecnologico necesario y actualizado, asi como el mobiliario para archivo de documentos.	Se cuenta con el equipo informatico basico aunque varios componentes no estan en el mejor estado, se cuenta con insumos de oficina como guillotina, engrapadora etc.	Se cuenta con el equipo computacional basico en excelentes condiciones.	El equipo computacional no se encuentra en un estado optimo, los inmobiliarios de oficina y archivo asi como los insumos de oficina se encuentran en excelente estado.	Parte de las politicas de la empresa exigen mantener el equipo y mobiliario en optimas condiciones por lo que todas las herramientas de trabajo se encuentran en excelentes condiciones	Se cuenta con el equipo computacional basico pero en mal estado, se cuenta con archiveros e insumos de oficina en excelente estado.
Otros	No se cuenta con herramientas como contometro, guillotina y anilladora.	No se cuenta con equipamiento multimedia, se cuenta con una impresora multifuncional que funciona como escaner, impresora y fax.	Se cuenta con equipamiento adicional para la deteccion de billetes falsificados.	No se cuenta con equipo multimedia por lo que se solicita con otra area.	No se cuenta con herramientas como contometro, guillotina y anilladora, se cuenta con una impresora multifuncional que funciona como escaner, impresora y fax.	La guillotina se encuentra en desuso, complementario al equipo informatico se cuenta con una laptop.	Existen varias herramientas de trabajo que se encuentran en mal estado como la fotocopadora y el archivero.	Muchos equipos importantes se encuentran en mal estado como el fax y el monitor, adicional se cuenta con una maquina de escribir.	No se percibe equipo dañado o en desuso.	El escritorio se encuentra en mal estado asi como mucho equipo como el fax tambien se encuentra en mal estado.

Análisis:

En el cuadro anterior, se puede observar que todas las empresas cuentan con el equipo informático necesario para que la asistente gerencial desempeñe sus labores. Sin embargo, muchos de estos equipos no se encuentran en óptimo estado, pues se observa que se está trabajando con monitores dañados o CPU lentos. Esto afecta en gran manera el desempeño de la asistente gerencial, ya que un equipo que no funciona adecuadamente genera atrasos o incluso pérdida de información valiosa para la empresa.

Se comprueban casos en los que se cuenta con equipos que realizan varias funciones, como es el caso de las asistentes que manejan impresoras multifuncionales, que hacen las veces de escáner, impresora y fax, facilitando el desempeño. Se identifica que se trata la manera de que la asistente gerencial tenga a su disposición los insumos de oficina necesarios tales como engrapadora, sacagrapas, perforadora, anilladora, guillotina, pero éstos implementos, no siempre están en buen estado.

Lo mismo ocurre con el mobiliario y los archiveros, se cuenta con ellos en todos los casos, pero no siempre están en excelente estado, de tal manera, que muchas veces no se reemplaza por el costo monetario que significaría para la empresa o que simplemente aunque estén en mal estado, pueden seguir funcionando.

Esto repercute de forma negativa en el desempeño de la asistente y es más puede atentar con su integridad física y su salud al poder suceder un accidente por un mobiliario o un equipo electrónico que se encuentre dañado.

Cuadro comparativo de resultados entre AG y jefaturas.

Pregunta 1. Asistente Gerencial y jefaturas.

Coinciden	Se diferencian	
	Asistente Gerencial	Jefes
<u>Conocimientos</u> Conocimientos sobre contabilidad y finanzas Paquetes de Microsoft Office, internet y otros programas. Conocimientos sobre leyes gubernamentales (IVA, LACAP, RENTA y otros) Redacción y ortografía Uso de equipo de oficina (Laptop, cañón, etc.) <u>Habilidades</u> Habilidad para trabajar con números Facilidad de expresión oral y escrita Capacidad para resolver problemas <u>Actitudes</u> Amabilidad Proactividad Responsabilidad Actitud de servicio al cliente Empatía Respeto Honestidad	<u>Conocimientos</u> Conocimiento sobre la empresa Conocimiento sobre administración Como relacionarse con las personas Conocimientos sobre los servicios. <u>Habilidades</u> <u>Actitudes</u> Ser sonriente Disciplina Audacia Deseo de aprender Paciencia Compromiso con el trabajo y la empresa	<u>Conocimientos</u> Dominio del ingles Técnicas de atención al cliente Control de efectivo (Caja chica) <u>Habilidades</u> Conducir automóvil análisis Etiqueta Organización de eventos Negociación Control del estrés Manejo de archivos. <u>Actitudes</u> Valores: Ética Lealtad Discreción Honestidad Mente abierta

Se observa, que hay coincidencias en las respuestas brindadas por la AG y sus jefes, en cuanto a las competencias: conocimientos, habilidades y actitudes del puesto. Sin embargo, se identifican otros aspectos que viene a enriquecer el perfil de la AG tales como: la práctica de valores (la ética, la lealtad, la discreción, honestidad y mente abierta), la actitud o disposición de aprender y el compromiso con el trabajo).

Cuadro comparativo de resultados entre AG y jefaturas.

Pregunta 3. Asistente Gerencial y jefaturas.

Coinciden	Se diferencian	
	Asistente Gerencial	Jefes
<u>Funciones nuevas.</u> Organización reuniones y eventos. Organización reuniones con clientes y personal Preparar documentación legal Apoyo en actividades contables coordinación de citas	Manejo de cartera de licencias adicionales Sistema de facturación Elaboración de cheques Apoyo de fotocopiado de documentos para otras áreas Apoyo en llamadas telefónicas Manejo de caja chica Control interno de papelería e insumos Archivo de documentación contable Digitación de información contable. Apoyo a técnicos en digitación de base de datos Seguimiento Post-venta	Gestionar cobros Relaciones publicas Mejoras de controles internos Organizar cuentas empresariales Coordinar capacitaciones Elaboración de presupuestos para proyectos Organización de viajes y agenda Responder emails Contacto con personas extranjeras Realización de informes Manejo de estadísticas Ventas Motivación al personal

Se observa que hay coincidencias en las respuestas brindadas por la AG y sus jefes en cuanto a las nuevas actividades dadas a la AG, tales como la organización de eventos y reuniones, coordinación de citas y apoyo en actividades contables.

Cabe mencionar que las diferencias entre las funciones nuevas mencionadas por los jefes y por las asistentes radica en que ellos mencionan actividades relacionadas con las exigencias de la globalización que deberían formar parte del puesto de asistente gerencial, pero ellas se refieren a todas aquellas tareas que les han sido añadidas a sus actuales funciones que en realidad son tareas operacionales y no de asistente gerencial.

Cuadro comparativos de resultados entre AG y Jefaturas.

Pregunta 4. Asistente Gerencial y Pregunta 7. Jefaturas.

Coinciden	Se diferencian	
	Asistente Gerencial	Jefes
<u>Capacitaciones que reciben</u>	<u>Capacitaciones que reciben</u>	<u>Capacitaciones que reciben</u>
Uso de equipo de oficina	Sistema de facturación	Trabajo en equipo
Contabilidad	Elaboración de cheques	Charlas motivacionales
Administración	Elaboración y manejo de presupuestos	Manejo de conflictos
Atención al cliente	Organización de agendas	Ingles
Licitaciones	Redes sociales	Relaciones interpersonales
Finanzas		
Informática		
Procesos internos		

Se puede observar que las AG y los jefes, coinciden en que se han brindado las capacitaciones necesarias para desarrollar las actividades tradicionales del puesto de asistencia gerencial, tales como: atención al cliente, administración, finanzas, programas informáticos, procesos internos y el uso del equipo de oficina. Todas las capacitaciones en las que coincidieron están orientadas a fortalecer conocimientos y habilidades de la AG para trabajo operativo que realizan normalmente.

Se pueden apreciar, que -según las asistentes- se realizan capacitaciones para apoyar tareas más específicas o especializadas como facturación, elaboración de cheques o redes sociales.

Se incluyen también, las que respectan al trato con clientes y manejo de conflictos, mencionadas únicamente por los jefes.

Cuadro comparativos de resultados entre AG y Jefaturas.

Pregunta 10. Asistente Gerencial y Jefaturas.

Coinciden	Se diferencian	
	Asistente Gerencial	Jefes
<u>Evaluaciones</u> Con base en los resultados obtenidos y cumplimiento de objetivos Evaluaciones anuales de desempeño Evaluaciones de personal cada cierto lapso de tiempo De acuerdo a resultados Relaciones interpersonales con los demás empleados	<u>Evaluaciones</u> Encuesta de clima organizacional (para evaluar el desempeño en general de la empresa) Reuniones	<u>Evaluaciones</u> Encuestas o sugerencias realizadas a clientes Opinión personal del jefe

Se observa, que la mayoría de empresas, utilizan métodos muy parecidos para evaluar el desempeño de sus AG, estos se basan en los resultados obtenidos, logros obtenidos u objetivos cumplidos; muchas de éstas, tienen evaluaciones de desempeño que se realizan de forma periódica, cada cierto tiempo, que van desde: 3 meses, cada 4 meses o anuales. Se observa, que una forma de evaluación en la que coinciden, son las relaciones

interpersonales, la opinión personal del jefe y el nivel de satisfacción del cliente, también son puntos que se toman en cuenta para evaluar el desempeño.

Con relación a la pregunta #2 de la Asistente Gerencial y la pregunta #2 de los jefes se encontró que las asistentes, se autoevalúan como excelente y muy bueno en la mayoría de funciones tradicionales. No obstante los jefes en la misma pregunta contestaron que ellas están entre muy bien y bueno en las funciones antes mencionadas.

CAPÍTULO V

Conclusiones

Después de haber analizado los datos obtenidos a través de las entrevistas realizadas a las Asistentes Gerenciales y a los jefes de ellas, se concluye lo siguiente:

Entrevistas a las Asistentes Gerenciales:

Pregunta1

Que el perfil actualizado de la Asistente Gerencial, en las empresas de servicio estudiadas, requiere las competencias siguientes:

Conocimientos	Habilidades	Actitudes
-Paquetes de computación: Word, Excel, Excel avanzado, Power Point, etc. -Administración. -Redacción de documentos,	-Para trabajar con números. -Para atención al cliente (en especial, para clientes difíciles). -facilidad de expresión oral y escrita. -Redacción comercial. -Para resolver problemas y hacer	-Proactividad Responsabilidad -Actitud de servicio al cliente. -Compromiso con el trabajo y con la empresa.

Ortografía.	sugerencias.	
-Otros programas especiales: Java, Outlook, programas para hacer presentaciones, Saffie, etc.	-Para trabajar en equipo.	-Empatía
		-Paciencia
		-Disciplina
-Finanzas y Contabilidad	-Para relacionarse con otras personas.	-Audacia
		-Autocontrol
-Conocimientos sobre manejo de equipo de oficina		-Respeto, honestidad, amabilidad,
-Conocimientos sobre la empresa.		-Sonriente
-Conocimientos sobre Leyes (IVA, Renta,		-Deseo de aprender.

laborales, etc.).		
-------------------	--	--

El Perfil generado por las Asistentes Gerenciales entrevistadas, concentra su atención en las funciones tradicionales y en algunas nuevas, por lo que la exigencia de los conocimientos sobre programas de computación y uso de computadoras, se repite en todas las entrevistas.

También, hay un énfasis en conocimientos sobre Contabilidad y Finanzas, Leyes gubernamentales (IVA y renta), que forman parte de la nuevas funciones, que son de naturaleza operativa.

Muy relacionada esta tarea con la habilidad para trabajar con números. Otra habilidad importante que se encontró fue la de relaciones interpersonales.

Como actitudes predominan: el servicio al cliente, la responsabilidad, la amabilidad y valores como la honestidad y el respeto.

Con respecto al recibo y envío de información, sí tienen esta función, con la novedad que ahora ya casi no se recibe no se envía correspondencia en papel, sino a través de l correo electrónico y otras formas cibernéticas como las redes sociales y correos especializados.

Pregunta 2

Que las Asistentes Gerenciales, tienen definidas funciones tradicionales en el puesto, como las que a continuación se mencionan:

- Cartera de ventas (según el negocio), apoyo para otras unidades: fotocopiado, atención del teléfono, digitación; tareas contables.
- Organización de reuniones y eventos, preparar licitaciones, uso de tecnología para manejar la correspondencia y el archivo de documentos.

Que las Asistentes Gerenciales, se autoevalúan entre excelente y muy bueno, en la ejecución de estas funciones.

Pregunta 3

Que hay algunas funciones nuevas relacionadas con la cartera de ventas, organización de eventos y reuniones, preparación de licitaciones. Y otras funciones de índole operativa, relacionadas con el apoyo a Contabilidad que han sido adicionadas al puesto de la Asistente Gerencial, por lo que la naturaleza del mismo, se ha transformado en un puesto de apoyo operativo para otras unidades y ha dejado de ser un puesto de apoyo a la gerencia.

Pregunta 4

Que las empresas suelen capacitar a las Asistentes Gerenciales, para el buen desempeño de las funciones nuevas que ella realiza, especialmente, en el uso de

Internet, redes sociales, correo electrónico, uso de paquetes de computación (Microsoft Office).

Pregunta 5

Que las Asistentes Gerenciales, reciben formación o capacitaciones para fortalecer los conocimientos y las habilidades de las funciones adicionales, según la naturaleza de la función asignada.

Pregunta 6

Se confirma, en las respuestas de la pregunta 6, que el puesto de Asistente Gerencial, está más orientado a dar apoyo a otras unidades, en tareas operativas de oficina y que no ha sido diseñado para dar apoyo gerencial, en forma exclusiva. De tal forma que la Asistente Gerencial, como tal, en la actualidad, no ha tenido un surgimiento que le permita distinguirse en el trabajo y tener la hegemonía que en tiempos anteriores tuvo la secretaria de gerencia.

Pregunta 7

Se confirma que el puesto de Asistente Gerencial, en muchas de las empresas estudiadas, debe rendir cuentas de sus actividades a varios jefes a la vez, (desde dos hasta cuatro jefes), por lo que se rompe el principio de la unidad de mando y se evidencia la sobrecarga de trabajo de dicho puesto. Esta sobrecarga, conlleva a tener atrasos en las tareas y que no le permite surgir como Asistente Gerencial, con un buen

desempeño en el puesto, pues la calidad del trabajo se ve disminuida por muchos factores.

Pregunta 8

Que los atrasos que se generan en el puesto de la Asistente Gerencial, están relacionadas con las actividades de apoyo operativo a otras unidades, a otros jefes y que no son funciones propias de su puesto. Se evidencia un desempeño bajo, debido a los atrasos, al no cumplimiento de tareas adicionales y por dejar en segundo lugar las funciones propias del puesto.

Pregunta 9

Se confirma que la Asistente Gerencial, con frecuencia, tiene atrasos en la presentación de resultados de sus funciones ante su(s) jefe(s), como consecuencia de tener que trabajar para varios jefes simultáneamente, dar apoyo a otras unidades y a la vez tener que realizar las funciones propias del puesto. Esta falla en la presentación de resultados, confirma un bajo rendimiento en el puesto.

Pregunta 10

Que las Asistentes Gerenciales de la diez empresas estudiadas, son evaluadas generalmente, con base en resultados y cumplimiento de objetivos, por medio de evaluaciones del desempeño. Algunas de esas empresas incluyen en la evaluación del desempeño, la habilidad para las relaciones interpersonales con clientes, empleados y

jefes. Por lo que la Asistente Gerencial, tiene un reto muy grande en lograr ser eficiente y eficaz en el desempeño de su trabajo.

Pregunta 11

Se confirmó que las empresas estudiadas, otorgan algunos estímulos y reconocimientos a las Asistentes Gerenciales, entre los que se mencionan: capacitaciones, becas para estudios superiores, estímulos salariales, mejoramiento de los recursos o del equipo de trabajo para que ella tenga un mejor desempeño en sus tareas.

Entrevistas a jefaturas.

Después de haber aplicado los instrumentos de recolección de datos, procesado los mismos y haber obtenido la información generada junto con los análisis respectivos, se han obtenido los resultados que permitieron plantear las siguientes conclusiones a las entrevistas a los jefes.

Pregunta 1.

Se cumple uno de los supuestos de investigación planteados, el en cual se pretende identificar aquellas nuevas asignaciones dadas a la AG por la globalización y que impactan directamente en su desempeño laboral.

De acuerdo a lo descrito por las jefaturas, la AG, debe tener conocimientos específicos, habilidades especiales y actitudes, que vayan acordes a la actividad económica de la empresa (en este caso la de rubro de servicios) y que vengán a apoyar de manera directa a las jefaturas de dichas entidades.

En el área de servicios, se observa, como factor común que los conocimientos, habilidades y actitudes de la AG, que se desean o considera debe poseer la persona que se desempeña el puesto, vayan enfocados primordialmente a la Atención al cliente, relaciones públicas y ventas, esto es debido a que las jefaturas se interesan por contar con una persona que venga a potenciar y apoyar puntualmente con la actividad económica propia de la empresa que les contrata.

Conocimientos	Habilidades	Actitudes
Finanza y administración sobre su área de trabajo	Habilidad para trabajar con números	Amabilidad
Sobre los servicios que se ofertan	Manejo de archivo	Agilidad
Técnicas de atención al cliente	Manejo de computadora y paquete de Microsoft Office.	Actitud de servicio al cliente
Control de efectivo (Caja Chica)	Análisis	Empatía
Conocimientos gubernamentales (IVA, renta, LACAP, etc.)	Expresión oral y escrita.	Responsabilidad
Computación	Etiqueta	Mente abierta
Redacción y ortografía Secretariales	Organización de eventos	Pro actividad
Paquetes de informática uso de equipo como laptop, cañón de proyección	Resolver problemas	Valores como:
Conducir automóvil	Habilidad para la Organización.	Ética
Dominio del idioma ingles	Negociación.	Lealtad
	Control del Estrés.	Discreción
		Honestidad
		Respeto

Pregunta 2.

Que los resultados de las entrevistas a los jefes indicaron que pese a los cambios tecnológicos y sociales, existen actividades que se mantienen como básicas dentro del perfil de la AG y que son indispensables para el buen desempeño, tales como la

redacción, mecanografiado (digitado de documentos), archivo, manejo de correspondencia y otros.

De esta manera se reconfirma el supuesto que tiene como propósito identificar las actividades tradicionales que ejecuta la AG en la empresa de servicios.

Pregunta 3.

Que los jefes confirman que las asistentes gerenciales , realizan funciones diferentes a las tradicionales del puesto y entre ellas se mencionan: la planeación y organización de eventos para clientes y empleados, relaciones públicas, elaboración de presupuestos, preparación de documentación legal, escaneo y envío de información, apoyar en la elaboración de presupuestos, manejo de la agenda del jefe elaborar formatos para controles internos.

Pregunta 4.

Que los jefes confirmaron que existen nuevas funciones asignadas a la AG, como resultado de la globalización entre ellas se mencionan las siguientes:

- Manejo de cartera de licencias de programas informáticos.
- Actualización en el sistema de redes.
- Contratación de personal.
- Tablero informativo interno: avisos, comunicaciones internas, nuevos procesos o políticas.

