



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO**

**TESIS DE GRADO PREVIO A LA**  
**OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO**

**TEMA:**

**“ANÁLISIS DEL ÁMBITO LABORAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA**  
**Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO OPERATIVO EN LAS**  
**COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE**  
**MACHALA”**

**AUTORA**

**TERESA DEL CARMEN VÉLEZ BERREZUETA**

**DIRECTORA DE TESIS**

**ING. COM. NELLA CAMPOVERDE**

**MACHALA - EL ORO ECUADOR**

**2015**

## CESION DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, **VELEZ BERREZUETA TERESA DEL CARMEN**, con cédula de identidad N° 070325115-7,, estudiante de la carrera de SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO de la Unidad Académica de Ciencias Empresariales de la Universidad Técnica de Machala, en calidad de Autora del siguiente Trabajo de Titulación **“ANÁLISIS DEL ÁMBITO LABORAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO OPERATIVO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE MACHALA”**

- Declaro bajo juramento que el trabajo aquí escrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional.  
En consecuencia asumo la responsabilidad de la originalidad del mismo y el cuidado al remitirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto, asumiendo la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera EXCLUSIVA.
- Cedo a la Universidad TECNICA DE MACHALA de forma NO EXCLUSIVA con referencia a la obra en formato digital los derechos de:
  - a) Incorporar la mencionada obra al repositorio digital institucional para su democratización a nivel mundial, respetando lo establecido por la Licencia Creative Commons Atribución–No Comercial-Compartir Igual 4.0 Internacional (CC BY – NC-SA 4.0), la Ley de Propiedad Intelectual del Estado Ecuatoriano y el Reglamento Institucional.
  - b) Adecuarla a cualquier formato o tecnología de uso en internet, así como incorporar cualquier sistema de seguridad para documentos electrónicos, correspondiéndome como Autora la responsabilidad de velar por dichas adaptaciones con la finalidad de que no se desnaturalice el contenido o sentido de la misma.

Machala, Octubre 19 del 2016



VELEZ BERREZUETA TERESA DEL CARMEN  
C.I.: 070325115-7

### CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA DE TESIS

La presente tesis de grado cuyo tema es: “ANÁLISIS DEL ÁMBITO LABORAL DE LA SECRETARÍA EJECUTIVA Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO OPERATIVO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE MACHALA”, ha sido forjada por la autora en forma perseverante con acato al proyecto de investigación previamente elaborado; así como también, con las orientaciones realizadas de manera oportuna y se ha examinado su contenido y forma los que han sido de mi entera complacencia como guía puntual de este relevante trabajo, por lo que estimo dar por aprobado y listo para su presentación.



Ing. Nella Campoverde  
Directora de Tesis

## RESPONSABILIDAD DE LA AUTORA

Las ideas, comentarios y criterios expuestos en el presente trabajo de investigación, son de absoluta responsabilidad de la autora.

Machala, 04 de mayo del 2015

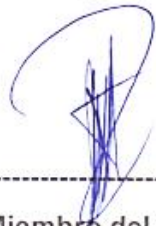


Teresa del Carmen Vélez Berrezueta

C.I. 070325115-7

**APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Los Miembros del Tribunal de Tesis de Grado con el Tema: **“ANÁLISIS DEL ÁMBITO LABORAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO OPERATIVO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE MACHALA”**, de la autoría de **Teresa del Carmen Vélez Berrezueta**; certificamos que ha cumplido con las observaciones y recomendaciones realizadas al citado trabajo investigativo.



Miembro del Tribunal



Miembro del Tribunal



Miembro del Tribunal

## DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo que representa la culminación de mi carrera universitaria y el inicio de mi vida profesional primeramente a Dios por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida.

A mis padres, que siempre me apoyaron a lo largo de mis estudios, a lograr mis metas y objetivos propuestos.

Una dedicatoria especial a mi hijo, que es motor de mi vida y que me alienta a seguir siendo mejor cada día.

***Teresa del Carmen Vélez Berrezueta***

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a todas las personas que hicieron posible la realización de este trabajo, a mi familia, a mi hijo, por el incentivo y apoyo para la culminación de este proyecto.

A la Universidad Técnica de Machala; a la Facultad de Ciencias Empresariales, Carrera de Secretariado Ejecutivo Computarizado; a mi directora de tesis, Ing. Com. Nella Campoverde y demás docentes que impartieron sus conocimientos y experiencias para guiarme en mi formación profesional.

Gracias también a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Machala, que me prestaron todas las facilidades para realizar este trabajo investigativo y así obtener mi título profesional.

***Teresa del Carmen Vélez Berrezueta***

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

### A. Páginas Preliminares

Titulo o portada (carátula)	I	
Certificación de Director de tesis	II	
Responsabilidad de la Autora	III	
Aprobación del Tribunal de Grado		IV
Dedicatoria	V	
Agradecimiento	VI	
Índice general de contenidos	VII	
Resumen ejecutivo	VIII	

### B. TEXTO O CONTENIDO

#### CAPITULO I

#### EL PROBLEMA

1.1. Justificación		9
1.2. Planteamiento del problema		10
1.2.1. Contextualización		
1.2.2. Análisis		12



1.2.3. Árbol de problema

1.2.4. Formulación del problema central

13

1.2.5. Formulación de Problemas Complementarios

1.3. Determinación de Objetivos

14

1.3.1. Objetivo General

1.3.2. Objetivos Específicos

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

2.1.1. Ámbito laboral

15

2.1.1.1. Definición de ámbito laboral

2.1.1.2. La comunicación en el ámbito laboral

2.1.1.3. Factores que influyen en el desempeño laboral

16

2.1.1.3.1. Trabajo en equipo

2.1.1.3.2. Capacitación del trabajador (secretaria)

17

2.1.1.4. Satisfacción laboral para el funcionamiento de la empresa

1. Las necesidades:

18

2. Los valores:

### 3. Rasgos personales:

19

#### 2.1.1.5. La organización del ambiente laboral

24

#### 2.1.2. La secretaria ejecutiva

25

##### 2.1.2.1. Definición de Secretaria

##### 2.1.2.2. El perfil de la secretaria ejecutiva

26

##### 2.1.2.3. Formación de la Secretaria

28

###### 2.1.2.3.1. Carácter profesional

###### 2.1.2.3.2. Aspecto personal de la secretaria

##### 2.1.2.4. Principios éticos de una Secretaria

29

##### 2.1.2.5. Cualidades humanas de la secretaria ideal

##### 2.1.2.6. Importancia del buen desempeño secretarial

33

##### 2.1.2.7. Funciones de la Secretaria Ejecutiva

35

##### 2.1.2.8. La secretaria y su ambiente de trabajo

##### 2.1.2.9. Reglas de cortesía que debe aplicar en el ámbito laboral

36

##### 2.1.2.10. Qué valores se exigen a las secretarias para ejercer correctamente su carrera profesional?

38

#### 2.1.3. Proceso operativo

41

2.1.3.1.	Definición de Proceso operativo	
2.1.3.2.	Proceso operativo de Cooperativa de Ahorro y Crédito	
	<u>Organización y operación</u>	
	<u>Contabilizaciones principales</u>	42
	<u>Provisiones</u>	43
	<u>La misión final: agregarle valor a la empresa</u>	44
2.1.3.3.	Documentación de los Procesos Operativos	45
2.1.3.4.	El papel que desempeña la secretaria en las cooperativas de Ahorro y crédito	
2.2. MARCO TEÓRICO CONTEXTUAL		
2.2.1. Cantón Machala		
		48
2.2.1.1.	Antecedentes	
2.2.1.2.	Creación	
2.2.1.3.	Situación Geográfica	
2.2.1.4.	Limites	49
2.2.1.5.	Habitantes	
2.2.2. Las Cooperativas		
2.2.2.1.	Historia de las Cooperativas	

2.2.2.2.	Concepto de Cooperativa	51
2.2.2.3.	Las Cooperativas De Ahorro y Crédito en El Ecuador	52
2.2.2.4.	Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Machala	53
2.3	Hipótesis General	54
2.4	Hipótesis particulares	
2.5	Variables e indicadores	55

### **CAPITULO III**

#### **METODOLOGÍA**

3.1.	Selección de métodos, técnicas e instrumentos de investigación.	59
3.2.	Unidades de investigación	60
3.3.	Universo y muestra	
3.4.	Descripción del procedimiento metodológico general.	62

### **CAPITULO IV**

#### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

4.1.	Resultados de la guía de observación	64
4.2.	Resultados de la entrevista a los directivos de las cooperativas	66
4.2.1.	¿Cómo considera Ud. la organización y desempeño laboral de la secretaria?	
4.2.2.	¿Qué grado de importancia le da a la formación profesional	

- de la secretaria en su lugar de trabajo?  
67
- 4.2.3. ¿En qué medida cree Ud. que el ambiente laboral incide en la productividad de las secretarias de las cooperativas de Ahorro y crédito de Machala?  
68
- 4.2.4. ¿Cómo valora la comunicación y convivencia laboral de Las Secretarias de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Machala con sus compañeros de trabajo?  
69
- 4.2.5. ¿Considera usted que es necesario que la secretaria Ejecutiva tenga conocimientos en programas informáticos?  
70
- 4.2.6. ¿Asumen la responsabilidad como directivos en capacitar a las secretarias?  
71
- 4.2.7. ¿Considera usted que su secretaria demuestra dinamismo, creatividad, habilidad en sus tareas cotidianas?  
72
- 4.2.8. ¿Considera usted que los recursos humanos y materiales con los que cuenta la cooperativa son suficientes para el desarrollo empresarial?  
73
- 4.3. Resultados de la entrevista a las secretarias de las cooperativas  
74
- 4.3.1. ¿Según su criterio como califica usted la organización de las tareas que usted realiza?  
75
- 4.3.2. ¿Qué preparación académica posee usted?  
75
- 4.3.3. ¿En qué medida cree Ud. que el ambiente laboral incide en el desarrollo de sus actividades?  
76

- 4.3.4. ¿Considera usted que su perfil profesional está acorde en las funciones que usted desempeña?  
77
- 4.3.5. ¿Recibe capacitación constante por parte de los directivos de la cooperativa?  
78
- 4.3.6. ¿En cuál de los siguientes programas informáticos ha recibido capacitación?  
79
- 4.3.7. ¿Cómo considera ud que es su relación con sus compañeros de trabajo?  
80
- 4.3.8. ¿Según su opinión, que actitudes y valores deben demostrar las secretarias en especial atención para mejorar el ambiente de trabajo?  
81
- 4.3.9. ¿Cómo se dan a conocer las estrategias administrativas de la empresa?  
82
- 4.4. Resultados de la encuesta al personal administrativo  
83
- 4.4.1. ¿De los siguientes aspectos, cual considera usted es el más importante para el desarrollo de las actividades secretariales y personal administrativo?
- 4.4.2. ¿Considera usted importante la formación profesional de la secretaria en su lugar de trabajo?  
84
- 4.4.3. ¿Cómo califica usted la atención que recibe por parte de la secretaria de la cooperativa?  
85
- 4.4.4. ¿Cómo califica usted el nivel de organización y desempeño

personal de las secretarías?	86
4.4.5. ¿Cuál de estos valores cree usted que la secretaria debe aplicar en su desempeño laboral?	87
4.4.6. ¿Cómo debe ser el comportamiento de las secretarías con sus compañeros de trabajo?	88
4.4.7. ¿Cómo se dan a conocer los procedimientos administrativos de la cooperativa?	89
4.4.8. ¿Considera usted que los recursos humanos y materiales con los que cuenta la cooperativa son suficientes para el desarrollo empresarial?	90

## CONCLUSIONES

## RECOMENDACIONES

### **c. MATERIALES DE REFERENCIA**

1. Bibliografía
2. Anexos

## RESUMEN EJECUTIVO

La Secretaria para desempeñar o ejecutar sus funciones utiliza adecuadamente su potencial creativo, innovador, que favorece con su actuación la labor del gerente y evite al máximo en el trato el que se den conflictos que afecten la armonía y generen un clima organizacional negativo. Sus aspiraciones de logro, le permiten mostrar la práctica de sus habilidades, destrezas, eficiencia, dejando en claro la importancia del buen desempeño de su labor profesional. Mi proyecto de investigación se basa en el “ANALISIS DEL ÁMBITO LABORAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO OPERATIVO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE MACHALA” que permitirá evaluar y conocer el ámbito laboral en que las secretarias desarrollan sus actividades secretariales.

El capítulo I, trata sobre el problema, objeto de mi investigación, la justificación del problema, el árbol de problemas, el problema central, los problemas complementarios, los objetivos tanto general como específico.

El capítulo II se basa sobre el Marco teórico conceptual y contextual, es decir la información necesaria para poder desarrollar la investigación, además de la Operacionalización de las variables, la definición conceptual de las variables y las hipótesis.

El capítulo III, describe la metodología, es decir las técnicas e instrumentos que se utilizaron para desarrollar la investigación.

El capítulo IV, trata sobre el análisis e interpretación de los resultados, de la observación, de las entrevistas y encuestas, las mismas que permitieron comprobar las hipótesis y elaborar las recomendaciones necesarias para la solución del problema.



## CAPÍTULO I

### 1. EL PROBLEMA

#### 1.1. JUSTIFICACIÓN

El ámbito laboral de la secretaria incluye, desde la planificación, organización, dirección y control de la toma de decisiones, labores cotidianas en la ampliación de sus funciones como ejecutiva moderna, cuyo propósito es aplicar simples y prácticas funciones que le dan la valorización de su trabajo.

Eso implica que la profesional en secretariado ejecutivo, debe reunir una serie de condiciones tanto profesionales como actitudinales, porque ella debe estar siempre anticipada a los acontecimientos, la pro-actividad es su herramienta base, la posesión de las habilidades y destrezas en el desempeño laboral, la inmejorable imagen ante el público y las excelentes relaciones interpersonales que maneje, hará que la empresa tenga una presentación excelente ante la mirada de los demás constituyéndose como la imagen de primera línea de las sociedades e instituciones.

Por lo tanto, considero conveniente realizar como tema de investigación ***“ANÁLISIS DEL ÁMBITO LABORAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO OPERATIVO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE MACHALA”***

Es importante mencionar, que existe predisposición de los directivos de las empresas en apoyar el trabajo de investigación, es un tema innovador ya que cumple con el perfil secretarial de una secretaria emprendedora o como se llaman ahora asistentes ejecutivas, las mismas que desempeñan diversidad de funciones que van desde la organización de un archivo

hasta la preparaciones de eventos sociales y permitir tener un buen desenvolvimiento en las relaciones públicas.

Nos permite conocer la influencia positiva que proyecta no sólo la imagen de la secretaria, sino la labor que se realiza con eficiencia y agilidad, siendo la carta de presentación como imagen de la institución.

El presente trabajo de investigación conlleva un interés personal por parte de la autora a cumplir con un requisito académico como es el de obtener el título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo Computarizado. Además, el tema está relacionado con el área de mi trabajo, lo cual me permitirá obtener mayores conocimientos profesionales y me orientará a saber organizar en especial mis archivos y saber llevar una agenda dentro de la empresa.

Referente al tema de estudio cabe recalcar que la documentación de respaldo sea a través de documentos impresos y digitales está presente en los actuales momentos.

Por otra parte, existe la voluntad y los recursos necesarios para realizar el presente trabajo de investigación que demande su elaboración.

Por lo expuesto anteriormente, solicito a los señores Miembros del Honorable Consejo Directivo de la facultad de Ciencias Empresariales, su aprobación para culminar con éxito el trabajo de investigación planteado.

## **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 CONTEXTUALIZACIÓN**

Para el crecimiento profesional dentro de las instituciones es de relevante importancia el tener conocimiento y perfeccionamiento del

aspecto exterior, presencia, modo de hablar y las mejores formas para interactuar con el usuario, ya que todo socio o usuario espera recibir un servicio coherente, satisfactorio, buen trato, ser escuchado, seguridad en la información que se le proporciona, y sobre todo soluciones.

Dado que este trabajo de la secretaria se basa en el desarrollo de su preparación, conocimientos, la práctica en la oficina, buenas costumbres y comportamientos de la creatividad, capacitación continua y auto superación en diferentes áreas de la empresa, dinamismo, conocimiento en técnicas y normas en el manejo de archivos y de agenda del jefe, es necesario que en las instituciones interior o exteriormente, ya que éstas son el perfecto acoplamiento que se logra por el contacto constante con el usuario o socio y el trabajar en equipo permitirá en cualquier entidad en donde se desenvuelven las actividades laborales logrando el prestigio de la Institución y de la misma profesional en Secretariado.

## **1.2.2 ANÁLISIS**

### **PROBLEMA CENTRAL**

El inadecuado ambiente laboral impide un eficiente manejo del proceso operativo de la secretaria ejecutiva de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Machala.

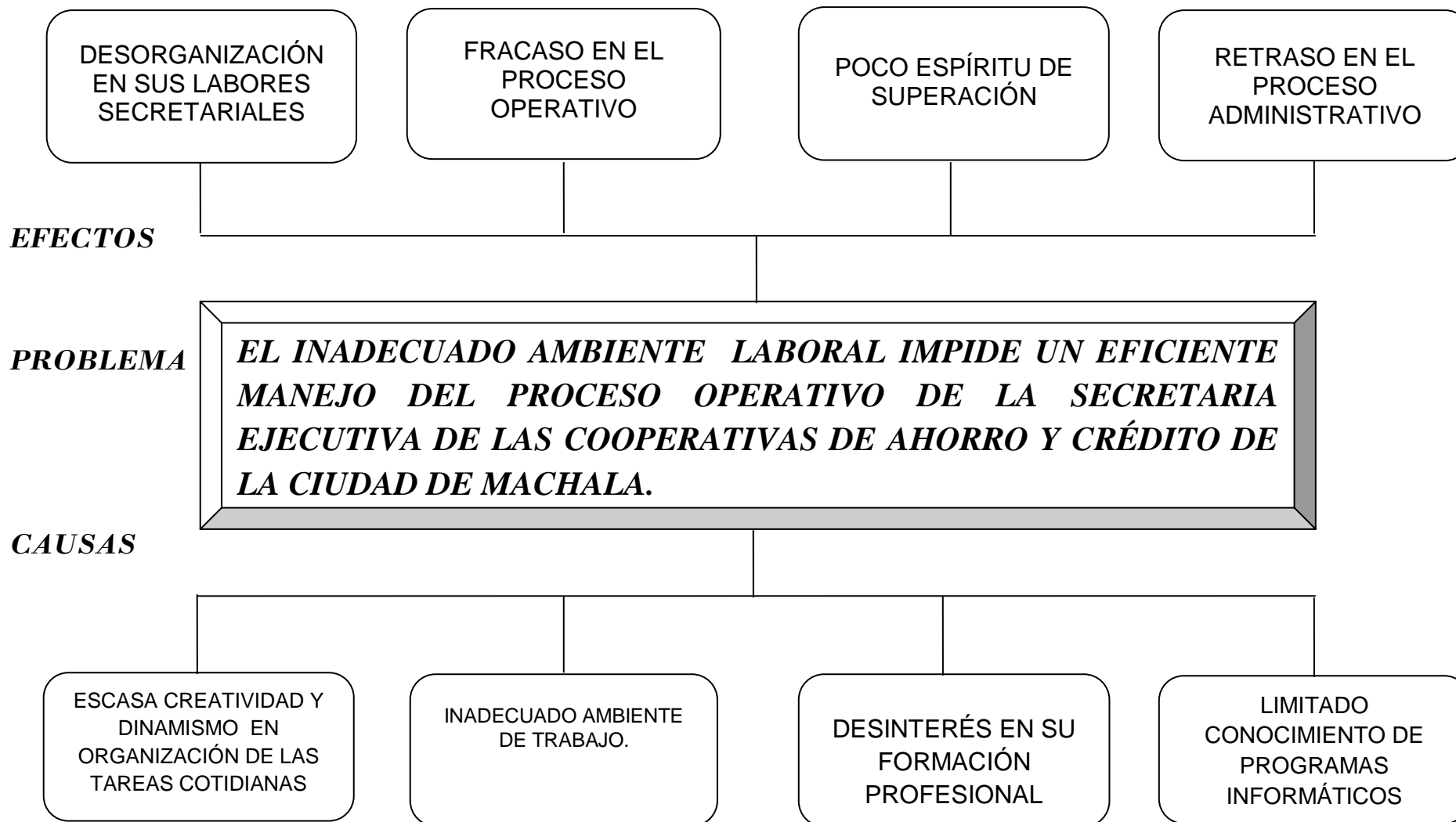
### **CAUSAS DE PRIMER NIVEL**

- Escasa creatividad y dinamismo en organización de las tareas cotidianas.
- Inadecuado ambiente de trabajo.
- Desinterés en su formación profesional.
- Limitado conocimiento de programas informáticos.

