



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

TESIS DE GRADO

TÍTULO:

**“IMPACTO DE LA OFICINA VIRTUAL EN EL CAMPO SECRETARIAL
EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
CIUDAD LATAACUNGA”.**

Tesis presentada previa a la obtención del título de Licenciada/Licenciado en Secretariado Ejecutivo Gerencial.

AUTORES:

Tandalla Arequipa Blanca del Pilar
Toaquiza Chimba María Fernanda

DIRECTOR:

Ing. Matius Mendoza

Lataacunga –Ecuador

Noviembre 2015



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

AUTORÍA DE TESIS

Tandalla Arequipa Blanca del Pilar y Toaquiza Chimba María Fernanda, estudiantes de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas, de la Universidad Técnica de Cotopaxi, declaramos de forma libre y voluntaria que la presenta investigación y elaboración de la tesis que versa: **“IMPACTO DE LA OFICINA VIRTUAL EN EL CAMPO SECRETARIAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA. CIUDAD LATACUNGA.”**, así como las expresiones vertidas en la misma son de autoría de las investigadoras quienes hemos realizado en base a recopilación en fuentes bibliográficas y del mismo modo las consultas realizadas en el internet.

En consecuencia asumimos la responsabilidad de la originalidad de la misma y el cuidado respectivo a remitirse a las fuentes bibliográficas respectivamente citadas para fundamentar el contenido expuesto.

Atentamente,

Tandalla Arequipa Blanca del Pilar

C.C: 050390820-4

Toaquiza Chimba María Fernanda

C.C: 050367886-4



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Director de Trabajo de Investigación sobre el tema: **“IMPACTO DE LA OFICINA VIRTUAL EN EL CAMPO SECRETARIAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA. CIUDAD LATACUNGA”**, de Tandalla Arequipa Blanca del Pilar y Toaquiza Chimba María Fernanda, egresadas de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Gerencial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos siguientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y Calificación.

Latacunga, Noviembre 2015

Ing. Matus Mendoza
C.C: 171044852-1
TUTOR



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto, los postulantes: Tandalla Arequipa Blanca del Pilar y Toaquizza Chimba María Fernanda con el título de tesis: **“IMPACTO DE LA OFICINA VIRTUAL EN EL CAMPO SECRETARIAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA. CIUDAD LATACUNGA”**, Han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, Noviembre 2015

Para constancia firman:

Lic. Mgs. Libia Dolores Almeida
PRESIDENTE

Ing. Mgs. Eliana Palma Corrales
MIEMBRO

Lic. Mgs. Martha Cueva
OPOSITOR

AGRADECIMIENTO

Nuestro sincero agradecimiento a Dios todopoderoso que con su poder divino nos dio la fuerza necesaria para no decaernos y seguir adelante en momentos difíciles de nuestra vida.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi que a través de sus docentes nos impartieron sus conocimientos en las aulas, para poder desempeñarnos tanto en la vida profesional como personal.

Agradecemos al Ing. Matius Mendoza nuestro tutor que con su paciencia compartió todos sus conocimientos para culminar con éxito el trabajo de investigación. Y a todas las personas que nos colaboraron para que este proyecto se realice de la mejor manera.

Blanca del Pilar

María Fernanda

DEDICATORIA I

A Dios todopoderoso por ser la persona y el amigo de confianza que me motivo para seguir adelante en mis estudios dándome la bendición y la iluminación necesaria para que todos mis objetivos propuestos se cumplan en esta importante etapa de mi vida.

A mis queridos padres que con su esfuerzo diario en el trabajo me supieron apoyar económica y moralmente, también por ser la base fundamental para seguir adelante y continuar con mi formación académica. A mi esposo e hijo que con su apoyo me incentivaron a seguir luchando cada día para culminar con mis estudios y ser profesional.

Blanca del Pilar

DEDICATORIA II

A Dios, por darme la sabiduría para poder alcanzar mi meta propuesta el cual ha sido mi guía en mi diario vivir.

A mis queridos padres, por haberme apoyado en este largo camino quienes depositaron su confianza en mí, las cuales me permitieron desenvolverme y culminar con mi carrera universitaria. También a mis hermanos por su cariño el mismo que me ayudo a superarme cada día.

Del mismo modo a la Universidad Técnica de Cotopaxi por abrirme sus puertas para poderme formar como una profesional con carácter humano y de calidad.

María Fernanda

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE PRELIMINARES

PORTADA.....	i
AUTORÍA DE TESIS.....	ii
AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA I.....	vi
DEDICATORIA II.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE IMÁGENES DE LA OFICINA VIRTUAL.....	xv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	xviii
INTRODUCCIÓN.....	xix

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	1
1.2 Categorías Fundamentales.....	1
1.3 Marco Teórico.....	2
1.3.1 Antecedentes.....	2
1.3.2 Gestión Secretarial.....	4
1.3.2.1 Definición de Gestión.....	4

1.3.2.2 Gestión Secretarial	4
1.3.2.3 Importancia	5
1.3.2.4 Clasificación de las Tareas Secretariales	5
1.3.2.5 Servicio Secretarial	6
1.3.2.6 Elementos del servicio Secretarial	7
1.3.2.7 Clasificación de los Servicios Secretariales	9
1.3.2.8 Desarrollo de los Servicios Secretariales	11
1.3.2.9 La Secretaria.....	12
1.3.3 Información y Comunicación.....	15
1.3.3.1 Concepto Información.....	15
1.3.3.2 Era de la Información.....	16
1.3.3.3 Concepto Comunicación	16
1.3.3.4 El Mundo de la Comunicación.....	17
1.3.3.5 Información y Comunicación.....	17
1.3.3.6 Importancia de la Información y la Comunicación.....	18
1.3.3.7 Elementos de la Comunicación.....	18
1.3.3.8 Características de la Información y Comunicación	19
1.3.4 Las Tecnologías	20
1.3.4.1 Importancia de las Tecnologías.....	22
1.3.4.2 Características de las Tecnologías	22
1.3.4.3 Las organizaciones unidas a las Tecnologías.....	23
1.3.5 Oficina Virtual	24
1.3.5.1 Concepto de Virtual	24
1.3.5.2 Oficina Virtual	25
1.3.5.3 Importancia	26
1.3.5.4 Beneficios de la Oficina Virtual.....	26
1.3.5.5 Tipos de Oficinas Virtuales.....	28

1.3.5.6 Herramientas de la Oficina Virtual	28
1.3.5.7 Software y la Oficina Virtual	30
1.3.5.8 Tipos de Software	30
1.3.5.9 Interacción de la Oficina Virtual	34
1.3.5. 10 La Oficina Virtual como apoyo para la Secretaria.....	36
1.3.4.11 Diferencia entre Oficina Tradicional y una Oficina Virtual.	37

