



UNIVERSIDAD CORPORATIVA

Dr. César Augusto Atoche Pacherras
Profesor Principal Universidad Nacional de Piura
Facultad de Ciencias Administrativas

El convenio firmado entre Universidad Nacional de Piura y Banco de la Nación contiene una innovación de servicios denominada Universidad Corporativa, concebida como una estrategia para conjugar la experiencia de los trabajadores del Banco de la Nación con la formación académica de nivel de la Universidad Nacional de Piura, a fin de construir mallas curriculares competitivas que determinen la formación de excelentes profesionales, en armonía con la realidad del negocio del Banco de la Nación y de acuerdo al plan estratégico 2008-2011.

Se desarrolló el programa “competencias administrativas” en catorce módulos: taller gestión de procesos, ley de contrataciones y adquisiciones del estado, indicadores de gestión, gestión de recursos humanos, responsabilidad y ética de los servidores del estado, calidad en el servicio, el negocio bancario, marketing bancario e investigación de mercado, técnicas de ventas de productos bancarios, toma de decisiones y negociación, finanzas para no especialistas, la inteligencia emocional y el equipo de alto rendimiento, comunicación eficaz y redacción de informes, coaching, delegación y fijación de objetivos.

Los participantes estuvieron satisfechos con el desarrollo del programa y sus opiniones rescatan temas como: el Banco de la nación desarrolla una completa y definitiva orientación al cliente (que incluye: publicación de anuncios, incursionar en la Web, adoptar algunos servicios tecnológicos como los cajeros automáticos, representar tarjetas de crédito internacionales y emitir tarjetas de débito en monedas nacionales, con uso restringido sólo al país de origen) que satisface las necesidades del consumidor; la perspectiva estratégica del marketing bancario aborda la segmentación; un enfoque integrador valora la tangibilización del servicio; es necesario implementar una banca de relaciones captando, reteniendo y vinculando real y emocionalmente a sus clientes brindándoles soluciones financieras con calidad de atención, agregando valor, contribuyendo con la descentralización, ampliando la cobertura de servicios y

promoviendo la bancarización con criterio de inclusión; ser el banco reconocido por la excelencia en la calidad de sus servicios, la integridad de su gente y por su contribución al desarrollo nacional.

Las cinco estrellas de la buena atención al usuario son: el verdadero reconocimiento del motor de nuestro negocio consistente en las relaciones con el usuario; la persona que presta el servicio en el Banco de la Nación debe ser proactiva, con iniciativa de servicio, que escucha al usuario y es capaz de ampliar su círculo de influencia sobre el usuario; conocimiento de su producto y servicio que permite lograr la confianza y el respeto hacia el Banco de la Nación; la verdadera entrega de un servicio de excelencia aumenta la probabilidad de éxito en la satisfacción de necesidades; el reconocimiento de los factores de fidelización y el logro de la recompra reportarán rentabilidad bancaria.

Los participantes coincidieron en reconocer al Banco de la Nación como: una institución vendedora de felicidad; y los acompañantes de nuestros clientes son fuente de riqueza, así que los atendemos tan igual como si ya fueran nuestros clientes; el trabajo en equipo nos da mucha fuerza; el banco personaliza su servicio para llegar hasta la fidelización de los clientes y sus acompañantes; preguntar e informar es la base de nuestro trabajo bancario. Estamos muy agradecidos por el diplomado de actualización que hemos recibido.

Enhorabuena UNP! Entre los expositores figuran: Lic.Adm. MBA César Augusto Atoche Pacherras (Decano Corlad-Piura), Lic.Adm. MBA David Noriega Saavedra (Director Regional, Secretario Corlad-Piura), Lic.Adm. MA Alfredo Herrera Farfán, Lic.Adm. MBA Ricardo Bayona Espinoza, Lic.Adm. MBA Vicente Sánchez Juárez, Lic.Adm. Mag. Carlos Larrea Venegas, Lic.Adm. María Elena Echevarría Jaime, CPC MBA Isabel Albañil Ordinola, Lic.Adm. MBA Regina Jiménez Chinga.



UNIVERSIDAD CORPORATIVA

COMPETENCIAS ADMINISTRATIVAS

PCA - 2009

Piura, 16 Set.-15 Oct. 2009