- Análisis del flujo de efectivo.
- Contratos de servicios para clientes.
- Preparar u organizar reuniones (equipo) y eventos.
- Calculo estadísticos.
- Preparar presentaciones en PowerPoint y en otros programas.
- Preparar presentaciones en PowerPoint y en otros programas.
- Toma de decisiones dentro de su campo de trabajo y respecto a sus propias tareas.
- Programación de actividades.

En todas ellas están relacionadas con el giro del negocio y con el nivel de tecnología con el que ellas trabajan.

En muchas organizaciones, se les transfieren tareas con las cuales, la AG no se encuentra adecuadamente preparada para ejecutarlas, porque se considera que la habilidad para realizar esa nueva función se desarrolla con el tiempo y con base en el “empirismo” (conocimientos adquiridos con base en la observación y la práctica) lo que puede llevar a cometer errores en un principio.

Pregunta 5.

Las jefaturas de la empresa de servicios definen de manera clara que conocimientos, habilidades y actitudes, son los que desean que posea la Asistente Gerencial en cada uno

de sus organizaciones, lo cual es fundamental para la elaboración del perfil de dicho puesto.

Entre los conocimientos se pueden mencionar:

- Manejo de técnicas de venta y atención al cliente.
- Actualización constante de uso de aparatos y programas tecnológicos (computación y otros.)
- Conocimientos contables y financieros.
- Conocimientos en administración.
- Conocimientos de técnicas de redacción.
- Conocimientos de un segundo idioma (señalan el idioma inglés)
- Conocimientos de reglamentos y políticas internas.

Entre las habilidades que las jefaturas desean para el perfil de la asistente gerencial podemos mencionar:

- Habilidad de persuasión.
- Habilidad para expresarse oralmente y por escrito.
- Habilidad para la toma de decisiones y resolución de problemas.
- Habilidad para la realización de varias actividades, al mismo tiempo.
- Capacidad de análisis.
- Habilidad de análisis.
- Habilidad para trabajar con números.

- Buenas relaciones interpersonales.

Entre las actitudes se mencionan las siguientes:

- Proactividad
- Actitud de servicio
- Amabilidad
- Lealtad
- Manejo de las emociones (autocontrol)
- Disponibilidad de aprender.

Dicha información se convierte en una herramienta sumamente útil en la administración y plantación exitosa de los Recursos Humanos en las empresas del rubro de servicios.

Pregunta 6.

Que los jefes señalaron algunos estímulos o incentivos que ofrecen a sus asistentes por los logros de objetivos o metas alcanzadas. Entre estos estímulos se pueden mencionar:

- Bonificaciones monetarias.
- Comisiones
- Permisos laborales
- Felicitaciones y reconocimiento verbal

- Estabilidad laboral (Esa es un derecho otorgado según las leyes laborales del país).
- Bonificaciones y horas extras.
- Mejoras salariales.
- Oportunidades para continuar estudiando.
- Crecimiento laboral dentro de la empresa.

Pregunta 7.

Que las jefaturas de la empresa de servicios mencionaron los aspectos que normalmente se fortalecen con capacitaciones, cursos o seminarios, entre las que se mencionan:

- Atención al cliente.
- Motivacionales
- Pautas de conducta.
- Contabilidad gubernamental (IVA, renta, etc.)
- Excel avanzado
- Manejo de conflictos.
- Inglés.
- Referente a productos o servicios especializados que brinda la empresa.
- Informática.
- Funciones administrativas.

En general a la AG, se le ofrece algunas capacitaciones orientadas a mejorar su desempeño dentro del giro del negocio. También les dan algunos estímulos económicos relacionados con lo ofrecido por la ley y algunos cursos sobre idioma inglés y ventas.

Pregunta 8.

Se observó que la AG, tiene recarga de funciones al colaborar con otras áreas de la empresa y esto puede generarles atrasos con la entrega de resultados a sus jefes inmediatos.

De acuerdo a las respuestas de las jefaturas, a la AG se le solicita su ayuda para llevar a cabo otras tareas que pueden considerarse “Triviales” o “pequeñas”, pero que en cuestión de espacio, requieren cierta cantidad de tiempo y esfuerzo realizarlas, por lo que generalmente se desacelera su ritmo de trabajo.

Pregunta 9.

Se confirma el supuesto de investigación, en el que se plantea que la asignación de nuevas funciones impacta ya sea positiva o negativamente su desempeño.

Los jefes, han observado e identificado que la asignación de dichas actividades de apoyo en atención al cliente, relaciones públicas, ventas, atención del público, etc., generan un “Cuello de botella” o “trafico” entre actividades tradicionales y nuevas funciones (operativas) que suelen ser de apoyo para otras áreas.

Pregunta 10.

Las empresas de servicios utilizan métodos tradicionales de medición de desempeño (evaluaciones mensuales, trimestrales y anuales) más un factor adicional que es la opinión de los clientes internos y externos, lo que indica que la ejecución de las nuevas actividades de la AG (atención al cliente, relaciones públicas, etc.) constituye un factor importante y ponderativo para la evaluación de desempeño

Conclusión de la guía de observación:

Se comprobó, con la observación que el equipo tecnológico con el que la asistente gerencial cuenta, se va actualizando conforme avanza la tecnología. En la actualidad las máquinas de escribir han sido reemplazadas por el equipo informático, se tienen impresores multifuncionales que cuentan con escáner, correo, fotocopidora, fax en un mismo equipo. Equipo que sirve de apoyo a la asistente gerencial, facilitando y agilizando sus funciones.

Sin embargo, se comprobó que en muchos casos, los equipos e implementos de trabajo con que cuenta la AG, no están en buen estado.

Lo mismo se puede aplicar, al caso de los insumos de oficina, entre los más fundamentales se pudo observar: engrapadora, perforadora, sacagrapas, guillotina, los cuales muchas veces, se encuentran averiados o en desuso. De igual forma, otro componente no menos importante es el mobiliario tales como: escritorio, archiveros, sillas, mesas, etc., que aunque muchas veces se cuenta con el mobiliario necesario, pero dañado, lo que podría ocasionar accidentes o proyectar una mala impresión de la empresa a quien la visite.

Conclusiones de cuadro comparativos de resultados entre AG y Jefaturas.

Pregunta 1. Asistente Gerencial y Jefaturas.

Que las empresas de servicio y sus Asistentes tiene bien definido que competencias: conocimientos, habilidades y actitudes debe poseer la persona que se desempeña en el puesto.

Adicionalmente se señala otros aspectos como: La práctica de valores (la ética, la lealtad, discreción, honestidad y mente abierta), la actitud o disposición de aprender y el compromiso con el trabajo). Que son un Plus para el buen desarrollo de las actividades o bien aspectos que son altamente valorados en las instituciones en las que ellas laboran.

Pregunta 3. Asistente Gerencial y Jefaturas.

Que las empresas de servicio y sus asistentes gerenciales, reconocen la carga de nuevas actividades a la plaza, tales como la organización de eventos y reuniones, coordinación de citas y apoyo en actividades contables.

Sin embargo existen diferencias de criterios entre las funciones nuevas mencionadas por los jefes y las funciones mencionadas por las asistentes. Ya que cada uno relaciona de manera diferente dichas actividades por lo que se encuentran algunas incongruencias al unificar criterios.

Pregunta 4. Asistente Gerencial y Pregunta 7. Jefaturas

Las Jefaturas, mencionan que existe un periodo inducción para las Asistentes, en el cual se le enseñan las actividades tradicionales: procesos internos y la utilización del equipo de oficina, conocimientos necesarios para desarrollar de manera óptima las actividades operativas que posee el puesto de trabajo.

Pregunta 10. Asistente Gerencial y Jefaturas.

Las empresas de servicio estudiadas tienen métodos de evaluación de desempeño bien definidas y las cuales se realizan de forma periódica, cada cierto tiempo, que van desde: 3 meses, cada 4 meses o anuales.

Adicionalmente se observa que se toman en cuenta para la evaluación aspectos relacionados con: las relaciones interpersonales, la opinión personal del jefe y el nivel de satisfacción del cliente, los cuales son puntos valorativos altamente ponderados el resultado que arrojan las evaluaciones de desempeño de estas empresas.

Pregunta #2 de la Asistente Gerencial y la pregunta #2 de los jefes.

Existen diferencias de criterios entre la calificación de cada una de las actividades mencionadas por las Asistentes y por las mencionadas por los jefes, esto se debe primordialmente a la subjetividad con la cual cada una de las AG evalúa su trabajo.

Recomendaciones

Tomando en consideración lo expuesto en anteriores conclusiones se recomienda lo siguiente:

1. Para las empresas que participaron en la investigación, se recomienda:

Que se realice un análisis del puesto de Asistente Gerencial, en cuanto a las funciones y también en lo concerniente a las especificaciones del puesto, en las responsabilidades y en las competencias del mismo.

Luego, que se haga una separación de las funciones del puesto de asistente gerencial propiamente dichas, de las funciones adicionales que se han encontrado como por ejemplo: las relacionadas con contabilidad y finanzas, requieren a una persona en un puesto específico, para realizar esas delicadas e importantes tareas.

Para lo cual es necesario, realizar un análisis de salarios para el puesto de asistente gerencial y para aquellos puestos que surjan de la separación de las funciones adicionales.

Se recomienda también, para las empresas de servicios que fueron objeto de estudio: la adquisición y/o mejora en las condiciones del equipo de la asistente gerencial. Artículos tales como equipo de computadora, multimedia y accesorios, guillotinas (para corte de tarjetas de presentación o papelería utilizada por jefaturas), punteros o incluso,

artículos de uso cotidiano como engrapadoras industriales o sacabocados, etc. Ya que al no poseer dichos implementos se pierde el ritmo de trabajo de la AG.

Así mismo, se recomienda para las empresas que se estudiaron, la capacitación en los puntos de mejora identificados en los proceso de evaluación para la asistente gerencial, (En algunas de ellas cada tres, seis o 12 meses).

Se recomienda que las empresas de servicios estudiadas, elaboren o diseñen estrategias que mejoren la motivación laboral, como ofrecer estímulos o prestaciones adicionales de ley: seguros, escalafón u oportunidades de estudio para sus empleados. Todo esto, con el fin de que el empleado sienta que se da un reconocimiento “significativo” a su labor, mediante la relación de recompensas y rendimiento.

La investigación también permitió la formulación del perfil de la asistente gerencial “Híbrido” (combinado o matizado, con funciones de otros puestos, tal como existe en la realidad) tomando como base las respuestas brindadas por las jefaturas y asistentes:

Competencias de la Asistente gerencial.
<u>Conocimientos</u> Conocimientos sobre contabilidad y finanzas Paquetes de Microsoft Office, internet y otros programas. Conocimientos sobre leyes gubernamentales (IVA, LACAP, RENTA y otros) Redacción y ortografía Uso de equipo de oficina (Laptop, cañón, etc.) <u>Habilidades</u> Habilidad para trabajar con números Facilidad de expresión oral y escrita Capacidad para resolver problemas <u>Actitudes</u> Amabilidad Pro actividad Responsabilidad Actitud de servicio al cliente Empatía Respeto Honestidad

2. Recomendaciones para la Universidad:

El rol de un asistente gerencial se ha vuelto cada día más especializado debido a la globalización y a la necesidad de las empresas de poseer personal altamente capacitado.

Es necesario preparar a profesionales en esos aspectos específicos por lo que se recomienda: reabrir la carrera en Asistencia Gerencial. Sin embargo en esta ocasión deberá publicitarse de una manera especial, personalizada, es decir que deberá hacerse un esfuerzo por promover el pensum de la carrera y todos sus beneficios en aquellos colegios e instituciones educativas que impartan el bachillerato secretarial o general. Esta recomendación se hace por que en medio de la oferta académica global de la UTEC realmente el programa no se notaría ya que la oferta es demasiada amplia y el Técnico en Asistencia Gerencial requiere una atención especial. La UTEC puede utilizar el internet para enviar correos masivos a las empresas con información sobre esta carrera técnica y promoverla a nivel empresarial también.

Los asistentes gerenciales pueden ser requeridos para supervisar oficinas o departamentos, mantener controles internos o inclusive la responsabilidad sobre gestión del personal. Es necesario preparar a profesionales en esos aspectos específicos por lo que se recomienda reabrir la carrera en Asistencia Gerencial.

A su vez, volver a realizar un análisis al plan de estudio que dé prioridad a la enseñanza del idioma ingles escrito y hablado. (Habilidad que fue altamente valorada en las empresas estudiadas)

3. Recomendación para las asistentes Gerenciales:

Se recomienda a las AG que hagan un esfuerzo por mantenerse actualizadas en conocimientos no solo sobre el puesto, sino en general sobre administración a fin de que puedan progresar en la empresa y en su propia vida.

Referencia

- Alles, Marta. (2006). *Gestión por Competencias: Un Modelo Estratégico para la dirección de Recursos Humanos*. Madrid: Prentice Hall.
- Almirall Hernández, Pedro. (1996). *Análisis Psicológico del Trabajo*. Cuba: Instituto de Medicina del Trabajo de Cuba.
- Batres de López, Mónica Elizabeth; Recinos Recinos, Margarita. (2013). *Influyen los factores: entrenamiento en el puesto, actitud y conocimiento en el desempeño de la Asistente Gerencial*. (Tesis de técnico no publicada), Universidad Tecnológica de El Salvador, San Salvador, S.V.
- Candas Moreno, Fernando. (2006). *Assistant executive. Asistente Ejecutiva*. Texas: Cultural de Ediciones.
- Chiavenato, Idalberto. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Guerrero, Luis Mario; Montes Barahona, Kevin E.; Parada Girón, Cristina María; Umaña Aguilar, Sandra Janett. (2011). *Análisis del sector servicio en el área metropolitana de San Salvador*. (Tesis de licenciatura no publicada). Universidad Dr. José Simeón Cañas de El Salvador, San Salvador, S.V.
- Gutiérrez, Juana. (2005). *Rol y Nuevas técnicas de la Asistente Ejecutiva*. [folleto]. San Salvador: Cámara de Comercio de El Salvador.

Houlard, Marie –France. (1999). *Cómo ser una secretaria eficaz*. España: Ediciones Granica.

López, Fernando Javier. (2006). *Gestión por competencias: un modelo estratégico para la dirección de recursos humanos*. México D.F.: Pearson Educación.

Montalvo, Geovanni. (2011, 25 de abril). *El Rol de la Secretaria*. Diario Co-Latino, p. 22.

Pérez Carmona, Silvia. (1976). *Análisis de la sociología aplicada a la empresa desde el aspecto secretarial*. México D.F.

ANEXOS
INSTRUMENTOS DE RECOLECCION
DE DATOS

UNIVERSIDAD TECNOLÒGICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE NEGOCIOS

“Competencias que influyen en el nivel de desempeño de la asistente de gerencia de la empresa de servicio”

ENTREVISTA PARA ASISTENTE GERENCIAL.

A) Datos generales de la entrevistada:

- A) Nombre:
- B) Empresa para la que labora:
- C) Nombre de la Unidad o Departamento:
- D) Puesto desempeñado:
- E) Número de personas el puesto:
- F) Formación Académica:
- G) Sexo: M_____ F_____
- H) Estado civil: S_____ V_____ C_____ D_____ Acompañado._____.
- I) Tiempo en el puesto de trabajo:

ENTREVISTA

- 1) ¿Podría mencionarnos cuales conocimientos, actitudes y habilidades considera usted que debe poseer la persona que se desempeña en la plaza de Asistente Gerencial? (Ej.: que sepa Excel avanzado, que domine algún programa, etc.)

CONOCIMIENTOS	HABILIDADES	APTITUDES

- 2) ¿Podría Señalarnos brevemente cuáles son las funciones tradicionales que usted realiza normalmente como asistente gerencial en esta empresa? ¿y cómo se evaluaría usted en cada una de ellas usando la siguientes escala: Excelente, muy bueno, bueno, regular, deficiente?

Opciones	Marcar con una "X" la opcion que el entrevistado seleccione					
		Excelente	muy bueno	bueno	regular	deficiente
Mecanografiado de cartas	☐					
Redacción comercial	☐					
Manejo de correspondencia	☐					
Archivo de documentos	☐					
Atención del teléfono	☐					
Atención de publico	☐					
Tomar dictados	☐					
Fotocopiar documentos	☐					
Envio de documentos por fax	☐					
Apoyo en actividades contables	☐					
Otras funciones	☐					

3) ¿Posee usted otras funciones o actividades además de las tradicionales mencionadas en la pregunta N°1?

Si ☐ No ☐

¿Podría describirnos cuáles son las funciones nuevas que se le han sido asignada distinta a las tradicionales ya mencionadas en la pregunta N°1?

4) ¿Usted ha sido capacitada para ejecutar las actividades mencionadas en la pregunta #2?

Si ☐ No ☐

5) ¿Posee usted estudios no formales (capacitaciones, diplomados, especializaciones, etc.) que le hayan preparado para realizar aquellas actividades adicionales a las ya mencionadas?

Si ☐ No ☐

En caso su respuesta sea positiva ¿Podría mencionarnos cuáles estudios no formales ha realizado?

6) ¿Realiza usted actividades de apoyo a otras áreas adicionales a las de su departamento?

Si ☐ No ☐

¿Podría mencionarnos cuáles?

7) Señale a cuantas jefaturas tiene usted de rendir resultados en la empresa en donde trabaja.

a un jefe ☐
a dos jefes ☐
a tres jefes ☐
a mas de 4 ☐
jefes ☐
otros ☐

8) ¿Ha tenido atrasos en su trabajo por la realización de actividades que viene a apoyar a otras áreas distintas, a las ya determinadas en el perfil de su puesto de Asistente Gerencial?

Si ☐ No ☐

¿Podría mencionarnos cuáles?

9) ¿Ha tenido usted atrasos al momento de presentar resultados, por recarga de actividades en su puesto de Asistente Gerencial?

Siempre ☐

Con frecuencia ☐

A veces ☐

Casi nunca ☐

10) Nunca ☐

en donde labora?

de la Asistente gerencial en la empresa

11) ¿Podría señalarnos que factores cree usted que ayudarían a mejorar su desempeño como asistente Gerencial?

Opciones	marcar con una "x"
participacion en: capacitaciones, conversatorios, seminarios, etc	☐
Incentivos varios (Canastas de productos basicos, vales de supermercado, etc)	☐
Oportunidades de estudios superiores (Becas, patrocinios, descuentos especiales en universidades,etc)	☐
Reconocimiento verbal	☐
Reconocimiento monetario.	☐
Mejoras en las condiciones de trabajo (compra de equipo nuevo como computadoras, sistemas informaticos, etc)	☐
otros: mencione_____	☐
_____	☐

UNIVERSIDAD TECNOLÒGICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE NEGOCIOS

“Competencias que influyen en el nivel de desempeño de la asistente de gerencia de la empresa de servicio”

ENTREVISTA PARA JEFATURAS.

A) Datos generales del entrevistado/a.

- Nombre:
- Empresa para la que labora:
- Nombre de la Unidad o Departamento:
- Puesto desempeñado:
- Número de personas el puesto:
- Formación Académica:
- Sexo: M_____ F_____
- Estado civil: S_____ V_____ C_____ D_____ Acompañado._____.
- Tiempo en el puesto de trabajo:

ENTREVISTA

- 1) **¿Podría mencionarnos cuales conocimientos, actitudes y habilidades debe poseer la persona que se desempeña en la plaza de Asistente Gerencial que le apoya a usted?**

CONOCIMIENTOS	HABILIDADES	APTITUDES

- 2) ¿Podría señalarnos brevemente cuales son las funciones tradicionales que su Asistente gerencial realiza en esta empresa? y ¿Cómo evaluaría usted a su asistente en cada una de estas actividades utilizando una escala de: excelente, muy bueno, bueno, regular y deficiente?