### **EFFECTOS DE PRIMER NIVEL**

- Desorganización en sus labores secretariales.
- Fracaso en el proceso operativo.
- Poco espíritu de superación.
- Retraso en el proceso administrativo.

### 1.2.3. ÁRBOL DE PROBLEMAS



#### **1.2.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL**

¿Cuál es el ámbito laboral que presenta la Secretaria Ejecutiva en el proceso operativo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Machala?

#### **1.2.5 PROBLEMAS COMPLEMENTARIOS**

##### **PC1**

¿A qué se debe la escasa creatividad y dinamismo en la organización de las tareas cotidianas que realizan las Secretarías Ejecutivas en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Machala?

##### **PC2**

¿Es inadecuado el ambiente de trabajo de las Secretarías Ejecutivas que laboran en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Machala?

##### **PC3**

¿Cuál es el grado de desinterés en la formación profesional que poseen las Secretarías Ejecutivas en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Machala?

##### **PC4**

¿A qué se debe el limitado conocimientos programas informáticos en las Secretarías Ejecutivas que laboran en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Machala?

### **1.3 DETERMINACIÓN DE LOS OBJETIVOS**

#### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Establecer un adecuado ámbito laboral que permita mejorar el proceso operativo de la secretaria ejecutiva de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Machala.

#### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar la creatividad y la organización de las tareas cotidianas.
- Analizar el ambiente laboral donde desarrollan sus actividades las secretarias ejecutivas de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Machala.
- Determinar el nivel académico que tiene la secretaria ejecutiva de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Machala.
- Determinar los motivos del limitado conocimiento de programas informáticos.

## CAPITULO II

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

##### **2.1.1. ÁMBITO LABORAL**

###### **2.1.1.1. Definición de ámbito laboral**

El ámbito laboral es el lugar donde trabajas...el clima de tu desarrollo laboral, las personas con las que de distintas maneras te relacionas para realizar tus labores, el ambiente donde te desenvuelves e interactúas con las demás personas que trabajan contigo. Las actividades las buenas relaciones, las motivaciones, la comunicación, la organización, la administración, la gestión, seguridad, oportunidades, técnicas, empatía, trabajo en equipo, herramientas, equipos, capacitación, valoración, responsabilidades, deberes, derechos, valores, liderazgo, productividad.

“Aspectos como una relación favorable entre compañeros, una buena actitud frente al trabajo, ver recompensados los esfuerzos y logros, así como sentir respaldo antes los fracasos, son aspectos que deben ser tratados por las empresas, es un trabajo arduo pero lo cierto es que siempre es gratificante sentir que se está aprovechando al máximo el potencial que tienen las personas para entregar”.

###### **2.1.1.2. La comunicación en el ámbito laboral**

La comunicación es una actividad diaria de todas las personas. Y así como es importante en las relaciones personales, lo es también en las organizaciones. En el ambiente de trabajo, una persona interactúa con sus compañeros, superiores, clientes, etc. De igual manera, recibe información, da o recibe instrucciones y se coordina con equipos de trabajo. Todas estas tareas y relaciones involucran la comunicación, de



ahí la importancia de lograr una buena comunicación en las organizaciones laborales.

La comunicación es responsabilidad de cada empleado de la institución, todos participan de ella (el presidente, personal de línea, etc.). La comunicación efectiva con empleados, clientes, accionistas, vecinos de la comunidad y otros públicos es esencial para la empresa. Las relaciones con la gente se establecen al comunicarse efectivamente con ellos.

En las organizaciones existen relaciones comunicativas tanto con el ecosistema interno como con el externo en que se desenvuelve la empresa. Por eso se clasifican dos Niveles de Comunicación Empresarial:

- *Interna*: la que se da en el universo mismo de la organización, de la empresa con sus empleados.
- *Externa*: la que se da en el universo de la sociedad, de la empresa hacia el público en general, sus clientes potenciales y proveedores.

### **2.1.1.3. Factores que influyen en el desempeño laboral**

Las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran para esta investigación: la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador.

#### **2.1.1.3.1. Trabajo en equipo**

Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por las secretarias puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad.

Cuando las secretarías se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.

#### **2.1.1.3.2. Capacitación del trabajador (secretaria)**

Otro aspecto necesario a considerar, es la capacitación del trabajador, es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible. Los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de ésta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos.

Se considera que los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto, las quejas se dan porque formalmente casi todo el mundo en la organización siente que le falta capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlos.<sup>1</sup>

#### **2.1.1.4. Satisfacción laboral para el buen funcionamiento de la empresa**

El buen funcionamiento de la empresa depende en un gran porcentaje del ánimo o el empeño que los trabajadores de la misma enfoquen hacia sus

---

<sup>1</sup>Revista NEGOTIUM/ Ciencias Gerenciales Niria Quintero, Nelly Africano, Año 3/Nro.9, Abril 2008Pag. 33.

labores, claro está, que algunas veces nos toparemos con empleados que se dedican única y exclusivamente a terminar a como dé lugar sus tareas, sin preocuparse de la calidad de las mismas, afectando de grave manera al desarrollo de la Empresa.

Podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

Generalmente, las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto) son:

4. **Las necesidades:** Una buena secretaria debe anticiparse a las necesidades de los demás, ser responsable, tener capacidad resolutoria de problemas y, además, don de palabra y ser siempre amable.
5. **Los valores:** Todo Secretaria debe poseer valores y practicarlos, entre los principales valores corporativos que debe poseer son los siguientes:
  - ✓ **Liderazgo:** El gerente y la secretaria ejecutiva deben permitir que empleados y colaboradores se sientan seguros en el momento del desarrollo laboral, para ser líderes en el trabajo se debe soportar a los clientes maximizando su potencial de atención valorativa porque son quienes representan el pedestal institucional.

- ✓ **Espíritu de equipo:** Se debe contar con un equipo exitoso tanto en líderes de oficina, colaboradores como en la búsqueda de un mejor rendimiento de equipo. Además es preciso valorar el aporte brindado por cada miembro de equipo, trabajando de forma global y comprometida para alcanzar metas en común promoviendo la transparencia y comunicación.
- ✓ **Partnership:** Es un término que recientemente está en boga y consiste en que la secretaria ejecutiva debe entender de mejor forma al interlocutor, compañeros, clientes o proveedores para sincronizar intereses y necesidades integrales, desarrollando consecuentemente una relación basada en confianza, respeto, consideración, lealtad e integridad.
- ✓ **Excelencia:** Para lograr este cometido, la secretaria ejecutiva debe desarrollar soluciones innovadoras “de primera mano”, tecnología y servicios que garanticen el éxito de los clientes, luchando continuamente en el mejoramiento del rendimiento para cumplir compromisos cotidianos en cuanto a lo que tiene que ver con la tramitación o ceremonias afines a la actividad de la empresa.

Para consolidar estos valores corporativos se debe tomar en consideración:

- I. Generar valor empresarial y conseguir la máxima calidad de servicio para los clientes.
- II. Crear confianza y satisfacción en clientes, colaboradores y proveedores.
- III. Compromiso con el entorno social.

**6. Rasgos personales:** Algunos rasgos de personalidad más congeniales con el puesto de secretaria serían:

- FÍSICOS: Buena salud, belleza, aspecto distinguido, tono agradable de voz, sonrisa agradable, buena educación, peinado y maquillaje naturales.
- MENTALES: Se exige un buen grado de cultura escolar, porque de ordinario el jefe de la secretaria es una persona de cierto nivel, es un profesionista y además porque a la secretaria le toca tratar a personas de todos los niveles culturales.
- DE CARÁCTER: Lista de rasgos que con la experiencia y sentido común se podrá entender y aplicar:
  - ✓ Ser Cortés, respetuosa, saber escuchar con atención.
  - ✓ Flexible, adaptable a las personas y a las situaciones
  - ✓ Ordenada, ubica cada objeto en su lugar, cada actividad en su momento, no se fía de la improvisación.
  - ✓ Emocionalmente estable, sabe dominar sus propios sentimientos y las situaciones externas; se controla y se controla.
  - ✓ Segura
  - ✓ Prudente y sensata, es oportuna y trata con tacto los problemas
  - ✓ Ejecutiva, es eficiente y decidida, no deja las cosas para mañana, tiene iniciativa
  - ✓ Paciente, tolera sus fallas y sobrelleva los defectos que tan a menudo hacen difícil el trato con el prójimo.
  - ✓ Optimista, alegre
  - ✓ Discreta
  - ✓ Honrada y honesta
  - ✓ Servicial
  - ✓ Fiel y leal a su jefe y a la empresa

Por supuesto, la gerencia no puede descuidar que se deteriore la personalidad de su secretaria, garantizar un trato justo, cortés, ecuánime,

de respeto, sin acoso. Proporcionar la capacitación y desarrollo de la secretaria antes las exigencias que la cultura organizacional demanda.

Además, las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

- a)** **Retribución:** Que las secretarias sean bien recompensadas a través de sus salarios y sueldos acordes a las expectativas de cada uno.
- b)** **Condiciones de trabajo:** Que las condiciones del trabajo sean adecuadas, no peligrosas o incómodas lo cual hace mejorar su desempeño.
- c)** **Supervisión:** Que exista suficiente supervisión para mejorar el desempeño y desarrollo de las actividades de la secretaria.
- d)** **Compañeros:** Las secretarias buscan dentro del trabajo que su jefe inmediato sea amigable y comprensible al igual que sus compañeros y que las mismas sean escuchadas cuando sea necesario.
- e)** **Contenido del puesto:** Se debe tomar en cuenta que el puesto debe ser llenado por una persona que cumpla con los requisitos mínimos, ya que muchas empresas no toman en cuenta el título profesional al momento de seleccionar al empleado.
- f)** **Seguridad en el empleo:** La empresa debe brindar una completa seguridad del puesto de trabajo, además de cumplir con las obligaciones de seguridad social y por supuesto contrato de trabajo para que la secretaria se sienta más tranquila y pueda cumplir a cabalidad las tareas a ella encomendadas.
- g)** **Oportunidades de progreso:** De forma lógica aquellas personas que obtienen una oportunidad de ascenso en su trabajo establecen actitudes muy positivas y benéficas.

Además se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:

Satisfacción General indicador promedio que puede sentir la secretaria frente a las distintas facetas de su trabajo.

Satisfacción por facetas grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados se considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

- ✓ **Reto del trabajo:** Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación. Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.
- ✓ **Sistema de recompensas justas:** Existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral: las

extrínsecas y las intrínsecas. Las recompensas extrínsecas son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo: sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor. Las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente: sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho. Este sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social (comparaciones que hace un empleado con respecto a las recompensas, el esfuerzo y el desempeño de otros empleados y que llevan a los empleados a percibir la equidad o inequidad de una situación)

- ✓ **Condiciones favorables de trabajo:** A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirá un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado. Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas. En esta influyen más factores como el que tratamos en el siguiente punto.
- ✓ **Colegas que brinden apoyo:** El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es



uno de los principales determinantes de la satisfacción. Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes (House y Mitchell, 1974). En lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les aclare los requerimientos de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin guía e instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha. También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presione para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño. De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.

#### **2.1.1.5. La organización del ambiente laboral**

Organización es “la coordinación y ordenamiento de los recursos y tareas de las empresas, con el fin de facilitar el logro de sus objetivos; es una función del proceso administrativo...”

Para que la jornada laboral sea eficaz, sin que se pierdan horas en actividades respectivas ni se crucen los trabajos por falta de organización,

es prioritario distribuir todas las tareas según un orden lógico donde nos permita:

- Ahorrar tiempo y dinero
- Aumentar la productividad
- Disminuir tensiones
- Crear un ambiente de trabajo agradable

La función secretarial está íntimamente relacionada con las tareas de la organización, no solo con respecto a su labor, sino también a la de su jefe, conocer a fondo los distintos instrumentos destinados a la planificación del trabajo como son:

- Agendas
- Despachar la correspondencia y el correo
- Poder preparar reuniones
- Actualizar el archivo diariamente

### **Como organizar antes de que llegue el jefe**

- Llegar cinco minutos antes de la hora de entrada
- Acudir al despacho del jefe para comprobar si todo está en orden.
- Verificar la agenda de su jefe con la de la secretaria antes de iniciar el día.
- Tener un listado de las visitas a recibir durante el día y enviarla a la recepcionista.
- Abrir el correo del jefe o superiores leer, fecharlo, y depositarlo en la bandeja de entrada del jefe.

## **2.1.2. LA SECRETARIA EJECUTIVA**

### **2.1.2.1. Definición de Secretaria**

Del latín *secretarius*, una secretaria o un secretario es una persona que se encarga de recibir y redactar la correspondencia de un superior jerárquico, llevar adelante la agenda de éste y custodiar y ordenar los documentos de

una oficina. El cargo que ocupa una secretaria suele conocerse como auxiliar administrativo.

La secretaria, por lo tanto, realiza ciertas actividades elementales e imprescindibles en una empresa u organización. Se trata de la empleada que se encarga de la gestión cotidiana, siempre rindiendo cuentas a su superior.

### **2.1.2.2. El perfil de la secretaria ejecutiva**

El secretariado es una función esencial en cualquier tipo de actividad empresarial, tanto en el mundo de los negocios como en la industria o en las profesiones liberales. La secretaria contribuye al eficaz funcionamiento de una empresa mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico.

En la terminología tradicional, se denomina secretaria a la persona que escribe la correspondencia, extiende las actas de las reuniones, resuelve los asuntos de trámite y custodia los documentos de una oficina.

Pero en los últimos tiempos el concepto de secretaria ha cambiado notablemente: ahora ha pasado a ser la asistente perfecta de su jefe, hasta el punto de ser capaz incluso de asumir responsabilidades de éste con credibilidad.

La creciente complejidad de la vida empresarial, ha tenido como consecuencia que la secretaria se encargue preferentemente de asistir a su superior de manera más directa. Será ella quien confeccione los informes, memorandos o dossiers; en definitiva, quien facilite el trabajo a su jefe con la debida eficacia. Por lo tanto, también debe conocer, en líneas generales, las características generales de éste, para colaborar con él con cierto conocimiento de la materia.

El trabajo administrativo que deba realizar cada secretaria puede ser muy diferente entre una y otra, en relación al campo de la actividad de la empresa en que se encuentre laborando, ya que cada sector tiene sus propias características. Sin embargo en términos generales toda secretaria y asistente administrativa debe poseer el siguiente perfil:

- Personalidad equilibrada y proactiva.
- Autoestima positiva.
- Capacidad de adaptación a los cambios.
- Habilidades comunicativas y escucha activa.
- Capacidad de crear, innovar e implementar.
- Criterio propio para actuar oportunamente y distinguir prioridades.
- Disposición para trabajar en equipo.
- Capacidad de observación, concentración y amplitud de memoria.
- Tacto y prudencia para manejar situaciones diversas.
- Espíritu de superación.
- Flexibilidad
- Sentido de humor.
- Resistencia física y nerviosa.
- Agudeza visual.

Así mismo para poder alcanzar la máxima eficacia en su trabajo y desempeñar sus funciones de forma correcta, la secretaria ha de dominar a la perfección una serie de conocimientos técnicos apropiados para el cargo que desarrollará, tales como son:

- Técnicas de archivo.

- Técnicas de oficina
- Digitación o mecanografía.
- Uso apropiado del teléfono
- Manejo y organización de la agenda
- Redacción de correspondencia general, comercial y administrativa.
- Manejo adecuado de documentos.
- Conocimiento y dominio del idioma del país.

### **2.1.2.3. Formación de la Secretaria**

Cada vez es mayor el número de secretarias que requiere el ámbito empresarial, puesto que una secretaria es de vital importancia en todos los sectores de desarrollo. Pero así como existen grandes ofertas de trabajo para las secretarias, también se espera de ellas un alto nivel competitivo, lo cual se logra con la formación profesional. Aparte de los estudios que haya cursado, una secretaria debe tener una sólida preparación, extensa cultura general, uso correcto del lenguaje escrito y oral con una expresión fluida y clara y además de una muy buena educación, que le facilitará su desenvolvimiento en cualquier nivel en el ámbito empresarial. La secretaria debe conocer sobre ciertas materias que le permitirán desempeñar sus funciones con la debida eficacia profesional.

#### **2.1.2.3.1. Carácter profesional**

La secretaria sin carácter puede tender a caer en lo que sería la mediocridad, siendo este el título menos deseable para personas con aspiraciones en la vida.

#### **2.1.2.3.2. Aspecto personal de la secretaria**

El cuidado del aspecto personal es de enorme importancia en la Secretaria, porque es lo primero que los demás ven en ella, antes de

conocer sus habilidades profesionales. Entre algunos aspectos que debe tener en cuenta tenemos:

- La presencia física
- El vestuario
- Los buenos modales

#### **2.1.2.4. Principios éticos de una Secretaria**

Una secretaria debe poseer como principios éticos la lealtad y fidelidad. “Lealtad hacia la empresa, hacia su jefe hacia los compañeros e incluso hacia ella misma”<sup>2</sup>. En su lugar de trabajo la secretaria tiene acceder valiosa información la misma que en algunos casos es de carácter reservado por lo tanto no se debe divulgar ningún tipo de información de la empresa.

Los principios éticos hacen que la secretaria debe caracterizarse por su imparcialidad, en cualquier circunstancia debe comportarse con modestia, ofrecer una imagen agradable a las personas, ser tolerante, respetar las opiniones y criterios de los demás. Es primordial trabajar en equipo, hacer prevalecer la honestidad ante cualquier circunstancia y mantener un buen ambiente en el trabajo tanto interno como externo.