CAPÍTULO II

2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	38
2.1 Caracterización de la Cooperativa Oscus Ltda.	38
2.2 Misión	39
2.3 Visión.....	39
2.4 Valores de la Cooperativa	39
2.5 Análisis FODA.....	40
2.6 Organigrama Estructural General de la Coop. OSCUS Ltda.....	43
2.6.1 Organigrama Estructural Coop.OSCUS Ltda. Latacunga	44
2.7 Diseño Metodológico.....	45
2.7.1 Tipo de Investigación.....	45
2.7.1.1 Investigación Descriptiva.....	45
2.7.1.2. Diseño no experimental.....	45
2.7.2 Métodos de Investigación	45
2.7.2.1 Método Inductivo	45
2.7.2.2 Método Analítico	46
2.7.3 Técnicas de Investigación	46
2.7.3.1 Observación.....	46
2.7.3.2 Encuesta	46
2.7.3.3 Entrevista.....	47
2.7.4 Instrumentos.....	47
2.7.4.1 Ficha de observación.....	47

2.7.4.2 Cuestionario	47
2.7.4.3 Guía de preguntas.....	47
2.8 Unidad de Estudio.....	48
2.8.1 Población.....	48
2.8.2 Muestra.....	49
2.9 Análisis e Interpretación de Resultados de las encuestas aplicadas a los Socios y al personal Administrativo de la Cooperativa Oscus Ltda. Latacunga.	51
2.9.1 Análisis de la Ficha de Observación	61
2.9.2 Análisis general de las encuestas aplicadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. Latacunga	61
2.9.3 Análisis de la entrevista aplicada a la Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.Latacunga	61
2.9.4 Análisis de la entrevista aplicada a la Secretaria de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. Latacunga	62
2.9.5 Conclusiones de la interpretación de datos	62

CAPÍTULO III

3. DISEÑO DE LA PROPUESTA	64
3.1 Antecedentes	65
3.2 Justificación.....	68
3.3 Análisis de Impacto de la Oficina Virtual en el Campo Secretarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. sucursal Latacunga.....	69
3.3.1 Análisis de la Oficina Virtual de la Cooperativa Oscus.....	71
3.3.1.1 Portada de la Oficina Virtual.....	71
3.3.1.1 Corporativo	72
3.3.1.2 Servicio de Chequera Virtual	75
3.3.1.3 Avisos de Seguridad.....	76
3.3.1.4 Responsabilidad Social	77
3.3.1.5 Servicio de Contrataciones.....	78

3.3.1.6 Servicio de Simulador de Crédito	79
3.3.1.7 Servicio de comunicación en la Oficina Virtual	79
3.3.1.8 Servicio de Facturación Electrónica.....	81
3.3.2 Análisis de Impacto de la Oficina Virtual en el Área Secretarial	81
3.3.3 Análisis de Impacto de la Oficina Virtual en la Cooperativa.....	82
3.3.4 Ventajas de la Oficina Virtual.....	83
3.3.4.1 Para la Secretaria.....	83
3.3.4.2 Para el cliente	84
3.3.4.3 Para la Cooperativa	85
3.3.4.4 Para la Sociedad	86
3.3.5 Desventajas de la Oficina Virtual	86
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	87
4.1. Conclusiones	87
4.2 Recomendaciones.....	88
BIBLIOGRAFÍA	89
Bibliografía Citada	89
Bibliografía Consultada	90
Bibliografía Virtual	91
ANEXOS	

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1 CA TEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	1
GRÁFICO N° 2 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL GENERAL COOP.OSCUS	43
GRÁFICO N° 3 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL COOP. OSCUS LATACUNGA.....	44
GRÁFICO N° 4 CONOCIMIENTO DE LA OFICINA VIRTUAL.....	51
GRÁFICO N° 5 EXISTENCIA DE LA OFICINA VIRTUAL EN LA COOPERATIVA	52
GRÁFICO N° 6 BENEFICIOS DE LA OFICINA VIRTUAL.....	53
GRÁFICO N° 7 TRÁMITES EN LA OFICINA VIRTUAL.....	54
GRÁFICO N° 8 MOVIMIENTO DE DINERO	55
GRÁFICO N° 9 PREFERENCIA DE LOS SOCIOS	56
GRÁFICO N° 10 EMITE INFORMACIÓN LA INSTITUCIÓN	57
GRÁFICO N° 11 APOYO PARA LA SECRETARIA.....	58
GRÁFICO N° 12 SERVICIOS EN LA OFICINA VIRTUAL.....	59
GRÁFICO N° 13 ACEPTACIÓN DE LA OFICINA VIRTUAL	60
GRÁFICO N° 14 LA OFICINA VIRTUAL.....	70

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 ANÁLISIS FODA	42
TABLA N° 2 PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE LABORA EN LA COOPERATIVA OSCUS LTDA. LATACUNGA	48
TABLA N° 3 SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA. SUCURSAL LATACUNGA	49
TABLA N° 4 CONOCIMIENTO DE LA OFICINA VIRTUAL	51
TABLA N° 5 EXISTENCIA DE LA OFICINA VIRTUAL EN LA COOPERATIVA.....	52
TABLA N° 6 BENEFICIOS DE LA OFICINA VIRTUAL.....	53
TABLA N° 7 TRÁMITES EN LA OFICINA VIRTUAL	54
TABLA N° 8 MOVIMIENTO DE DINERO.....	55
TABLA N° 9 PREFERENCIA DE LOS SOCIOS	56
TABLA N° 10 EMITE INFORMACIÓN LA INSTITUCIÓN	57
TABLA N° 11 APOYO PARA LA SECRETARIA.....	58
TABLA N° 12 SERVICIOS EN LA OFICINA VIRTUAL.....	59
TABLA N°13 ACEPTACIÓN DE LA OFICINA VIRTUAL.....	60

ÍNDICE DE IMÁGENES DE LA OFICINA VIRTUAL

IMAGEN N° 1 PORTADA PRINCIPAL DE LA OFICINA VIRTUAL	71
IMAGEN N° 2 COORPORATIVO	72
IMAGEN N° 3 CHEQUERA VIRTUAL.....	75
IMAGEN N° 4 AVISOS DE SEGURIDAD	76
IMAGEN N° 5 RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	77
IMAGEN N° 6 CONTRATACIONES	78
IMAGEN N° 7 FACTURACIÓN ELÉCTRÓNICA.....	80



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

TEMA: “IMPACTO DE LA OFICINA VIRTUAL EN EL CAMPO SECRETARIAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA. CIUDAD LATAACUNGA”.

AUTORAS: Tandalla Arequipa Blanca del Pilar
Toaquiza Chimba María Fernanda

RESUMEN

La investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. Sucursal Latacunga, ubicado en la parroquia la Matriz, avenida General Maldonado 5-56 y Quito, es una institución prestigiosa que aplica valores humanos e institucionales al momento de prestar sus servicios, uno de sus objetivos primordiales es mejorar la calidad de vida de las personas a través de los servicios financieros que otorga, de esta manera tratan de cumplir con las necesidades de los usuarios que cada vez son más exigentes en el mundo actual. El análisis del impacto de la Oficina Virtual en el campo secretarial, se ha desarrollado con la finalidad de investigar las ventajas y desventajas que trae consigo este servicio en línea, mediante este análisis se pudo conocer cómo influye este espacio virtual en las actividades que realiza la secretaria diariamente en la cooperativa y con ello se pueda brindar un servicio de calidad a los clientes y socios. Para efectuar la presente investigación se ha utilizado las técnicas como son la entrevista, encuesta y la observación las cuales ayudaron para recabar información real y proceder al respectivo análisis e interpretación de resultados, lo cual permitió analizar cómo influye la Oficina Virtual en el campo secretarial.