Opciones	Marcar con una "X" la opcion que el entrevistado seleccione					
		Excelente	muy bueno	bueno	regular	deficiente
Mecanografiado de cartas	☐					
Redacción comercial	☐					
Manejo de correspondencia	☐					
Archivo de documentos	☐					
Atención del teléfono	☐					
Atención de publico	☐					
Tomar dictados	☐					
Fotocopiar documentos	☐					
Envio de documentos por fax	☐					
Apoyo en actividades contables	☐					
Otras funciones	☐					

- 3) Desde su punto de vista como jefe ¿Qué otras funciones o actividades, además de las tradicionales tiene su asistente gerencial? (ej.: describa otras actividades tales como, atender visitas, organización de banquetes o reuniones de trabajo (eventos de familias), relaciones públicas, organización de viajes, etc.)

- 4) ¿Qué funciones nuevas le han sido asignada a la Asistente de gerencia a partir de la globalización en su empresa y en cuáles de ellas evalúa usted que tiene dominio, su asistente gerencial?

- 5) ¿Cuál es el perfil ideal que usted considera debería de tener su Asistente Gerencial, para que desempeñe excelentemente su trabajo?

CONOCIMIENTOS	HABILIDADES	APTITUDES

Este tipo de perfil del que usted está hablando, es el que desea para su asistente actual o el que toman en cuenta para seleccionar a una persona, en el momento de la contratación (profundizar).

Si ☐ No ☐

Comentarios:

- 6) Podría decirnos que tipo de estímulo le ofrece la empresa por el esfuerzo realizado más allá del estándar exigido a sus asistentes gerenciales.

- 7) ¿Qué tipo de capacitaciones y entrenamientos le ofrece la empresa a la asistente gerencial para que de un rendimiento excelente?

- 8) ¿Cuáles son las actividades de apoyo a otros departamentos que su asistente gerencial realiza?

Opciones	marcar con una "x"
Actividades de fotocopiado	☐
Elaboracion de Reporte	☐
Seguimiento telefonico	☐
Elaboracion de cotizaciones	☐
Envio de documentos varios (coordinacion de mensajeria)	☐
Archivo	☐
Organización de eventos	☐
Elaboracion de pizarra de cumpleaños, empleado del mes, etc	☐
Coordinar mensajeria.	☐
otros: mencione_____	☐

- 9) Cuáles son, desde su punto de vista, ¿ aquellas funciones de su Asistente gerencial que se ven limitadas, en su desarrollo para el objetivo propuesto o metas?(Es decir aquellas que le generan un “cuello de botella” que hacen tráfico para el desarrollo de sus actividades normales)

- 10) En que forma evalúa usted el desempeño de la Asistente gerencial, en su empresa.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE NEGOCIOS.

“Competencias que influyen en el nivel de desempeño de la asistente de gerencia de la empresa de servicio”.

**GUIA PARA LEVANTAR DATOS DE OBSERVACION TESINA SOBRE
 COMPETENCIAS DE LA ASISTENTE GERENCIAL.**

1. Ubicación de la empresa:

Equipo y ambientación del área de trabajo.	opciones		condiciones en las que se encuentra el equipo			Condiciones del espacio de trabajo.			
	SI	NO	En buen estado	en mal estado	Desuso	Excelente	muy bueno	bueno	Regular
1- Implementos de trabajo tradicionales:									
Monitor									
Teclado									
Mouse									
CPU									
Fax									
Planta Telefónica.									
Fotocopiadora.									
Archivero.									
Celular.									

Escritorio.									
Calculadora.									
Contometro.									
Guillotina.									
Anilladora									
Otros (mencione) Engrapadora									
2-Equipo Multimedia:									
Scanner									
Cañón retroproyector									
Punteros									
Otros (mencione) Impresora									
3-Programa de Software.									
Paquete básico de Microsoft Office.									
Windows 2003									
Windows 2007.									
Windows 2010.									
Windows Vista.									
Otros programas (menciones)									

Sistema de facturación									
4- Ubicación y ambientación de la oficina.									
Iluminación									
Aire acondicionado.									
Ventilación.									
Existen salidas de emergencia.									
Sanitarios cerca del área de trabajo.									
Sala de reuniones.									
Comedor para empleados.									
Otros (menciones)									
Parqueo de vehículos									

1- Comentarios adicionales de su desenvolvimiento y personalidad en la entrevista:

2- Comentarios adicionales de su apariencia e indumentaria en general al momento de pasar la entrevista:

Perfil del puesto de Secretaria de Gerencia.

FOTOS DE ENTREVISTA ASISTENTES GERENCIALES



FOTOS DE ENTREVISTA ASISTENTES GERENCIALES



ENTREVISTAS TRANSCRITAS

ENTREVISTA PARA ASISTENTE GERENCIAL

Entrevista #1

Empresa: INTEGRASAP S.A. DE C.V.

Nombre: Carolina Rivas

Puesto: Asistente de Gerencia Comercial

1-) ¿Podría mencionarnos cuales conocimientos, actitudes y habilidades considera usted que debe poseer la persona que se desempeña en la plaza de Asistente Gerencial? (Ej.: que sepa Excel avanzado, que domine algún programa, etc.) R//

Conocimientos avanzados en Excel, en Word, con algún conocimiento en finanzas y leyes, las habilidades pueden ser actitud de servicio, honestidad y productividad.

2-) ¿Podría Señalarnos brevemente cuáles son las funciones tradicionales que usted realiza normalmente como asistente gerencial en esta empresa? ¿Y cómo se evaluaría usted en cada una de ellas usando la siguiente escala: Excelente, muy bueno, bueno, regular, deficiente? R//

Redacción comercial excelente

Manejo de correspondencia excelente

Archivo de documentos excelente

Atención de público excelente

Fotocopiar documentos excelente

Apoyo en actividades contables excelente

Otras funciones son manejo de cartera de licencias de antivirus, facturaciones y elaboración de cheques.

3-) ¿Posee usted otras funciones o actividades además de las tradicionales mencionadas en la pregunta N°2? R//

Si

¿Podría describirnos cuáles son las funciones nuevas que se le han sido asignada distinta a las tradicionales ya mencionadas en la pregunta N°2?

Si realizo otras cosas como manejo de cartera de licencias adicionales con atención personalizada.

4-) ¿Usted ha sido capacitada para ejecutar las actividades mencionadas en la pregunta N°2? R//

Sí he sido capacitada pero ha sido la capacitación interna dentro de la empresa donde estoy trabajando, me han enseñado a usar el sistema de facturación, a utilizar el equipo con el que me desempeño como son la copiadora, el fax y la cuenta de correo.

5-) ¿Posee usted estudios no formales (capacitaciones, diplomados, especializaciones, etc.) Que le hayan preparado para realizar aquellas actividades adicionales a las ya mencionadas? R//

No, no me han enviado a ninguna

6-) ¿Realiza usted actividades de apoyo a otras áreas adicionales a las de su departamento? R//

Si

¿Podría mencionarnos algunas?

Si las realizo, estaría la elaboración de horas por proyecto y la elaboración de horas extras de los empleados.

7-) Señale a cuantas jefaturas tiene usted de rendir resultados en la empresa en donde trabaja. R//

Actualmente estoy bajo el mando de dos jefes que son Don Oscar y el gerente..

8-) ¿Ha tenido atrasos en su trabajo por la realización de actividades que viene a apoyar a otras áreas distintas, a las ya determinadas en el perfil de su puesto de Asistente Gerencial? R//

Si, a veces coordinar citas con los clientes, localizarlos y a veces no contestan de manera inmediata y ahí pierdo un poquito de tiempo.

9-) ¿Ha tenido usted atrasos al momento de presentar resultados, por recarga de actividades en su puesto de Asistente Gerencial? R//

Con frecuencia.

10-) ¿En qué forma evalúan el desempeño de la Asistente gerencial en la empresa en donde labora? R//

Aquí es en base a resultados, depende del desempeño y si se hacen rápido las cosas..

11-) ¿Podría señalarnos que factores cree usted que ayudarían a mejorar su desempeño como asistente Gerencial?

Participación en: capacitaciones, conversatorios, seminarios, etc., reforzaría con capacitaciones aquellos aspectos que los jefes consideren que se está fallando y no solamente llamar la atención o regañar, sino más bien capacitar.

Entrevista #2

Empresa: SERINAM S.A. DE C.V. (CONDOMINIOS RESIDENCIALES PENTHOUSE)

Nombre: Maritza del Carmen Serrano

Puesto: Secretaria de Administración

1-) ¿Podría mencionarnos cuales conocimientos, actitudes y habilidades considera usted que debe poseer la persona que se desempeña en la plaza de Asistente Gerencial? (Ej.: que sepa Excel avanzado, que domine algún programa, etc.) R//

Para mí una buena asistente necesita saber bastante lo que es Office, porque en Word y Excel es donde se levantan la mayoría de documentos, acá también se necesita saber a usar el programa de correos, el Outlook, también por la naturaleza de la empresa hay que saber cómo tratar con la gente, ser amable con clientes, atenderlos bien, porque muchas veces uno se encuentra con clientes difíciles de tratar y se debe estar preparada emocionalmente para manejar ese tipo de situaciones.

2-) ¿Podría Señalarnos brevemente cuáles son las funciones tradicionales que usted realiza normalmente como asistente gerencial en esta empresa? ¿Y cómo se evaluaría usted en cada una de ellas usando la siguiente escala: Excelente, muy bueno, bueno, regular, deficiente? R//

Redacción comercial excelente

Manejo de correspondencia excelente

Archivo de documentos excelente

Atención de público excelente

Fotocopiar documentos excelentes

Apoyo en actividades contables excelente

3-) ¿Posee usted otras funciones o actividades además de las tradicionales mencionadas en la pregunta N°2? R//

Si

¿Podría describirnos cuáles son las funciones nuevas que se le han sido asignada distinta a las tradicionales ya mencionadas en la pregunta N°2?

Aparte de las funciones que le mencione tengo que planificar las reuniones con los clientes y con las demás personas que trabajan acá, ver lo del salón de usos múltiples, que refrigerio se va repartir y esas cosas.

4-) ¿Usted ha sido capacitada para ejecutar las actividades mencionadas en la pregunta N°2? R//

Sí, me han mandado a recibir charlas sobre lo que le contaba de tratar con clientes difíciles, como manejar ese tipo de situaciones, también uno que otro curso de cómo usar algunos programas como el del correo que le mencione.

5-) ¿Posee usted estudios no formales (capacitaciones, diplomados, especializaciones, etc.) Que le hayan preparado para realizar aquellas actividades adicionales a las ya mencionadas? R//

Si

¿Podría mencionarnos cuáles estudios no formales ha realizado?

Tengo unos diplomas que me han dado por asistir a capacitaciones que las dio FEPADE que eran sobre cómo manejar personal y otra sobre cómo negociar las compras.

6-) ¿Realiza usted actividades de apoyo a otras áreas adicionales a las de su departamento? R//

Si

¿Podría mencionarnos algunas?

Pues siempre trato de echarle la manita a la señora de la limpieza colaborándole con el aseo del área donde se encuentra mi escritorio, también estoy pendiente del personal de mantenimiento que de verdad estén haciendo lo que se les ha pedido y no pierdan el tiempo en otras cosas.

7-) Señale a cuantas jefaturas tiene usted de rendir resultados en la empresa en donde trabaja. R//

Yo solo tengo un jefe.

8-) ¿Ha tenido atrasos en su trabajo por la realización de actividades que viene a apoyar a otras áreas distintas, a las ya determinadas en el perfil de su puesto de Asistente Gerencial? R//

No, Siempre se trata en la manera de lo posible salir con todo por lo que rara vez tengo algún atraso.

9-) ¿Ha tenido usted atrasos al momento de presentar resultados, por recarga de actividades en su puesto de Asistente Gerencial? R//

No nunca siempre trato la manera de realizar lo que se me pide.

10-) ¿En qué forma evalúan el desempeño de la Asistente gerencial en la empresa en donde labora? R//

Pues la forma en que se evalúa me parece muy buena ya que el reconocimiento se da de acuerdo a la capacidad y el desempeño laboral y la capacidad de mantener buenas relaciones con los compañeros.

11-) ¿Podría señalarnos que factores cree usted que ayudarían a mejorar su desempeño como asistente Gerencial?

Participación en: capacitaciones, conversatorios, seminarios, etc., Incentivos varios (Canastas de productos básicos, vales de supermercado, etc.), Mejoras en las condiciones de trabajo (compra de equipo nuevo como computadoras, sistemas informáticos, etc.), para mí las capacitaciones son muy importante porque ayudan a tener más conocimientos para hacer mejor el trabajo, también pues un incentivo por haber logrado objetivos o por un buen desempeño realizado ayuda a mantener esas ganas de seguir haciendo bien las cosas.

Entrevista #3

Empresa: BANCO SCOTIABANK S.A

Nombre: Bayron González

1-) ¿Podría mencionarnos cuales conocimientos, actitudes y habilidades considera usted que debe poseer la persona que se desempeña en la plaza de Asistente Gerencial? (Ej.: que sepa Excel avanzado, que domine algún programa, etc.) R//

Conocimiento en los temas bancarios básico, conocimiento de normas, políticas y procedimientos.

2-) ¿Podría Señalarnos brevemente cuáles son las funciones tradicionales que usted realiza normalmente como asistente gerencial en esta empresa? ¿Y cómo se evaluaría usted en cada una de ellas usando la siguiente escala: Excelente, muy bueno, bueno, regular, deficiente? R//

Mecanografía de cartas muy bueno

Redacción comercial muy bueno

Manejo de correspondencia bueno

Archivo de documentos excelente

Atención al teléfono excelente

Atención de público excelente

Tomar dictados bueno

Fotocopiar documentos excelente

Envío de documentos por fax excelente

Apoyo en actividades contables muy bueno

3-) ¿Posee usted otras funciones o actividades además de las tradicionales mencionadas en la pregunta N°2? R//

Si

¿Podría describirnos cuáles son las funciones nuevas que se le han sido asignada distinta a las tradicionales ya mencionadas en la pregunta N°2?

Manejo de sistemas internos de evaluación de riesgos y clientes.

4-) ¿Usted ha sido capacitada para ejecutar las actividades mencionadas en la pregunta N°2? R//

Sí.

5-) ¿Posee usted estudios no formales (capacitaciones, diplomados, especializaciones, etc.) que le hayan preparado para realizar aquellas actividades adicionales a las ya mencionadas? R//

Si

¿Podría mencionarnos cuáles estudios no formales ha realizado?

Cursos ya sea por las instituciones que generan cierto arbitraje, seguimientos, cursos de esos de sistemas bancarios y la misma carrera educativa de uno.

6-) ¿Realiza usted actividades de apoyo a otras áreas adicionales a las de su departamento? R//

Si

¿Podría mencionarnos algunas?

Para otras áreas se sacan fotocopias y se complementa información con los interesados.

7-) Señale a cuantas jefaturas tiene usted de rendir resultados en la empresa en donde trabaja. R//

A más de cuatro.

8-) ¿Ha tenido atrasos en su trabajo por la realización de actividades que viene a apoyar a otras áreas distintas, a las ya determinadas en el perfil de su puesto de Asistente Gerencial? R//

Sí, siempre se genera cierto atraso porque hay prioridades que son más importantes entonces se van clasificando.

9-) ¿Ha tenido usted atrasos al momento de presentar resultados, por recarga de actividades en su puesto de Asistente Gerencial? R//

Con frecuencia.

10-) ¿En qué forma evalúan el desempeño de la Asistente gerencial en la empresa en donde labora? R//

Hacen evaluaciones anuales, son procesos de evaluación que tienen una plantilla y se enfocan a ciertos aspectos.

11-) ¿Podría señalarnos que factores cree usted que ayudarían a mejorar su desempeño como asistente Gerencial?

Participación en: capacitaciones, conversatorios, seminarios, etc., oportunidades de estudios superiores (Becas, patrocinios, descuentos en universidades etc.), reconocimiento verbal, reconocimiento monetario.

Entrevista #4

Empresa: INSTITUTO NACIONAL DE LOS DEPORTES DE EL SALVADOR (INDES)

Nombre: Cindy Carolina Elías Rivas

Puesto: Secretaria Depto. De Tesorería

1-) ¿Podría mencionarnos cuales conocimientos, actitudes y habilidades considera usted que debe poseer la persona que se desempeña en la plaza de Asistente Gerencial? (Ej.: que sepa Excel avanzado, que domine algún programa, etc.) R//

Para poder desempeñar el puesto donde estoy se necesita tener buenos conocimientos sobre contabilidad y un excelente dominio de Office, porque trabajo para tesorería saber contabilidad es muy necesario, tener esa capacidad numérica y conocer los procesos que se manejan en este tipo de instituciones gubernamentales, nosotros utilizamos un sistema contable que se llama Saffie por lo que se necesita tener esa capacidad para de aprender a usar los programas sin descuidar siempre verdad las buenas relaciones con los compañeros, la responsabilidad, etc.

2-) ¿Podría Señalarnos brevemente cuáles son las funciones tradicionales que usted realiza normalmente como asistente gerencial en esta empresa? ¿Y cómo se evaluaría usted en cada una de ellas usando la siguiente escala: Excelente, muy bueno, bueno, regular, deficiente? R//

Redacción comercial muy bueno

Redacción comercial excelente

Manejo de correspondencia excelente

Archivo de documentos excelente

Atención al teléfono excelente

Atención de público excelente

Tomar dictados excelente

Fotocopiar documentos excelente

Envío de documentos por fax excelente

Apoyo en actividades contables excelente

3-) ¿Posee usted otras funciones o actividades además de las tradicionales mencionadas en la pregunta N°2? R//

Si

¿Podría describirnos cuáles son las funciones nuevas que se le han sido asignada distinta a las tradicionales ya mencionadas en la pregunta N°2?

Otras actividades que me toca realizar son llevar un archivo de la documentación contable como partidas de diario y hacerles una copia, créditos fiscales, facturas y ese tipo de cosas, también llevo el manejo de caja chica y estoy pendiente de los pedidos de la papelería y los demás insumos que se requiera en el departamento y a veces me piden que les ayude a ingresar información siempre del mismo departamento de tesorería.

4-) ¿Usted ha sido capacitada para ejecutar las actividades mencionadas en la pregunta N°2? R//

No eso si que no se ha realizado.

5-) ¿Posee usted estudios no formales (capacitaciones, diplomados, especializaciones, etc.) Que le hayan preparado para realizar aquellas actividades adicionales a las ya mencionadas? R//

Si

¿Podría mencionarnos cuáles estudios no formales ha realizado?

Para poder estar en el puesto que desempeño es necesario realizar una capacitación por parte del Ministerio de Hacienda que es sobre la elaboración de informes financieros, también he podido asistir a seminarios de INSAFORP sobre cómo trabajar en equipo, como hacer un buen uso de los recursos entre otras.