#### **2.1.2.5. Cualidades humanas de la secretaria ideal**

En la actualidad se reconoce a la secretaria como una eficaz colaboradora del ejecutivo; inclusive este último la considera como “su brazo derecho”, ya que diariamente depende de ella para actividades tan importantes como variadas. Cada día el ejecutivo toma decisiones que hacen posible el funcionamiento y el progreso del mundo contemporáneo en todas sus facetas, en el gobierno, en el comercio, en la industria y otros.

---

<sup>2</sup> Enciclopedia de la Secretaria, “La Secretaria y la empresa”, Grupo Editorial Océano, España.

Es posible que los ejecutivos realicen su trabajo gracias a la ayuda constante de sus secretarias. Labores que por la rutina llegan a parecer intrascendentes como el dictado, las transcripciones mecanográficas, la consulta de los expedientes que se toman del archivo, la atención a personas que llegan a la oficina, las llamadas telefónicas y aun la pausa para tomar café, son posibles gracias a esa mujer que está no detrás del ejecutivo, sino unos pasos adelante. La secretaria constituye un elemento indispensable muy respetado dentro del equipo del ejecutivo. Entre las cualidades necesarias e imprescindibles que debe tener una secretaria eficiente, podemos citar las siguientes:

- **Tener tacto:** No solamente significa tratar amablemente a las personas, aunque esto también es importante, debemos referirnos al hecho de hacer lo necesario en el momento adecuado. Actuar con rapidez, eficiencia y táctica; es decir, controlar las funciones y actividades empresariales de su ámbito y responsabilidad. Una cosa es ser amable con un cliente que habla por teléfono y la otra es ayudarlo a resolver su problema, proporcionarle la información que requiere. La secretaria debe hacer valer su presencia dentro de la empresa y crear una atmósfera de armonía, amabilidad y atención tratando con diplomacia a los inoportunos; debe aprender a escuchar, hacerse merecedora del respeto y la consideración de los demás; ser el lazo de unión entre el jefe y los subordinados. Si logra ocupar nuevos puestos, deberá luchar porque su jerarquía no la llene de vanidad y evitar también que el hecho de tener autoridad no la convierta en una persona despótica.
- **Tiene sentido de atención:** La secretaria debe estar al tanto del trabajo que realiza su jefe y si se interesa realmente por ayudarlo puede proporcionarle una valiosa ayuda preparándole el que necesite para ejecutar sus funciones en forma efectiva.
- **Es leal:** A menudo se piensa que la palabra lealtad significa: “seguir a una persona en las buenas y en las malas”. No significa una entrega

total y ciega al trabajo. Un ejecutivo expresó la idea en la manera siguiente: “Quiero sentir que mi secretaria conoce y aprecia mi papel en la organización, conoce mis debilidades, aunque no permite que los demás sepan. Me defiende contra aquellos que critican mi manera de trabajar. Es mi mejor Agente de Relaciones Públicas. Pero esa lealtad no debe limitarse a su jefe, también se espera que sea leal con la empresa, que se identifique con sus objetivos y sus políticas ya que sinceramente desea que tenga éxito y trabaja para que se alcancen”

- **Sabe cómo planear su trabajo:** Basta con que una secretaria planee su trabajo por las mañanas para que se considere como miembro del grupo de las más eficientes. En su caso, pocos minutos dedicados a revisar su agenda le evitarán confusiones, retardos y problemas el resto del día. Tenemos ciertas cualidades personales, unas son innatas y otras son adquiribles. Es una creencia errónea suponer que por hecho de haber asistido a un colegio o Universidad ya se tiene todos los conocimientos para ejercer eficientemente la profesión. No, la educación es un proceso continuo que se debe practicar metódicamente.
- **Es confiable:** Siempre es bueno saber que se puede contar con la secretaria. Llega puntual en las mañanas y si es necesario se queda el tiempo necesario; es importante que se tenga un sentido de que es necesaria en ciertos momentos.
- **Sabe guardar un secreto:** La palabra secretaria se deriva de secreto. La secretaria tiene la oportunidad de enterarse de mucha información confidencial acerca de negocios, política y administración y de asuntos privados. La mejor regla es no tratar los problemas de trabajo fuera de su oficina o frente a personas extrañas.
- **Debe tener presencia agradable, saber sonreír:** Una de las cualidades que más aprecian los jefes en su secretaria es la pulcritud. Por supuesto no es necesario ser una belleza. La primera impresión es



la más importante. Conjuntamente desarrolla la personalidad que es el producto de lo que se es, sabemos, sentimos y pensamos.

- **Saber hablar con propiedad:** Debe tener un vocabulario a la altura de la categoría del jefe. Debe darle a su voz la atención adecuada a cada caso, debe ser jovial con un amigo de su jefe y ser firme cuando se trata de un asunto serio e importante. Debe saber qué hacer y qué decir en cualquier circunstancia que se le presente. El lenguaje oral debe ser preciso, sencillo y objetivo.
- **Tiene su propia opinión:** No debe pensar por ningún motivo que la secretaria es aquella que dice “sí” a todo lo que hace su jefe. Con frecuencia se presenta el caso en que el jefe pide la opinión de su secretaria. En estos casos debe ser sincera y valiente para decir la verdad aunque no esté de acuerdo con su jefe. Las relaciones secretaria – jefe deben basarse en el respeto, la franqueza, la integridad moral, impresión y simpatía. Cuando tenga que opinar deberá hacerlo con discreción y procurando usar la pericia y el tacto. Entre las cualidades que debe cultivar destacan el sentido del humor y el optimismo, que en cierto modo la capacita psicológicamente para enfrentarse a las situaciones más molestas de su trabajo.
- **Tiene sentido de los valores:** Esto significa que la secretaria ha analizado sus objetivos o metas en la vida y que tiene una filosofía general de vida que norma su conducta. Debe poseer su propio criterio respecto a los rumores, los defectos de los demás. En otras palabras debe mantener la actitud que muestre ecuanimidad hacia los demás y tratar de ser justa con sus apreciaciones. Cualquier persona debe lanzarse a la conquista de sus propias metas. Lo que logre, al mismo tiempo que se refleja en su persona, se reflejará en su trabajo aumentando su capacidad, dándole la oportunidad de ser más útil a la organización donde trabaja.
- **Saber utilizar todos sus conocimientos:** La actuación técnica está basada primordialmente en la taquigrafía y mecanografía, cualidades

que deben ser precisas y eficaces. Es indispensable conocer las nuevas técnicas que se incorporen a las áreas secretariales o estudiar materias como contabilidad, leyes, mercadotecnia y publicidad, entre otros, no sólo para desempeñar su labor correctamente y en forma eficaz, sino que le permitirá conocer más para aprovecharlo en su beneficio para un futuro mejor.

#### **2.1.2.6. Importancia del buen desempeño secretarial**

El nivel de conocimientos e información que hoy una asistente necesita dominar ya no abarca el campo puramente administrativo ni la atención telefónica. En muchos de los casos, las tareas que aplican hoy a esta profesión requieren competencias del mundo financiero, de las relaciones humanas, e incluso de asuntos públicos y relaciones directas con los clientes de las compañías.

Hoy se lleva a pensar el antiguo puesto de la asistente como un nuevo rol de valor integrado, asociado con la gestión de proyectos especiales y el manejo de sistemas internos de los distintos departamentos, porque una Secretaria Ejecutiva o administrativa hoy coordina tareas, recursos humanos y económicos, lo que implica, tener que liderar, ya no sólo seguir a otros. Antes el rol era reactivo, hacía lo que le pedían, hoy el rol es proactivo: no espera que le pidan las cosas, siempre se anticipa a lo que se pueda necesitar de ella, estando implícito en su desempeño laboral.

Los escenarios económicos actuales presentan mucho dinamismo en la competitividad, en donde las empresas exitosas muestran organizaciones consistentes de acuerdo al requerimiento de las actividades de los negocios, en donde triunfan quienes han sabido organizarse, formar equipos de trabajo que garanticen resultados, en donde la gerencia general cuenta con la colaboración de una Secretaria Ejecutiva adaptada a esta realidad, proactiva, creativa, innovadora que sabe usar su talento.

Simplemente, se debe seleccionar la Secretaria que cumpla con los requisitos de un perfil que plasme sus responsabilidades, habilidades, destrezas, conocimientos, seriedad, asertividad, autoestima, manejo de interrelaciones humanas, trato, presentación, comunicación, todo aquello, que permita facilitar la labor del gerente y además que le colabore en administrar adecuadamente su tiempo, comunicaciones, reuniones, organización de actividades prioritarias, toda esta gama de cualidades y conocimientos de la secretaria, le da importancia al trabajo que realiza, el que ejecuta con eficiencia, con buen carácter, confiables, generadoras de entusiasmo, aplicables en su desempeño, atención, manejo de idioma.

La Secretaria para desempeñar o ejecutar sus funciones utiliza adecuadamente su potencial creativo, innovador, que favorece con su actuación la labor del gerente y evite al máximo en el trato el que se den conflictos que afecten la armonía y generen un clima organizacional negativo. Sus aspiraciones de logro, le permiten mostrar la práctica de sus habilidades, destrezas, eficiencia, dejando en claro la importancia del buen desempeño de su labor profesional.

La gerencia no debe descuidar el comportamiento de actuación de la Secretaria si descubre debilidades de ellas en su desempeño, no acorde a lo que pretende, debe orientarla, capacitarla, apoyarla a fin de colaborar en su crecimiento dando paso a su desempeño de manera más eficiente. No se debe utilizar jamás el mal trato, lenguaje inapropiado, insulto, regaños, todo lo contrario buscar la manera de cómo solventar las debilidades y prestar la colaboración posible para transformarlas en fortalezas.

El Gerente debe ser un motivador, un actor básico en el logro de sus funciones, y para ello debe estar atento de cómo son sus interrelaciones y desempeño con sus secretarias de tal forma que la unión garantice

resultados beneficiosos. El buen desempeño de las funciones de la Secretaria, ayudará a que las actividades de la gerencia se realicen sin muchos obstáculos y que haya colaboración, eficiencia, y productividad.

#### **2.1.2.7. Funciones de la Secretaria Ejecutiva**

La función secretarial en el ambiente de la oficina actual ha evolucionado espectacularmente con la aplicación de la alta tecnología y con los cambios de actitud hacia los empleados administrativos; además de trabajar con eficacia en las tareas de oficina, son capaces de actuar con independencia y responsabilidad.

Una descripción de su cargo abarcaría probablemente las siguientes funciones:

- Leer y contestar la correspondencia de los clientes.
- Investigar y reunir datos para presentar informes
- Asistir a reuniones en representación de su jefe.
- Organizar conferencias y reuniones
- Atiende y filtra visitas y llamadas telefónicas.
- Transcribir documentos dictados o registrados.
- Organizar viajes y planificar itinerarios.
- Redactar el orden del día y las actas en las reuniones
- Supervisar a los empleados
- Preparar la correspondencia de rutina del jefe
- Coordinar las actividades de la oficina.

#### **2.1.2.8. La secretaria y su ambiente de trabajo**

Actualmente, la secretaria puede tomar decisiones sobre la elección de los muebles y de la colocación de los ornamentos en la oficina, porque un conocimiento del flujo eficiente de trabajo, del uso inteligente del espacio y el darse cuenta de la importancia que tiene la apariencia, la harán a la

secretaria ser apreciada y considerada por los colaboradores de la empresa.

Por ejemplo, cuando el ejecutivo le consulta a la secretaria y ella no se sienta segura de sí misma en una situación determinada, se debe obtener asistencia profesional por medio de fuentes externas, si cree que necesita ayuda. Se han llevado a cabo muchos estudios sobre el efecto de la luz, del ruido, del color y del arreglo del mobiliario, para determinar cuáles son las condiciones de mayor productividad; en caso de que tenga que tomar decisiones sobre esto, la secretaria deberá estar al día de estos resultados.

#### **2.1.2.9. Reglas de cortesía que debe aplicar la secretaria en el ámbito laboral**

La secretaria es con frecuencia la primera persona de una empresa u oficina pública con la que se establece un contacto. Las cualidades que convienen a una secretaria son el buen carácter, la simpatía, la eficacia, la laboriosidad.

Pero generalmente se espera que el buen trato al usuario abarque situaciones mucho más allá de estas elementales normas de cortesía tales como:

- Buenos días
- Buenas tardes
- Buenas noches
- Gracias
- Con permiso
- Disculpe
- Muy amable
- Por favor
- No volverá a suceder
- Presta la debida atención al cliente

- Si mantiene sus rutinas de higiene y belleza en privado.
- Hable en voz baja, y evade temas de conversación sobre temas polémicos o comprometedores.
- Ser cortés, amable y cordial, el asunto es como se logra transmitir eso a los clientes. Pues, la cortesía tiene que ver con seguir las reglas de convivencia y cierto protocolo para cada ocasión.
- La amabilidad está en los gestos que acompañan las acciones que realizamos para nuestros clientes.
- La cordialidad es la emoción que le transmitimos a los clientes cuando les hacemos sentir el placer de atenderlos, cuando le mostramos el gusto que tenemos de servirlos y ayudarlos.

La calidad y la calidez de atención hacia un cliente independiente de la labor que la secretaria cumple tienen que ver con situaciones que en la cotidianidad se viven, estas son las cualidades humanas, mismas que a pesar de los avances tecnológicos, siguen siendo los mismos desde el nacimiento del oficio o la profesión como su nombre la indica, ser secretaria es sinónimo de secreto y confidencialidad.

Estas virtudes deben ser complementadas con una condición indispensable: la discreción.

La secretaria es la persona de mayor confianza en la organización, por sus manos pasan documentos, llamadas, propuestas, estrategias y demás situaciones que definen el futuro de las empresas o entidades. Es más, ellas son las más conocedoras de la vida personal del jefe e inclusive de los compañeros de trabajo.

A pesar de que esta profesión ha evolucionado acorde con las circunstancias del mercado y el desarrollo tecnológico, los valores y los

principios de una buena secretaria siguen siendo los mismos desde el nacimiento del oficio.

En un mundo empresarial complejo y globalizado como el de hoy, la secretaria se ha convertido, cada vez más, en una auténtica joya para la empresa: el brazo derecho de los jefes, sin el cual difícilmente podrían soportar la carga de la dirección.

#### **2.1.2.10. Qué valores se exigen a las secretarias para ejercer correctamente su carrera profesional?**

Las siguientes son las reglas de oro de la secretaria:

- **Honestidad y ética.** Como una vía de comunicación entre los máximos responsables de la empresa, usted tendrá acceso a documentos confidenciales. No es ético fisgonear estos informes.
- **Espíritu de servicio.** Como secretaria, usted ha sido contratada para "echar una mano" y aliviar el trabajo de sus superiores. Por ello, deberá intentar ser útil en todo momento.
- **Capacidad de escuchar y de comunicar.** Encerrados en sus despachos, los responsables de las empresas no suelen tener tiempo para conectarse con las inquietudes de quienes les rodean. Entonces, la secretaria debe ser una especie de buzón de sugerencias que recoge las quejas del personal o de los clientes, para, con tiempo y tacto, transmitírselas a los superiores.
- **Iniciativa.** Puede haber algo más irritante para un jefe estresado que ver a su persona de confianza cruzada de brazos, a la espera de instrucciones?
- **Tranquilidad y paciencia.** Sin duda alguna, cuando su superior esté abrumado de trabajo, descargará su tensión con quien tenga más cerca. Basta con abrir la puerta de su despacho y él

encontrará en la secretaria la mejor oportunidad para descargar toda su furia. Asímallo y mantenga la calma.

- **Sentido del humor.** La tensión y las dificultades se arreglan rápidamente con un buen chiste.
- **Discreción.** Generalmente, la murmuración mata.
- **Disponibilidad.** Su jefe puede necesitarla en cualquier momento del día. Si se hace imprescindible (lo que es frecuente), la empresa no podrá seguir adelante sin su ayuda, por lo que se le exigirá una total flexibilidad y capacidad de adaptación. Su sueldo se adaptará en ese mismo sentido.
- **Capacidad de aguante.** Suele ser común que usted corra para realizar un trabajo extremadamente urgente, y luego, tras emplear horas extraordinarias.
- **Rapidez.** Aunque le hagan faenas como la descrita en el punto anterior, puede ser que, efectivamente, los informes sean realmente necesarios para una operación de última hora.
- **Amabilidad y simpatía.** Atienda bien tanto al público interno como al externo.
- **Imagen y presentación personal.** La secretaria es la primera imagen de la empresa.
- **Atención a las visitas.** Debe integrarlas en la compañía y ocuparse de que, si tienen que esperar, no se sientan abandonadas (ofrecerles una bebida, algo para leer).
- **Evitar la telefonitis.** Es chocante llegar a una empresa y encontrar a la secretaria en una larga conversación telefónica, y peor aún si el tema es personal.
- **Atender con rapidez y espontaneidad a los medios de comunicación.** Aunque cada vez son más las empresas que tienen sus propios departamentos de relaciones públicas, aún hay algunas que delegan estas funciones en su presidente o en su



director general. En este caso, será usted quien desempeñe las mayor a de esas funciones.

- **Diplomacia.** A la empresa llega todo tipo de gente (clientes, directivos, proveedores, familiares, etc): debe saber tratar con cada uno.
- **Discreción y tacto.** Si el jefe no quiere pasar al teléfono o recibir una visita, la secretaria debe buscar una disculpa diplomática.
- **Tono de voz cálido y perfecta dicción.** Ambas cualidades facilitan la comunicación.
- **Redacción correcta, precisa y sin faltas.** Su obligación es releer el texto antes de pasárselo al jefe, para que éste no encuentre ningún error.
- **Conocimiento de idiomas.** Bien sea por la internacionalización de las relaciones empresariales, o por la falta de conocimiento de idiomas de los jefes (especialmente los más "maduros"), lo cierto es que, en su profesión, cada vez es más necesarios dominar otras lenguas.
- **Ordenar correctamente el archivo.** Tres trucos le facilitarán esta tarea: no dejar que se amontonen los papeles, seleccionar lo que llega y archivar bien.
- **Organización del trabajo.** Además de construir su agenda por orden de prioridades, siempre deberá prever un espacio diario para los frecuentes imprevistos.
- **Atender las llamadas.** Aunque parezca una tarea sencilla, el correcto manejo del teléfono se ha convertido en toda una doctrina llena de tácticas: si llama por la mañana es más fácil encontrar a la gente; quien debe colgar primero es el que llama, y confirmar los datos llegados por teléfono, etc.
- **Organizar los viajes y la agenda del jefe.** Para ello es imprescindible conocer sus gustos y prioridades.

- **Conformarse con ser la eterna segundona.** Ellos serán los artífices de todos los éxitos y se cargarán de honores y medallas; pero, sin usted, quizás no hubiera sido posible.
- **Eficacia y cortesía de la secretaria.-** Debe establecer lo más claramente posible con su jefe los límites claros de su autonomía y de sus responsabilidades. Sabrá decir que no con amabilidad y firmeza. Conocerá perfectamente el protocolo de las llamadas telefónicas y sabrá escuchar atenta y pacientemente. Debe llevar la agenda de su jefe rigurosamente, advirtiéndole con la suficiente antelación de los compromisos pendientes.

### **2.1.3. PROCESO OPERATIVO**

#### **2.1.3.1. Definición de Proceso operativo**

También conocidos como procesos fundamentales, misionales, de valor, clave, de prestación del servicio, esenciales o de realización, incluyen procesos que proporcionan el resultado previsto por la organización en el cumplimiento de razón de ser, es decir, aquellos procesos que proveen las salidas intencionadas de la empresa.