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

THEME: “IMPACT OF THE VIRTUAL OFFICE IN THE FIELD IN SECRETARIAL CREDIT AND SAVING OSCUS LTDA. LATACUNGA CITY.”

AUTHORS: Tandalla Arequipa Blanca del Pilar
Toaquiza Chimba María Fernanda

ABSTRACT

This research was done on the saving and Credit Oscus Ltda. branch Latacunga, located in the Matriz down town General Maldonado Avenue 5-56 and Quito, is a prestigious institution that applies human and institutional values at the moment that providing its service, its main objectives is to improve the quality of life of people through the financial services that give, so try to carryout the needs of users who are increasingly demanding in today's world. The analysis of the impact of the Virtual Office in secretarial field has been developed in order to investigate the advantages and disadvantages that come with this service online, by this analysis it was known as the virtual space affects the activities that the Secretary does daily in the cooperative and thereby can provide quality service to customers and partners. To carryout this research has been used techniques such as: interview, survey and observation which helped to obtain actual information and made to the respective analysis and interpretation of results, allowing analyze how it influences the Virtual Office in the secretarial field.



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen de tesis al Idioma Inglés presentado por las señoritas Egresadas de la Carrera de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Gerencial: **TANDALLA AREQUIPA BLANCA DEL PILAR Y TOAQUIZA CHIMBA MARÍA FERNANDA**, cuyo título versa **“IMPACTO DE LA OFICINA VIRTUAL EN EL CAMPO SECRETARIAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA. CIUDAD LATAACUNGA”**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente certificado de la manera más ética que estimaren conveniente.

Latacunga, Noviembre de 2015

Atentamente,

Lic. MSc. Marcia Chiluisa
C.C.050221430-7
DOCENTE CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS

INTRODUCCIÓN

En el Ecuador la tecnología ha surgido de forma ilimitada, debido a los nuevos avances que se van generando en la sociedad con el fin de ayudar al hombre, a realizar distintos trabajos de manera eficaz, ayudando al progreso de la ciencia y la humanidad. Cabe recalcar que algunas empresas han tomado como base la implementación de una oficina común a una Virtual, con el objetivo de brindar un mejor servicio mediante el internet, aumentando el número de clientes y por ende la productividad de la institución.

En la Provincia de Cotopaxi existen varias instituciones públicas y privadas, pero no todas poseen una Oficina Virtual, la mayoría de las entidades que poseen este sitio web son instituciones financieras como por ejemplo: Banco del Pichincha, Banco de Guayaquil, Cooperativa Cacpeco, Cooperativa Oscus, Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre, entre otras quienes optaron por brindar un servicio en línea a las personas.

En la ciudad de Latacunga una de las instituciones financieras que posee Oficina Virtual es la Cooperativa Oscus, brindando sus servicios mediante el internet, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes y socios, tomando en cuenta que la tecnología traspasa fronteras sin importar las clases sociales, ideologías y culturas de las personas.

El presente tema de investigación se desarrolla en tres capítulos que se puntualizan a continuación:

Capítulo II: Aquí se puntualizará una breve caracterización de la cooperativa Oscus: Lugar de ubicación, Historia, Misión, Visión, Valores, Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que posee la Cooperativa, donde se podrá visualizar el desarrollando la institución.

Conforme a las encuestas que se aplique, obtendremos información concreta del tema que se está investigando, permitiendo analizar el impacto que está ocasionando la Oficina Virtual en el campo Secretarial. También se aplica las entrevistas a la Gerente y Secretaria que labora en la entidad, alcanzando información precisa de manera verbal y directa.

Capítulo III: Este capítulo abarca el desarrollo de la propuesta, que consiste en el Análisis de Impacto de la Oficina Virtual en el campo Secretarial de la Cooperativa Oscus Ltda. Latacunga, en la que se detallará ventajas, desventajas para socios, cooperativa y empleados de la institución, seguido de los servicios que otorga la Oficina Virtual.

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.2 Categorías Fundamentales

GRÁFICO N° 1 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES



FUENTE: Anteproyecto de Tesis.
ELABORADO POR: Las Investigadoras.

1.3 Marco Teórico

1.3.1 Antecedentes

En el Ecuador desde años atrás la tecnología ha ido evolucionando de manera acelerada, proporcionando como resultado la utilización de herramientas tecnológicas, trayendo consigo la aparición de la Oficina Virtual, y que no ha existido la suficiente investigación, para realizar un análisis de lo que ocurre al entorno del ámbito secretarial.

En la provincia de Cotopaxi se ha evidenciado que existen pocas instituciones que cuentan con Oficinas Virtuales con el fin de mejorar el servicio al cliente, ayudando a cumplir con ciertas actividades a la Secretaria, este servicio que ciertas compañías brindan no han tomado la seriedad necesaria para desarrollar investigaciones en torno al tema.

Después de haber investigado en la biblioteca de la Universidad Técnica de Cotopaxi, los archivos relacionados con la Oficina Virtual, se verifica que no hay trabajo alguno ni tampoco similar sobre el tema a investigarse, no existe la suficiente investigación sobre la Oficina Virtual que algunas empresas poseen, mediante este hallazgo es importante realizar el tema del impacto de la Oficina Virtual en el campo secretarial, puesto que todas las personas profesionales y no profesionales están inmersos en la tecnología que cada vez va evolucionando sin límite alguno, trayendo consigo aspectos positivos y negativos para quien lo utiliza.

En cuanto al campo secretarial es de suma importancia, por lo que está orientado a satisfacer con las necesidades de los clientes, además el factor secretarial es el ente primordial de toda entidad que hoy en día buscan medios tecnológicos para mejorar el servicio y ser más competitivas frente a otras empresas, por ende es importante analizar cómo se está dando el impacto de la Oficina Virtual en el campo secretarial.

Al no existir un proyecto perfeccionado acorde a lo mencionado, será de gran utilidad el tema a desarrollarse, ya que aportará muchos beneficios a la Cooperativa, de este modo es necesario estar al tanto del desarrollo de las tecnologías, que en la última década ha dado un impulso notable a nuevos medios de comunicación, y hasta pocos años no pasaban de ser experimentos comunicacionales.

Es por ello importante indagar el análisis del impacto que puede ocasionar la Oficina Virtual en la Institución, tanto en el campo laboral y personal, con esto se puedan tomar medidas que ayuden a minimizar el riesgo proveniente en un futuro.

1.3.2 Gestión Secretarial

1.3.2.1 Definición de Gestión

Según **MERLI**, Giorgio (2010) en su libro *La Gestión Empresarial y Eficaz* señala que: “La gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera”. **(pág. 1)**

La gestión es un trámite que se debe seguir mediante parámetros o reglas para cumplir con el objetivo planteado; normalmente la gestión se aplica en lo administrativo o en algún aspecto referente a la documentación. En la actualidad toda institución sea pública o privada práctica la gestión constantemente para resolver un determinado problema.