6-) ¿Realiza usted actividades de apoyo a otras áreas adicionales a las de su departamento? R//

No, es bastante raro que se tenga que apoyar otro departamento.

7-) Señale a cuantas jefaturas tiene usted de rendir resultados en la empresa en donde trabaja. R//

Le tengo que rendir resultados a dos jefes.

8-) ¿Ha tenido atrasos en su trabajo por la realización de actividades que viene a apoyar a otras áreas distintas, a las ya determinadas en el perfil de su puesto de Asistente Gerencial? R//

No, como le digo es raro que se tenga que apoyar otro departamento por lo que no tengo atrasos en ese sentido.

9-) ¿Ha tenido usted atrasos al momento de presentar resultados, por recarga de actividades en su puesto de Asistente Gerencial? R//

Casi nunca, ya que las fechas de entrega de los informes ya están establecidas es de tenerlos si o si para ese día.

10-) ¿En qué forma evalúan el desempeño de la Asistente gerencial en la empresa en donde labora? R//

Cada 6 meses nos realizan una evaluación de desempeño del personal.

11-) ¿Podría señalarnos que factores cree usted que ayudarían a mejorar su desempeño como asistente Gerencial?

Participación en: capacitaciones, conversatorios, seminarios, etc., Incentivos varios (Canastas de productos básicos, vales de supermercado, etc.), Oportunidades de estudios superiores (Becas, patrocinios, descuentos en universidades etc.), Reconocimiento Verbal, para mí un buen ambiente laboral ayuda al mejor desempeño, también sería bueno que se dieran capacitaciones en los aspectos que se necesite mejorar y siempre es bueno una felicitación o reconocimiento verbal por un trabajo bien realizado.

Entrevista #5

Empresa: BLANCO SILVA CONSULTORIA INFORMATICA (BSCI) S.A. DE C.V.

Nombre: Susana Portillo

Puesto: Asistente Administrativo

1-) ¿Podría mencionarnos cuales conocimientos, actitudes y habilidades considera usted que debe poseer la persona que se desempeña en la plaza de Asistente Gerencial? (Ej.: que sepa Excel avanzado, que domine algún programa, etc.) R//

Yo considero que una asistente lo mínimo que tiene que saber es usar la computadora, Office, en especial Excel que se tiene que saber usar a la perfección, en mi caso debido a lo que se dedica la empresa se tiene que conocer un poquito de Java para que cuando el cliente haga la consulta no sentirse tan perdida, de ahí pues lo típico, la amabilidad, hacer rápido las cosas y hacerlas bien, saber cómo tratar con los clientes, etc.

2-) ¿Podría Señalarnos brevemente cuáles son las funciones tradicionales que usted realiza normalmente como asistente gerencial en esta empresa? ¿Y cómo se evaluaría usted en cada una de ellas usando la siguiente escala: Excelente, muy bueno, bueno, regular, deficiente? R//

Redacción comercial muy bueno

Manejo de correspondencia muy bueno

Archivo de documentos muy bueno

Atención al teléfono muy bueno

Tomar dictados muy bueno

Fotocopiar documentos excelente

Apoyo en actividades contables bueno

3-) ¿Posee usted otras funciones o actividades además de las tradicionales mencionadas en la pregunta N°2? R//

Si

¿Podría describirnos cuáles son las funciones nuevas que se le han sido asignada distinta a las tradicionales ya mencionadas en la pregunta N°2?

La empresa trabaja con una plataforma que se llama Ebsco y a veces le ayudo a los técnicos a digitar los datos de los clientes en Excel para que ellos solo los suban a la base y seria también el seguimiento que se le da al cliente post-venta.

4-) ¿Usted ha sido capacitada para ejecutar las actividades mencionadas en la pregunta N°2? R//

Sí, los mismos técnicos me han enseñado el uso de los scanner, fotocopadoras y el demás equipo de la oficina.

5-) ¿Posee usted estudios no formales (capacitaciones, diplomados, especializaciones, etc.) Que le hayan preparado para realizar aquellas actividades adicionales a las ya mencionadas? R//

Si

¿Podría mencionarnos cuáles estudios no formales ha realizado?

He recibido capacitaciones sobre mandos medios, que se refiere a cómo manejar el personal, también recibí charlas sobre etiqueta para tratar a los clientes con formalidad y de seguridad en la empresa para los casos de alguna emergencia.

6-) ¿Realiza usted actividades de apoyo a otras áreas adicionales a las de su departamento? R//

Si

¿Podría mencionarnos algunas?

Normalmente le ayudo al departamento de ventas a proporcionarle información a los clientes o personas que llaman sobre los servicios que la empresa brinda..

7-) Señale a cuantas jefaturas tiene usted de rendir resultados en la empresa en donde trabaja. R//

Tengo 3 jefes inmediatos.

8-) ¿Ha tenido atrasos en su trabajo por la realización de actividades que viene a apoyar a otras áreas distintas, a las ya determinadas en el perfil de su puesto de Asistente Gerencial? R//

Sí, eso de estar contestando llamadas para dar información a los clientes consume bastante tiempo y generalmente atrasa.

9-) ¿Ha tenido usted atrasos al momento de presentar resultados, por recarga de actividades en su puesto de Asistente Gerencial? R//

A veces, porque un jefe me pide esto, el otro aquello y todos lo quieren para ya.

10-) ¿En qué forma evalúan el desempeño de la Asistente gerencial en la empresa en donde labora? R//

Al final de cada año se realiza una evaluación de desempeño para todo el personal.

11-) ¿Podría señalarnos que factores cree usted que ayudarían a mejorar su desempeño como asistente Gerencial?

Participación en: capacitaciones, conversatorios, seminarios, etc., Incentivos varios (Canastas de productos básicos, vales de supermercado, etc.), desde mi punto de vista lo más importante es que se capacite para realizar de la mejor manera las actividades que se van a asignar, en mi caso es muy importante porque como le digo trabajamos bastante con programas informáticos y al menos se tiene que saber para qué son y cómo se usan.

Entrevista #6

Empresa: FUNDACION DE DESARROLLO SOCIAL (Antiguo Cuscatlán)

Nombre: Ana Lidia de Najarro

Puesto: Asistente de gerencia

1-) ¿Podría mencionarnos cuales conocimientos, actitudes y habilidades considera usted que debe poseer la persona que se desempeña en la plaza de Asistente Gerencial? (Ej.: que sepa Excel avanzado, que domine algún programa, etc.) R//

Bueno yo considero que como conocimientos debe tener conocimientos básicos, conocimientos contables, conocimientos de programas de computación, en los envíos de e-mail, en la redacción de documentos. En cuanto a habilidades, según mi forma de ver tiene que ser efectiva, tiene que tener habilidades técnicas para involucrarse en los nuevos conocimientos que se requieren para desarrollar el trabajo diario, tiene que también tener habilidades humanas para cooperar con sus compañeros de trabajo, trabajo en equipo y poder entregar el trabajo con excelencia, tiene que ser una persona responsable, honesta, con compromiso, segura de lo que hace, respetuosa, con buen carácter, personalidad.

2-) ¿Podría Señalarnos brevemente cuáles son las funciones tradicionales que usted realiza normalmente como asistente gerencial en esta empresa? ¿y cómo se evaluaría usted en cada una de ellas usando las siguientes escalas: Excelente, muy bueno, bueno, regular, deficiente? R//

Dentro de las tradicionales son el mecanografiado de cartas, la redacción comercial, fotocopiar documentos, envío de fax, el apoyo en actividades contables, el manejo de la correspondencia, archivo de documentos, atención al público, al teléfono.

3-) ¿Posee usted otras funciones o actividades además de las tradicionales mencionadas en la pregunta N°1? R//

Sí

¿Podría describirnos cuáles son las funciones nuevas que se le han sido asignada distinta a las tradicionales ya mencionadas en la pregunta N°1?

El manejo de presupuestos, nosotros somos una institución de ayuda social y trabajamos con presupuestos, por ejemplo envió de e-mail, manejo de internet son actividades que son nuevas y que uno debe estar al día.

4-)¿Usted ha sido capacitada para ejecutar las actividades mencionadas en la pregunta #2? R//

Yo pienso que en cierta forma sí, además también porque en nuestra institución se nos da educación continua y capacitaciones, cursos de computación

5-) ¿Posee usted estudios no formales (capacitaciones, diplomados, especializaciones, etc.) que le hayan preparado para realizar aquellas actividades adicionales a las ya mencionadas? R//

No,

En caso su respuesta sea positiva ¿Podría mencionarnos cuáles estudios no formales ha realizado?

6-) ¿Realiza usted actividades de apoyo a otras áreas adicionales a las de su departamento? R//

Si

¿Podría mencionarnos algunas?

Quizá por la clase de trabajo tenemos que ayudarnos con todos los departamentos, viene una persona de archivo que yo vaya y que colabore con ellos voy, trabajo social, algún médico, en enviar documentos o los médicos con llamadas o constancias, también las fisioterapeutas, o control de llamadas para sus pacientes.

7-) Señale a cuantas jefaturas tiene usted de rendir resultados en la empresa en donde trabaja. R//

Tengo que rendirle a dos jefaturas, que es la gerencia general y la coordinadora de programas

8-) ¿Ha tenido atrasos en su trabajo por la realización de actividades que viene a apoyar a otras áreas distintas, a las ya determinadas en el perfil de su puesto de Asistente Gerencial? R//

Si, ya he tenido

¿Podría mencionarnos cuáles?

Por ejemplo cuando les colaboro con fotocopias, viene un departamento, me levanto, viene otra departamento, pide fotocopias me vuelvo a levantar, entonces eso me genera atrasos.

9-) ¿Ha tenido usted atrasos al momento de presentar resultados, por recarga de actividades en su puesto de Asistente Gerencial? R//

A veces

10-) ¿En qué forma evalúan el desempeño de la Asistente gerencial en la empresa en donde labora?

Creo que la opinión de mi jefe y compañeros de trabajo me evalúan que desempeño mi trabajo muy bueno

11-) ¿Podría señalarnos que factores cree usted que ayudarían a mejorar su desempeño como asistente Gerencial?

Todos los factores que ha mencionado me parecen importantes, por ejemplo las capacitaciones para el personal, las oportunidades de estudio, el reconocimiento verbal, monetario mucho más y sobretodo también, mejorar las condiciones de trabajo y eso nos ayuda a ser más eficientes en el trabajo en cuanto a tiempo y calidad de trabajo.

Entrevista #7

Empresa: COMUNICACIONES GLOBALES, S.A. DE C.V. (Colonia Escalón)

Nombre: Vanessa Bautista

Puesto: Asistente de Recursos Humanos

1-) ¿Podría mencionarnos cuales conocimientos, actitudes y habilidades considera usted que debe poseer la persona que se desempeña en la plaza de Asistente Gerencial? (Ej.: que sepa Excel avanzado, que domine algún programa, etc.)

Cuando hablamos de AG, debemos de tener el mejor conocimiento en la área financiera, recordemos que el gerente, nosotros somos la mano derecha de un gerente, jefe de operación, de recursos humanos, por lo tanto se tiene que conocer del área financiera, tiene que conocer la redacción, tiene que saber de los programas de computación, mecanografiado. Normalmente todo el tiempo se debe estar actualizando, en habilidades debe conocer todas las maquinas que utiliza, la computadora, la máquina de escribir, pero debe de empaparse bien en el área de informática, toda empresa llámese privada o pública la necesita.

2-) ¿Podría Señalarnos brevemente cuáles son las funciones tradicionales que usted realiza normalmente como asistente gerencial en esta empresa? ¿y cómo se evaluaría usted en cada una de ellas usando las siguientes escalas: Excelente, muy bueno, bueno, regular, deficiente?

En unas empresas se necesita utilizar máquina, en mi caso todavía hay un área que se usa la máquina, pero normalmente nosotros usamos el fax o la computadora, aunque ahora las herramientas tecnológicas van cambiando. Debe tener alto compromiso con la empresa, conocerla, la AG es la persona que mejor conoce a la empresa, porque todo el personal busca a la AG, somos la primera opción, luego viene el jefe si usted no pudo solucionar x problema. Debe saber redactar, saber ortografía, manejo de correspondencia, llevar un archivo exacto, hoy se lleva mucho el archivo digital, hacer los organigramas de la empresa, apoyo de las actividades contables, envío de documentación, cartas. No necesariamente de cartas pero si tomar nota de todo lo que el

jefe pide. Atención del teléfono, que tantas funciones está realizando, o lo que solicite el jefe.

3-) ¿Posee usted otras funciones o actividades además de las tradicionales mencionadas en la pregunta N°1?

Sí

¿Podría describirnos cuáles son las funciones nuevas que se le han sido asignada distinta a las tradicionales ya mencionadas en la pregunta N°1?

Yo es en el área de recursos humanos y en el área financiera, yo llevo las dos áreas, funciones diferentes, en recursos humanos que se refiere a los empleados, todo lo que se necesita, en administración,

4-) ¿Usted ha sido capacitada para ejecutar las actividades mencionadas en la pregunta #2?

Si, tomamos capacitaciones, porque nunca estamos completas, no somos sabedores de todo y más de alguna vez usted tienen que conocer un área distinta, cada seis meses nos capacitan

5-) ¿Posee usted estudios no formales (capacitaciones, diplomados, especializaciones, etc.) Que le hayan preparado para realizar aquellas actividades adicionales a las ya mencionadas?

Si

En caso su respuesta sea positiva ¿Podría mencionarnos cuáles estudios no formales ha realizado?

Tengo dos diplomados, en la área de narciología, la area de mandos medios, solamente en los diplomados. Dentro de estas empresas he realizado y me he ido formando.

6-) ¿Realiza usted actividades de apoyo a otras áreas adicionales a las de su departamento?

Si, las realizo

¿Podría mencionarnos algunas?

En la área de mercadeo a parte de mis áreas, y les estamos apoyando en incluirlos en la marca dentro de país, con la marca de comunicaciones globales, en área de turismo, hoteleros. Y en la área de licitaciones.

7-) Señale a cuantas jefaturas tiene usted de rendir resultados en la empresa en donde trabaja.

Si rendimos cuentas, se hace a por ejemplo en mi caso hay una coordinadora aquí en el país que se hace cada seis meses y a los gerentes generales al año.

8-) ¿Ha tenido atrasos en su trabajo por la realización de actividades que viene a apoyar a otras áreas distintas, a las ya determinadas en el perfil de su puesto de Asistente Gerencial?

Si los he tenido

¿Podría mencionarnos cuáles?

Por apoyar en licitaciones y me atraso en el área de recursos humanos

9-) ¿Ha tenido usted atrasos al momento de presentar resultados, por recarga de actividades en su puesto de Asistente Gerencial?

Nunca, hay una fecha específica que hay que entregarlo y no pueden haber atrasos, tengo que quedarme tiempo extra.

10-) ¿En qué forma evalúan el desempeño de la Asistente gerencial en la empresa en donde labora?

En la empresa se hace una encuesta de clima institucional y nos evalúan, y todos los empleados me evalúan, evalúan el desempeño de mi trabajo, ej. si me atraso en entregar los tacos de ISSS, boletas de pago, los pagos salariales y el área financiera me evalúa más que todo en las entregas si entregamos la documentación, me evalúan cada cuatro meses para ver qué área esta deficiente y dar más apoyo.

11-) ¿Podría señalarnos que factores cree usted que ayudarían a mejorar su desempeño como asistente Gerencial?

Siempre son buenas las capacitaciones, oportunidades de estudio, reconocimiento verbal, el reconocimiento monetario sería una buena idea pero no lo tenemos y lo que nos dan son bonos de dos salarios mínimos.

Entrevista #8

Empresa: Intellect Ststems (Colonia Escalón)

Nombre: Indira Bautista

Puesto: Asistente administrativa

1-) ¿Podría mencionarnos cuales conocimientos, actitudes y habilidades considera usted que debe poseer la persona que se desempeña en la plaza de Asistente Gerencial? (Ej.: que sepa Excel avanzado, que domine algún programa, etc.) R//

Hola buenos días, En primer lugar debe ser proactiva porque debe de adelantarse conocimiento cuales son las necesidades, los casos urgentes y que es lo que se hace, tiene que tener conocimientos amplios de tipo de negocio para poder saber cómo desarrollarse y a quién acudir, sus competencias, todo en general. Tiene que tener conocimientos de Excel, conocimientos contables, una buena... ser amable.

2-) ¿Podría Señalarnos brevemente cuáles son las funciones tradicionales que usted realiza normalmente como asistente gerencial en esta empresa? ¿y cómo se evaluaría usted en cada una de ellas usando las siguientes escalas: Excelente, muy bueno, bueno, regular, deficiente? R//

Mecanografiado de cartas, muy buena

La redacción comercial, excelente

El manejo de correspondencia, muy bueno

Archivo de documentos, bueno

Atención de teléfono, muy bueno

Atención al público, excelente

Tomar dictado, muy bueno

Fotocopia de documentos, muy bueno

Envío de fax muy bueno

Apoyo en actividades contables, muy bueno

3-) ¿Posee usted otras funciones o actividades además de las tradicionales mencionadas en la pregunta N°1? R//

Sí

¿Podría describirnos cuáles son las funciones nuevas que se le han sido asignada distinta a las tradicionales ya mencionadas en la pregunta N°1?

Todo lo que es la documentación para hacer los cierres contables, todo lo que se utiliza para los cierres, también todo lo que se utiliza para tramitar solvencia, todos los tramites, solvencias y se hace todo lo requerido para una licitación.

4-)¿Usted ha sido capacitada para ejecutar las actividades mencionadas en la pregunta #2? R//

No.

Específicamente en esta área no, son cosas que con el tiempo las he ido aprendiendo.

5-) ¿Posee usted estudios no formales (capacitaciones, diplomados, especializaciones, etc.) que le hayan preparado para realizar aquellas actividades adicionales a las ya mencionadas? R//

Si,

En caso su respuesta sea positiva ¿Podría mencionarnos cuáles estudios no formales ha realizado?

A un diplomado en trámites aduanales, importaciones y exportaciones, trámites y gestiones aduanales.

6-) ¿Realiza usted actividades de apoyo a otras áreas adicionales a las de su departamento? R//

Si

¿Podría mencionarnos algunas?

En controles de ventas, todo lo que es sacar fotocopias, envío de documentos

7-) Señale a cuantas jefaturas tiene usted de rendir resultados en la empresa en donde trabaja. R//

Le rindo cuentas a 1 jefatura

8-) ¿Ha tenido atrasos en su trabajo por la realización de actividades que viene a apoyar a otras áreas distintas, a las ya determinadas en el perfil de su puesto de Asistente Gerencial? R//

Si

¿Podría mencionarnos cuáles?

La verdad que si, no es siempre pero en algún momento hay atrasos, sobre todo en el departamento de ventas y licitaciones y los tramites que se deben de hacer fuera y dentro de la oficina como archivo. El archivo de documentos es común o reportes semanales que los vamos dejando

9-) ¿Ha tenido usted atrasos al momento de presentar resultados, por recarga de actividades en su puesto de Asistente Gerencial? R//

A veces

10-) ¿En qué forma evalúan el desempeño de la Asistente gerencial en la empresa en donde labora? R//

Me evalúan de acuerdo a los resultados

11-) ¿Podría señalarnos que factores cree usted que ayudarían a mejorar su desempeño como asistente Gerencial? R//

Incentivos, yo creo que no solo incentivos financieros sino que denoten lo que uno hace, que aparte haya incentivos verbales, monetarios y que valoren lo que uno haga.