Debido a que los procesos operativos son claves en el funcionamiento de la empresa, crean valor, tienen impacto en el cliente final y están relacionados con los objetivos fundamentales de la organización; el trabajo se enfoca en dichos procesos operativos.

#### **2.1.3.2. Proceso operativo de una Cooperativa de Ahorro y Crédito**

### **ORGANIZACIÓN Y OPERACIÓN**

Legalmente una Cooperativa funciona bajo el siguiente esquema:

Una Cooperativa de Ahorro y Crédito es una empresa en que el Capital se forma por los ahorros de los socios, es decir, la suma de los capitales de los socios forman el capital social. Los socios también son los clientes vale decir reciben los servicios de la institución. De esta forma el Capital Social es de alguna manera híbrido, ya que es aportado por los socios, pero puede ser retirado con su renuncia que por ley y estatutos puede presentar en cualquier momento. Nos encontramos entonces con un elemento que hace debilitar la característica de "No exigible" a la Cuenta de Capital Social.

Las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador son regulados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria a partir de enero del 2013.

### **CONTABILIZACIONES PRINCIPALES**

Una vez que la Cooperativa está en marcha una persona puede ingresar como socia presentando para ello una solicitud dirigida al consejo de administración con los datos que en ella se soliciten. Una vez aprobada la solicitud debe contabilizarse el ingreso como socio.

La Cuota de incorporación debe ser distribuida según lo tenga acordado el consejo de Administración y varía de acuerdo a cada cooperativa, en los estatutos se obliga a los socios a aportar mensualmente una cierta cantidad de aporte a capital.

Una vez que el socio tiene reglamentariamente derecho a crédito según el reglamento interno y los estatutos, puede solicitar su primer crédito, lo que representa activar una cuenta por recuperar de la cooperativa. A la fecha de vencimiento y cumplidos los plazos establecidos, el socio deberá cancelar una de las cuotas convenidas.

Se ha estandarizado en las cooperativas que los préstamos se otorguen en cuotas fijas calculadas con el sistema de interés sobre el saldo insoluto del crédito. Esta forma promueven los organismos fiscalizadores y se considera la más justa, ya que el socio cancela intereses por el saldo que mantiene de deuda con la institución, de tal manera que en las primeras cuotas cancela más intereses, amortizando una cantidad menor y en la medida que avanza en las cuotas aumenta la amortización y disminuyen los intereses.

Si la Cooperativa no posee un sistema de computación o no es ágil en usar las calculadoras financieras, puede usar tablas que se pueden establecer simulando un crédito de 1 dólar a distintos plazos y tasas, de tal manera que el factor resultante se multiplique por el monto del crédito solicitado y de como resultado el valor de la cuota fija pactada. Estas tablas se trabajan en una planilla electrónica (EXCEL) y se imprimen para ser utilizadas por la cooperativa.

Como la buena administración del sistema crediticio es lo más esencial en una cooperativa de ahorro y crédito resulta indispensable entregar buenos créditos desde su origen y habilitar adecuados sistemas de cobranza y normalización que incluyan replantaciones, renegociaciones y/o prórrogas que se adapten a los vaivenes económicos y coyunturales de la vida económica cotidiana.

### **PROVISIONES**

La provisión sobre los saldos de crédito se realiza para reconocer el riesgo efectivo de no pago de los socios que han contraído créditos. La superintendencia de bancos e instituciones financieras recomienda a los bancos y cooperativas bajo su tutela, establecer una clasificación de la cartera en tramos de acuerdo al grado de cumplimiento de cada uno de ellos.

### **LA MISION FINAL: AGREGARLE VALOR A LA EMPRESA COOPERATIVA**

Las cooperativas se ven cada vez más presionadas a adaptarse a un contorno en constante evolución y desarrollo, lo que acelera el desafío de flexibilización y adaptación como factores principales de éxito en la permanencia y desarrollo de nuestra empresa cooperativa, esta situación plantea la necesidad de contar con directivos, profesionales y colaboradores que tengan las capacidades necesarias.

Por orden práctico la cooperativa debe ser encaminada hacia un mayor Valor, medido este de distintos puntos de vista, con esto se podrá disponer de un mayor acceso a los recursos necesarios para su crecimiento futuro, la creación de valor a largo plazo implica un círculo virtuoso entre satisfacción de socios, oportunidad y eficiencia en los servicios, ventaja competitiva respecto de ellos y a la vez satisfacción innata del personal que encaminará su quehacer hacia una eficiencia con menos esfuerzo de la gerencia. Se hace necesario poder medir entonces la creación de valor de un modo consecuente, ya que tiene componentes meramente subjetivos, y poder evaluar los avances, las estrategias y estimular el comportamiento adecuado de las personas.

En una empresa cooperativa, la rentabilidad pura no es una variable de relevancia, pero si se debe tener una rentabilidad adecuada para no incentivar la fuga de socios inversores y más aún cuando la principal fuente de financiamiento de las cooperativas son precisamente la suma de los capitales ahorrados de los socios. Si por un lado no es el afán de lucro la que mueve su accionar, tampoco podemos ser ingenuos para pensar que los socios solo se comportan con fines altruistas o filantrópicos. Algunas cooperativas han tratado de solucionar este problema ofreciendo incentivos extras a la capitalización tales como

beneficios de salud relacionados al monto del capital y a su cumplimiento de modicidad en el tiempo.

### **2.1.3.3. Documentación de los Procesos Operativos**

Luego de definir los pilares de acción de la organización, se procede a establecer los soportes documentales de los procesos operativos, es decir la estructura documental de acuerdo a los lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2008 de tal forma que se articulen e interrelacionen los documentos para un sistema coherente, funcional y útil.

La documentación sirve para lograr un correcto desempeño y lograr una comunicación adecuada dentro de la organización, lo cual permite asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos.

### **2.1.3.4. El papel que desempeña la secretaria ejecutiva en las cooperativas de ahorro y crédito.**

El concepto de finanzas ha evolucionado permanentemente desde comienzos del siglo veinte hasta nuestros días y con seguridad seguirá evolucionando en los próximos años. Hasta finales de la década de los setenta, cuando se hablaba de finanzas, la gente lo relacionaba con contabilidad, el movimiento contable, el registro e interpretación de las transacciones económicas, ese era el estudio del pasado.

El enfoque moderno de las finanzas incluye estudios profundos. Han dejado de ser un campo preocupado fundamentalmente por la obtención de fondos para abarcar la administración de activos, la asignación del capital y la valuación de la empresa en el mercado global; ya no son un campo con un interés primordial en el análisis externo de la empresa, sino que dan gran importancia a la toma de decisiones dentro de la empresa. La principal característica de las finanzas actuales es su cambio continuo por nuevas ideas y técnicas”.

El estudio de las finanzas abarca tres áreas interrelacionadas, y son: Las inversiones, los mercados de dinero y de capitales y la administración financiera. Un buen administrador financiero debe preocuparse principalmente del estudio del manejo del dinero y sus equivalentes en un ente económico, para cumplir con su objetivo básico, fundamentado en tres tipos de decisiones: de Inversión, de Financiamiento y de Distribución de Utilidades.

Resumiendo, Administración Financiera se puede definir como el manejo de los fondos de una empresa con el fin de alcanzar el objetivo básico financiero y fundamentado en una serie de decisiones financieras.

Por último, el objetivo básico financiero está definido, no como la maximización de utilidades, sino como la maximización de la riqueza de los dueños de la empresa, la cual viene a ser igual a la maximización del valor de la empresa.

En entidades sin fines de lucro evidentemente la obtención de utilidades no es ni debe ser el objetivo dominante. El responsable de las finanzas en estas instituciones debe tener esto siempre presente.

En este caso la función financiera debe orientarse y guiarse por la maximización de su contribución al logro de los objetivos para los cuales fueron establecidas las instituciones.

Para el manejo financiero adecuado de la empresa, se cuenta con una serie de herramientas tales como: El análisis financiero, los presupuestos, el flujo de caja, las matemáticas financieras, las técnicas de administración de activos y pasivos, el estado de fuente y aplicación de fondos y la contabilidad administrativa, entre otros.

Principales tareas que desarrolla una secretaria de área financiera:

- ◆ Encargada del Fondo menor o Caja Chica.
- ◆ Llevar un Libro Banco con la información de la cuenta corriente.
- ◆ Encargada de confeccionar los comprobantes de depósitos.
- ◆ Debe realizar los depósitos bancarios.
- ◆ Mantención del archivo de documentos bancarios.
- ◆ Llevar registro de los depósitos que efectúen terceros (clientes).
- ◆ Registrar a diario el saldo disponible de la cuenta corriente.
- ◆ Llevar registro de las fechas en que los clientes deben depositar.
- ◆ Confección, Despacho y Recepción de la documentación financiera.
- ◆ Relacionarse cordialmente con entidades financieras y pagadoras.
- ◆ Manejo de las fechas de compromisos tributarios y contables.
- ◆ Informe de compromisos por vencer.
- ◆ Manejo de las fechas de cobro a los clientes.
- ◆ Manejar vocabulario que permita desenvolverse en el área.
- ◆ Llevar al día informe de Cheques por cobrar.
- ◆ Confeccionar listado de clientes deudores y facturas vencidas.

## **2.3. MARCO TEÓRICO CONTEXTUAL**

### **2.3.1. CANTÓN MACHALA**



### **2.3.1.1. Antecedentes**

Machala es una ciudad ecuatoriana, capital de la Provincia de el Oro. Es la quinta ciudad más poblada y cuarta en importancia del país económicamente y el segundo puerto marítimo después de Guayaquil.

Es una ciudad agrícola, productiva y con un gran movimiento comercial y bancario, constituyéndose en el polo económico del suroeste ecuatoriano. Su población se dedica en su mayoría a la actividad agrícola, industrial y portuaria, por ello es reconocida internacionalmente como “Capital Bananera del Mundo”.<sup>3</sup>

La ciudad es el centro político, financiero y económico de la provincia, y uno de los principales del país, alberga grandes organismos culturales, financieros, administrativos y comerciales.

### **2.3.1.2. Creación**

La ciudad de Machala fue creada el 25 de junio de 1824, cuenta con una población aproximada de 230.784 habitantes, posee un clima de 22 a 30 grados centígrados.

Machala cuenta con las parroquias rurales que son El Cambio y El Retiro y con las urbanas que son La providencia, Nueve de Mayo y Puerto Bolívar.

### **2.3.1.3. Situación Geográfica**

Está situada en las tierras bajas próximas al golfo de Guayaquil, en el océano Pacífico, gracias a la unión con Puerto Bolívar, pues antes

---

<sup>3</sup> [es.wikipedia.org/wiki/Machala](https://es.wikipedia.org/wiki/Machala).

estaban separadas. Machala se ubica en el extremo occidental del archipiélago de Jambeli. La ciudad se ubica entre 0 y 12 metros de altitud y ocupa una superficie de 580 km<sup>2</sup>.

#### **2.3.1.4. Límites**

Al norte con el cantón El Guabo.

Al sur, con el cantón Santa Rosa.

Al este con los cantones Pasaje y Santa Rosa.

Y al oeste con el Archipiélago Jambeli.

#### **2.3.1.5. Habitantes**

Su población total es de 559.846 habitantes con 93.49 habitantes por km<sup>2</sup>.

### **2.3.2. LAS COOPERATIVAS**

#### **2.3.2.1. Historia de las Cooperativas**

La historia del sistema cooperativo se remonta a la práctica de diferentes modalidades de asociación tradicional, especialmente en el ámbito rural. El cooperativismo a lo largo de su historia ha sido considerado y definido de múltiples formas: como doctrina política y modo de producción; sin embargo, actualmente se puede afirmar que el cooperativismo es un plan económico que forma parte fundamental en la vida de muchas naciones, y su desarrollo y difusión indica que podría llegar a modificar hasta la estructura política de las sociedades que les han acogido.

Al cooperativismo también se lo considera una organización popular que responde a las necesidades concretas de sus socios, abierta a una comunidad circundante a ellos; una asociación donde todos los socios tienen iguales derechos y obligaciones, y se vive en una democracia real y no autoritaria. En el cooperativismo, todos tienen acceso a la información, para de esa forma lograr que los objetivos del grupo se puedan cumplir.

Bajo esta perspectiva, se definió que: “Una cooperativa es una organización autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, a través de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada”<sup>4</sup>

Por su parte, Federico Wilhelm Raiffeisen impulsó el sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito<sup>4</sup> basado en los principios de autoayuda, auto responsabilidad y auto administración; en su tiempo, fundó varias Cooperativas de crédito al sur de Alemania, a través del ahorro colectivo y préstamos con interés mínimo de recargo, en el cual cada socio podía votar. Aquellos principios e ideas aún continúan vigentes en más de 100 países del mundo, con alrededor de 300 millones de socios, en más de 700.000 Cooperativas.

Como es de conocimiento general, el sector cooperativo y el de micro finanzas han tenido un crecimiento sustancial en los últimos años, situación que es favorable para los sectores más necesitados. La premisa que mantiene la nueva visión de desarrollo de los países del tercer mundo está fundamentada en que los negocios de microempresa son los que van a sacar de la pobreza a millones de personas, por ello un micro financiamiento a esas actividades es de fundamental importancia para lograr el objetivo deseado por todos: Disminuir los niveles de pobreza.

Actualmente el sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito ha demostrado una evolución continua y sostenida, a través de las organizaciones: a nivel mundial, la Organización Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU); a nivel Latinoamericano, la Confederación

---

<sup>4</sup> Pablo Farrés, Erica Tutzauerey, Crédito Cooperativo, pág. 150

Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Crédito (COLAC); y a nivel nacional, la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FECOAC).

### **2.3.2.2. Concepto de Cooperativa**

Son asociaciones privadas constituida por personas naturales y jurídicas, las cuales constituyen empresas que, sin perseguir fines de lucro, tienen por objetivo planificar y realizar actividades de trabajo o de servicio de beneficio socioeconómico, encaminadas a la producción, distribución y consumo cooperativo de bienes y servicios con la aportación económica, intelectual y moral de sus asociados.

Cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada. Se organiza sólo y exclusivamente para proporcionar servicios y beneficios.

Los objetivos de las cooperativas varían de acuerdo a las necesidades del grupo que la organice, sin embargo se proponen como sistema económico social, varias metas de orden material, pero también del orden moral y espiritual, entre las que tenemos:

- ◆ Las Cooperativas proponen una economía en función del hombre y no el hombre al servicio de la economía.
- ◆ Se propone un cambio de las costumbres humanas y mayoritariamente egoístas, pero también un cambio en las estructuras que posibilitan al hombre nuevo.
- ◆ Aspira a que el hombre pueda llegar a ser realmente dueño de su propio destino y no objeto de sus otros intereses de grupo o del Estado.

- ◆ Desea que no haya explotación de nadie contra nadie, sino que todos tengan la suficiente oportunidad para desarrollar sus capacidades para realizar su destino.
- ◆ Propone por una reivindicación de los valores humanos, el trabajo, la familia, la educación, el gobierno, las diversas instituciones, etc. todas las cuales deben reubicarse para que sean un medio y no un fin.
- ◆ Busca que haya paz y concordia entre los hombres como entre las naciones, por lo que rechaza toda forma violenta de derramamiento de sangre y de dominio, sobre todo cuando se impone por la fuerza.
- ◆ Que el hombre como ser racional, pero con limitaciones, busquen por la comunicación con sus semejantes la solución de su propio problema, la cual es la médula de la cooperación.
- ◆ Se propone formar una empresa eficiente, rentable y servicial, pero que cuente con un elemento fundamental "no por lucro, no por limosna, sino por servicio" <sup>25</sup>.
- ◆ Al manejar la empresa, no precisa tanto el tener más sino el ser más.

### **2.3.2.3. Las Cooperativas De Ahorro y Crédito en El Ecuador**

En el Ecuador, durante la década del cincuenta al sesenta, las cooperativas cobraron mayor presencia en el ámbito nacional, creándose la Dirección Nacional de Cooperativas, la cual inició las actividades de fiscalización y estadística del movimiento cooperativo. El principal objetivo de una Cooperativa en el Ecuador, es promover el desarrollo de las actividades productivas de las personas (socios y terceros) que buscan satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales.

---

<sup>5</sup> Cooperativas de trabajo, Dra. Aída Kemelmajer de Carlucci

#### 2.3.2.4. Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Machala.

Las cooperativas de ahorro y crédito que se encuentran ubicadas en la ciudad de Machala tenemos a las siguientes:

Cooperativa de ahorro y Crédito "16 de Junio"	Machala
Cooperativas de Ahorro y Crédito "29 de Octubre" de las FFAA.	Machala
Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nuevos Horizontes" EL ORO LTDA.	Machala
Cooperativa de Ahorro y Crédito "11 de Junio"	Machala
Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Rosa" LTDA.	Machala
Cooperativa de Ahorro y Crédito "JEP"	Machala
Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores de El Oro "COOPEDUCORO" Ltda	Machala
Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional del Ejercito	Machala
Cooperativa de Ahorro y Crédito de Empleados Municipales	Machala
Cooperativa de Ahorro y Crédito COEBANC	Machala
Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Policía.	Machala
Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cámara de Comercio de Machala"	Machala
Cooperativa de Ahorro y Crédito "Servidores de la Universidad Técnica de Machala"	Machala
Cooperativa de Ahorro y Crédito "Comerciantes del Oro" Ltda.	Machala
Cooperativa de Ahorro y Crédito "Empleados y Trabajadores Municipales de Machala	Machala
Cooperativa de Ahorro y Crédito "Familia Solidaria"	Machala
Cooperativa de Ahorro y Crédito "Luz del Artesano" Ltda.	Machala
Cooperativa de Ahorro y Crédito "Luz de El Oro"	Machala
Cooperativa de Ahorro y Crédito "Obras Públicas Fiscales de El Oro"	Machala
Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Policía Nacional del Ecuador	Machala

## **2.4. HIPÓTESIS**

### **2.4.1. HIPÓTESIS CENTRAL.**

En las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Machala se aprecia un inadecuado ambiente laboral que impide un eficiente manejo del proceso operativo de la secretaria ejecutiva, debido a la escasa creatividad y dinamismo en la organización de sus tareas cotidianas, al el inadecuado ambiente de trabajo, el desinterés en su formación profesional, así como también al limitado conocimiento de programas informáticos.

Todos los factores enunciados anteriormente ocasionan desorganización en las labores secretariales en la institución, fracaso en el proceso operativo, poco espíritu de superación y retraso en el proceso administrativo.

### **2.4.2. HIPÓTESIS PARTICULARES**

- H.P.1** La escasa creatividad y dinamismo en organización de las tareas cotidianas provoca una desorganización de las labores secretariales dentro de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Machala.
- H.P.2** El inadecuado ambiente de trabajo ocasiona un fracaso en el proceso operativo de las Secretarías de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Machala.
- H.P.3** En las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Machala el desinterés en su formación profesional provoca poco espíritu de superación.
- H.P.4** Debido al limitado conocimiento de programas informáticos las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Machala se ven afectadas en el retraso de los procesos administrativos.