1.3.2.2 Gestión Secretarial

La gestión secretarial es el ámbito de trabajo que se aplican en las oficinas, que además de realizar tareas de manera consecutiva y adecuada, se relaciona con el flujo de información como también en toma de decisiones de manera eficaz y responsable. Además implica todos los aspectos de la secretaria, sus cualidades y los roles en la cual la secretaria va a desempeñarse.

PARRALES, Martha y **VÉLÉZ**, Diana (2013); menciona que: ***“Una Secretaria a más de llevar responsabilidades del cargo al que está asignada en la institución en la que labora debe de brindar su apoyo en las tareas y funciones establecidas a su jefe, esto implica que la gestión secretarial toma en cuenta todas las áreas y funciones al interior de un procedimiento en la que están relacionadas entre sí, en lo cual es algo más a fondo que realizar tareas o tramites, esto***

determina que debe de tomar decisiones de manera responsable y planificada durante su rol de trabajo.” (Pág. 6).

Según el criterio de las investigadoras la Gestión Secretarial son las tareas que diariamente desempeña la Secretaria de una entidad, además hay que reconocer la transformación que en la actualidad experimentan y se ven fuertemente influidos, por los significativos cambios que están viviendo las organizaciones modernas. Cabe recalcar que el elemento más importante para lograr cumplir con los objetivos es la realización de tareas y la solución de problemas, como también la flexibilidad en las responsabilidades del cargo que deben tener las secretarias de hoy en día.

1.3.2.3 Importancia

La importancia de la Gestión Secretarial va enmarcada en la toma de decisiones, solución de problemas y en la prestación de servicios hacia el cliente, de manera que exista una relación adecuada satisfaciendo las necesidades tanto del usuario como de la empresa, las dificultades que se presenten en la entidad deben ser resueltos de forma eficiente y eficaz, poniendo en práctica las cualidades de la Secretaria Ejecutiva que son: la cortesía, la amabilidad, paciencia, confiabilidad y servicio de ese modo se pueda interactuar con el público sirviendo de gran apoyo a todas las dependencias de la institución.

1.3.2.4 Clasificación de las Tareas Secretariales

- **Cotidiana o tareas diarias**

Está basada en la clasificación oportuna y ordenada de los documentos, como también la utilización de la telefonía en forma permanente. Estar al servicio de las actividades propias, que se generan diariamente en la entidad, la variedad de los documentos que se van creando en el ámbito cotidiano deben ser estrictamente

clasificado y supervisado en ese instante, debido a que los pedidos olvidados pueden ocasionar varios inconvenientes dentro de las instituciones.

- **Periódicas**

Está regida a la organización periódica, son reuniones de los gerentes con fechas claves para las citas, por lo que debe estar conjuntamente en la agenda, además las tareas periódicas abarcan también la debida comunicación que debe existir, dentro de la empresa con todo el personal que se encuentran laborando.

- **Ocasionales**

En cuanto a las actividades que desempeña la secretaria o secretario, en acciones ocasionales están reflejadas en la organización de viajes dentro y fuera del país; la respectiva reservación del alojamiento y participación en desayunos ejecutivos, que se realizan por firmas de convenios, aniversarios de la entidad, son celebrados en fechas ocasionales que no se da con mucha frecuencia.

1.3.2.5 Servicio Secretarial

En cuanto al servicio secretarial es la manera adecuada de realizar las tareas, siendo el cliente el ente primordial de la empresa donde implica el buen trato, detectando las necesidades y satisfaciendo con el servicio eficaz, mediante un procedimiento consecutivo, adecuado para la debida realización del servicio.

El servicio secretarial se presta a la disposición del cliente, más aun con las nuevas tecnologías y recursos suministrados para que el desempeño sea más eficaz, cumpliendo con todas las actividades, si bien es cierto, el servicio se enmarca en la rapidez con la que atiende los asuntos de la organización. Hoy en día enfrentan

cambios con una postura administrativa cada vez más exigente, por ello surge la necesidad del servicio secretarial en todas las entidades; sin ella no tendrían una buena organización, planificación y control de todas las necesidades que surgen tanto fuera como dentro de cada una de las dependencias.

- **Abordar las Competencias y Límites**

El clima institucional de varias empresas, van enmarcadas como el bienestar propio, de los conocimientos adquiridos con una educación formal dependen mucho de la formación empresarial, los rasgos de personalidad tanto física como psíquica van siendo participes con un nexo muy fuerte para ir dando lugar a habilidades y destrezas en base a las experiencias, vividas dentro del entorno social que van ejecutando. También se da con la motivación cambiando la perspectiva de las personas orientándolos a un puesto empresarial seguro.

1.3.2.6 Elementos del servicio Secretarial

- **Actitud positiva**

Menciona **THOMAS**, Marian (2006) “Una actitud positiva hacia el trabajo puede establecer la diferencia entre el éxito y el fracaso, entre ser feliz o desgraciado”. **(Pág.17).**

Ostenta **VENTRELLA**, Scott (2002) “La actitud es un elemento crítico a considerar. Cuando es positiva, nos permite superar nuestras barreras internas. Y cuando la actitud es negativa, las barreras internas nos agobian y acaban derrotándonos”. **(Pág.17).**

Para las investigadoras, la actitud positiva es pensar de manera constructiva, es realmente bueno porque permite superar con esfuerzo y perseverancia todas las

expectativas que se desea alcanzar en el futuro, los tropiezos son vivencias para mejorar la orientación hacia donde queremos llegar; mirando de manera distinta de los demás, convertir lo negativo en positivo con actitud. Las empresas han tomado mucha importancia a la actitud de las personas cuando se desempeñan en instituciones, y para mejorar el trabajo realizan orientaciones, dan charlas de motivación, algunas de ellas hasta realizan retiros.

Además es la manera como miramos en realidad lo que vivimos diariamente, regidas a una composición de emociones existentes en el entorno, informaciones abordadas en distintos medios de buena o mala calidad que el pensamiento del ser humano capta; es ahí donde adopta información con nuevas ideas, objetivos, metas con sentido optimista e influyendo hacia los demás todo lo positivo.

- **Necesidades y expectativas del cliente**

Define SETO, Dolors (2004), *“Todas las necesidades como las expectativas dan forma al comportamiento del cliente. El resultado deseado de las expectativas se refiere a lo que uno anticipa del encuentro del servicio como consumidor, las necesidades se centran en obtener lo que busca para su bienestar como persona”*. (Pág. 62)

Tanto las necesidades como expectativas son elementos indispensables para lograr la satisfacción de los clientes, proporcionando al consumidor ser fiel a la empresa; las expectativas se enfocan en la impresión que tiene el consumidor al adquirir un producto, por otra parte las necesidades se basan en la satisfacción que obtendrá el cliente al momento de recibir un bien o servicio.

Son inquietudes que pasan los clientes, varias veces es necesario buscar tácticas para satisfacer con las necesidades, por ello el servicio secretarial cada vez está buscando nuevas estrategias mediante el uso de las Tics que ponen al interesado más facilidad

para obtener información, con el fin de favorecer al cliente. Aquí hace referencia a la comunicación que debe ser muy efectiva al encontrarse en situaciones difíciles siendo el preciso momento de tomar decisiones rápidas con mejores respuestas que no dañen la integridad de ninguna de las partes para lograr una relación entre cliente y empresa.