Entrevista #9

Empresa: ASTRUM CONSULTORES (Colonia Escalón)

Nombre: Claudia Ivette Castillo

Puesto: Asistente administrativa

1-) ¿Podría mencionarnos cuales conocimientos, actitudes y habilidades considera usted que debe poseer la persona que se desempeña en la plaza de Asistente Gerencial? (Ej.: que sepa Excel avanzado, que domine algún programa, etc.) R//

Bueno en el área que me desempeño se necesitan conocimientos administrativos, un poco en el área legal, relacionado con la entidad de la empresa, también conocimientos de trato de personas, programas informáticos, Excel, Word, presentaciones, conocimiento de ingles. En habilidades complementando con los conocimientos en la parte legal conocimiento de las leyes con la operatividad de la institución, conocimientos sobre la estructura de la empresa por ejemplo conocimiento de computación programas de Excel, manejo de hojas dinámicas como las habilidades de poder hacerlo. Con las actitudes es el tener buenas relaciones personales, ya que se trata mucho con las personas y ser cortés, y también ese deseo de ayudar a la gente (servicio)

2-) ¿Podría Señalarnos brevemente cuáles son las funciones tradicionales que usted realiza normalmente como asistente gerencial en esta empresa? ¿y cómo se evaluaría usted en cada una de ellas usando las siguientes escalas: Excelente, muy bueno, bueno, regular, deficiente? R//

Mecanografiado ya no se hace, solo tomar notas del jefe

Redacción comercial, si, muy bueno

Manejo de correspondencia, si claro, muy bueno

Atención al público, muy bueno

Atención al teléfono, muy bueno

Fotocopiar documentos

Tomar dictados, si algunas veces

3-) ¿Posee usted otras funciones o actividades además de las tradicionales mencionadas en la pregunta N°1? R//

Sí

¿Podría describirnos cuáles son las funciones nuevas que se le han sido asignada distinta a las tradicionales ya mencionadas en la pregunta N°1?

Si algunas veces, cuando los jefes necesitan enviar alguna información, digitar informes porque ellos pasan los borradores, scanner documentos, ahora está la opción en las fotocopadoras también se manda y llevar la agenda del jefe, le organizo las reuniones.

4-)¿Usted ha sido capacitada para ejecutar las actividades mencionadas en la pregunta #2? R//

Si, cuando ingrese a la empresa se me explico lo que iba a hacer y otras las he ido aprendiendo en el camino

5-) ¿Posee usted estudios no formales (capacitaciones, diplomados, especializaciones, etc.) Que le hayan preparado para realizar aquellas actividades adicionales a las ya mencionadas? R//

Si,

En caso su respuesta sea positiva ¿Podría mencionarnos cuáles estudios no formales ha realizado?

Recibí por ejemplo inglés, también de trabajo en equipo

6-) ¿Realiza usted actividades de apoyo a otras áreas adicionales a las de su departamento? R//

Si

¿Podría mencionarnos algunas?

Algunas veces se me han requerido y si cuento con la aprobación del jefe, las hago, en lo que la gente requiere y que yo pueda hacer, por ejemplo en archivo de documentos, redactar cartas, sacar fotocopias, hacer llamadas para proveedores.

7-) Señale a cuantas jefaturas tiene usted de rendir resultados en la empresa en donde trabaja. R//

Solamente a una

8-) ¿Ha tenido atrasos en su trabajo por la realización de actividades que viene a apoyar a otras áreas distintas, a las ya determinadas en el perfil de su puesto de Asistente Gerencial? R//

Algunas veces, me atraso

¿Podría mencionarnos cuáles?

Cuando he apoyado a otras áreas, por ejemplo por sacar fotocopias

9-) ¿Ha tenido usted atrasos al momento de presentar resultados, por recarga de actividades en su puesto de Asistente Gerencial? R//

A veces

10-) ¿En qué forma evalúan el desempeño de la Asistente gerencial en la empresa en donde labora? R//

Nos hacen evaluaciones, los jefes pasan evaluaciones sobre nuestro desempeño, mensualmente tenemos una reunión y nos dan a conocer en qué áreas estamos fallando.

11-) ¿Podría señalarnos que factores cree usted que ayudarían a mejorar su desempeño como asistente Gerencial? R//

Uno de estos es la tecnología, que no esta reciente y el trabajo se atrasa, y a veces el equipo ya esta viejito podrían ayudar y motivar al personal son las capacitaciones, y ayudas en estudios, promover que la gente pueda capacitarse y superarse.

Entrevista #10

Empresa: CENTRO EVANGELISTICO DE LAS ASAMBLEAS DE DIOS (Colonia Escalon)

Nombre: Mariela Guevara Castro

Puesto: Asistente Pastoral

1-) ¿Podría mencionarnos cuales conocimientos, actitudes y habilidades considera usted que debe poseer la persona que se desempeña en la plaza de Asistente Gerencial? (Ej.: que sepa Excel avanzado, que domine algún programa, etc.) R//

En el caso de conocimientos específicos, obviamente debe tenerse en cuenta el manejo de las tecnologías, en este caso manejo de computadora, fax, de la fotocopidora, el escáner, ese tipo de cuestiones que son bastantes útiles a la hora de realizar las diferentes actividades verdad, el manejo de los programas de Excel, Word, lo básico, siempre es necesario conocer y abrir un poco más el área de conocimientos en cuanto a tecnología y capacitarse, querer aprender y es una actitud. Desarrollar nuestra habilidades y tener esa pro actividad de poder hacer las cosas no solo porque nos piden sino agregarle un extra,

a parte también una actitud de servicio de poder dar y ya que yo trabajo en una iglesia es parte de todo eso, es muy importante, otro de los conocimientos es en cuanto a redacción de documentos porque en mucho casos la idea se da, pero necesita trabajarse, darle forma y necesita tiempo, habilidades es necesario ser una persona que le guste trabajar con gente, atenderlos amable y muchos no tenemos la habilidad de socializar, empatizar con las personas, la habilidad de poder sugerir algunas ideas, refiriéndose a los textos si no están quedando claros poder sugerir y elaborar un mejor documento siempre en cuestiones de edición.

2-) ¿Podría Señalarnos brevemente cuáles son las funciones tradicionales que usted realiza normalmente como asistente gerencial en esta empresa? ¿y cómo se evaluaría usted en cada una de ellas usando las siguientes escalas: Excelente, muy bueno, bueno, regular, deficiente? R//

Mecanografiado de cartas, no lo hago manejamos computadora

Redacción comercial, muy bueno

En el caso de la función que yo ejerzo si hay correspondencia que llega a mis manos pero no es mucha llega muy específica, ya está depurada, la que llega a mi trato de evacuarla lo más rápido posible y me considero, bien.

Archivo de documentos trato de mantener un archivo de lo que voy haciendo, alguno lo manejo desde window axcel digitalmente y hay otro que lo llevamos en físico algunas áreas en especifico

Atención al teléfono en algunas ocasiones llamadas internacionales

Atención al público, si atendemos público, atendemos bastante gente que viene a reuniones, en el área ministerial trabajamos bastante con mujeres que se reúne con mi jefe, ya en este caso la pastora y también que ayudarle

Fotocopiar documentos

Envíos de fax también lo trabajamos

En el caso tal vez no tomar dictados pero si recibo instrucciones de parte de ella

3-) ¿Posee usted otras funciones o actividades además de las tradicionales mencionadas en la pregunta N°1? R//

Sí

¿Podría describirnos cuáles son las funciones nuevas que se le han sido asignada distinta a las tradicionales ya mencionadas en la pregunta N°1?

No sé si entraría el manejo de redes sociales, que es una de las funciones que se ha agregado, se maneja página web, no la manejo directamente pero si las redes sociales, en este caso facebook de la famepage, twitter tengo que mantenerlo actualizado para eso también utilizo un programa específico que se llama hutsuite, dedicamos un tiempo tengo que programar todos los mensajes que se van a postear durante toda la semana, ese programita me ayuda a tener todo ordenado de lunes a sábado todas las cuestiones que necesito, pero si requiere tiempo.

4-)¿Usted ha sido capacitada para ejecutar las actividades mencionadas en la pregunta #2? R//

Si, por ser una cuestión bastante reciente esto de las redes sociales, casi que no hay muchas específicas, pero en parte empíricamente uno a aprender, tuvimos reuniones donde recibimos capacitación y reuniones específicas sobre este tema pero no formales, pero si asistir a reuniones constantes y también mantener contacto con community manager que también están haciendo lo mismo o mantenerme al pendiente de otras páginas que se están actualizando

5-) ¿Posee usted estudios no formales (capacitaciones, diplomados, especializaciones, etc.) Que le hayan preparado para realizar aquellas actividades adicionales a las ya mencionadas? R//

En ese caso no, en mi caso no estudio nada en bachillerato comercial y en la universidad no he estudiado algo específico.

En caso su respuesta sea positiva ¿Podría mencionarnos cuáles estudios no formales ha realizado?

He aprendido con el paso del tiempo y apoyarme de otras personas.

6-) ¿Realiza usted actividades de apoyo a otras áreas adicionales a las de su departamento? R//

Si

¿Podría mencionarnos algunas?

En ocasiones ya decía antes nos toca en preparar presupuestos, organizar eventos, es una iglesia que maneja más de tres mil personas y nos corresponde trabajar en equipo, desde el momento en que se comienza a trabajar con mucho tiempo de anticipación, muchas veces tres, cuatro meses antes empezamos a ver detalles de logísticas, organización y al momento del evento son otras funciones.

7-) Señale a cuantas jefaturas tiene usted de rendir resultados en la empresa en donde trabaja. R//

En este caso sería a dos personas

8-) ¿Ha tenido atrasos en su trabajo por la realización de actividades que viene a apoyar a otras áreas distintas, a las ya determinadas en el perfil de su puesto de Asistente Gerencial? R//

Si

¿Podría mencionarnos cuáles?

En varias ocasiones uno trata de avanzar lo más que puede pero con tanta cosa, tanta actividad es difícil tener todo y por apoyar otras áreas, atrasos en preparar algún documento o en hacer alguna llamada.

9-) ¿Ha tenido usted atrasos al momento de presentar resultados, por recarga de actividades en su puesto de Asistente Gerencial? R//

A veces, según los eventos

10-) ¿En qué forma evalúan el desempeño de la Asistente gerencial en la empresa en donde labora? R//

Justo en este momento estamos llevando una evaluación, estamos en ese proceso de evaluación, hay una evaluación personal que vamos a realizar nosotros sobre nuestro trabajo, y también la evaluación de parte del área administrativa del administradora de la iglesia unida con mi jefe inmediato la pastora y también una evaluación en conjunto como ha sido nuestro desempeño en este año.

11-) ¿Podría señalarnos que factores cree usted que ayudarían a mejorar su desempeño como asistente Gerencial? R//

Realmente hay muchas cuestiones que uno podría tomar como incentivos, en mi caso una de las cosas que me incentivarían sería el poder seguir capacitándome, seguir aprendiendo ya sea capacitaciones o estudiar algo específico a desempeñar, un incentivo monetario a nadie le afecta al contrario sería de mucha ayuda, una de las cosas que me mas me llaman la atención es capacitarme el que te puedan dar un elogio o decirte sí estás haciendo bien tu trabajo, felicidades, lo motivo, lo inspira y hacer las cosas bien.

FOTOS DE ENTREVISTA JEFATURAS



ENTREVISTAS TRANSCRITAS

ENTREVISTA PARA ASISTENTE JEFATURAS

Entrevista #1

Empresa: INTEGRASAP S.A. DE C.V.

Nombre: Oscar Suarez

Puesto: Gerente Comercial

1-) ¿Podría mencionarnos cuales conocimientos, actitudes y habilidades debe poseer la persona que se desempeña en la plaza de Asistente Gerencial que le apoya a usted? R//

Bueno primeramente debe tener estudios universitarios al menos a nivel de los primeros años en las carreras de administración o finanzas, debe poseer una buena capacidad numérica, la asistente es la imagen de la empresa porque cuando usted entra quien lo recibe es la asistente por eso debe poder mantener buenas relaciones interpersonales y la pro actividad.

2-) ¿Podría señalarnos brevemente cuales son las funciones tradicionales que su Asistente gerencial realiza en esta empresa? y ¿Cómo evaluaría usted a su asistente en cada una de estas actividades utilizando una escala de: excelente, muy bueno, bueno, regular y deficiente? R//

Redacción comercial excelente

Manejo de correspondencia excelente

Archivo de documentos excelente

Atención de público excelente

Fotocopiar documentos excelente

Apoyo en actividades contables excelente

3-) Desde su punto de vista como jefe ¿Qué otras funciones o actividades, además de las tradicionales tiene su asistente gerencial? (ej.: describa otras actividades tales como, atender visitas, organización de banquetes o reuniones de trabajo (eventos de familias), relaciones públicas, organización de viajes, etc.) R//

Otras funciones que se le han asignado serian la organización de las reuniones con los clientes o cuando se realizan con los empleados, en este caso también debe cotizar con los proveedores en caso se vaya dar un refrigerio, también se encarga del aspecto de la gestión de cobros.

4-)¿Qué funciones nuevas le han sido asignada a la Asistente de gerencia a partir de la globalización en su empresa y en cuáles de ellas evalúa usted que tiene dominio, su asistente gerencial? R//

Nosotros como empresa de servicios informáticos vendemos distintos programas como el sistema SAP, que antivirus, etc., por eso la asistente tiene la función de llevar una cartera de licencias adicionales para los programas que ofrecemos.

5-) ¿Cuál es el perfil ideal que usted considera debería de tener su Asistente Gerencial, para que desempeñe excelentemente su trabajo? R//

Pues especialmente tiene que ser una persona con facilidad de expresión y con aquella vocación de ventas, poder persuadir a clientes indecisos y que pueda tomar decisiones en el acto, porque a eso se dedica la empresa a ofrecer y vender programas informáticos.

Este tipo de perfil del que usted está hablando, es el que desea para su asistente actual o el que toman en cuenta para seleccionar a una persona, en el momento de la contratación (profundizar).

Definitivamente ese es el perfil que se espera de la persona que se encuentre en el puesto.

6-) Podría decirnos qué tipo de estímulo le ofrece la empresa por el esfuerzo realizado más allá del estándar exigido a sus asistentes gerenciales. R//

Bueno, nosotros damos una comisión por ventas realizadas y si se mantiene el buen rendimiento se da una mejora salarial.

7-) ¿Qué tipo de capacitaciones y entrenamientos le ofrece la empresa a la asistente gerencial para que de un rendimiento excelente? R//

Vera, para poder ofrecer un programa usted debe conocerlo, por eso constantemente damos capacitaciones internas sobre los programas que se manejan, como se usan , para

que sirven etc. etc., también de vez en cuando se envía a charlar, cursos, seminarios sobre atención al cliente, trabajo en equipo y ese tipo de cosas.

8-) ¿Cuáles son las actividades de apoyo a otros departamentos que su asistente gerencial realiza? R//

Actividades de fotocopiado

Seguimiento telefónico

Envío de documentos varios (coordinación de mensajería)

Archivo

Coordinar mensajería

9-) Cuáles son, desde su punto de vista, ¿aquellas funciones de su Asistente gerencial que se ven limitadas, en su desarrollo para el objetivo propuesto o metas?(Es decir aquellas que le generan un “cuello de botella” que hacen tráfico para el desarrollo de sus actividades normales) R//

Lo que desde mi punto de vista considero es lo mas trabajoso y que requiere más esfuerzo es la parte de atender al cliente y las ventas, a veces puede tomar bastante tiempo negociar con un solo cliente y eso generalmente atrasa en las demás actividades.

10-) En qué forma evalúa usted el desempeño de la Asistente gerencial, en su empresa.
R//

Ha mejorado mucho en conocimiento, pero le falta mejorar sus habilidades de atención al cliente y sonreír más.

Entrevista #2

Empresa: SERINAM S.A. DE C.V. (CONDOMINIOS RESIDENCIALES PENTHOUSE)

Nombre: Juan Antonio Magaña Martínez

Puesto: Jefatura

1-) ¿Podría mencionarnos cuales conocimientos, actitudes y habilidades debe poseer la persona que se desempeña en la plaza de Asistente Gerencial que le apoya a usted? R//

Principalmente la persona que desempeñara esa función debe tener conocimientos y experiencia del área que estará bajo su responsabilidad, por ejemplo yo necesito que la secretaria que me apoye sepa sobre el manejo de archivos, sea ágil, amable, que tenga sentido del servicio, ya en el puesto debe tener la capacidad de aprender y conocer los servicios que nosotros como empresa ofertamos, para que cuando el cliente consulte no diga yo no sé.

2-) ¿Podría señalarnos brevemente cuales son las funciones tradicionales que su Asistente gerencial realiza en esta empresa? y ¿Cómo evaluaría usted a su asistente en

cada una de estas actividades utilizando una escala de: excelente, muy bueno, bueno, regular y deficiente? R//

Mecanografía de cartas excelente

Redacción comercial excelente

Manejo de correspondencia excelente

Archivo de documentos excelente

Atención al teléfono excelente

Atención de público excelente

Tomar dictados excelente

Fotocopiar documentos excelente

Envío de documentos por fax excelente

Apoyo en actividades contables excelente

3-) Desde su punto de vista como jefe ¿Qué otras funciones o actividades, además de las tradicionales tiene su asistente gerencial? (ej.: describa otras actividades tales como, atender visitas, organización de banquetes o reuniones de trabajo (eventos de familias), relaciones públicas, organización de viajes, etc.) R//

Normalmente poseo una agenda bastante apretada, que reuniones con clientes, que atender negocios, en fin, muchas veces es ella quien me representa en las reuniones de

planificación o de ventas, también le he encargado la motivación del personal, la preparación de los convivios y ocasionalmente en caso que yo no pueda me ayuda con la asistencia a algún problema que se le presente a algún cliente o dentro de la empresa.

4-)¿Qué funciones nuevas le han sido asignada a la Asistente de gerencia a partir de la globalización en su empresa y en cuáles de ellas evalúa usted que tiene dominio, su asistente gerencial? R//

Una de las tareas que tiene asignadas es buscar el personal idóneo para el sistema de redes, también utilizar la tecnología para promocionar nuestros servicios como por ejemplo enviar correos promocionales.

5-) ¿Cuál es el perfil ideal que usted considera debería de tener su Asistente Gerencial, para que desempeñe excelentemente su trabajo? R//

Mi perfil ideal es el que te comente al principio una persona con conocimientos y experiencia en el área que va desempeñar así como autodidacta en cuanto a las nuevas tecnologías.

Este tipo de perfil del que usted está hablando, es el que desea para su asistente actual o el que toman en cuenta para seleccionar a una persona, en el momento de la contratación (profundizar).

Correcto ese perfil es el que se busca a la hora de una posible contratación, además considero que un asistente debe conocer el perfil de su jefe para poder saber cuáles son sus exigencias y cumplir exitosamente su función como tal.