## VARIABLES E INDICADORES

HIPÓTESIS PARTICULARES	VARIABLES
<p><b>H.P.1</b> La escasa creatividad y dinamismo en organización de las tareas cotidianas provoca una desorganización de las labores secretariales dentro de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Machala.</p>	<p>V.I. Escasa creatividad y dinamismo V.D. Desorganización de las labores secretariales</p>
<p><b>HP2</b> El inadecuado ambiente de trabajo ocasiona un fracaso en el proceso operativo de las Secretarías de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Machala.</p>	<p>V.I. Ambiente de trabajo V.D. Proceso operativo.</p>
<p><b>HP3</b> En las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Machala el desinterés en su formación profesional provoca poco espíritu de superación.</p>	<p>V.I. Formación profesional V.D. Poco espíritu de superación</p>
<p><b>HP4</b> Debido al limitado conocimiento de programas informáticos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito se ven afectadas en el retraso en el proceso administrativo.</p>	<p>.I. Programas Informáticos. V.D. Retraso en el proceso administrativo.</p>



### 2.4.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL
<b>Escasa creatividad y dinamismo</b>	Mediante la creatividad y dinamismo la secretaria podrá organizar adecuadamente las acciones diarias mediante un proceso de planificación.	Se entrevistara a los directivos de la institución y al personal administrativo de las cooperativas de ahorro y crédito sobre la organización de las secretarias en su lugar de trabajo, además también se entrevistara a las secretarias para conocer sus sugerencias al respecto.
<b>Labores secretariales</b>	Es la labor diaria que tiene una secretaria dentro de una institución, y debe saber cumplir con eficiencia y eficacia.	Se observara las labores diarias de las secretarias de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Machala, además se entrevistara a los directivos y personal administrativo para conocer su opinión sobre la labor de la secretaria en la institución.
<b>Ambiente de trabajo</b>	Es el lugar donde se desarrollan las actividades secretariales.	Se entrevistara a las secretarias sobre sus ambiente de trabajo además se observara y se encuestara al personal administrativo sobre la organización y ambiente de trabajo de la secretaria en la cooperativa.
<b>Proceso operativo</b>	Procesos fundamentales, misionales, de valor, clave, de prestación del servicio, esenciales o de realización, incluyen procesos que proporcionan el resultado previsto por la organización en el cumplimiento de razón de ser	Se entrevistara a los directivos, secretarias y al personal administrativo para conocer sus sugerencias al respecto.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL
-----------	-----------------------	------------------------

<b>Formación Profesional</b>	Se debe estar siempre capacitándose para tener mayor conocimiento de todas las tareas que se le encomiendan, debe tener habilidad para dar respuestas eficientes y eficaces en la solución de un problema, tiene iniciativa propia	Se entrevistara a las secretarias y directivos de las cooperativas sobre la formación profesional que deben tener las secretarias y si les brindan facilidades para su capacitación.
<b>Espíritu de superación</b>	Es el conjunto de actitudes, valores, que tiene una secretaria para poder cumplir con su trabajo.	Se entrevistara a los directivos y se encuestara al personal administrativo para conocer su opinión sobre el espíritu de superación y trabajo en equipo que tienen las secretarias de las cooperativas de ahorro y crédito.
<b>Programas informáticos</b>	Son programas informáticos, que se utilizan dentro de una cooperativa de ahorro y crédito.	Se entrevistara a las secretarias para conocer sus conocimientos en los diferentes programas informáticos y si reciben capacitación constante para ello.
<b>Proceso administrativo</b>	Son las actividades que se realizan a diario en la empresa en forma ordenada y sistemática.	Se observara que los procesos administrativos se desarrollen adecuadamente, además se encuestara al personal administrativo para conocer si las secretarias cumplen sus tareas eficientemente y si utilizan buenas estrategias administrativas en la institución.

## INDICADORES

<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Escasa creatividad y dinamismo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Desarrollo de actividades</li> <li>◆ Organización</li> <li>◆ Nivel de profesionalismo</li> </ul>
<b>Ambiente de trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Clima laboral</li> <li>◆ Organización del ambiente laboral</li> <li>◆ Comunicación del personal</li> </ul>
<b>Formación Profesional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Perfil profesional</li> <li>◆ Nivel académico</li> <li>◆ Actualización de conocimientos</li> </ul>
<b>Programas informáticos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Conexus</li> <li>◆ Windows</li> <li>◆ Paquete de Office</li> <li>◆ Internet</li> </ul>
<b>Trabajos Secretariales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Atención al cliente</li> <li>◆ Archivo de documentos</li> </ul>
<b>Proceso operativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Nivel de organización</li> <li>◆ Técnicas de archivo realizadas</li> <li>◆ Cumplimiento de tareas</li> </ul>
<b>Espíritu de Superación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Valores</li> <li>◆ Habilidad</li> <li>◆ Trabajo en equipo</li> </ul>
<b>Proceso Administrativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Procedimientos administrativos</li> <li>◆ Estrategias administrativas</li> <li>◆ Recursos humanos y materiales</li> </ul>

## CAPITULO III

### 3. METODOLOGIA

#### 3.1. SELECCIÓN DE MÉTODOS, TÉCNICAS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

INDICADORES	MÉTODOS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	UNIDAD INVESTG.
Desarrollo de actividades	Muestreo probabilístico	Encuesta	Guía de encuesta	Personal administrativo
Organización	Muestreo selectivo	Entrevista	Guía de entrevista	Secretarias y Directivos
Nivel de profesionalismo	Síntesis de observación Muestreo Selectivo	Observación Entrevista	Guía de observación Guía de entrevista	Dpto. Administrativo Directivos, Secretarias
Clima laboral	Muestreo selectivo	Entrevista	Guía de entrevista Guía de observación	Secretarias, Directivos
Organización de ambiente laboral	Síntesis de observación	Observación	Guía de entrevista Guía de encuesta	Dpto. administrativo Secretarias y directivos. Personal administrativo
Comunicación personal	Muestreo selectivo Muestreo probabilístico	Entrevista Encuesta		
Perfil profesional	Muestreo selectivo	Entrevista	Guía de entrevista	Secretarias y Directivos
Nivel académico	Síntesis de Muestreo probabilístico	Encuesta	Guía de encuesta	Personal administrativo
Actualización de conocimientos	Muestreo selectivo	Entrevista	Guía de entrevista	Secretarias y directivos
Conexus				
Windows	Muestreo selectivo	Entrevista	Guía de entrevista	Secretarias
Paquete de Office				
Internet				
Atención al cliente	Muestreo probabilístico	Encuesta	Guía de encuesta	Personal administrativo
Archivo de documentos	Síntesis de observación Clasificación de archivos	Observación Archivos	Guía de observación Archivos	Archivos Documentos internos
Nivel de organización	Muestreo probabilístico	Encuesta	Guía de encuesta	Personal administrativo
Técnicas de archivo realizadas	Muestreo selectivo	Entrevista	Guía de entrevista	Secretarias
Cumplimiento de tareas	Síntesis de observación	Observación	Guía de observación	Secretarias

INDICADORES	MÉTODOS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	UNIDAD INVESTG.
Valores	Síntesis de observación	Observación	Guía de observación	Secretarias
Habilidad	Muestreo probabilístico	Encuesta	Guía de encuesta	Personal administrativo
Trabajo en equipo	Muestreo selectivo	Entrevista	Guía de entrevista	Directivos y Secretarias
	Muestreo probabilístico	Encuesta	Guía de encuesta	Personal administrativo
Procedimientos administrativos	Muestreo probabilístico	Encuesta	Guía de encuesta	Personal administrativo
Estrategias administrativas	Muestreo selectivo	Entrevista	Guía de entrevista	Secretarias
Recursos humanos y materiales	Muestreo selectivo	Entrevista	Guía de entrevista	Directivos

### 3.2. UNIDADES DE INVESTIGACIÓN

PERSONAS	ORGANIZACIONES O UNIDADES ADMINISTRATIVAS	BIENES MATERIALES
Directivos Secretarias Personal Administrativo	Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Machala	Archivadores Computadoras Muebles y enseres Espacio físico

### 3.3. UNIVERSO Y MUESTRA

#### PERSONAS A INVESTIGAR

En la ciudad de Machala existen 20 Cooperativas de Ahorro y Crédito aproximadamente. En el presente trabajo investigativo se entrevistó a los directivos y secretarias de las cooperativas y se realizó una encuesta al personal administrativo tal como lo detallo a continuación:

PERSONAL	Nro. Personas	Técnicas
Directivos de las cooperativas	20	Entrevista
Secretarias	20	Entrevista
Personal administrativo y de servicio	118	Encuesta

La población del personal administrativo es un poco extensa, por lo que se aplicara la fórmula para obtener el tamaño de la muestra.

**Datos:**

**Tm:** Muestra

**N:** 168 población del personal administrativo y limpieza

**1:** Valor admisible

**EA:** Error admisible 5%

$$Tm = \frac{N}{1 + (\%EA)^2 \times N}$$

Entonces:

Para obtener la muestra de la población de personal administrativo y limpieza se estimara con un error admisible del 5%

$$Tm = \frac{168}{1 + (0.0025)^2 \times 168}$$

$$Tm = \frac{168}{1,42} \qquad Tm = 118$$

**CONCLUSIÓN:** Los resultados señalaron que la encuesta deberá ser aplicada a un universo de 113 personas que se encuentran dentro del personal administrativo y limpieza de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Machala.

### **3.4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO GENERAL.**

El procedimiento metodológico es el recorrido investigativo operacional que se realiza y que conllevara a la obtención de la información objeto del estudio, la ejecución de la propuesta se tuvo que identificar y seleccionar las unidades y técnicas de investigación, luego se procedió a diseñar los instrumentos de recolección de información.

El método que utilice fue el hipotético deductivo, ya que efectué suposiciones que partieron de lo general a lo particular para llegar hasta la verificación de las hipótesis.

Para el tratamiento de la problemática, se emplearon las siguientes técnicas:

- Técnicas de Observación
- Técnicas de Entrevista
- Técnicas de Encuesta
- Técnicas bibliográficas

Además, estas técnicas permitieron diseñar los siguientes instrumentos de investigación:

- Guías de observación
- Guía de entrevista
- Guía de encuesta

Por consiguiente, la guía de observación me permitió obtener la información deseada por medio de la observación, tanto el factor humano como el material y tecnológico; para lograr el objetivo trazado en este trabajo de investigación como es el de conocer cuál es el motivo del

inadecuado ambiente laboral que incide en el manejo del proceso operativo de la secretaria ejecutiva de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Machala y buscar las estrategias para que puedan desempeñarse con espontaneidad, seguridad, capaz de proyectar una imagen de impacto por medio de la observación.

Así mismo, las entrevistas a las secretarias titulares, a los directivos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Machala me permitieron conocer el desempeño de las secretarias en su ambiente laboral, la atención que reciben por parte de los directivos; así como del personal que labora dentro de la institución.

Además se aplicó una encuesta al personal administrativo para conocer su criterio respecto a la actitud que reciben de la secretaria. Finalmente se aplicó los instrumentos para recopilar toda la información necesaria para proceder al análisis de los datos verificando su efectividad en los resultados.

Mediante la investigación me permitió desarrollar técnicas y habilidades para mejorar las aptitudes personales, eficacia y efectividad, iniciativa, creatividad, valores, responsabilidades para conducir con niveles de excelencia en el rol de la secretaria.



## **C A P I T U L O   I V**

### **4 ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS**

#### **4.1. RESULTADOS DE LA GUIA DE OBSERVACION REALIZADA EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DE LA CIUDAD DE MACHALA.**

##### **4.1.1. Nivel de profesionalismo**

Se puede categorizar el nivel de profesionalismo de las secretarias de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Machala en un nivel medio, ya que la mayoría de las secretarias de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Machala no poseen un título profesional acorde a su carrera.

##### **4.1.2. Organización del ambiente laboral.**

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo.

Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

Por lo que pude percibir en más de la mitad de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Machala se desarrolla un buen clima laboral en el departamento administrativo y una comunicación fluida y un buen trabajo en equipo por parte del personal que allí laboran.

#### **4.1.3. Atención y calidad total**

Una gran parte de las secretarías de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Machala demostraron amabilidad, cortesía y eficiencia en la atención a los usuarios que acuden a esas dependencias así como también a sus compañeros de trabajo.

#### **4.1.4. Cumplimiento de tareas**

Mediante la observación pude comprobar que el cumplimiento de las actividades secretariales en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Machala se desarrolla con responsabilidad y dedicación para realizar las tareas encomendadas por parte de la gerencia.

#### **4.1.5. Valores**

Las secretarías de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Machala mantienen una actitud ecuánime hacia los demás son justas, responsables y me trataron con amabilidad y cortesía lo que me permitió desarrollar mi investigación.

#### 4.2. RESULTADOS DE LA GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS.

##### 1. ¿Cómo considera Ud. la organización y desempeño laboral de la secretaria?

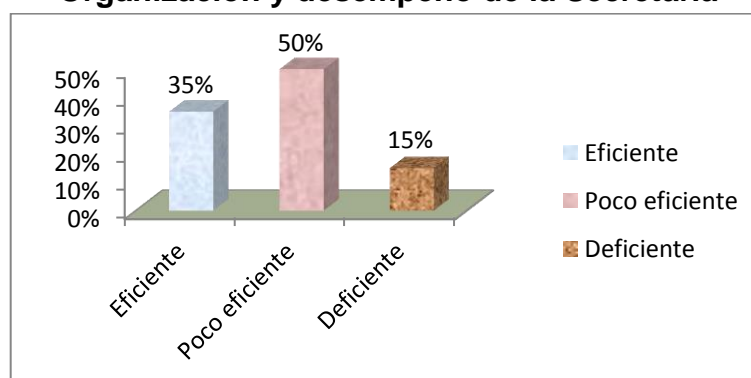
**Cuadro Nro. 1**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	5	35,00%
Poco eficiente	10	50,00%
Deficiente	3	15,00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Entrevista a los directivos de las cooperativas de ahorro y crédito de Machala.

**Elaborado por:** La autora.

**Gráfico Nro. 1**  
**Organización y desempeño de la Secretaria**



**Fuente:** Datos obtenidos del cuadro Nro. 1.

**Elaborado por:** La autora.

**Análisis de los resultados:** El 50% de los directivos de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Machala consideran poco eficiente la organización y desempeño de las secretarías en su ámbito laboral, el 35% están de acuerdo con la labor que realiza por lo que considera que su desempeño es eficiente y el 15% señalaron que es deficiente su desempeño en el ámbito laboral, esto puede ser por la falta de los recursos necesarios o capacitación.

**2. ¿Qué grado de importancia le da a la formación profesional de la secretaria en su lugar de trabajo?**

**Cuadro Nro. 2**

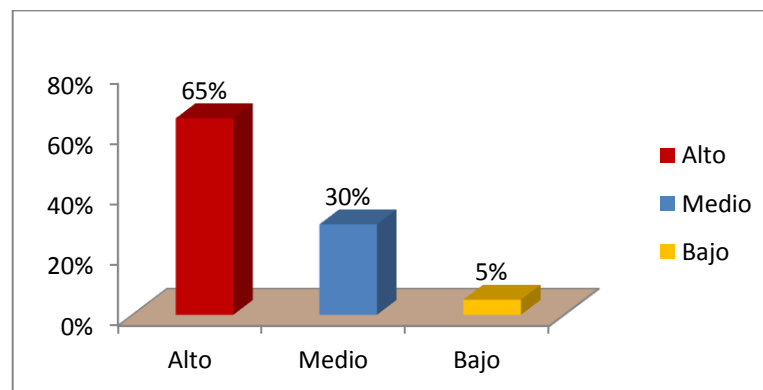
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Alto	13	65,00%
Medio	6	30,00%
Bajo	1	5,00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Entrevista a los directivos de las cooperativas de ahorro y crédito de Machala.

**Elaborado por:** La autora.

**Grafico Nro. 2**

**Importancia de la formación profesional de la secretaria**



**Fuente:** Datos obtenidos del cuadro Nro. 2.

**Elaborado por:** La autora.

**Análisis de los resultados:** El 65% de los directivos entrevistados reconocen la importancia de la formación académica y profesional que deben tener las secretarías y su influencia en la productividad laboral, por cuanto una secretaria bien preparada realiza su trabajo con calidad, el 30% lo sitúan en un nivel medio, ya que ellos opinan que también es necesario la experiencia, y con un pequeño porcentaje del 5% no le dan mucha importancia a la formación profesional de la secretaria.

**3. ¿En qué medida cree Ud. que el ambiente laboral incide en la productividad de las secretarías de las cooperativas de ahorro y crédito de Machala?**

**Cuadro Nro. 3**

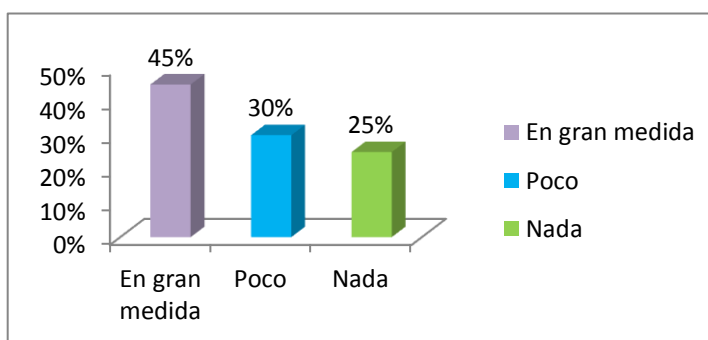
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
En gran medida	9	45,00%
Poco	6	30,00%
Nada	5	25,00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Entrevista a los directivos de las cooperativas de ahorro y crédito de Machala.

**Elaborado por:** La autora.

**Grafico Nro. 3**

**Incidencia del ambiente laboral en la productividad**



**Fuente:** Datos obtenidos del cuadro Nro. 3.

**Elaborado por:** La autora.

**Análisis de los resultados:** Según la entrevista a los directivos de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Machala, el 45% que representan la gran mayoría coinciden en que ambiente laboral inciden en gran medida en la productividad de las secretarías, ya que un ambiente laboral favorable permite al empleado desarrollar sus actividades con mayor eficiencia, entusiasmo y responsabilidad, para un 30% creen que la influencia del ámbito laboral en la productividad es poca, y por último el 25% opinaron que nada.

4. ¿Cómo valora la comunicación y convivencia laboral de las Secretarías de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Machala con sus compañeros de trabajo?

**Cuadro Nro. 4**

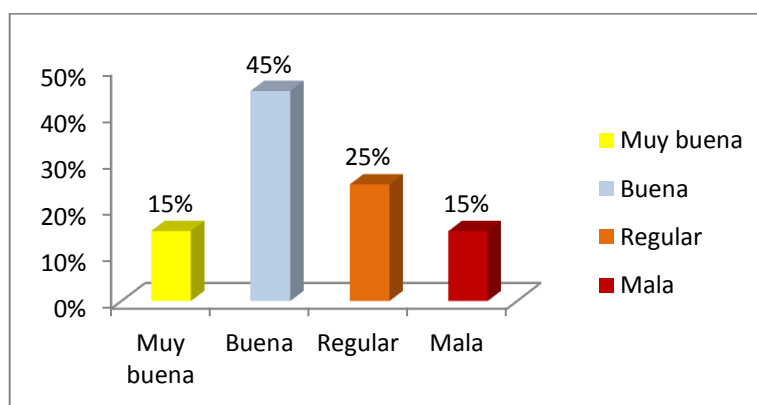
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	3	15,00%
Buena	9	45,00%
Regular	5	25,00%
Mala	3	15,00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Entrevista a los directivos de las cooperativas de ahorro y crédito de Machala.