- **Comunicación secretarial**

La comunicación secretarial hace referencia a la efectividad, al encontrarse en situaciones difíciles, ese será el momento de tomar decisiones rápidas con mejores respuestas, sin dañar la integridad de las partes para lograr una buena relación entre cliente y empresa. Sin olvidar que se encuentran inmersos todos los elementos de la comunicación que son: emisor, receptor, canal, código y mensaje

1.3.2.7 Clasificación de los Servicios Secretariales

A continuación se detallara las actividades que la secretaria ejecutiva debe desempeñar en su rol profesional:

- ***Servicio al cliente***

La base fundamental para el éxito o fracaso de una empresa, es el incremento de clientes, para lograr cumplir con este objetivo el servicio al cliente que brinda la secretaria ejecutiva debe ser adecuado, de manera que el usuario despeje inquietudes que tenga acerca de un producto o servicio; uno de los factores que interviene en el servicio al cliente son: imagen personal, actitud, los valores humanos y la comunicación.

- ***Redacción de documentos***

La redacción de documentos es una agrupación de letras que deben ser claramente redactadas con coherencia y claridad, de manera que se entienda el mensaje a enviar, al momento de redactar un documento se debe conocer a profundidad el contenido del texto.

- ***Organización y archivo de documentos***

En la actualidad una de las falencias que se detecta en las instituciones públicas y privadas es la organización y archivo de documentos, ocasionando en algunos casos la pérdida de ciertos registros. Es necesario organizar adecuadamente los documentos, pudiendo ser en orden alfabético, cronológico o numérico dependiendo del tipo de documentos que maneje la empresa, sin embargo no es conveniente solo organizarlo sino también archivarlo de forma que pueda manipular adecuadamente el archivo.

- ***Mecanografía***

La mecanografía es la manera de escribir correctamente un texto en menor tiempo posible, es decir que en un minuto debe redactarse 150 palabras, sin faltas de ortografía y sin mirar al teclado del monitor, pudiendo cumplir con dos actividades al mismo tiempo como conversar por el teléfono y seguir redactando un documento.

- ***Organización de eventos***

Para organizar cualquier tipo de evento estas sean: organizacionales, sociales, congresos, seminarios, conferencias, talleres, foros, reuniones, festivos, aniversarios, exposiciones y ferias es necesario aplicar las siguientes etapas:

planeación, organización, dirección, control y ejecución de esta manera se podrá lograr el éxito de dicho evento.

- ***Revisión de documento***

La secretaria debe conocer a la empresa donde labora como la palma de su mano, por ende es necesario al momento del ingreso o envío de un documento debe conocer el contenido del texto involucrándose en los acontecimientos que suceda dentro y fuera de la empresa.

- ***Utiliza adecuadamente la información confidencial***

Una de las cualidades de la secretaria es la fidelidad que tiene a la empresa donde labora; es decir nuestra boca es una tumba en cuanto a información recopilada en base a la empresa; sin divulgar los fracasos o éxitos que tenga la institución.

1.3.2.8 Desarrollo de los Servicios Secretariales

Son aquellos en los cuales amerita una técnica adecuada para brindar un servicio de calidad, existiendo una persona preparada con conocimientos firmes para ser el centro de dirección en la empresa, proporcionando ayuda inmediata a cada uno de los departamentos, asimismo la encargada de prestar estos servicios debe encontrarse constantemente capacitándose para desenvolverse.

- **Trascendencia de la Función Secretarial**

En los últimos tiempos la función secretarial ha pasado a ser importante en las instituciones, transformándose en una Asistente de Gerencia capaz de tomar decisiones, lo que antes no era así, la secretaria solía tener conocimientos básicos

pero en base a las nuevas exigencias empresariales, se han ido tomando cartas en el asunto capacitándose en distintas áreas para tener un mejor desempeño profesional, hoy en día las Asistentes de Gerencia o Administrativas se han convertido en el eje fundamental de toda institución, si bien es cierto al ingresar a cualquier dependencia lo primero que nos encontramos es a la Ejecutiva, impartiendo cortesía, amabilidad, profesionalismo hacia el cliente.

Hoy en día ya no se considera a la secretaria como, recepcionista telefonista o la persona que archiva documentos, de todos los aspectos antes mencionados ha evolucionado y llegando a ser Ejecutiva gerencial y ocupar un puesto importante en el organigrama de una distinta institución.

1.3.2.9 La Secretaria

Para **SEVILLA, QUIROZ, María** (2002) la secretaria es: “El pilar fundamental dentro de las actividades de la oficina, sea esta privada o estatal al contribuir con su jefe en forma discreta, meticulosa y dinámica, y al asumir inclusive mayores responsabilidades con credibilidad y confianza”. **(Pág. 16)**

Menciona **LONDOÑO, Claudia** (2004) “La Secretaria de dirección o secretario y el o la asistente ha de ser persona con iniciativa, capacidad de trabajo, organizada y con solida transformación, en definitiva, una persona capacitada para asumir responsabilidades y realizar funciones ejecutivas y de planificación”. **(Pág. 35)**

De acuerdo a lo mencionado por los autores, secretaria (o) es la persona encargada de llevar a cabo actividades empresariales con el fin de lograr el adelanto de la empresa, a su vez siendo un apoyo en la toma de decisiones y eventos, realizando con eficiencia y eficacia las labores encomendadas, en cuanto al cargo es denominado como auxiliar administrativo porque tienen la capacidad de desempeñar distintas

actividades, siendo multifuncional en organizaciones, abriendo caminos a nuevas expectativas desarrollando su conocimiento con sus subordinados, siendo la secretaria(o) es el alma viva de la empresa.

- **Cualidades de la secretaria**

La secretaria ante todo debe poseer feminidad, deberá estar ligada con todos los modales apropiados brillando ante el público, sin dejar a un lado que hoy en día el cargo secretarial también lo están ocupando hombres e igual que las mujeres deben preocuparse por su personalidad.

Es de suma importancia las relaciones humanas con las demás personas, siendo lo primordial para fomentar una buena comunicación, relaciones personales, atención al cliente, desarrollo de talentos, porque todas y cada una de las actividades diarias están regidas a relaciones buenas o malas , lo cual influirá mucho en el desempeño laboral de todos los miembros que conforman la organización.

En cuanto a la responsabilidad es uno de los valores primordiales ha aplicar diariamente tanto en la vida laboral como personal, esto implica que la persona a cargo de ciertas actividades debe desempeñar adecuadamente, sin dejar nada sin su respectiva realización, esto es con el fin de mantener todo en regla y sin ninguna contrariedad de las acciones que diariamente se efectúan.

Contar con espíritu de superación para enmarcar nuevos caminos hacia el triunfo tanto personal como institucional, teniendo en cuenta que cada día se presentan nuevas oportunidades para superarse y está será aprovechada con éxito, debido a que no hay que quedarse estancado o paralizado en un mismo lugar.