6-) Podría decirnos qué tipo de estímulo le ofrece la empresa por el esfuerzo realizado más allá del estándar exigido a sus asistentes gerenciales. R//

Un incentivo siempre es necesario más allá de los que estipule la ley, bonos en efectivo, permisos laborales para atender problemas personales que exijan de su presencia, escucharle no solo sus llamamientos laborales sino también conversar debes en cuando sobre los problemas que podrían afectar su vida privada, todo esto estimula a que el personal rinda mejor.

7-) ¿Qué tipo de capacitaciones y entrenamientos le ofrece la empresa a la asistente gerencial para que de un rendimiento excelente? R//

Siempre se trata la manera de impartir seminarios, charlas motivacionales, realizar convivios a nivel de mandos medios para planificar proyectos futuros y/o reinventar procedimientos

8-) ¿Cuáles son las actividades de apoyo a otros departamentos que su asistente gerencial realiza? R//

Actividades de fotocopiado

Elaboración de reportes

Seguimiento telefónico

Elaboración de cotizaciones

Envío de documentos varios (coordinación de mensajería)

Archivo

Organización de eventos

Elaboración de pizarra de cumpleaños, empleado del mes, etc.

Coordinar mensajería

9-) Cuáles son, desde su punto de vista, ¿aquellas funciones de su Asistente gerencial que se ven limitadas, en su desarrollo para el objetivo propuesto o metas?(Es decir aquellas que le generan un “cuello de botella” que hacen tráfico para el desarrollo de sus actividades normales) R//

He notado que las funciones que más tiempo consumen son las reuniones con los clientes en los cuales su margen de negociación llega a su límite y que requiere de un análisis profundo de este servidor y que permita verificar si el negocio propuesto por el cliente rendirá los frutos de interés para la empresa.

10-) En qué forma evalúa usted el desempeño de la Asistente gerencial, en su empresa.
R//

Se evalúa a través de encuestas o sugerencias realizadas a nuestros clientes, el trabajo que realiza diariamente, la opinión de subordinados respecto al trato que reciben y mi opinión propia combinada con las anteriores.

Entrevista #3

Empresa: BANCO SCOTIABANK S.A

Nombre: Alfredo Pérez

Puesto: Co-Gerente

1-) ¿Podría mencionarnos cuales conocimientos, actitudes y habilidades debe poseer la persona que se desempeña en la plaza de Asistente Gerencial que le apoya a usted? R//

Bueno, una de las más importantes es la atención al cliente, vigilar por la atención al cliente que sea súper personalizada, la cuadratura más que todo de las operaciones, al final del día las cuadraturas de todas las agencias está a mi cargo, más que todo la relación con los clientes, dominio de los temas relacionados con los puestos de cajeros, control de efectivo, manejo de relaciones interpersonales con los clientes.

2-) ¿Podría señalarnos brevemente cuales son las funciones tradicionales que su Asistente gerencial realiza en esta empresa? y ¿Cómo evaluaría usted a su asistente en cada una de estas actividades utilizando una escala de: excelente, muy bueno, bueno, regular y deficiente? R//

Redacción comercial muy bueno

Manejo de correspondencia muy bueno

Archivo de documentos excelente

Atención al teléfono excelente

Atención de público excelente

Apoyo en actividades contables excelente

Otras serian manejar sistema de reclamos y de quejas de clientes.

3-) Desde su punto de vista como jefe ¿Qué otras funciones o actividades, además de las tradicionales tiene su asistente gerencial? (ej.: describa otras actividades tales como, atender visitas, organización de banquetes o reuniones de trabajo (eventos de familias), relaciones públicas, organización de viajes, etc.) R//

De hecho el banco nos pide tener un control mensual de resultados de la agencia, como premiar a los que han sobresalido en metas, esto lo lleva asignado un asistente que es la persona que está pendiente del control de metas, el banco tiene como filosofía llevar un tablero enfocado en darle seguimiento a las metas, en estar actualizado a nivel mundial porque como el banco está en diferentes países, y tenerlos informados en la actualización de procesos por ejemplo un cambio de algún procedimiento como una mejora de algo, todas esas actualizaciones se hacen en un tablero que se encuentra en el área de corriente.

4-)¿Qué funciones nuevas le han sido asignada a la Asistente de gerencia a partir de la globalización en su empresa y en cuáles de ellas evalúa usted que tiene dominio, su asistente gerencial? R//

La verdad es que la mayoría están capacitados en el dominio de las funciones y si no se da una retroalimentación, nosotros estamos en capacitación así, el banco constante da capacitación de pautas de conducta, de lavado de dinero, un sinnúmero de capacitaciones que las hacemos anualmente para que todo el empleado este actualizado de los cambios o de los controles que se deben llevar, por ejemplo el lavado de dinero conlleva un montón de riesgos, por lo cual todo empleado del banco por lo menos del nuestro, debe estar súper actualizado y certificado, el banco nos pide hacer un examen anual y pasarlo y certificar que estamos actualizados.

5-) ¿Cuál es el perfil ideal que usted considera debería de tener su Asistente Gerencial, para que desempeñe excelentemente su trabajo? R//

Primeramente la facilidad de atención al cliente porque aquí lo primero es la amabilidad, de hecho tenemos unas pautas de servicio en las que estamos bien enfocados, disponibilidad del empleado para aprender porque aquí estamos como que estuviéramos estudiando cada año estamos actualizando los procesos y creería que sea una persona proactiva, aquí la pro actividad es uno de los puntos más importantes, porque hay funciones que tal vez no corresponden a un puesto específico pero debería tener esa iniciativa de manejarlo, en la atención ser proactivo y tener una actitud continua a resolver, a lidiar con clientes de todo tipo porque estamos aquí atendemos clientes amables y de todo tipo.

6-) Podría decirnos qué tipo de estímulo le ofrece la empresa por el esfuerzo realizado más allá del estándar exigido a sus asistentes gerenciales. R//

La verdad es que aquí los estímulos funcionan desde acciones del personal a empleados, de felicitaciones y tenemos evaluaciones trimestral del empleado y esto conlleva a que el empleado que salga mejor evaluado el banco tiene un programa de bonos anual y también al porcentaje de aumento, las evaluaciones para eso sirven, entre mejor salga evaluado el empleado hay un porcentaje de incremento mayor al sueldo, se maneja un escalafón de porcentaje para los cuales el empleado debe salir súper bien para aspirar a este tipo de aumento, le podría mencionar que hay bonos por cumplimiento de metas en el caso de los ejecutivos, también aspirar a otros puestos, la verdad es que el empleado que se pone las pilas y va mejorando en su puesto de trabajo y sobresaliendo más que todo va aspirando a otro puesto, aquí hay oportunidades porque el banco se las da, en mi caso especial he tenido gente que va para arriba siempre con la mentalidad de querer..

7-) ¿Qué tipo de capacitaciones y entrenamientos le ofrece la empresa a la asistente gerencial para que de un rendimiento excelente? R//

Por ejemplo manejo de procesos, por ejemplo tiene un periodo inductivo donde se le dan todas las asignaciones al puesto que va, lo adiestran, creo que son 3 meses y posteriormente vienen a la práctica ya ha acompañar a una persona de experiencia para ver el desenvolvimiento y posteriormente desarrollarlo.

8-) ¿Cuáles son las actividades de apoyo a otros departamentos que su asistente gerencial realiza? R//

Creería que no, más que todo nosotros necesitamos apoyo de otras áreas, hay subsidiarias como por ejemplo la aseguradora del banco que es filial del banco y nosotros trabajamos vendiendo seguros para esa filial prácticamente.

9-) Cuáles son, desde su punto de vista, ¿aquellas funciones de su Asistente gerencial que se ven limitadas, en su desarrollo para el objetivo propuesto o metas?(Es decir aquellas que le generan un “cuello de botella” que hacen tráfico para el desarrollo de sus actividades normales) R//

Primeramente son las ventas, por decirlo al cajero normal ahora ofrece productos que antes no lo hacía, la misma falta de costumbre ha venido a ser un problema, ha tenido que adaptarse y ofrecer productos, a conocer de hecho todos los productos y servicios que el banco tiene y que tiempo atrás no lo hacía, esa creo que es de las cosas que cuesta más..

10-) En qué forma evalúa usted el desempeño de la Asistente gerencial, en su empresa. R//

Primeramente son unas personas excelentes, capacitadas para desarrollar, para atender clientes, la verdad estamos trabajando y el banco está enfocado en ser facilitadores de ello, en ser unos excelentes servidores de clientes, que el cliente que viene aquí se va satisfecho con el servicio primeramente y estoy orgulloso de la gente que tengo y la verdad estamos dando un excelente servicio.

Entrevista #4

Empresa: INSTITUTO NACIONAL DE LOS DEPORTES DE EL SALVADOR
(INDES)

Nombre: Eduardo César Reina

Puesto: Sub-Contador

1-) ¿Podría mencionarnos cuales conocimientos, actitudes y habilidades debe poseer la persona que se desempeña en la plaza de Asistente Gerencial que le apoya a usted? R//

Principalmente debido al departamento donde se desempeñara que es tesorería, la secretaria debe tener sólidos conocimientos de contabilidad y un excelente manejo de paquetería ofimática, además debe poseer conocimientos sobre los procesos de las instituciones gubernamentales.

2-) ¿Podría señalarnos brevemente cuales son las funciones tradicionales que su Asistente gerencial realiza en esta empresa? y ¿Cómo evaluaría usted a su asistente en cada una de estas actividades utilizando una escala de: excelente, muy bueno, bueno, regular y deficiente? R//

Mecanografía de cartas regular

Redacción comercial regular

Manejo de correspondencia bueno

Archivo de documentos bueno

Atención al teléfono bueno

Atención de público bueno

Tomar dictados bueno

Fotocopiar documentos bueno

Envío de documentos por fax bueno

Apoyo en actividades contables muy bueno

3-) Desde su punto de vista como jefe ¿Qué otras funciones o actividades, además de las tradicionales tiene su asistente gerencial? (ej.: describa otras actividades tales como, atender visitas, organización de banquetes o reuniones de trabajo (eventos de familias), relaciones públicas, organización de viajes, etc.) R//

A parte de las funciones normales no sé le han asignado funciones diferentes, la única quizá sería de buscar la forma de mejorar los controles internos para que se agilicen los procesos.

4-)¿Qué funciones nuevas le han sido asignada a la Asistente de gerencia a partir de la globalización en su empresa y en cuáles de ellas evalúa usted que tiene dominio, su asistente gerencial? R//

La secretaria tiene la tarea de llevar un control de documentación para así poder realizar un mejor respaldo de esa información.

5-) ¿Cuál es el perfil ideal que usted considera debería de tener su Asistente Gerencial, para que desempeñe excelentemente su trabajo? R//

El mismo que mencione en la primera pregunta, con sólidos conocimientos de contabilidad y ofimática, agilidad en los procesos administrativos.

Este tipo de perfil del que usted está hablando, es el que desea para su asistente actual o el que toman en cuenta para seleccionar a una persona, en el momento de la contratación (profundizar).

Este es el perfil que se desea para la secretaria actual, ya que muchos procesos de la institución o uso de programas contables especializados se aprenden durante el desempeño de la plaza.

6-) Podría decirnos qué tipo de estímulo le ofrece la empresa por el esfuerzo realizado más allá del estándar exigido a sus asistentes gerenciales. R//

El mejor incentivo que se le puede ofrecer es un trabajo permanente con todas las prestaciones que se ofrecen.

7-) ¿Qué tipo de capacitaciones y entrenamientos le ofrece la empresa a la asistente gerencial para que de un rendimiento excelente? R//

Se le ofrecen todas las capacitaciones relacionadas a la contabilidad gubernamental.

8-) ¿Cuáles son las actividades de apoyo a otros departamentos que su asistente gerencial realiza? R//

Elaboración de reportes

Seguimiento telefónico

Envío de documentos varios (coordinación de mensajería)

Archivo

9-) Cuáles son, desde su punto de vista, ¿aquellas funciones de su Asistente gerencial que se ven limitadas, en su desarrollo para el objetivo propuesto o metas?(Es decir aquellas que le generan un “cuello de botella” que hacen tráfico para el desarrollo de sus actividades normales) R//

Más allá de las actividades que se realizan lo que genera los atrasos es la falta o deficiencia en los procesos y controles internos, normalmente son los que generan los atrasos.

10-) En qué forma evalúa usted el desempeño de la Asistente gerencial, en su empresa.
R//

Periódicamente se realiza una evaluación de desempeño que consiste en un formulario donde se califican los distintos aspectos de la persona que se encuentra como secretaria del departamento.

Entrevista #5

Empresa: BLANCO SILVA CONSULTORIA INFORMATICA (BSCI) S.A. DE C.V.

Nombre: Enrique Interiano

Puesto: Gerente Administrativo

1-) ¿Podría mencionarnos cuales conocimientos, actitudes y habilidades debe poseer la persona que se desempeña en la plaza de Asistente Gerencial que le apoya a usted? R//

Desde mi punto de vista una asistente debe saber de todo un poco, saber utilizar Office, como redactar cartas, memorándums, un poco de contabilidad, de legislación, que sepa analizar y puntualizar la información, eso en cuanto a conocimientos, hablando del aspecto como persona se necesita alguien con actitud positiva, con fluidez al momento de entablar conversaciones, dada a la negociación y que sea propositiva.

2-) ¿Podría señalarnos brevemente cuales son las funciones tradicionales que su Asistente gerencial realiza en esta empresa? y ¿Cómo evaluaría usted a su asistente en cada una de estas actividades utilizando una escala de: excelente, muy bueno, bueno, regular y deficiente? R//

Redacción comercial excelente

Archivo de documentos excelente

Atención al teléfono excelente

Atención de público excelente

Apoyo en actividades contables excelente

3-) Desde su punto de vista como jefe ¿Qué otras funciones o actividades, además de las tradicionales tiene su asistente gerencial? (ej.: describa otras actividades tales como, atender visitas, organización de banquetes o reuniones de trabajo (eventos de familias), relaciones públicas, organización de viajes, etc.) R//

Además de las funciones normales, la asistente debe llevar un registro y organizar las cuentas empresariales, debe organizar las capacitaciones y realizar cotizaciones con los que elabora presupuestos para proyectos.

4-)¿Qué funciones nuevas le han sido asignada a la Asistente de gerencia a partir de la globalización en su empresa y en cuáles de ellas evalúa usted que tiene dominio, su asistente gerencial? R//

A parte de las funciones que ya hemos comentando se encarga también de todo lo relacionado con el flujo de efectivo, además de mantenerse en contacto con clientes para resolver dudas o detalles en cuanto a contratos.

5-) ¿Cuál es el perfil ideal que usted considera debería de tener su Asistente Gerencial, para que desempeñe excelentemente su trabajo? R//

El perfil ideal, el que necesito es el que mencione, se necesita una asistente que sepa de todo un poco y a la hora de contratar eso es lo que busco.

Este tipo de perfil del que usted está hablando, es el que desea para su asistente actual o el que toman en cuenta para seleccionar a una persona, en el momento de la contratación (profundizar).

Ese es el perfil que debe tener la persona que esté de asistente actual, de igual forma es lo que se busca para una contratación.

6-) Podría decirnos qué tipo de estímulo le ofrece la empresa por el esfuerzo realizado más allá del estándar exigido a sus asistentes gerenciales. R//

Siempre se busca expresar un reconocimiento verbal o una felicitación por logros alcanzados, a esto se le acompaña estímulos salariales y la posibilidad de crecimiento profesional dentro de la empresa.

7-) ¿Qué tipo de capacitaciones y entrenamientos le ofrece la empresa a la asistente gerencial para que de un rendimiento excelente? R//

Mayormente las capacitaciones que se le han ofrecido a la asistente actual van enfocadas al uso y dominio de Excel, varias capacitaciones sobre contabilidad y como no podía faltar sobre el manejo de conflictos y buen trato al cliente.

8-) ¿Cuáles son las actividades de apoyo a otros departamentos que su asistente gerencial realiza? R//

Elaboración de reportes

Elaboración de cotizaciones

Organización de eventos

Coordinar mensajería

9-) Cuáles son, desde su punto de vista, ¿aquellas funciones de su Asistente gerencial que se ven limitadas, en su desarrollo para el objetivo propuesto o metas?(Es decir aquellas que le generan un “cuello de botella” que hacen tráfico para el desarrollo de sus actividades normales) R//

La mayor carga laboral y que normalmente le exige más tiempo y esfuerzo a la asistente se da a fin de mes cuando se acumula la realización de planillas, cobros a clientes, facturación de clientes, pagos a proveedores, etc.

10-) En qué forma evalúa usted el desempeño de la Asistente gerencial, en su empresa.
R//

El desempeño se evalúa en base a cumplimiento de objetivos y logro de metas.

Entrevista #6

Empresa: FUNDACION DE DESARROLLO SOCIAL

Nombre: Licda. Ana Vilma Guido

Puesto: Coordinadora

1-) ¿Podría mencionarnos cuales conocimientos, actitudes y habilidades debe poseer la persona que se desempeña en la plaza de Asistente Gerencial que le apoya a usted?

En conocimientos debe saber de administración, conocimientos contables básicos por lo menos, manejar los paquetes de informática (Word, Excel, manejar los equipos de proyección visuales, por ejemplo cañón, fax manejar la computadora a la perfección, que se sepa conducir, que tenga licencia de manejo. Que se una persona que mantenga buenas relaciones humanas, que sepa de etiqueta, que sepa organizar eventos, que se una persona sociable y que tenga una excelente comunicación conmigo, porque para mí la asistente es mi brazo derecho, tiene que aprender a comunicarse hasta con las miradas conmigo, tener una gran empatía, que tengamos una gran empatía para tener una comunicación excelente y trabajar en equipo, actitudes sonriente, manejar la presión de trabajo, aprender a controlar el stress, mantener las buenas relaciones con los demás, ser equilibrada emocionalmente, el espíritu de servicio, que sea proactiva, estar siempre dispuesta a dar un paso adelante, dar más de lo que se le pide.

2-) ¿Podría señalarnos brevemente cuales son las funciones tradicionales que su Asistente gerencial realiza en esta empresa? y ¿Cómo evaluaría usted a su asistente en cada una de estas actividades utilizando una escala de: excelente, muy bueno, bueno, regular y deficiente?

Mecanografiado casi no lo usamos, pero podría decir, muy buena

Redacción comercial, muy bueno

Manejo de correspondencia, excelente

Archivo de documentos, muy bueno

Atención del teléfono, excelente

Atención de público, excelente

Tomar dictados, ya no lo usamos, realmente es algo tradicional, la época moderna es digital, vía correo

Fotocopiar documentos, muy bueno

Envío de documentos por fax, excelente

Apoyo en actividades contables, muy bueno

3-) Desde su punto de vista como jefe ¿Qué otras funciones o actividades, además de las tradicionales tiene su asistente gerencial? (ej.: describa otras actividades tales como, atender visitas, organización de banquetes o reuniones de trabajo (eventos de familias), relaciones públicas, organización de viajes, etc.)