**Elaborado por:** La autora.

**Gráfico Nro. 4**

**Comunicación y convivencia laboral**



**Fuente:** Datos obtenidos del cuadro Nro. 4.

**Elaborado por:** La autora.

**Análisis de los resultados:** Para el 45% de los directivos entrevistados la comunicación y convivencia laboral por parte de las secretarías con el resto de personal administrativo es buena, por cuanto se evidencia trabajo en equipo, el 25% consideraron que es regular, ya que se necesita mejorar la comunicación y esto ayudaría a mejorar el proceso operativo en la empresa, y con el mismo porcentaje del 15% manifestaron muy buena y mala.

**5. ¿Considera usted que es necesario que la secretaria ejecutiva tenga conocimientos en programas informáticos?**

**Cuadro Nro. 5**

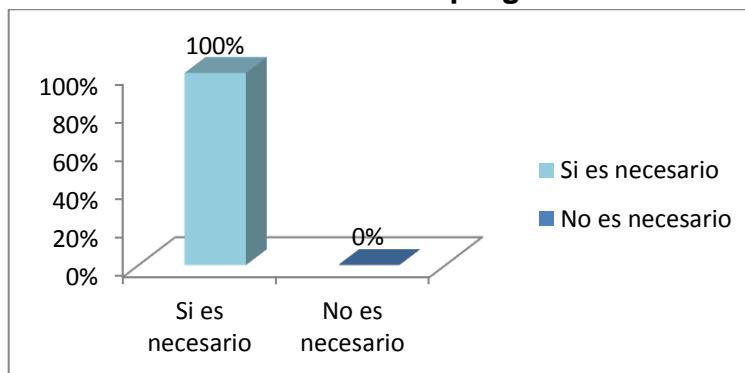
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si es necesario	20	100,00
No es necesario		
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Entrevista a los directivos de las cooperativas de ahorro y crédito de Machala.

**Elaborado por:** La autora.

**Grafico Nro. 5**

**Necesidad de conocimientos de programas informáticos**



**Fuente:** Datos obtenidos del cuadro Nro. 5.

**Elaborado por:** La autora.

**Análisis de los resultados:** El 100% de los directivos entrevistados están de acuerdo que es muy necesario que la secretaria tenga plenos conocimientos de programas informáticos los mismos que le permitirán desarrollar sus labores de una manera ágil y eficiente.

**6. ¿Asumen la responsabilidad como directivos en capacitar a las secretarías?**

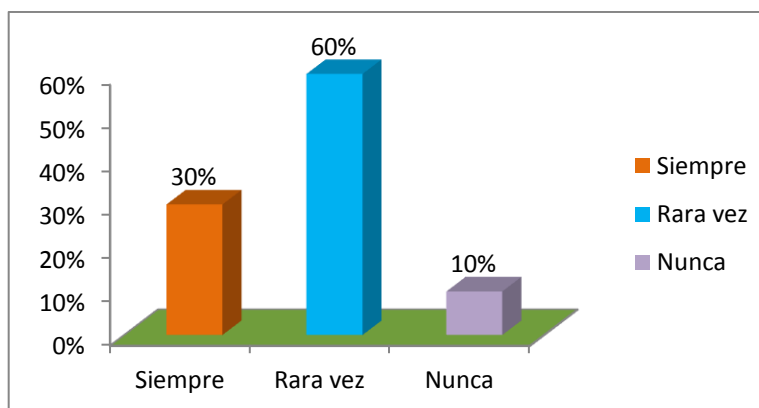
**Cuadro Nro. 6**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	30,00%
Rara vez	12	60,00%
Nunca	2	10,00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Entrevista a los directivos de las cooperativas de ahorro y crédito de Machala.

**Elaborado por:** La autora.

**Grafico Nro. 6**



**Fuente:** Datos obtenidos del cuadro Nro. 6.

**Elaborado por:** La autora.

**Análisis de los resultados:** La mayoría de los directivos entrevistados con el 60% indicaron que rara vez asumen la responsabilidad de capacitar a las secretarías, ya que esa responsabilidad recae directamente sobre el personal que desea capacitarse, solo el 30% manifestaron que siempre mantienen al personal en capacitación en diversos temas, ya que la misma ayuda a aumentar la productividad en la empresa, y el 10% que nunca asumen la responsabilidad de capacitación a los empleados de las cooperativas.



**7. ¿Considera usted que su secretaria demuestra dinamismo, creatividad, habilidad en sus tareas cotidianas?**

**Cuadro Nro. 7**

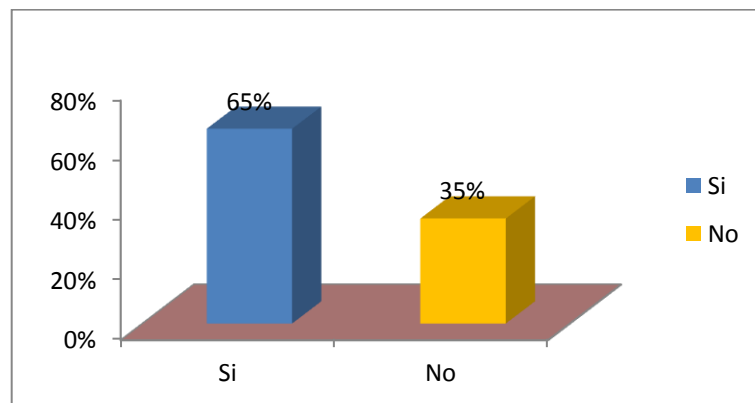
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	65,00%
No	7	35,00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Entrevista a los directivos de las cooperativas de ahorro y crédito de Machala.

**Elaborado por:** La autora.

**Grafico Nro. 7**

**Demostración de dinamismo, creatividad, habilidad de las secretarias**



**Fuente:** Datos obtenidos del cuadro Nro. 7.

**Elaborado por:** La autora.

**Análisis de los resultados:** Para el 65% de los directivos de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Machala manifestaron que las secretarias demuestran dinamismo, creatividad, habilidad para realizar sus tareas cotidianas en el área de trabajo, y el 35% nos señalaron que no.

8. ¿Considera usted que los recursos humanos y materiales con los que cuenta la cooperativa son suficientes para el desarrollo empresarial?

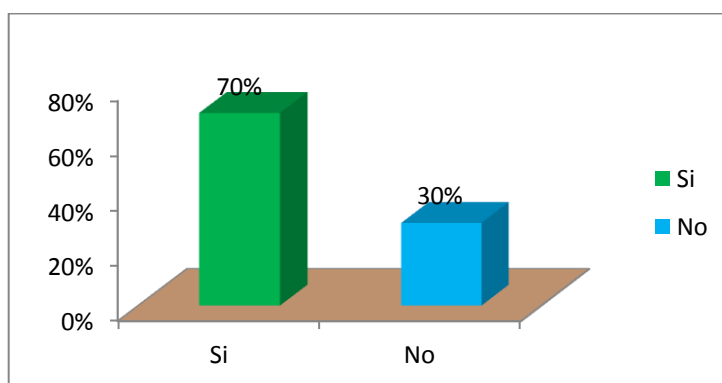
**Cuadro Nro. 8**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	70,00%
No	6	30,00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Entrevista a los directivos de las cooperativas de ahorro y crédito de Machala.

**Elaborado por:** La autora.

**Grafico Nro. 8**



**Fuente:** Datos obtenidos del cuadro Nro. 8.

**Elaborado por:** La autora.

**Análisis de los resultados:** El 70% de los directivos entrevistados consideran que cuentan con el personal y los recursos materiales y tecnológicos necesarios para el desarrollo empresarial de las cooperativas y el 30% restante manifestaron que les falta recursos tecnológicos para desarrollar eficiente las actividades empresariales.

### 4.3. ENTREVISTA DIRIGIDA A LAS SECRETARIAS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DE LA CIUDAD DE MACHALA.

1. ¿Según su criterio como califica usted la organización de las tareas que usted realiza?

**Cuadro Nro. 9**

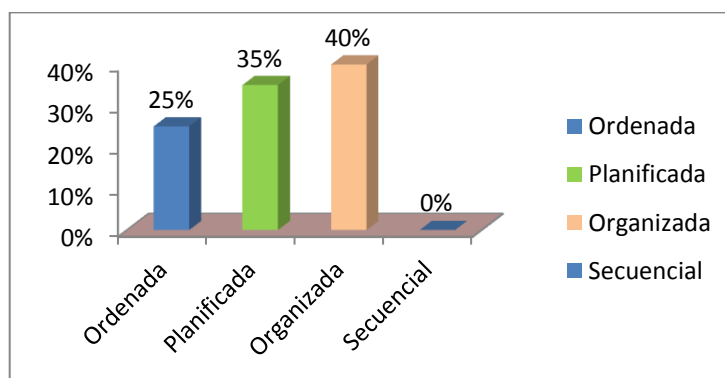
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Ordenada	5	25,00%
Planificada	7	35,00%
Organizada	8	40,00%
Secuencial		
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Entrevista a las secretarias de las cooperativas de ahorro y crédito de Machala.

**Elaborado por:** La autora.

**Grafico Nro. 9**

#### Calificación de organización de las tareas



**Fuente:** Datos obtenidos del cuadro Nro. 9.

**Elaborado por:** La autora.

**Análisis de los resultados:** El 40% de las secretarias de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Machala se califican como organizadas en su área de trabajo, el 35% se consideran calificadas para desempeñar eficientemente sus funciones y el 25% manifestaron ser ordenadas en su ámbito laboral.

## 2. ¿Qué preparación académica posee usted?

**Cuadro Nro. 10**

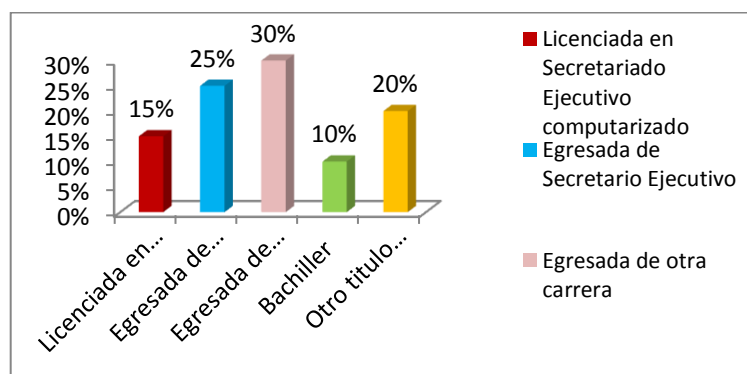
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Licenciada en Secretariado Ejecutivo computarizado	3	15,00%
Egresada de Secretariado Ejecutivo	5	25,00%
Egresada de otra carrera	6	30,00%
Bachiller	2	10,00%
Otro título profesional	4	20,00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Entrevista a las secretarias de las cooperativas de ahorro y crédito de Machala.

**Elaborado por:** La autora.

**Grafico Nro. 10**

### Preparación académica de las secretarias



**Fuente:** Datos obtenidos del cuadro Nro. 10.

**Elaborado por:** La autora.

**Análisis de los resultados:** El 30% de las secretarias de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Machala indicaron que son egresadas de otra carrera, como Administración de empresa, Contabilidad, Economía, Informática, el 25% son egresadas de la carrera de Secretariado Ejecutivo, el 20% señalaron tener otro título profesional que no va acorde a su puesto de trabajo, y solo el 15% poseen el título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo. Como se observa en el gráfico, más de la mitad de las secretarias, poseen otro título académico lo que no permite desarrollar las actividades secretariales eficientemente por cuanto desconocen las técnicas de archivo, elaboración de documentos, etc.

**3. ¿En qué medida cree Ud. que el ambiente laboral incide en el desarrollo de sus actividades?**

**Cuadro Nro. 11**

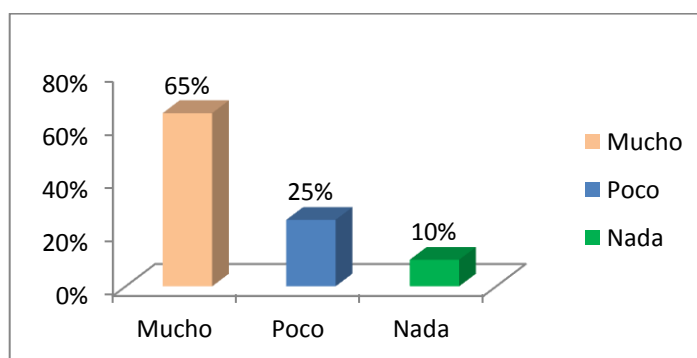
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	13	65,00%
Poco	5	25,00%
Nada	2	10,00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Entrevista a los secretarias de las cooperativas de ahorro y crédito de Machala.

**Elaborado por:** La autora.

**Grafico Nro. 11**

**Incidencia del ambiente laboral**



**Fuente:** Datos obtenidos del cuadro Nro. 11.

**Elaborado por:** La autora.

**Análisis de los resultados:** Para el 65% de las secretarias el ámbito laboral o ambiente de trabajo inciden significativamente en el desempeño de sus funciones, ya que mediante un adecuado clima laboral en la cooperativa, se puede trabajar en equipo, permite la comunicación efectiva entre el personal, dinamismo y entusiasmo por parte del personal para realizar sus funciones, el 25% de las secretarias consideran que el ambiente laboral incide poco en la productividad, y por último el 10% creen que no incide en nada el ambiente laboral.

**4. ¿Considera usted que su perfil profesional está acorde en las funciones que usted desempeña?**

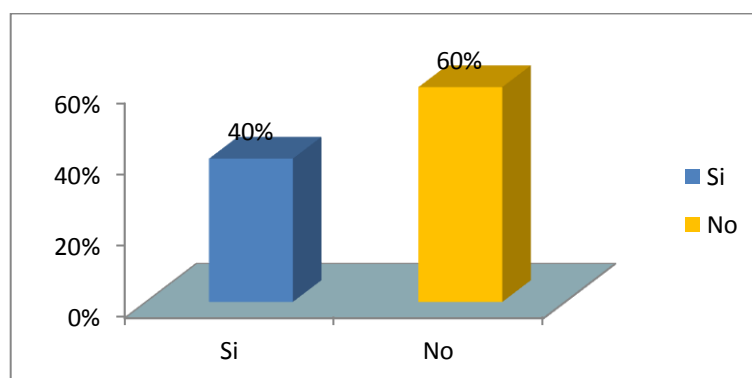
**Cuadro Nro. 12**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	40,00%
No	12	60,00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Entrevista a los secretarias de las cooperativas de ahorro y crédito de Machala.

**Elaborado por:** La autora.

**Grafico Nro. 12**  
**Perfil profesional**



**Fuente:** Datos obtenidos del cuadro Nro. 12.

**Elaborado por:** La autora.

**Análisis de los resultados:** El 60% de las Secretarias de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Machala entrevistadas fueron honestas en considerar que su perfil profesional no va acorde a las funciones que ellas desempeñan, ya que la mayoría poseen títulos o son egresadas de otras carreras, y solo el 40% manifestaron que su perfil profesional va acorde a su puesto de trabajo.

**5. ¿Recibe capacitación constante por parte de los directivos de la cooperativa?**

**Cuadro Nro. 13**

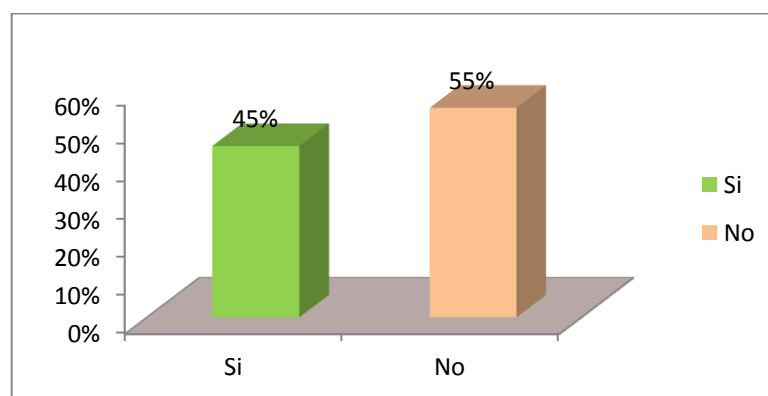
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	45,00%
No	11	55,00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Entrevista a los secretarias de las cooperativas de ahorro y crédito de Machala.

**Elaborado por:** La autora.

**Grafico Nro. 13**

**Capacitación por parte de los directivos**



**Fuente:** Datos obtenidos del cuadro Nro. 13.

**Elaborado por:** La autora.

**Análisis de los resultados:** Solo el 45% de las Secretarías reciben capacitación por parte de los directivos de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Machala, y el 55% señalaron que no, o que reciben muy poca, ya que no brindan todas las facilidades para poder actualizarse.

**6. ¿En cuál de los siguientes programas informáticos ha recibido capacitación?**

**Cuadro Nro. 14**

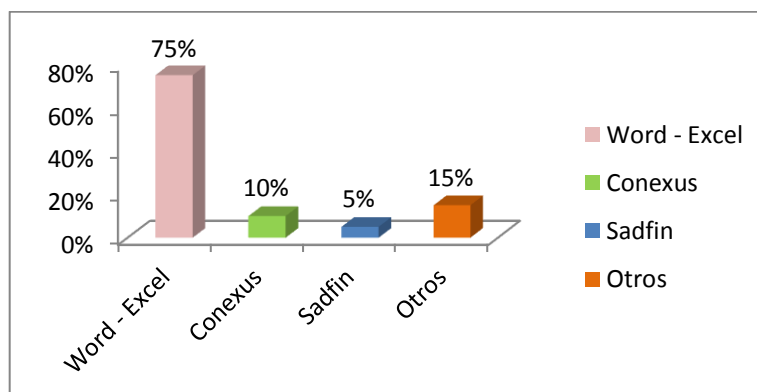
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Word - Excel	15	75,00%
Conexus	2	10,00%
Sadfin	1	5,00%
Otros	3	15,00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Entrevista a los secretarias de las cooperativas de ahorro y crédito de Machala.

**Elaborado por:** La autora.

**Grafico Nro. 14**

**Programas informáticos**



**Fuente:** Datos obtenidos del cuadro Nro. 14.

**Elaborado por:** La autora.

**Análisis de los resultados:** El 75% de las secretarias de las cooperativa de ahorro y crédito de la ciudad de Machala recibieron capacitación en Word –excel y programa office, el 15% señalaron que otros, es decir, programas contables e internet, el 10% en conexus, y el 5% en sadfin. Por lo que se evidencia que es necesario que las secretarias reciban una mayor capacitación de programas financieros de las cooperativas.