El tener iniciativa y sentido común está muy relacionado con la personalidad, un ser humano posee un gran sentido del humor influyendo mucho en los demás, pasa lo

mismo con la iniciativa, debe salir a flote y no quedarse escondida más bien hay que ejercerla.

- **Obligaciones de la secretaria**

Menciona **LONDOÑO**, Claudia (2007) “Es obligación de todo/a secretario/a prestar su colaboración a todos sus colegas, cuando sea necesaria su intervención para que no se produzca atrasos en el trabajo y no perjudique el normal funcionamiento de la entidad donde presta sus servicios”. **(Pág.35)**

La labor de la secretaria(o) es de suma responsabilidad, por ser la parte esencial de toda empresa además está inmersa y tiene derecho a toda información confidencial, con esto cabe recalcar que todas las actividades a realizar son de manera eficaz optimizando tiempo, dejando a un lado actividades personales y centrándose en desarrollar con responsabilidad las tareas encomendadas y pueden ser: organización, archivos, redacción de cartas comerciales, organización para eventos, participación en etiqueta y protocolo, a su vez poseer conocimientos en idiomas esenciales como: inglés y estar en constante capacitación sobre temas interesantes concernientes a la labor de la secretaria.

- **La Secretaria Ejecutiva Moderna**

Los escenarios que los Asistentes Ejecutivos modernos están desarrollando son; en aspectos económicos donde operan las empresas, se caracterizan por ser proactivos, cambiantes, retadores, con grandes oportunidades en donde salen adelante aquellas empresas preparadas, con un buen recurso humano, ejecutivos capacitados, capaces de actuar en estos acontecimientos.

Los cambios sociales frente a las nuevas tecnologías van evolucionando, impulsando a la Ejecutiva o Ejecutivo ponga actitud al desempeño laboral como estar capacitado

en nuevos temas interesantes, como son: el inglés, computación, redacción comercial, interactuando de manera armónica en el desarrollo de distintas actividades. Por lo tanto hoy en día las organizaciones están basándose en la misión que tienen, es por ello que las asistentes de Gerencia son el brazo derecho indispensables para cumplir con la gestión empresarial.

- **La Secretaria eficiente y su rol frente a la sociedad**

La profesional Ejecutiva Gerencial, se ha convertido en una persona multifuncional, por sus conocimientos, competencias y se ha visto que desempeñan un rol eficiente en la sociedad, buscando cada vez estar actualizadas. En la sociedad se muestran exigencias entorno al uso de la tecnología, dominio del idioma, manejo de programas del computador, liderazgo, trabajo en equipo, las cuales son exigencias que se van presentando en el mundo, por ello requiere la capacitación constante del profesional.

1.3.3 Información y Comunicación

1.3.3.1 Concepto Información

MONSALVE, Alfonso (2003), en su libro Teoría de la información y comunicación define que: *“El concepto de información no se aplica a mensajes individuales, a los que se aplica el concepto de significado, sino a la situación como un todo; así, la información unitaria indica que en esta situación se tienen una cantidad de libertad de elección en la selección de mensajes que resulta conveniente tomar como unidad”.* (Pág. 54)

La información es un conjunto de ideas que se puede obtener en cualquier lugar es decir podemos leer libros, revistas, artículos de toda índole para enriquecer nuestra información y ampliarlos utilizando adecuadamente para el beneficio propio.

En la actualidad existe gran cantidad de información que fácilmente lo podemos utilizar; por ende es necesario analizar el tipo de dato que vamos a manipular y verificar cuales son las ventajas y desventajas que trae dicha información.

1.3.3.2 Era de la Información

El progreso de la tecnología ha conducido al ser humano a caer en el ocio, en el mundo actual existe una gran cantidad de información que se puede encontrar fácilmente en: libros, revistas, internet, televisión entre otros, ocasionando que las personas no analicen lo que en realidad quieren transmitir dicha información.

La era de la información ha ido creciendo considerablemente, tanto en el control de las maquinas con el acceso a la información, ha requerido la creación de un aparato que sea capaz de reproducir aspectos característicos a la capacidad mental del ser humano, permitiendo de esta forma ser parte de la vida del individuo, uno de las creaciones para incrementar la información es la computadora.

1.3.3.3 Concepto Comunicación

Para **J, Carlos y HOFSTADT, Román (2005)** “La comunicación constituye, pues, una característica y una necesidad de las personas y de las sociedades, por primitivas que sean (incluso no racionales), con el objetivo de poder intercambiarse informaciones y relacionarse entre sí”. **(Pág. 9)**

La comunicación es un proceso de intercambio ideas, la comunicación ha existido desde épocas antiguas por ser un motor importante en expresar los sentimientos; para que exista comunicación deben cohesionar entre dos o más personas es decir deben haber un emisor y un receptor.

1.3.3.4 El Mundo de la Comunicación

El ser humano mediante la investigación, ha logrado crear nuevas estrategias para la comunicación, permitiendo eliminar barreras que en épocas antiguas era imposible, la Tierra en la actualidad es un planeta con una infinidad de tecnología que nos permiten estar comunicados, millones de personas se comunican con otro individuos situados a varios kilómetros de distancia, una persona que no vive en el mundo de la comunicación es un individuo que deja de existir, y esa es la única manera de evitar la comunicación.

El mundo se encuentra interconectado mediante: líneas telefónicas, ondas de radio, internet (Facebook, Twitter, Skype, correos electrónicos entre otros), así como una gran cantidad de medios que transmiten palabras y datos, todos estos elementos ayudan a las personas a encontrarse en comunicación permanente sin importar la hora y el día.

1.3.3.5 Información y Comunicación

RODRÍGUEZ, Antonio (2013), menciona que: *“Por fortuna, las organizaciones humanas han empezado a darse cuenta del valor de la comunicación y de la información como recurso estratégico para desarrollarse y sobrevivir en un mundo altamente competitivo, abierto, en donde las estructuras mentales cerradas, aisladas, impiden la toma de decisiones, la confrontación, el diálogo franco, la valoración de acciones individuales y colectivas y las relaciones armónicas”* (Pág. 5).

1.3.3.6 Importancia de la Información y la Comunicación

En la actualidad la información y comunicación son importantes por ser la base fundamental para sobrevivir en esta sociedad que cada vez es más competitiva, las empresas han optado por manejar adecuadamente la información que existe, tratando de no cometer errores que fracasen a la institución; siendo un motor importante dentro de toda empresa, por ende realizan estrategias para mejorar la comunicación entre el personal y los clientes que visitan dicha institución.

1.3.3.7 Elementos de la Comunicación

La comunicación es una fuente natural e importante que el hombre ha practicado desde épocas antiguas con el fin de intercambiar ideas, expresar lo que siente o simplemente conversar, para que la comunicación sea la adecuada deben existir los siguientes elementos:

- **Emisor**

Se refiere a la persona que envía o genera un mensaje, el emisor puede utilizar distintas formas para expresar sus ideas como son: mímica, simbólica, escrita y hablada, para que el emisor funcione debe existir el receptor.

- **Receptor**

Es aquella persona que recibe la información, interpreta y analiza el mensaje recibido, es necesario que tanto el emisor como el receptor se comuniquen en el mismo lenguaje.