Fíjese que cuando a mí me dijeron necesita contratar una asistente, yo dije yo no quiero una secretaria, yo quiero una asistente de verdad, alguien que sea proactivo, dinámico, alguien que me apoye en organizar reuniones, que organice local, que vea equipo, que vea todas las atenciones para manejar una reunión completa, no quería una secretaria estática sentadita solo viéndome la correspondencia, quería alguien dinámico y creo que si lo hemos logrado porque tenemos ese apoyo en las reuniones, con el manejo de

equipo de proyección, preparación de presentaciones, preparación de informes, manejo de estadísticas que también las hace mi asistente y lo está haciendo muy bien, tengo confianza en la calidad de trabajo, creo que ella hemos logrado las expectativas que buscábamos.

4-) ¿Qué funciones nuevas le han sido asignada a la Asistente de gerencia a partir de la globalización en su empresa y en cuáles de ellas evalúa usted que tiene dominio, su asistente gerencial?

Son las mismas, bueno yo conocí una asistente que era más como auxiliar de administración, pero no se metía en todas las actividades de organización, ahora con estos cambios de globalización, uno necesita una asistente dinámica, proactiva, que nos ayude a organizar reuniones, que se encargue de local, que se encargue de ver las cotizaciones, de tomar asistencia de los invitados a la reunión, de ver que todo este listo para cada reunión, cuando yo no estoy la asistente es la que me atiende mis visitas, mi correspondencia y también tiene que tomar decisiones cuando yo no estoy, por ejemplo trabajamos con equipo de informática y la asistente se daña una computadora ella tiene la facultad y la habilidad de tomar decisiones, de llamar a la persona que repara, de dar soluciones, porque si me espera a mí se detiene todo el trabajo, se detienen los procesos y la asistente tiene que tener la capacidad de toma de decisiones.

5-) ¿Cuál es el perfil ideal que usted considera debería de tener su Asistente Gerencial, para que desempeñe excelentemente su trabajo?

Como le decía que conozca de administración, sus pasos básicos, control, supervisión y por supuesto que sepa tomar decisiones, tiene que ser inteligente, sabia, ecuánime y muy proactiva.

Este tipo de perfil del que usted está hablando, es el que desea para su asistente actual o el que toman en cuenta para seleccionar a una persona, en el momento de la contratación (profundizar).

Sí, yo tomaría lo que ya está, pero quizá también, si me pidieran que cualidades agregaría, yo creo que perfeccionarse más en la parte de informática, envío de documentos digitales, en la gestión con organismos internacionales para eso necesitamos manejar mejor el inglés, ahí estaría diez, completa.

6-) Podría decirnos que tipo de estímulo le ofrece la empresa por el esfuerzo realizado más allá del estándar exigido a sus asistentes gerenciales.

Bueno, nuestra empresa, aquí en la organización tiene muy buenas prestaciones adicionales a las de la ley, nuestro ambiente laboral es favorable, también el hecho de darle la libertad de tomar las decisiones y sentir que ella es importante, creo que es algo que estimula a la persona, porque se siente que es capaz de decidir y que no la van a regañar porque tomo esa decisión, en la parte económica más que todo los permisos para seguirse capacitando (superarse) para fortalecer sus conocimientos, para fortalecer su profesión académica verdad, apoyo en becas, tenemos el apoyo de becas y sobre todo se invierte en aquellas personas que tienen un potencial grande que dar a la empresa, los apoyamos a través de becas.

7-) ¿ Qué tipo de capacitaciones y entrenamientos le ofrece la empresa a la asistente gerencial para que de un rendimiento excelente?

Pues en realidad, aquí hay programas de educación continua, manejada de forma interna, tenemos el de becas donde ellas deciden que van a estudiar, que es mi vacío? Por ejemplo clases de inglés, clases de computación, además tenemos diplomados que pueden participar, está la apertura, la persona que está interesada en superarse busca los medios, los apoyos y aquí nosotros lo que hacemos, es respaldarlos, apoyamos la iniciativa pero valorando que esa iniciativa que ellas se quieren fortalecer va a valer la pena también para la organización y si va a ayudar a su rendimiento, eso ayuda a fortalecerse ella y fortalecer nuestra institución.

8-) ¿Cuáles son las actividades de apoyo a otros departamentos que su asistente gerencial realiza?

Bueno mire, mi asistente está íntimamente relacionada con el departamento y la jefatura e igual nuestro departamento se relaciona con todos los demás, entonces apoya a los departamento en compras, en la parte de mantenimiento, apoya a los departamentos en entrega de insumos, en la organización de actividades sociales, elaboración de cotizaciones, actividades educativas, definitivamente la asistente tiene que caminar a la par mía.

9-) Cuáles son, desde su punto de vista, ¿ aquellas funciones de su Asistente gerencial que se ven limitadas, en su desarrollo para el objetivo propuesto o metas?(Es decir aquellas que le generan un “cuello de botella” que hacen tráfico para el desarrollo de sus actividades normales)

Yo siento que quizás lo que más nos limita es el factor tiempo, quisiéramos hacer más, pero creo que el tiempo es una limitante grande que tenemos, creo que si me tocara decidir en que la voy a fortalecer quizá en informática, inglés, eso básicamente, de ahí ética no me quejo, tiene muy buenos principios de ética, siento que es importante y no lo pusimos al principio porque maneja información muy confidencial y delicada que puede trascender en situaciones graves

10-) En que forma evalúa usted el desempeño de la Asistente gerencial, en su empresa.

Constantemente la estamos evaluando, eso es una evaluación por observación, por desempeño y por resultados.

Entrevista #7

Empresa: COMUNICACIONES GLOBALES

Nombre: Licda. Liduvina Carbajal

Puesto: Gerente de Recursos Humanos

1-) ¿Podría mencionarnos cuales conocimientos, actitudes y habilidades debe poseer la persona que se desempeña en la plaza de Asistente Gerencial que le apoya a usted?

En cuanto a conocimientos tiene que tener conocimientos contables, conocimientos de lo que es programas de documentación, que sepa en si todo lo que es informática y que se pueda desenvolver en este campo, en cuanto a las habilidades que pueda resolver problemas a tiempo

Para mí la asistente debe de tener iniciativa, la iniciativa de resolver y de comunicarme a mí que ya resolvió el problema, no decirme de que pasa esto, sino que me diga que ya lo soluciono, en cuanto a las actitudes debe ser responsable, actitud de servicio, una actitud de apertura, para todo lo que se le está pidiendo, yo siento que para una asistente no cabe la frase de decir esto a mí no me corresponde, es abrirse en todos los campos, y estar dispuesta a colaborar, en lo que necesita y no tener un límite que esto a mí no me corresponde, funciones que van más allá de su responsabilidad, para una asistente es necesario que sea positiva, tener apertura a hacer lo que uno le mande a hacer, la resolución de problemas que eso es bastante importante.

2-) ¿Podría señalarnos brevemente cuales son las funciones tradicionales que su Asistente gerencial realiza en esta empresa? y ¿Cómo evaluaría usted a su asistente en cada una de estas actividades utilizando una escala de: excelente, muy bueno, bueno, regular y deficiente?

Tiene bastante contacto con el público.

Mecanografiado, es algo que hace de forma excelente

Redacción comercial, excelente

Manejo de correspondencia, excelente

Archivo de documentos, excelente

Atención del teléfono, excelente

Atención de público, excelente, sabe tratar con cada persona ya que tienen diferentes caracteres y ella sabe cómo adaptarse a la personalidad

Tomar dictados, ya no lo usamos, realmente es algo tradicional, la época moderna es digital, vía correo

Fotocopiar documentos, excelente

Envío de documentos por fax, excelente

Apoyo en actividades contables, excelente

3-) Desde su punto de vista como jefe ¿Qué otras funciones o actividades, además de las tradicionales tiene su asistente gerencial? (ej.: describa otras actividades tales como, atender visitas, organización de banquetes o reuniones de trabajo (eventos de familias), relaciones públicas, organización de viajes, etc.)

Ella está bastante enfocada también en realizar eventos, cuando hay algún cumpleaños, celebración día del padre, de la madre, ella está pendiente, tiene todo arreglado,

organizado para poder hacer una pequeña celebración en esas fechas está pendiente de todo eso, en cuanto a mi agenda también, programar mis citas, como le digo está pendiente de todo, contestar mi correo, ella está en contacto con todos mis clientes, con todos los clientes de la empresa, cuando yo salgo de viaje yo estoy segura de que las cosas se van a resolver, las dejo en las manos de ella, es como que yo esté aquí siempre

4-) ¿Qué funciones nuevas le han sido asignada a la Asistente de gerencia a partir de la globalización en su empresa y en cuáles de ellas evalúa usted que tiene dominio, su asistente gerencial?

Yo pienso que cada día que pasamos salen nuevas responsabilidades para ella y siento que ella las afronta bastante bien, como le dije anteriormente, ella no se limita a decir que va a hacer solo lo que le corresponde, siempre va un paso más allá de lo que le corresponde hacer y afronta todo lo nuevo de una forma excelente y me va resolviendo problemas nuevos cada día. Nuevos clientes con exigencias nuevas.

5-) ¿Cuál es el perfil ideal que usted considera debería de tener su Asistente Gerencial, para que desempeñe excelentemente su trabajo?

En cuanto a conocimientos tiene que ser un apersona que integre todo, desde la contabilidad, la informática, redacción de documentos, elaboración de escritos, lo básico que se maneja en una empresa, la asistente debe tener esos conocimientos, en cuanto a habilidades debe ser rápida, debe de ser una persona dispuesta a resolver problemas, en cuanto actitudes, siempre una actitud de apertura, eso espero yo de las personas porque yo creo que cuando hay apertura las personas aprenden un poco más, igual uno les pone

más responsabilidades, yo considero que una asistente no debe tener la palabra no puedo, sino sabe, pues preguntar y yo creo que uno le explica esta persona aprende y eso lo puede manejar perfectamente bien, uno de jefe debe tener la apertura de enseñarle, de explicarle como son las cosas, pero si no debe de haber esa palabra de no puedo, siempre tener la mentalidad que si se pueden hacer las cosas.

Este tipo de perfil del que usted está hablando, es el que desea para su asistente actual o el que toman en cuenta para seleccionar a una persona, en el momento de la contratación (profundizar).

Debe de ser una persona preparada, en cuanto a estudios, no me baso mucho en eso, porque a veces hay personas que son graduadas y no saben nada y hay otras personas que cuentan con la experiencia y no con un título con conocimientos básicos de computación, de contabilidad, en cuanto a las habilidades igual, ser una persona con buenas habilidades de resolver problemas, ser rápida en la resolución de problemas, en cuanto a las actitudes, siempre una persona que esté dispuesta a servir, como le dije anteriormente que haga resolución de problemas, que este siempre con la disposición. Nos estamos actualizando y ella está pendiente de los nuevos clientes y los anteriores, ella no descuida nada.

6-) Podría decirnos qué tipo de estímulo le ofrece la empresa por el esfuerzo realizado más allá del estándar exigido a sus asistentes gerenciales.

Se maneja lo que son los bonos, de repente nos sale un contrato grande y logramos realizarlo igual se les da un porcentaje, porque ella está bien al pendiente de lo que es en

si el trámite para que este se pueda llevar a cabo, pero no solo cuenta el estímulo económico, también el estímulo como persona, saber valorar a las personas, cuenta también el hecho de darles una felicitación porque hicieron bien las cosas, a veces uno como jefe es bien complicado porque si le deja cinco tareas a su asistente, esta asistente solo le hizo cuatro uno solo está pensando en la una que no hizo y pienso que no es bueno solo centrarse en el aspecto económico, también en el aspecto de hacer sentir bien a las personas en su ambiente laboral, en estimularlas cada día en que pueden hacer muy bien las cosas, en felicitarlas por los logros por irse acoplando a los cambios que cada día van surgiendo, en la empresa somos como una familia, cuenta la buena armonía para realizar bien el trabajo, si uno no trata bien al empleado, él no va llegar al siguiente día con agrado, no es de martirizar al empleado dando estímulos verbales.

7-) ¿ Qué tipo de capacitaciones y entrenamientos le ofrece la empresa a la asistente gerencial para que de un rendimiento excelente?

A ella se le está enviando a diferentes capacitaciones, hace poco fuimos a una capacitación para licitaciones, es otro punto que me gusta de ella, participa muchísimo en lo que son las licitaciones está pendiente de los documentos que hay que presentar y hace poco fueron a esa capacitación y se trata de llevarla y así pueda desempeñar mejor su trabajo

8-) ¿Cuáles son las actividades de apoyo a otros departamentos que su asistente gerencial realiza?

Ella está pendiente de todas las áreas, del personal que esta fuera de la empresa, los llama a ver a donde están, si necesitan algo, sacar copias para otros departamentos, hacer otras cosas que no están dentro de sus funciones, pero si las hace y es bastante apoyo para las demás.

9-) Cuáles son, desde su punto de vista, ¿ aquellas funciones de su Asistente gerencial que se ven limitadas, en su desarrollo para el objetivo propuesto o metas?(Es decir aquellas que le generan un “cuello de botella” que hacen tráfico para el desarrollo de sus actividades normales)

En realidad hemos tenido, que a ella le tocaba salir fuera de la oficina, diferentes tramites, entonces sí a ella eso le genera un sobrecargo de trabajo, pero es algo que ya solucionamos y ya tenemos una persona para eso pero ella estuvo en la disposición de hacerlo de ayudarnos en hacer esos trámites, pero si nosotros llegamos a ese punto de que era necesario otra persona para no sobrecargar y que ella rindiera un cien por ciento dentro de la empresa

10-) En qué forma evalúa usted el desempeño de la Asistente gerencial, en su empresa.

En la empresa excelente, ella es una persona proactiva, que está pendiente del más mínimo detalle, no se limita al hecho de hacer solo las cosas de la empresa está pendiente de mí, en todo lo que yo necesito, de mi agenda de mis viajes, es una persona completa para lo que yo necesito

Entrevista #8

Empresa: INTELLECT SYSTEMS

Nombre: Licda. Marlene Salguero

Puesto: Gerente administrativo

1-) ¿Podría mencionarnos cuales conocimientos, actitudes y habilidades debe poseer la persona que se desempeña en la plaza de Asistente Gerencial que le apoya a usted?

En realidad digamos que a nivel académico pudiéramos mencionar muchas, pero creo que la base para poder asistir a un ejecutivo tiene que ser el grado de confianza y discreción que podamos tener. Lo primero que tengo que señalar es que para poder asistir adecuadamente a una persona debemos conocer en detalle nuestra propia organización, nuestra propia empresa, que hacemos, a que nos dedicamos, cuales son nuestro procesos claves o nuestros clientes, cuales son nuestros objetivos macro que tiene la compañía, para poder asistir a nivel ejecutivo lo primero que tenemos que hacer es tener la visión de ese que está dirigiendo, sentirnos parte de toda esa organización porque actualmente en esta función tenemos que hacer y deshacer, desarrollar en lugar de, tomar decisiones en lugar de, a ese nivel, es por hoy el nivel de asistencia, tomamos decisiones, valoramos situaciones, que va a llegar hasta arriba, que se puede decidir, girar en alguna medida instrucciones, entonces tenemos que tener la mente, la visión y el sentir de esta persona a la que asistimos, quizá eso sería parte de lo que más resaltara, definitivamente alguien que piense como yo, pero más que pensar, que pueda estar

alineada con ese objetivo macro que tiene la empresa, con esa visión estratégica de negocio, de valores, todo lo que compone un marco estratégico, como parte de la empresa yo tengo que vivirlo y estar alineada, para poder desarrollar de la mejor manera el trabajo, en cualquier actividad o cualquier función es un proceso de aprendizaje, vamos a prueba de error, algunas situaciones o condiciones o decisiones la primera vez tal vez no sean las más acertadas pero eso es parte del proceso de aprendizaje. Quizá por el área particular mía tiene que tener los conocimientos contables, administrativos, conocimientos de procesos por el área quizá en la que yo me desarrollo verdad, bueno para mí es indispensable hoy por hoy el manejo de los equipos de informática, de los diferentes programas, nosotros vendemos soluciones de informática, tenemos que ser diestros en el tema de informática y algunas cualidades particulares en cuanto al entorno en que nos desarrollamos, en cuanto a tecnología para nosotros es muy particular, vuelvo y repito... vendemos soluciones de informática, tenemos que conocer lo que vendemos de software, saber cómo contestar, activarnos hacia una respuesta rápida y entonces la asistente juega un papel muy importante en ese desarrollo, quizás la principal y la que más valoro yo es la lealtad, la discreción, que quizá serían las que yo más pueda resaltar, sin embargo la compañía tiene otros valores como el tema de ser proactiva, buscar soluciones permanentemente.

2-) ¿Podría señalarnos brevemente cuales son las funciones tradicionales que su Asistente gerencial realiza en esta empresa? y ¿Cómo evaluaría usted a su asistente en cada una de estas actividades utilizando una escala de: excelente, muy bueno, bueno, regular y deficiente?

Digamos que Mecnografiado y todo lo que tiene que ver con tema de redacción, cartas y documentos tiene que ser una persona excelente

Redacción comercial, excelente

Manejo de correspondencia, excelente

Archivo de documentos, excelente

Atención del teléfono, excelente

Atención de público, excelente,

Tomar dictados,

Fotocopiar documentos, muy bueno

Envío de documentos por fax, excelente

Apoyo en actividades contables, excelente

El asistente se convierte en la mano derecha del ejecutivo

3-) Desde su punto de vista como jefe ¿Qué otras funciones o actividades, además de las tradicionales tiene su asistente gerencial? (ej.: describa otras actividades tales como, atender visitas, organización de banquetes o reuniones de trabajo (eventos de familias), relaciones públicas, organización de viajes, etc.)

Digamos que me apoya mucho en temas de gestión, nosotros recibimos un montón de requerimientos de clientes externos, en cuanto a documentación legal, información que

hay que facilitar, ella tiene que filtrar o ser capaz de poder solventar esas necesidades lo de clientes internos o externos, me da mucho apoyo en todo lo que tiene que ver en gestiones fuera de la oficina, para trámites legales o aspectos formales que a veces nosotros desde atrás de un escritorio no podemos resolver, hay que llevar documentos o traer, etc, pues ella nos asiste, también en esa área

4-) ¿Qué funciones nuevas le han sido asignada a la Asistente de gerencia a partir de la globalización en su empresa y en cuáles de ellas evalúa usted que tiene dominio, su asistente gerencial?

Esa tendencia de globalización nos ha dado un nuevo reto y es volvernos más competitivos, bajo esa primicia, siendo una empresa de servicios, siendo una empresa que vende tecnología, esto nos ha dado un gran reto, nos ha hecho que seamos altamente proactivos, que tengamos una gestión proactiva, que no estemos esperando que el cliente venga o que el cliente llame, nosotros darle seguimiento a las necesidades del cliente, eso ha hecho que la asistente se convierta en una figura no detrás de un escritorio, no de contestar el teléfono, sino que tenga acciones, tomas de decisiones, que pueda compensar esa visión que las organizaciones hoy por hoy tenemos que tener, se le ha brindado un nivel donde tiene que ser capaz de reaccionar, de tomar una decisión y general una acción, que no lo pueda resolver directamente, ser capaz y tener la iniciativa, el conocimiento de dirigirse a la persona y creo que un aspecto importante en lo que va evolucionando el tema de la asistente que a este se le ha dado autoridad en la organización, ese es un punto bien importante, porque cuando yo no estoy me asiste,

esas decisiones aunque no sean acertadas yo la apoyo y la voy a respaldar, se le ha asignado un poder de decisión a esta persona para que con autoridad se dirige a la persona que corresponde, que se convierta en un comentario, en un cuento para decirlo fácilmente hicimos tal cosa y fulano necesitaba esto se lo transferimos a tal persona, le di seguimiento y ya está solventado, la asistente hoy por hoy juega un papel importante dentro de la organización, porque las compañías nos hemos vuelto más dinámicas, hoy por hoy hay que hacer más cosas para agradar al cliente, para tenerlo cautivo, para tenerlo contento porque en el mercado hay un montón de gente que ofrece lo mismo que nosotros podemos ofrecer.