**7. ¿Cómo considera ud que es su relación con sus compañeros de trabajo?**

**Cuadro Nro. 15**

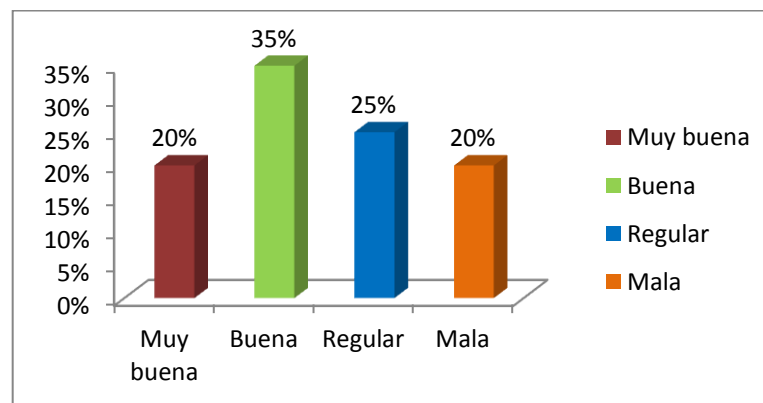
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	4	20,00%
Buena	7	35,00%
Regular	5	25,00%
Mala	4	20,00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Entrevista a las secretarias de las cooperativas de ahorro y crédito de Machala.

**Elaborado por:** La autora.

**Grafico Nro. 15**

**Relación con sus compañeros de trabajo**



**Fuente:** Datos obtenidos del cuadro Nro. 15.

**Elaborado por:** La autora.

**Análisis de los resultados:** para el 35% de las secretarias su relación con sus compañeros de trabajo es buena, un 20% opinaron que es muy buena, el 25% consideraron que regular y un 20% restante que mala. Por lo que podemos darnos cuenta que más de la mitad de las secretarias de las cooperativas de ahorro y crédito poseen una relación buena con sus compañeros de trabajo, lo que les permite desarrollar eficientemente sus actividades secretariales y un buen trabajo en equipo, lo que permitirá a la cooperativa aumentar su productividad.

**8. ¿Según su opinión, que actitudes y valores deben demostrar las secretarias en especial atención para mejorar el ambiente de trabajo?**

**Cuadro Nro. 16**

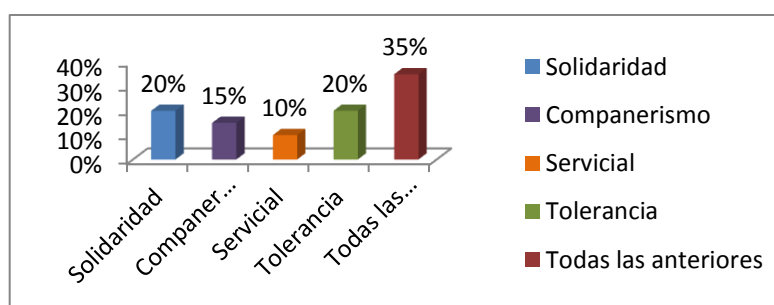
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Solidaridad	4	20,00%
Compañerismo	3	15,00%
Servicial	2	10,00%
Tolerancia	4	20,00%
Todas las anteriores	7	35,00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Entrevista a las secretarias de las cooperativas de ahorro y crédito de Machala.

**Elaborado por:** La autora.

**Gráfico Nro. 16**

**Actitudes de las secretarias**



**Fuente:** Datos obtenidos del cuadro Nro. 16.

**Elaborado por:** La autora.

**Análisis de los resultados:** para mejorar el ambiente laboral, el 35% de las secretarias entrevistadas manifestaron que deben tener todas las actitudes citadas en el cuadro anterior, ya que mediante la tolerancia, el compañerismo, la solidaridad, permitirán mejorar la comunicación y por ende mejorar el clima laboral dentro de la cooperativa, un 20% indicaron que solo con tolerancia se puede mejorar el ambiente laboral en la empresa, otro 20% demostrando solidaridad a los compañeros cuando se encuentren en situaciones difíciles, un 15% consideran que debe existir compañerismo, y por ultimo un 10% que se debe ser servicial. Por lo que si se aplica todas estas actitudes y valores dentro de nuestro ambiente de trabajo se mejorara las relaciones personales con los compañeros de trabajo y ayudara a la empresa a aumentar o mejorar el proceso operativo.

**¿Cómo se dan a conocer las estrategias administrativas de la empresa?**

**Cuadro Nro. 17**

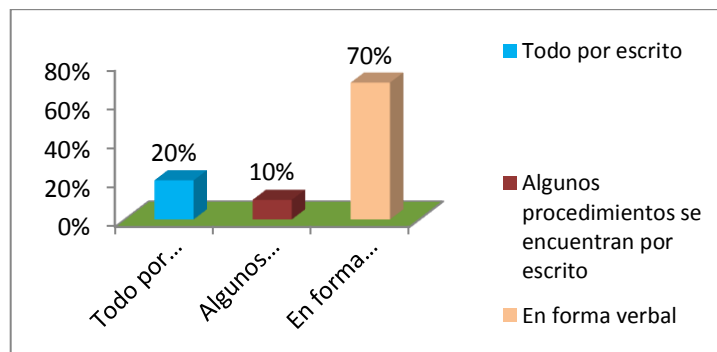
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Todo por escrito	4	20,00%
Algunos procedimientos se encuentran por escrito	2	10,00%
En forma verbal	14	70,00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Entrevista a las secretarías de las cooperativas de ahorro y crédito de Machala.

**Elaborado por:** La autora.

**Grafico Nro. 17**

**Estrategias administrativas**



**Fuente:** Datos obtenidos del cuadro Nro. 17.

**Elaborado por:** La autora.

**Análisis de los resultados:** La gran mayoría de las estrategias administrativas dentro de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Machala se dan en forma verbal, según lo indicaron el 70% de las secretarías entrevistadas, un 20% manifestaron que por escrito mediante memos, y por último solo el 10% contienen manuales de procedimientos o funciones para el personal.

#### 4.4. ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE LIMPIEZA DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DE LA CIUDAD DE MACHALA.

1. ¿De los siguientes aspectos, cual considera usted es el más importante para el desarrollo de las actividades secretariales y personal administrativo?

**Cuadro Nro. 18**

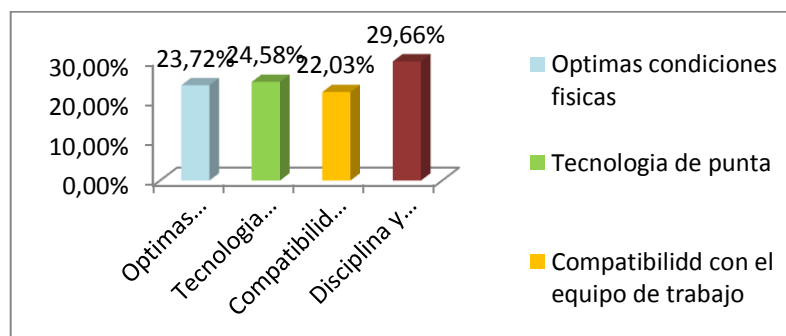
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Óptimas condiciones físicas	28	23,72%
Tecnología de punta	29	24,58%
Compatibilidad con el equipo de trabajo	26	22,03%
Disciplina y compromiso organizacional	35	29,66%
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta al personal administrativo de las cooperativas de ahorro y crédito de Machala.

**Elaborado por:** La autora.

**Gráfico Nro. 18**

#### Aspectos para el desarrollo de las actividades secretariales



**Fuente:** Datos obtenidos del cuadro Nro. 18

**Elaborado por:** La autora.

**Análisis de los resultados:** El 29,66% del personal encuestado manifestó que la disciplina y compromiso organizacional es lo más importante para el desarrollo de las actividades secretariales, un 24,58% señaló que el contar con tecnología de punta permite realizar las actividades de una manera más eficiente, el 23,72% considera que debe existir unas buenas condiciones físicas de las oficinas, y el 22,03% que lo importante es la compatibilidad con el equipo de trabajo. Es importante tomar en cuenta todos estos aspectos para mejorar el ambiente laboral en una empresa.

**¿Considera usted importante la formación profesional de la secretaria en su lugar de trabajo?**

**Cuadro Nro. 19**

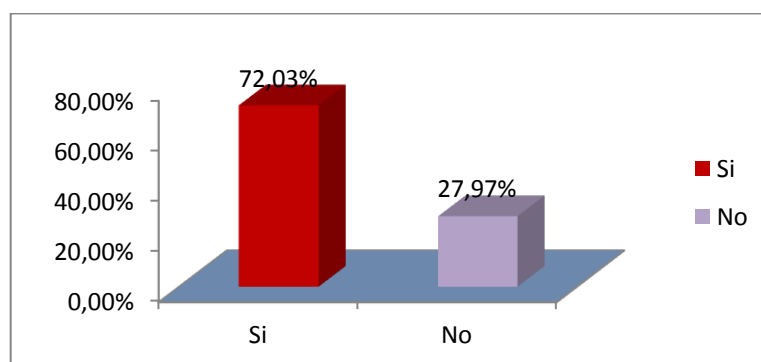
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	85	72,03%
No	33	27,97%
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta al personal administrativo de las cooperativas de ahorro y crédito de Machala.

**Elaborado por:** La autora.

**Grafico Nro. 19**

**Importancia de la formación profesional**



**Fuente:** Datos obtenidos del cuadro Nro.19.

**Elaborado por:** La autora.

**Análisis de los resultados:** El 72,03% del personal administrativo encuestado, considera importante la formación profesional de la secretaria para desarrollar de una manera eficiente y eficaz sus labores diarias, y el 27,97% no lo considera importante.

2. ¿Cómo califica usted la atención que recibe por parte de la secretaria de la cooperativa?

Cuadro Nro. 20

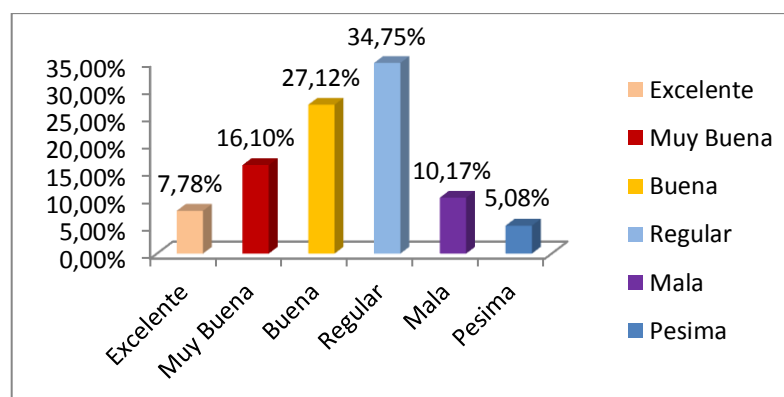
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	8	6,78%
Muy buena	19	16,10%
Buena	32	27,12%
Regular	41	34,75%
Mala	12	10,17%
Pésima	6	5,08%
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta al personal administrativo de las cooperativas de ahorro y crédito de Machala.

**Elaborado por:** La autora.

Grafico Nro. 20

Atención de las Secretarías de las Cooperativas



**Fuente:** Datos obtenidos del cuadro Nro.20

**Elaborado por:** La autora.

**Análisis de los resultados:** El 34,75% de los encuestados calificaron la atención de la secretaria como regular, el 27,12% señalaron que buena, el 16,10% muy buena, el 7,78% excelente, el 10,17% mala, y un 5,08% como pésima. Como podemos observar si sumamos la atención excelente, muy buena y buena, nos da un 51% por lo que más de la mitad de las secretarías de las cooperativas brindan una atención buena a sus compañeros de trabajo y usuarios.

**3. ¿Cómo califica usted el nivel de organización y desempeño personal de las secretarias?**

**Cuadro Nro. 21**

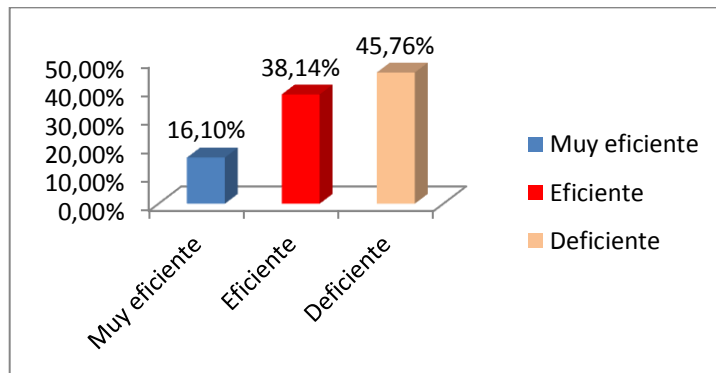
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy Eficiente	19	16,10%
Eficiente	45	38,14%
Deficiente	54	45,76%
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta al personal administrativo de las cooperativas de ahorro y crédito de Machala.

**Elaborado por:** La autora.

**Grafico Nro. 21**

**Calificación del desempeño de la secretaria**



**Fuente:** Datos obtenidos del cuadro Nro.21.

**Elaborado por:** La autora.

**Análisis de los resultados:** El 45,76% del personal administrativo encuestado calificaron la organización y desempeño de la secretaria como deficiente, el 38,14% consideraron como eficiente y el 16,10% restante como muy eficiente. Por lo que podemos apreciar que mas de la mitad de las secretarias de las cooperativas desempeñan eficientemente su trabajo.

4. ¿Cuál de estos valores cree usted que la secretaria debe aplicar en su desempeño laboral?

**Cuadro Nro. 22**

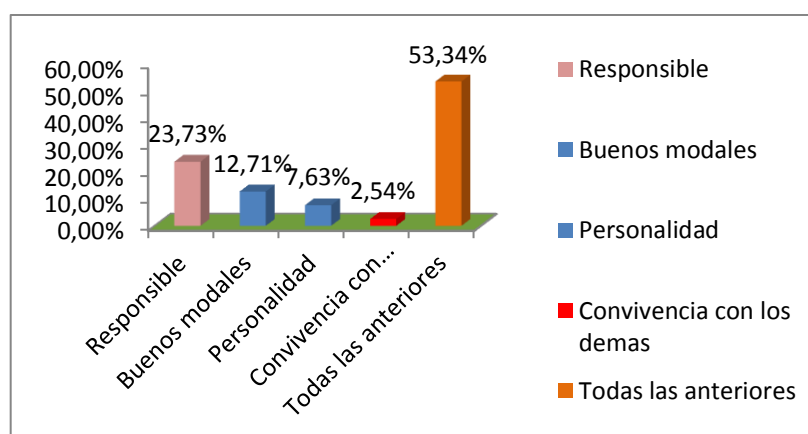
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Responsable	28	23,73%
Buenos modales	15	12,71%
Personalidad	9	7,63%
Convivencia con los demás	3	2,54%
Todas las anteriores	63	53,34%
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta al personal administrativo de las cooperativas de ahorro y crédito de Machala.

**Elaborado por:** La autora.

**Grafico Nro. 22**

**Valores para el desempeño laboral**



**Fuente:** Datos obtenidos del cuadro Nro..

**Elaborado por:** La autora.

**Análisis de los resultados:** El 53,34% del personal administrativo coincidieron en que se debe aplicar todos los valores mencionados anteriormente para que la secretaria pueda mejorar su desempeño laboral, el 23,73% señalaron que debe ser responsable, el 12,71% que es necesario que tenga buenos modales, el 7,63% manifestaron que deben tener una buena personalidad, y el 2,54% que deben convivir con los demás.



**5. ¿Cómo debe ser el comportamiento de las secretarías con sus compañeros de trabajo?**

**Cuadro Nro. 23**

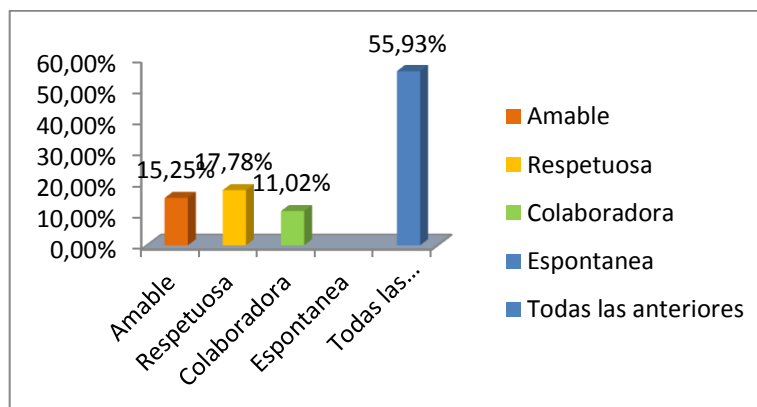
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Amable	18	15,25%
Respetuoso	21	17,78%
Colaboradora	13	11,02%
Espontanea		
Todas las anteriores	66	55,93%
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta al personal administrativo de las cooperativas de ahorro y crédito de Machala.

**Elaborado por:** La autora.

**Gráfico Nro. 23**

**Comportamiento de las secretarías**



**Fuente:** Datos obtenidos del cuadro Nro.23.

**Elaborado por:** La autora.

**Análisis de los resultados:** Para el 55,93% el comportamiento de las secretarías con sus compañeros de trabajo debe ser amable, respetuoso, colaborador, espontaneo, para el 17,78% es fundamental que exista respeto por parte de las secretarías hacia sus compañeros de trabajo, un 15,25% de los encuestados consideraron que debe ser amable, y un 11,02% señalaron que colaboradora. Si las secretarías toman en cuenta todos estos valores su ambiente laboral mejorara, lo que le permitirá mejorar el proceso operativo, ya que mediante la comunicación y el trabajo en equipo se logra optimizar los recursos y aumentar la productividad en beneficio de la cooperativa.

**6. ¿Cómo se dan a conocer los procedimientos administrativos de la cooperativa?**

**Cuadro Nro. 24**

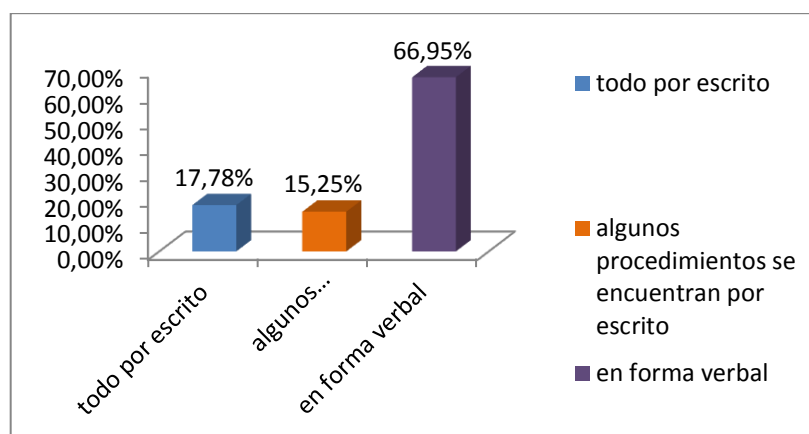
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Todo por escrito	21	17,78%
Algunos procedimientos se encuentran por escrito	18	15,25%
En forma verbal	79	66,95%
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta al personal administrativo de las cooperativas de ahorro y crédito de Machala.

**Elaborado por:** La autora.

**Grafico Nro. 24**

**Procedimientos administrativos**



**Fuente:** Datos obtenidos del cuadro Nro.24.

**Elaborado por:** La autora.

**Análisis de los resultados:** Coincidiendo con lo que manifestaron las secretarías, el 66,95% del personal encuestado mencionaron que los procedimientos administrativos se dan a conocer en forma verbal en la cooperativa, un 17,78% señalaron que se lo hace por escrito y un 15,25% mediante un manual de procedimientos.