- **Mensaje**

Es un conjunto de palabras que el emisor envía al receptor es necesario que el mensaje sea legible y entendible de manera que el individuo entienda la información sin ninguna dificultad.

- **Código**

El Código permite al emisor elaborar el mensaje y al receptor interpretar, es importante que el emisor y receptor utilicen el mismo código al momento de comunicarse por ejemplo la lengua es uno de los códigos más utilizados por el hombre para la comunicación.

- **Canal**

Es un medio por el cual circula la información como por ejemplo: la voz, la escritura, radial, televisivo e informático.

1.3.3.8 Características de la Información y Comunicación

- **Actualizada:** Debe estar en constante actualización, de modo que el usuario no viva en épocas antiguas.
- **Ordenada:** La información y comunicación que no sea ordenada, pierde la esencia del mensaje que se desea enviar, causando problemas a la persona que lo recibe.
- **Veracidad:** La franqueza es una de las características que debe existir en todo ámbito, de manera que el usuario no dude de la información que está utilizando, y podrá desarrollar el conocimiento adecuado con datos reales.

- **Clara:** El mensaje que se envía debe ser entendible para que el receptor capte inmediatamente la información sin ningún problema.
- **Rápida:** Expresar con palabras legibles y coherentes la información a enviar.

1.3.4 Las Tecnologías

En cuanto a las tecnologías son aquellas que permiten la comunicación e información a las personas, y de esta manera satisfaciendo necesidades, fomentando en los usuarios un conocimiento amplio de distintas ciencias, hoy en día son utilizadas con mayor frecuencia ya que son portadoras de toda información; además están sujetas a un ordenador para que este sea manipulado por el usuario, pudiendo tener libre acceso a redes de información.

Para **LÓPEZ**, Ramón (2014) “Las Tecnologías de la Información y Comunicación: “Sirven para optimizar el manejo de la información y el desarrollo de la comunicación, y además permite actuar sobre la información y generar mayor conocimiento”. (Pág.142)

Define **CARRILLO**, Beatriz (2009) “Las tecnologías son un conjunto de servicios, redes, software, aparatos que tienen como fin el mejoramiento de la calidad de vida de las personas dentro de un entorno y que se integran a un sistema de información interconectado y complementario. Esta innovación servirá para romper las barrera que existen entre cada uno de ellos”. (Pág.2)

Son el elemento clave en la sociedad proporcionando que el trabajo sea más productivo, evitando que se pierda tiempo en cada tarea a realizarse, son un elemento trascendental en la vida de la humanidad, de esta manera las tecnologías no pueden

ser utilizadas solas, sino mediante un ordenador, el mismo que está evolucionando acorde a las necesidades y cada vez son más avanzados.

Las tecnologías en la actualidad son indispensables en la vida del ser humano, por lo que están presentes en todo ámbito con el objetivo de mejorar la comunicación de las personas mediante los avances tecnológicos que van surgiendo de manera rápida para el beneficio de la sociedad.

- **El internet**

Manifiesta **RODRÍGUEZ**, Abel (2007) “Internet no es una simple red de ordenadores, si no y una red de redes, es decir un conjunto de redes interconectadas a escala mundial con la particularidad de que cada una de ellas es independiente y autónoma”. (Pág. 2)

Alude **SALAZAR**, Rene (2001) “Internet es el banco de datos más grande en la actualidad; en ella podría encontrarse gran cantidad de información acerca de cualquier tema, lo que la hace de gran utilidad para maestros, estudiantes, científicos, músicos, niños y en general para cualquier persona”. (Pág. 19)

El internet es un conjunto de redes conectadas en un ordenador, que proporciona información de toda índole como: arte, cultura, ciencia, tecnología, educación, política, religión entre otros; mediante el internet las personas pueden enriquecer sus conocimientos diseñando nuevas herramientas y máquinas que proporcionen bienestar a la humanidad. El internet es una herramienta indispensable en la sociedad, permitiendo obtener información de toda clase, debemos conocer que no toda información en el internet es confiable, y es necesario analizar la información que se desee utilizar.

1.3.4.1 Importancia de las Tecnologías

M. Ruiz (2004) expresa que: “Las Tecnologías brindan la posibilidad de trabajar con otras personas que se encuentran cerca o lejos y con quienes se comparte algún interés u objetivo común, de modo que todos los miembros del grupo contribuyan a alcanzar el objetivo”. **(Pág. 18)**

A través de las Tecnologías, varias empresas han logrado cumplir sus objetivos superando barreras existentes en la sociedad, las instituciones han conseguido reducir los gastos y a maximizar las ventas a través de la publicidad que se realiza mediante la página web.

La importancia está basada en la manera de ayudar a las personas en el desarrollo del conocimiento, permitiendo tener contacto con otros entes que se encuentren en distintos sitios del país, mediante las herramientas tecnológicas se puede desarrollar múltiples actividades como son: el envío y recepción de documentos, almacenar y desarrollar distintas formas para aprender de manera excelente.

1.3.4.2 Características de las Tecnologías

Manifiesta **CACHEIRO**, María (2014) “Las Tecnologías se caracterizan por ser: un medio de expresión y creación multimedia, un canal de comunicación, un instrumento para el proceso de la información, una fuente abierta de información y recursos, un instrumento para la gestión administrativa y tutorial” **(Pág. 3)**

Tomando como referencia lo antes mencionado se puede considerar que las tecnologías se caracterizan por su gran capacidad y ayuda que brindan al usuario, siendo las que aportan para la evolución social, con nuevas formas de comunicación, nuevas expectativas de ver el trabajo y hacerlo de manera más fácil, buscando nuevas oportunidades de éxito para las empresas.

- Las tecnologías se caracterizan por ser programas y herramientas que siempre han estado evolucionando en torno a la sociedad como también a las necesidades que se van presentando.
- Al mismo tiempo son capaces de brindar información para todo tipo de temas, ayudando al ser humano a despejar todas sus dudas mediante estas tecnologías.
- Las tecnologías aparte de brindar información, permiten la comunicación con otras personas por más lejos que se encuentren desde cualquier dispositivo conectado a internet.
- Así mismo se puede considerar que son un instrumento básico para la gestión administrativa de la empresa, porque ayuda a las labores diarias que surgen en la administración.
- En las empresas se ha vuelto indispensable la utilización de estas tecnologías, debido a que es un factor importante para el crecimiento empresarial por aportar grandes beneficios.

1.3.4.3 Las organizaciones unidas a las Tecnologías

Las organizaciones en la actualidad, han optado por hacer uso de las tecnologías, con esto buscan mejorar el servicio al cliente como también de la empresa, del mismo modo buscan que el trabajo sea más eficiente y eficaz. Además al encontrar toda información de la organización en la web, se evitará gastar en suministros como son: tinta, papel impreso, cartulinas, esferos gráficos ayudando a la entidad al ahorro de recurso económico.

Los grandes empresarios y la manera que examinan para hacer bien los negocios han evolucionado, buscando superar a toda costa las barreras de la competitividad, por lo que varias compañías buscan ser mejores mediante la tecnología realizando publicidades, brindando excelentes servicios y estos puedan ser vistos en todo el mundo.