5-) ¿Cuál es el perfil ideal que usted considera debería de tener su Asistente Gerencial, para que desempeñe excelentemente su trabajo?

Creo que tiene que ver con el área particular que cada compañía se desarrolle o cada jefatura, porque no le vamos a pedir el mismo nivel de conocimientos a una asistente del área comercial que tiene que saber muy bien que producto se vende, como se desarrolla, quienes son sus clientes, etc., que lo que le podemos pedir a una asistente administrativa, en el caso particular mío tiene que tener conocimientos contables, conocimientos financieros, informática definitivamente, tiene que tener un buen uso de las herramientas administrativas, eso es como lo básico, manejar muy bien las relaciones publicas, que tengan buen manejo de la información, el archivo, el manejo de documentos en mi área es muy importante y quizá dentro de las actitudes vuelvo a decir la discreción, la lealtad, la puntualidad, hay que ser oportunos en la solución de problemas.

Este tipo de perfil del que usted está hablando, es el que desea para su asistente actual o el que toman en cuenta para seleccionar a una persona, en el momento de la contratación (profundizar).

Sí, creo que uno tiene que desarrollar al asistente, el asistente y el jefe tiene que atravesar un proceso de aprendizaje, de autoconocimiento, llega un momento en el que nosotros podemos casi predecir como actuaría la persona que yo asisto, casi predecirlo pero eso solo lo da el tiempo, los conocimientos académicos, las cualidades o aptitudes que la persona tenga, son un elemento, pero lograr hacer ese equipo es lo que se va a trabajar. Al momento de contratar que cumpla un ABC de requisitos, académicos., la persona puede predecir qué voy a necesitar, que voy a querer y va a llegar un momento en donde va a poder desarrollarse, pero eso solo lo va a hacer el tiempo, la confianza, el verdadero trabajo en equipo

6-) Podría decirnos qué tipo de estímulo le ofrece la empresa por el esfuerzo realizado más allá del estándar exigido a sus asistentes gerenciales.

Creo que el principal incentivo para todos es el dinero, nosotros tenemos que aprender a reconocer en términos económicos ese esfuerzo, esa milla más que la persona es capaz de dar, dentro de la compañía existe ese concepto y aparte de ese tipo de estímulo, es reconocer las cosas buenas y decirlas y el jefe tiene que tener la madurez de poder aceptar, decir y reconocer en público que el resultado que se da no es únicamente de su gestión sino de su asistente y su equipo de trabajo, ese estímulo produce seguridad en el

subalterno, produce esa satisfacción, se siente importante y si yo no reconozco la asistente se va limitar a cumplir

7-) ¿ Qué tipo de capacitaciones y entrenamientos le ofrece la empresa a la asistente gerencial para que de un rendimiento excelente?

Hay un constante capacitación por los productos que nosotros vendemos, más allá de eso procuramos mantenernos actualizados, en todo lo relativo a atención al cliente a mejoras de procesos internos, es algo que es constante, dentro de la compañía, las relaciones interpersonales, si procuramos mantenernos actualizados en esos temas y que producen efectos positivos en el resultado de la empresa, tiene un efecto en resultado global en la organización.

8-) ¿Cuáles son las actividades de apoyo a otros departamentos que su asistente gerencial realiza?

Elaboración de reportes

Envío de documentos

Organización de reuniones

Coordinar mensajera

El envío de documentos

Seguimiento de llamadas

Agenda

9-) Cuáles son, desde su punto de vista, ¿ aquellas funciones de su Asistente gerencial que se ven limitadas, en su desarrollo para el objetivo propuesto o metas?(Es decir aquellas que le generan un “cuello de botella” que hacen tráfico para el desarrollo de sus actividades normales)

Tal vez la principal podría ser el manejo de recurso económico, y no se manejan en nuestra área porque hay que solucionar llamando a otros departamentos.

10-) En qué forma evalúa usted el desempeño de la Asistente gerencial, en su empresa.

Con la satisfacción de los clientes internos y externos es el mejor termómetros si estamos haciendo las cosas buenas, vamos a sentirlo, escucharlos las actividades van a fluir.

Entrevista #9

Empresa: ASTRUM CONSULTORES

Nombre: Lic. Manuel Hernández

Puesto: Gerente administrativo

1-) ¿Podría mencionarnos cuales conocimientos, actitudes y habilidades debe poseer la persona que se desempeña en la plaza de Asistente Gerencial que le apoya a usted?

Ella tiene que desenvolverse tanto en el área administrativa, como a veces también tiene que desenvolverse en el área técnica por las consultorías que manejamos, también conocimientos legales, ya que hay que llevar cierta documentación de los proyectos que se deben de presentar a las personas, Astrum ve consultoría de energía solar, consultoría de bienes raíces. En las habilidades tiene que desenvolverse bien en la computación, va a ser machete dentro del trabajo para poder llenar todos los formularios necesarios, poder ser ágil entre los programas que se utilizan, la ortografía como buena asistente que tenga siempre la disponibilidad de atender a los clientes, que tenga la responsabilidad, que tenga compromiso con la empresa y los clientes el respeto con jefes y compañeros y los clientes y que se honesta.

2-) ¿Podría señalarnos brevemente cuales son las funciones tradicionales que su Asistente gerencial realiza en esta empresa? y ¿Cómo evaluaría usted a su asistente en cada una de estas actividades utilizando una escala de: excelente, muy bueno, bueno, regular y deficiente?

Bueno entre las cosas tradicionales que desempeñan son

Tema de redacción, muy buena

Redacción comercial, excelente

Manejo de correspondencia, muy buena

Archivo de documentos, excelente

Atención del teléfono, excelente

Atención de público, muy bueno,

Tomar dictados, no lo hace

Fotocopiar documentos, muy bueno

Envío de documentos por fax, muy bueno

Apoyo en actividades contables, excelente

3-) Desde su punto de vista como jefe ¿Qué otras funciones o actividades, además de las tradicionales tiene su asistente gerencial? (ej.: describa otras actividades tales como, atender visitas, organización de banquetes o reuniones de trabajo (eventos de familias), relaciones públicas, organización de viajes, etc.)

Escanear documentos, digitar documentos, atención al cliente con un vaso de agua, en reuniones que este todo listo, maneja mi agenda personal y me recuerda de mis reuniones, y organiza los viajes, boletos, los clientes con los que uno se va a reunir.

4-) ¿Qué funciones nuevas le han sido asignada a la Asistente de gerencia a partir de la globalización en su empresa y en cuáles de ellas evalúa usted que tiene dominio, su asistente gerencial?

Pues he sentido que está actualizada en cuanto a la globalización y que tenga la disponibilidad de aprender los nuevos retos.

5-) ¿Cuál es el perfil ideal que usted considera debería de tener su Asistente Gerencial, para que desempeñe excelentemente su trabajo?

Buena actitud la cual le haga ampliar sus conocimientos, la base es la actitud y que tenga las bases firmes de una asistente, manejar un buen inglés porque interactuamos con personas del extranjero, buena ortografía

Este tipo de perfil del que usted está hablando, es el que desea para su asistente actual o el que toman en cuenta para seleccionar a una persona, en el momento de la contratación (profundizar).

Son puntos que se toman en cuenta (lo anterior)

6-) Podría decirnos qué tipo de estímulo le ofrece la empresa por el esfuerzo realizado más allá del estándar exigido a sus asistentes gerenciales.

Pues se les ofrece a parte de los de ley, se les da un bono por horas extras por licitaciones.

7-) ¿Qué tipo de capacitaciones y entrenamientos le ofrece la empresa a la asistente gerencial para que de un rendimiento excelente?

Si de hecho, no solo capacitaciones en el área administrativo sino también para trabajar en equipo se les da un seminario para poder interactuar en la empresa.

8-) ¿Cuáles son las actividades de apoyo a otros departamentos que su asistente gerencial realiza?

Actividades de fotocopiado, si

No elabora reportes

Contesta llamadas que no son para ellas, si tiene una interacción telefónica

Elabora cotizaciones, si muchas veces necesita apoyar muchas áreas

Envía documentos, si a veces planillas para otros departamentos

Se colabora en archivo de documentos

Organización de eventos, si, trabajan en equipos

De hecho sí, porque se lleva una calendarización de cumpleaños de clientes.

9-) Cuáles son, desde su punto de vista, ¿ aquellas funciones de su Asistente gerencial que se ven limitadas, en su desarrollo para el objetivo propuesto o metas?(Es decir aquellas que le generan un “cuello de botella” que hacen tráfico para el desarrollo de sus actividades normales)

De lo que hemos podido ver en los últimos proyectos en lo que ella se desarrollo es en importaciones y exportaciones, necesita ampliarse en eso.

10-) En qué forma evalúa usted el desempeño de la Asistente gerencial, en su empresa.

Muy bueno.

Entrevista #10

Empresa: CENTRO EVANGELISTICO DE LAS ASAMBLEAS DE DIOS

Nombre: Licda. Claudia Ayala de Hernández

Puesto: Gerente administrativo

1-) ¿Podría mencionarnos cuales conocimientos, actitudes y habilidades debe poseer la persona que se desempeña en la plaza de Asistente Gerencial que le apoya a usted?

Bueno en conocimientos como es una asistente administrativa, debe tener conocimientos básicos de administración, conocimientos de secretariado, tiene que ver con uso de equipo, tiene que saber utilizar la computadora, conocimiento informático es importante también y también si es posible conocimiento de otro idioma como el inglés, saber organizar, dirección, y también de ética. Amable, proactiva, responsable, ser una persona leal.

2-) ¿Podría señalarnos brevemente cuales son las funciones tradicionales que su Asistente gerencial realiza en esta empresa? y ¿Cómo evaluaría usted a su asistente en cada una de estas actividades utilizando una escala de: excelente, muy bueno, bueno, regular y deficiente?

Mecanografiado de cartas, no lo hace, si hace cartas pero en computadora

Redacción, es excelente

Redacción comercial, excelente

Manejo de correspondencia, muy buena

Archivo de documentos, excelente

Atención del teléfono, excelente

Atención de público, excelente

Tomar dictados, no lo hace

Fotocopiar documentos, excelente

Envío de documentos por fax, rara vez.

Apoyo en actividades contables, no las hace.

3-) Desde su punto de vista como jefe ¿Qué otras funciones o actividades, además de las tradicionales tiene su asistente gerencial? (ej.: describa otras actividades tales como, atender visitas, organización de banquetes o reuniones de trabajo (eventos de familias), relaciones públicas, organización de viajes, etc.)

Se escanea y se envían documentos por correo, contacto con personas extranjeras, ella nos organiza reuniones, apoyo logístico en actividades grandes o pequeñas

4-) ¿Qué funciones nuevas le han sido asignada a la Asistente de gerencia a partir de la globalización en su empresa y en cuáles de ellas evalúa usted que tiene dominio, su asistente gerencial?

Una de las funciones es que ella lleva.... Por el tipo de empresa calendario general y eso si implica bastante organización y comunicación conmigo, otra función es el contacto con personas extranjeras, es una nueva función porque la mandamos a capacitarse en inglés, otra función es que ella está haciendo la atención a invitados especiales, apoyo logístico, y organizar reuniones.

Y en caso yo no puedo ella da directrices que yo no puedo dar y luego me informa.

5-) ¿Cuál es el perfil ideal que usted considera debería de tener su Asistente Gerencial, para que desempeñe excelentemente su trabajo?

Bueno en primer el conocimiento administrativo, el conocimiento de procesos y reglamentos de la institución, estar empoderada de todo lo de la institución, conocimientos contables, no nos apoya en nada contable porque no tiene los conocimientos, en habilidades importante las buenas relaciones interpersonales, hablar con en público, persona segura, en actitudes definitivamente tiene que ser una persona amable, leal y proactiva, también una persona ecuaníme, que no van a venir situaciones y la van a hacer perder el control

Este tipo de perfil del que usted está hablando, es el que desea para su asistente actual o el que toman en cuenta para seleccionar a una persona, en el momento de la contratación (profundizar).

Si es el que deseo para mi asistente actual

6-) Podría decirnos qué tipo de estímulo le ofrece la empresa por el esfuerzo realizado más allá del estándar exigido a sus asistentes gerenciales.

Si tenemos prestaciones adicionales a las de la ley, en salud, permisos de estudio tenemos abierto para quien quiera, al inicio o al finalizar el día tienen dos horas, de ahí capacitaciones externas con entidades fuera de nosotros en todas las áreas (hasta de nutrición)

7-) ¿ Qué tipo de capacitaciones y entrenamientos le ofrece la empresa a la asistente gerencial para que de un rendimiento excelente?

Buscamos capacitaciones que estén de acuerdo al perfil del puesto hemos dado de inglés, informática, conocimientos administrativos.

8-) ¿Cuáles son las actividades de apoyo a otros departamentos que su asistente gerencial realiza?

Actividades de fotocopiar, si

Reportes, no

Telefónico, si

También cotizaciones si puede apoyar

Envío de documentos, también

Archivo, no, cada uno lleva su archivo

Organización de eventos, definitivamente si

Elaboración de pizarra de cumpleaños, ella lo hace

Mensajería, también

9-) Cuáles son, desde su punto de vista, ¿ aquellas funciones de su Asistente gerencial que se ven limitadas, en su desarrollo para el objetivo propuesto o metas?(Es decir aquellas que le generan un “cuello de botella” que hacen tráfico para el desarrollo de sus actividades normales)

En el caso la falta de conocimiento contable, ya nos ha afectado, también la saturación de actividades, eso limita en sus propias funciones. Esas dos son cosas fuertes.

10-) En qué forma evalúa usted el desempeño de la Asistente gerencial, en su empresa.

En primer lugar la supervisión continua, anualmente hacemos una evaluación por logros de metas y tenemos un rango de excelentes, buenos y necesita mejorar, entonces cada año se tiene que ver en que rango se encuentra el asistente en comparación de todos los demás.

N°	OBJETIVOS	SUPUESTOS DE LA INVESTIGACION	VARIABLES	INDICADORES.	PREGUNTAS
1	3.2.1. Verificar si La Asistente gerencial tiene funciones de recibo y envío de información en la empresa de servicios, si cuenta con el equipo necesario y si la ausencia de estas herramientas genera falta de efectividad en su desempeño.	1. La Asistente gerencial tiene funciones de recibo y envío de información, pero no cuenta con el equipo necesario para hacerlo y esto genera falta de efectividad en su desempeño.	X. 1= La AG tiene funciones de recibo y envío de información, pero no cuenta con el equipo necesario.	1. Una estadística que confirme las funciones tradicionales y nuevas de la AG.	1. ¿Cuáles son sus funciones tradicionales de la AG?
					-Mencione las funciones nuevas que le han sido asignadas
				1.1. Estadística que indiquen los tipos de falta de efectividad en el desempeño de la AG.	
			Y. 1= Genera falta de efectividad en su desempeño		1.1. Mencione los tipos de atrasos que se generan en su puesto de AG por las funciones nuevas.
2	3.2.2.Demostrar que a la asistente gerencial se le asignan funciones que son diferentes a las asistenciales, pero no se le da un entrenamiento en esas tareas y esto impacta negativamente su desempeño.	2. A la asistente gerencial se le asignan funciones que son diferentes a las asistenciales, pero no se le da un entrenamiento en esas tareas y esto impacta negativamente su desempeño	X. 2= La AG tiene funciones diferentes a las asistenciales, pero no se le entrena en ellas.	2. Lista de funciones diferentes a las tradicionales que indiquen falta de entrenamiento.	2. ¿Cuáles son las funciones nuevas en las que usted no ha sido entrenada?
					2.1 Señale las situaciones que le generan atrasos en su desempeño.
			Y. 2.1= Esto impacta negativamente su desempeño.		
				2.1 Una estadística de los atrasos y fallas de la AG en su desempeño.	

3	3.2.3.Verificar si a la asistente gerencial, se le califica su desempeño por resultados, si cuenta con el apoyo necesario y los recursos materiales para el logro de estos.	3. A la asistente gerencial se le califica su desempeño por resultados, sin embargo no cuenta con el apoyo necesario, ni los recursos materiales para el logro de estos.	X. 3= La AG	3. Estadística que indique las formas en las que es evaluada la AG en la empresa de servicio.	3. Señale ¿ en qué forma evalúan el desempeño de la AG?
			Es evaluada por resultados, pero no cuenta con el apoyo ni los recursos materiales.		
				3.1 Lista de objetivos que no logran en el puesto de la AG.	
					3.1 Señalar los objetivos que no se logran.
			Y. 3.1= No se logran los resultados esperados.		
4	3.2.4Comprobar si la asistente gerencial a menudo tiene que responder por asignaciones ante dos o más jefes y si esto genera atrasos en la entrega de las mismas.	4. La asistente gerencial a menudo tiene que responder por asignaciones ante dos o más jefes, por lo que tiene atrasos en la entrega de las mismas.	X. 4= La AG tiene que responder ante dos o más jefes.	4. Estadística que indique el número de AG que responden a uno o más jefes.	4. ¿ A quién o a quienes tiene usted que reportarse?.
			Y. 4.1= Genera atrasos en la entrega de sus tareas.		
				4.1 Lista de atrasos en las tareas de la	
				AG.	4.1Mencione los atrasos que se le generan.

5	3.2.5 Demostrar que la asistente gerencial tiene escasas oportunidades para superarse por las condiciones establecidas por las empresas.	5. La asistente gerencial tiene escasas oportunidades para superarse porque los jefes muchas veces no les dan permisos.	X. 5= Las empresas no dan permisos para poder capacitarse.	5. Estadística de empresas que no dan facilidades para que la AG estudie.	5. ¿La empresa le otorga permisos para estudiar?
				5.1 Estadística de las AG que tienen dificultades para ir a sus clases.	
			Y. 5.1 = La AG no puede superarse y esto afecta su desempeño.		5.1 ¿ Que dificultades encuentra usted para ir a estudiar?.
6	Identificar las funciones tradicionales de la asistente gerencial y las nuevas asignaciones generadas por la globalización, lo que impacta de su desempeño.	6. La asistente gerencial moderna realiza además de las funciones tradicionales (redacción, archivo, teléfono, copias) absorbiendo nuevas responsabilidades generadas por la globalización, lo que impacta la efectividad de su desempeño.	X. 6= La AG tiene funciones tradicionales y nuevas.	6. Estadística que describa las funciones tradicionales y nuevas de la AG.	6. Mencione las funciones tradicionales y las nuevas de su puesto.
				6.1 Lista de tareas o funciones que implican sobrecarga para la AG.	
			Y. 6.1= La AG tiene recarga de trabajo que le dificulta la efectividad.		6.1 ¿ Tiene usted recarga de trabajo?.