7. ¿Considera usted que los recursos humanos y materiales con los que cuenta la cooperativa son suficientes para el desarrollo empresarial?

**Cuadro Nro. 25**

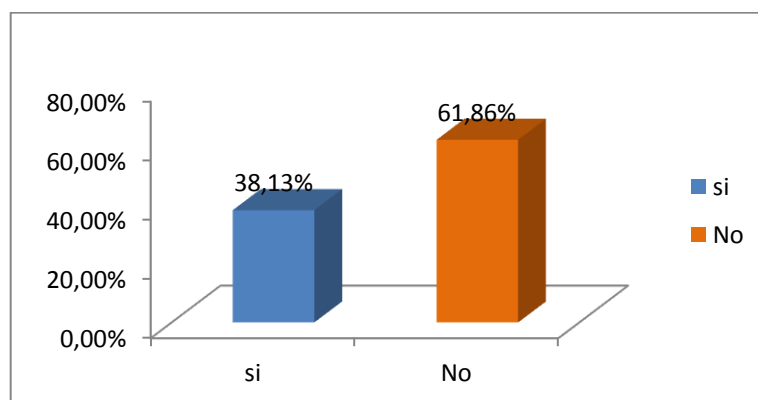
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	38,13%
No	73	61,86%
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta al personal administrativo de las cooperativas de ahorro y crédito de Machala.

**Elaborado por:** La autora.

**Grafico Nro. 25**

**Recursos suficientes para el desarrollo empresarial**



**Fuente:** Datos obtenidos del cuadro Nro.25.

**Elaborado por:** La autora.

**Análisis de los resultados:** El 61,86% de los encuestados consideran que no cuentan con los recursos suficientes para desarrollar sus actividades empresariales, y un 38,13% consideran que no tienen los recursos materiales, tecnológicos y humanos para desarrollar eficientemente las actividades secretariales.

## CONCLUSIONES

Luego de haber realizado las observaciones al departamento administrativo de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Machala y haber realizado las entrevistas a sus directivos y secretarías, así como también las encuestas al personal administrativo que labora en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Machala, llegué a las siguientes conclusiones:

- Las secretarías de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Machala, les falta creatividad y dinamismo al momento de desarrollar sus funciones, y la gran mayoría de las mismas no le dan la importancia necesaria para evaluar sus habilidades, que le permitan contribuir al proceso administrativo de las cooperativas.
- El ambiente laboral incide significativamente en la productividad de una empresa, ya que si no existe un clima laboral tranquilo, que brinde todas las facilidades a los empleados ni las herramientas necesarias para su trabajo, el proceso operativo se vería afectado, por lo que se evidenció en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Machala, es que en su mayoría se ha incentivado el trabajo en equipo, mediante la comunicación efectiva entre sus empleados.
- El nivel académico con que cuentan las secretarías prevalece el nivel superior, aunque menos de la mitad cuentan con un título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo, lo que repercute en el desarrollo de sus actividades secretariales, ya que no cuentan con los conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones acorde a su puesto de trabajo.
- Una gran parte de los directivos de las cooperativas no le brindan la oportunidad de capacitarse constantemente a las secretarías, lo que limitan su desempeño al no recibir capacitaciones continuas que vayan acorde a la actividad que desempeñan.

## RECOMENDACIONES

- Incentivar a las secretarias a desarrollar sus habilidades, mediante la motivación como herramienta principal para fortalecer el espíritu y ayudar a las secretarias a mejorar la comunicación, la organización, y excelencia humana, que le permita trabajar de una manera más eficiente.
- A las secretarias les interesa que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo, brindar un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirá un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción de la secretaria. Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo.
- Definir programas de entrenamientos dar a conocer a las secretarias las políticas de la organización, de esta forma la secretaria podrá asumir con responsabilidad sus funciones.
- Brindar permanente actualización de conocimientos mediante la capacitación, cuyo propósito es preparar, desarrollar e integrar al proceso operativo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para mejorar el desempeño laboral.

## BIBLIOGRAFIA

- DÁVILA, Ricardo, “Innovación y Éxito en la Gerencia Cooperativa
- FARRES, Pablo, “Cooperativas de Trabajo”, edición jurídicas Cuyo, Argentina
- MONTENEGRO, Ovidio, “Doctrinas y Filosofía Cooperativa” Uruguay.

## WEBGRAFIA

- <http://es.wikipedia.org/wiki/Cooperativa>
- <http://www.monografias.com/trabajos11/coopcre/coopcre.shtm>
- <http://es.scribd.com/doc/5706418/Nuevo-Perfil-de-la-Secretaria-y-Asistente-Administrativa>
- <http://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/el-nuevo-perfil-de-las-secretarias-ejecutivas>
- <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/como-organizar-mejor-actividades.htm>
- <http://facilmente.org/la-organizacion-de-las-tareas-diarias-para-adultos-con-tdah/>
- [http://books.google.com.ec/books?id=SDqcvcT\\_uvEC&pg=PA221&dq=concepto+de+cooperativas&hl=es&ei=zxngTv78AuLn0QHo7b2YBw&sa=X&oi=book\\_result&ct=result&resnum=9&ved=0CFAQ6AEwCA#v=onepage&q=concepto%20de%20cooperativas&f=false](http://books.google.com.ec/books?id=SDqcvcT_uvEC&pg=PA221&dq=concepto+de+cooperativas&hl=es&ei=zxngTv78AuLn0QHo7b2YBw&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=9&ved=0CFAQ6AEwCA#v=onepage&q=concepto%20de%20cooperativas&f=false)
- <http://www.aciamericas.coop/Quiene>

# **ANEXOS**

## ANEXOS Nº1

### CROQUIS DE LA CIUDAD DE MACHALA





## ANEXO # 2

<b>GUÍA DE OBSERVACIÓN</b>				
<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO DISEÑO DE TESIS</b>				
<b>TEMA: ANALISIS DEL ÁMBITO LABORAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO OPERATIVO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE MACHALA</b>				
<b>OBJETIVO: Conocer el espacio físico y el ambiente laboral en que desarrollan las actividades las secretarias de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Machala.</b>				
<b>ESCALA DE VALORES</b>				
<b>Excelente</b>	<b>Muy buena</b>	<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Mala</b>
<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Nivel de profesionalismo:</b>				
Proyección profesional, perfil profesional, preparación			4	3
Sugerencias:.....			2	1
.....			0	
<b>Organización de documentos:</b>				
Destrezas, proyectos, dinamismo, planificación			4	3
Sugerencias:.....			2	1
.....			0	
<b>Atención</b>				
Cortesía, relaciones interpersonales, buena conducta			4	3
Sugerencias:.....			2	1
.....			0	
<b>Cumplimiento de tareas</b>				
Desempeño laboral, cumplimiento en las tareas, actitudes, valores			4	3
Sugerencias:.....			2	1
.....			0	
<b>Valores</b>				
Responsabilidad en su trabajo, puntualidad, estabilidad laboral			4	3
Sugerencias:.....			2	1
.....			0	

**ANEXO # 3**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**CARRERA DE SECRETERIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO**

**DISEÑO DE TESIS**

**GUÍA DE ENTREVISTA**

**TEMA:** ANALISIS DEL ÁMBITO LABORAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO OPERATIVO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE MACHALA

**ENTREVISTA DIRIGIDA A:** Directivos de la Organización.

**OBJETIVO DE LA GUÍA DE ENTREVISTA:** Conocer el criterio de los directivos de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Machala sobre el ámbito laboral y su incidencia en el proceso operativo de las secretarias.

**DATOS GENERALES:**

Departamento: .....

Tiempo en el cargo: .....

Edad: .....

Tiempo de Servicio: .....

**PREGUNTAS**

- ✓ **¿Cómo considera Ud. la organización y desempeño laboral de la secretaria?**
  - Muy eficiente
  - Eficiente
  - Deficiente
- ✓ **¿Qué grado de importancia le da a la formación profesional de la secretaria en su lugar de trabajo?**
  - Alto
  - Medio
  - Bajo
- ✓ **¿En qué medida cree Ud. que el ambiente laboral incide en la productividad de las secretarias de las cooperativas de ahorro y crédito de Machala?**
  - En gran medida
  - Poco
  - Nada
- ✓ **¿Cómo valora la comunicación y convivencia laboral de las Secretarias de las**

**cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Machala con sus compañeros de trabajo?**

- Muy buena
  - Buena
  - Regular
  - Mala
- ✓ **¿Considera usted que es necesario que la secretaria ejecutiva tenga conocimientos en programas informáticos?**
- Si es necesario
  - No es necesario
- ✓ **¿Asumen la responsabilidad como directivos en capacitar a las secretarías?**
- Siempre
  - Rara vez
  - Nunca
- ✓ **¿Considera usted que su secretaria demuestra dinamismo, creatividad, habilidad en sus tareas cotidianas?**
- Si
  - No
- ✓ **¿Considera usted que los recursos humanos y materiales con los que cuenta la cooperativa son suficientes para el desarrollo empresarial?**
- Si
  - no

**ENTREVISTADOR:**

**FECHA:**

**HORA:**

**ANEXO # 4**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO**

**DISEÑO DE TESIS**

**GUÍA DE ENTREVISTA**

**TEMA:** ANALISIS DEL ÁMBITO LABORAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO OPERATIVO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE MACHALA

**ENTREVISTA DIRIGIDA A:** secretarias de las cooperativas.

**OBJETIVO DE LA GUÍA DE ENTREVISTA:** Conocer el criterio de las secretarias de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Machala sobre el ámbito laboral y su incidencia en el proceso operativo de las secretarias.

**DATOS GENERALES:**

Departamento: .....

Tiempo en el cargo: .....

Edad: .....

Tiempo de Servicio: .....

**PREGUNTAS**

- ✓ **¿Según su criterio como califica usted la organización de las tareas que usted realiza?**
  - Ordenada
  - Planificada
  - Organizada
  - Secuencial
- ✓ **¿Qué preparación académica posee usted?**
  - ✓ Licenciada en Secretariado Ejecutivo
  - ✓ Egresada de Secretariado Ejecutivo
  - ✓ Egresada de otra carrera
  - ✓ Otro título profesional
  - ✓ Bachiller
- ✓ **¿En qué medida cree Ud. que el ambiente laboral incide en el desarrollo de sus actividades?**
  - Mucho
  - Poco

- Nada
- ✓ **¿Considera usted que su perfil profesional está acorde en las funciones que usted desempeña?**
  - Si
  - No
- ✓ **¿Recibe capacitación constante por parte de los directivos de la cooperativa?**
  - Si
  - No
- ✓ **¿En cuál de los siguientes programas informáticos ha recibido capacitación?**
  - Word Excel
  - Conexus
  - Sadfin
  - Otros
- ✓ **¿Cómo considera ud que es su relación con sus compañeros de trabajo?**
  - Muy buena
  - Buena
  - Regular
  - Mala
- ✓ **¿Según su opinión, que actitudes y valores deben demostrar las secretarias en especial atención para mejorar el ambiente de trabajo?**
  - Solidaridad
  - Compañerismo
  - Servicial
  - Tolerancia
  - Todas las anteriores
- ✓ **¿Cómo se dan a conocer las estrategias administrativas de la empresa?**
  - Todo por escrito
  - Algunos procedimientos se encuentran por escrito
  - En forma verbal

**ENTREVISTADOR:**

**FECHA:**

**HORA:**

**ANEXO # 5**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**CARRERA DE SECRETERIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO**

**DISEÑO DE TESIS**  
**GUÍA DE ENCUESTA**

**TEMA:** ANALISIS DEL ÁMBITO LABORAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO OPERATIVO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE MACHALA

**ENCUESTA DIRIGIDA A:** personal administrativo y de limpieza de las cooperativas.

**OBJETIVO DE LA GUÍA DE ENTREVISTA:** Conocer el criterio del personal administrativo de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Machala sobre el ámbito laboral y su incidencia en el proceso operativo de las secretarias.

**DATOS GENERALES:**

Departamento: .....

Tiempo en el cargo: .....

Edad: .....

Tiempo de Servicio: .....

**PREGUNTAS**

- ✓ **¿De los siguientes aspectos, cual considera usted es el más importante para el desarrollo de las actividades secretariales y personal administrativo?**
  - Óptimas condiciones físicas
  - Tecnología de punta
  - Compatibilidad en el lugar de trabajo
  - Disciplina organizacional
- ✓ **¿Considera usted importante la formación profesional de la secretaria en su lugar de trabajo?**
  - Si
  - No
- ✓ **¿Cómo califica usted la atención que recibe por parte de la secretaria de la cooperativa?**
  - Excelente
  - Muy buena
  - Buena
  - Regular

- Mala
- Pésima
- ✓ **¿Cómo califica usted el nivel de organización y desempeño personal de las secretarias?**
  - Muy eficiente
  - Eficiente
  - Deficiente
- ✓ **¿Cuál de estos valores cree usted que la secretaria debe aplicar en su desempeño laboral?**
  - Responsable
  - Buenos modales
  - Personalidad
  - Convivencia con los demás
  - Todas las anteriores
- ✓ **¿Cómo debe ser el comportamiento de las secretarias con sus compañeros de trabajo?**
  - Amable
  - Respetuoso
  - Colaboradora
  - Espontanea
  - Todas las anteriores
- ✓ **¿Cómo se dan a conocer los procedimientos administrativos de la cooperativa?**
  - Todo por escrito
  - Algunos procedimientos por escrito
  - En forma verbal
- ✓ **¿Considera usted que los recursos humanos y materiales con los que cuenta la cooperativa son suficientes para el desarrollo empresarial?**
  - Si
  - No

**ENCUESTADOR:**

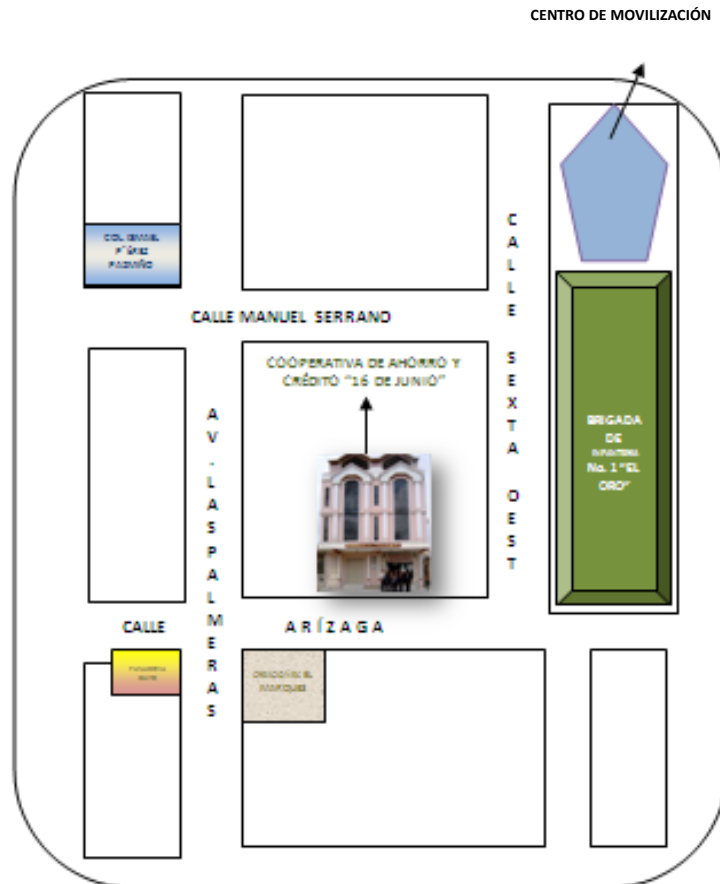
**FECHA:**

**HORA:**

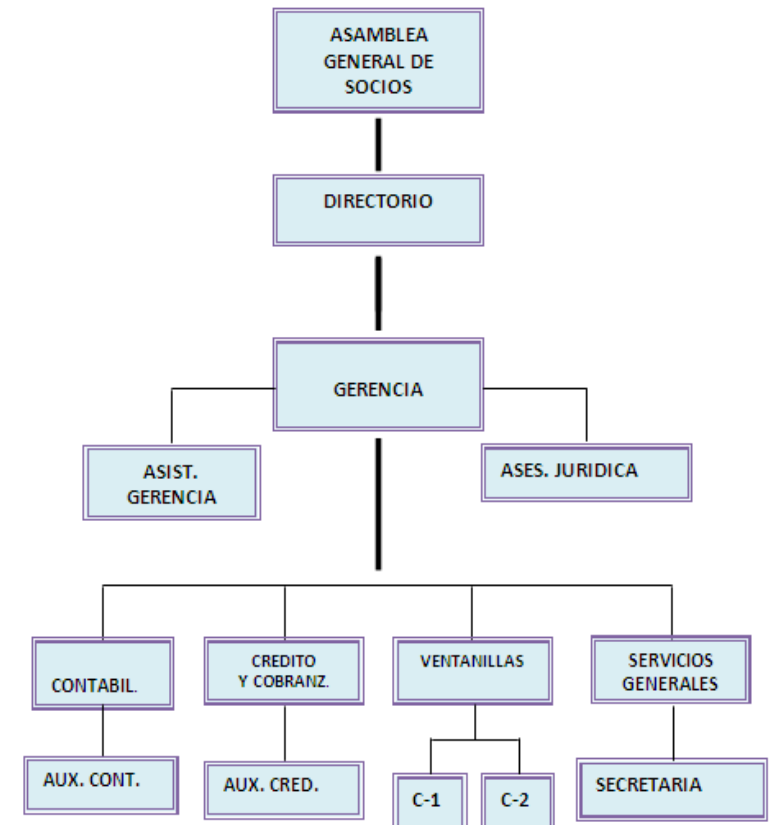
## ANEXO Nº 6

### CROQUIS Y ORGANIZAGRAMA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO" DE LA CIUDAD DE MACHALA

#### CROQUIS



#### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL





**Document** [TESIS CARMITA REVISADO final.docx](#) (D14441813)  
**Submitted** 2015-05-20 12:01 (-05:00)  
**Submitted by** amadasoledad@hotmail.com  
**Receiver** jpgranda.utmac@analysis.orkund.com  
**Message** [carmen01] [Show full message](#)  
10% of this approx. 40 pages long document consists of text present in 12 sources.



95



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA UNIDAD ACADEMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE

SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN

SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO TEMA: "

ANALISIS DEL ÁMBITO LABORAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA

Y SU INCIDENCIA EN EL

PROCESO OPERATIVO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE MACHALA" AUTORA TERESA DEL CARMEN

VÉLEZ BERREZUETA DIRECTORA DE TESIS ING. COM. NELLA CAMPOVERDE

MACHALA - EL ORO ECUADOR 2015 II CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA DE TESIS La presente tesis de grado cuyo tema es: "

ANALISIS DEL ÁMBITO LABORAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO OPERATIVO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE MACHALA",

ha sido forjada por la autora en forma perseverante con acato al proyecto de investigación previamente elaborado; así como también, con las orientaciones realizadas de manera oportuna y se ha examinado su contenido y forma los que han sido de mi entera complacencia como guía puntual de este relevante trabajo, por lo que estimo dar por aprobado y listo para su presentación. Ing. Nella Campoverde Directora de Tesis