



Dirección de Recursos Humanos
División de Desarrollo del Personal
Dpto. de Formación y Capacitación

Guía Básica de Estudio

Asistente Administrativo

Elaborado por
Lic. Félix Godoy

Año 2019

1. El Asistente Administrativo:

Es la persona cuya función es dar apoyo y soporte a la ejecución de los procesos de una empresa, a través de la realización de tareas documentales, informáticas, logísticas y otras actividades operativas propias de una oficina.

2. Tareas del asistente administrativo

1. Recibir, registrar, clasificar y remitir documentos internos de la empresa.
2. Encuadernar documentos diversos
3. Transcribir notas, internos, memorándums, planillas y otros documentos
4. Registrar de datos y operación de sistemas informáticos
5. Verificar y prever materiales y útiles de oficina
6. Fotocopiar y compaginar documentos diversos
7. Archivar documentos, folletos, planos, etc.
8. Atención al Cliente interno y externo

3. Recibir, registrar, clasificar y remitir documentos internos de la empresa.

Consiste en procesar los diversos documentos de la empresa, teniendo en cuenta los mecanismos establecidos, para lograr una comunicación escrita efectiva entre las distintas dependencias

4. Encuadernar documentos diversos

Es la tarea de compaginar varias hojas de un mismo documento y agruparlos coherentemente en una carpeta, folleto o libro, utilizando técnicas de encuadernación.

5. Transcribir notas, internos, memorándums, planillas y otros documentos

Es el acto de digitar un documento impreso o escrito a mano, en un medio electrónico, generalmente una computadora personal, utilizando el software apropiado.

6. Registro de datos y operación de sistemas informáticos

Consiste en operar los distintos sistemas informáticos de uso en la empresa, principalmente para el registro de información en las bases de datos

7. Verificar y prever materiales y útiles de oficina

Es la tarea de controlar que no falten útiles de oficina, materiales e insumos, y gestionar la adquisición de los mismo en caso de que sean necesarios

8. Fotocopiar y compaginar documentos diversos

Comprende el uso y operación de maquinas fotocopiadoras, y del adecuado ordenamiento de las copias realizadas

9. Archivar documentos, folletos, planos, etc.

Es el acto de resguardar los documentos, conforme lo establecido por los procedimientos de archivo documental, ya sea en carpetas, biblioratos, cajas para archivo, etc.

10. Atención al Cliente interno y externo

Consiste en atender, correcta y efectivamente a los clientes internos y externos, cuidando las normas de calidad en atención al cliente y las relaciones interpersonales.

11. El Documento

Es un testimonio material de un hecho o acto realizado en funciones por instituciones o personas físicas, jurídicas, públicas o privadas, registrado en una unidad de información en cualquier tipo de soporte en lengua natural o convencional.

12. Tipos de Documentos

- 1-Físico:(manual)
- 2- Electrónico (informatizado)

13. Clasificación de los Documentos administrativos

1. Memorándum.
2. Interno.
3. Expedientes.
4. Resoluciones.
5. Formularios
6. Informes

14. El Archivo

Según su estructura es el espacio físico en donde se almacenan y conservan los documentos.

15. Archivar

Significa guardar de forma ordenada, documentos útiles, haciéndolo de un modo lógico y eficaz que permita su posterior localización de la forma más rápida posible cuando sea necesario.

16. Función del Archivo

Consiste en la conservación de documentos, ya que la ley obliga a ello, estableciendo unos plazos mínimos de conservación, durante los cuales puede ser requerida su presentación.

17. Clases de Archivo

1. Archivos activos o de gestión: Recogen documentos recién entregados o de consulta frecuente.
2. Semiactivos: Contienen documentos provenientes de archivos activos por haberse realizado sobre ellos el trabajo concreto.
3. Archivos inactivos: Recoge los documentos que habiendo perdido todo su valor operativo y funcional, conservan valor histórico, político o documental.

18. Sistemas de Archivo

1. Sistema Alfabético: Considera la asociación de las letras de la A hasta la Z.
Ej: Gómez, Juan. | Herrera, Laura. | Ibarrola, Lourdes.
2. Sistema Numérico: Considera el orden numérico.
Ej: Factura N° 110 | Factura N° 111 | Factura N° 112
3. Sistema Geográfico: Considera la localidad, ciudad, país, o lugar asociado al documento.
Ej: Asunción, Capital | Bernardino, San, Cordillera | Caacupé, Cordillera
4. Sistema por Asunto: Considera el tema o asunto al cual está relacionado el documento.
Ej: Facturas de Proveedores | Recibos de Pagos | Pendientes de Cobro

19. Necesidades de los Clientes

1. Cortesía
2. Amabilidad
3. Honestidad

4. Información
 5. Soluciones
 6. Rapidez
20. Características necesarias para atender a clientes
1. Deseo de Servir
 2. Aprecio por el ser humano
 3. Orientación al logro
 4. Responsabilidad
 5. Conocimientos
 6. Determinación
 7. Disciplina
 8. Orden
21. Recomendaciones para una buena atención al cliente
1. Trate a cada cliente como una persona importante
 2. No haga comentarios que lo haga sentir avergonzado
 3. Hágale sentir que desea ayudarle
 4. Escúchelo con atención
 5. Evite comentarios que lo haga sentir agredido
22. Pasos para servir a un cliente
1. Atender la necesidad del cliente escuchando con atención
 2. Aclarar la situación para determinar una solución correcta o la respuesta buscada
 3. Actuar para resolver la necesidad del cliente
 4. Asegurarse de que la necesidad del cliente ha sido satisfecha