Varias compañías que han decidido utilizarlas, han llegado a ser más competitivas realizando los proyectos en menor tiempo, satisfaciendo al cliente y utilizando menos recursos con ello han llegado al éxito y lo importante a ser reconocida en el mercado nacional como internacional.

1.3.5 Oficina Virtual

1.3.5.1 Concepto de Virtual

Define **GIL**, María de los Ángeles (2001), es su comentario: ***“Lo real es material, palpable, visible, audible, cierto, conocido mientras que lo virtual es como un sueño, algo que está y no está, algo que es no es, algo que es perceptible y no, lo ves, pero no lo tocas, lo oyes, lo sientes, lo imaginas pero no está en un mismo tiempo ni en un mismo espacio, más hay que planificar, organizar, dirigir supervisar y elegir y adaptar a las personas. (Pág. 15)***

Exterioriza **BORJA**, Pamela (2010) “La virtualidad establece una nueva forma de relación entre el uso de las coordenadas de espacio y de tiempo, supera las barreras espaciotemporales y configura un entorno en el que la información y la comunicación se nos muestran accesibles desde perspectivas hasta ahora desconocidas al menos en cuanto a su volumen y posibilidades”. **(Pág. 13)**

Para las investigadoras, lo virtual es una realidad construida mediante formatos digitales, que no se puede tocar, pero si mirar, manejar, navegar en un espacio donde se puede encontrar una cantidad de información, así mismo se podrá desarrollar una comunicación desde cualquier lugar en el que nos encontremos.

1.3.5.2 Oficina Virtual

Define MCLEOD, Raymond (2000), en su comentario: ***“La capacidad de la OA para vincular a las personas electrónicamente ha abierto nuevas posibilidades en la forma como se lleva a cabo el trabajo de oficina. Dicha capacidad incluso ha hecho innecesario que el trabajo de oficina se realice en una oficina. En vez de ello, ese trabajo puede efectuarse en cualquier lugar en el que el empleado se encuentre. El nombre que se da a esta capacidad es el de oficina virtual, término que sugiere que el trabajo de oficina puede efectuarse virtualmente en cualquier lugar en tanto el sitio de trabajo esté vinculado con uno o más de los sitios fijos de la compañía por medio de algún tipo de comunicación electrónica. (Pág. 378)***

Para las investigadoras la Oficina Virtual es un lugar donde se puede desarrollar tareas similares a la de una oficina, en la cual los miembros de una empresa pueden prestar servicios a sus clientes, evitando que la persona se traslade a las oficinas para solicitar alguna información. Por medio de la Oficina Virtual la empresa puede ofertar sus productos con la respectiva información para que pueda ser adquirido.

La Oficina Virtual es un lugar donde no es necesario que exista mobiliarios, es decir es un cuarto simple donde solo existe una computadora cohesionado con el internet manipulado por el hombre, en la cual se puede ofrecer los servicios secretariales e interactuar con la tecnología, asimismo se explica que existe un teletrabajo debido a que los empleados pueden desarrollar sus tareas desde sus hogares, haciendo más fácil las actividades encomendadas por sus subordinados.

1.3.5.3 Importancia

En la actualidad la competencia entre empresas ha llevado a buscar nuevas estrategias que ayuden a satisfacer las necesidades de los empleados, clientes y socios, tomando como decisión implementar una Oficina Virtual, su importancia va constituida en brindar un servicio desde cualquier parte del mundo ayudando al usuario a reducir tiempo y dinero, por lo tanto una empresa que posea una Oficina Virtual podrá ser reconocida por todo el mundo y prestar su servicio a sus clientes de manera virtual, sin la necesidad de gozar de un espacio físico.

La imagen corporativa se potenciará de manera profesional, debido a que la primera impresión es la que cuenta, y de cierto modo se trata siempre de impactar ante la mirada del público.

Además al tener un sitio virtual las empresas están fomentando a los usuarios a interesarse por la tecnología, el internet que cada vez va avanzando y sacando nuevas formas de hacer la vida más factible para los usuarios.

1.3.5.4 Beneficios de la Oficina Virtual

En el ámbito virtual abarcan varios beneficios hacia los usuarios que son más utilizadas que las oficinas físicas, le llama la atención del público al escuchar sobre temas nuevos más aun siendo la tecnología y que todos quieren ser partícipes de la misma, sobre todo tener la información que requieran de manera inmediata sin necesidad de dirigirse al lugar.

- **Seguridad y Privacidad**

Las personas que realizan negocios por este medio serán favorecidos de la privacidad y seguridad de ciertos datos que no pueden estar sueltos en la red como son: la dirección del lugar de domicilio, teléfono convencional o lugares donde se frecuenta,

esto es con el fin de dar seguridad al profesional, con la oficina virtual solo se proporcionará la dirección de un lugar específico diferente del lugar donde reside.

- **Reduce Costos**

Al hablar de reducir costos, estamos hablando de ahorrar dinero que puede ser invertido en otros contextos, si la Oficina Virtual es un lugar de red esto deduce que no existirá gasto por los inmobiliarios que deben ser renovados o dados su respectivo mantenimiento en un determinado tiempo, y si fuere el caso se evitará el pago por renta del lugar físico que se utilice para brindar los servicios al cliente.

- **Dirección de correo electrónico, Contestadora de teléfono, correo de voz**

La comunicación y la relación con los demás es lo que más implica al momento de la prestación de servicios el cómo le recibamos, la atención que prestemos, varias veces los ejecutivos se encuentran desarrollando tareas específicas para un determinado tiempo lo cual no permite atender con prontitud las necesidades, es por ello que este elemento ayuda a la empresa en torno a la comunicación con el cliente despejando las dudas con prontitud.

- **Permite el trabajo desde el lugar que desee**

Las oficinas que comúnmente utilizan las empresas, necesitan del personal para ser administradas, deben estar en ese lugar porque ahí están los recursos necesarios para desempeñar las actividades que exige la organización; en cambio la Oficina Virtual permite al usuario trabajar desde donde se sienta más cómodo con la facilidad de abrir la red y empezar a desarrollar sus labores pendientes.

1.3.5.5 Tipos de Oficinas Virtuales

- **Individual**

Este tipo de Oficina Virtual va orientado a profesionales, no profesionales y personas particulares que deseen hacer uso de este medio. Y se lo podrá utilizar desde cualquier navegador web.

- **Grupos**

Permite que una compañía pueda interactuar por cualquier parte del mundo con clientes y proveedores dando a conocer en línea todo sobre la empresa.

- **De Educación**

En cuanto a esta Oficina Virtual, es de gran utilidad para los centros educativos como pueden ser escuelas, colegios y universidades, aquí se podrá encontrar todo lo relacionado con cada institución educativa, podrán ser conocidas en cualquier parte del mundo.

Además servirá como una herramienta que ayude de manera pedagógica a los estudiantes, como podrían ser foros, conferencias, chats educativos y todo tipo de servicio según la necesidad de cada institución.

1.3.5.6 Herramientas de la Oficina Virtual

Las herramientas por lo general están basadas en el internet puesto que ayuda al desarrollo, aquí están presentes cada una para la respectiva conexión, ya sea entre usuario - empresa o empresa-trabajador mediante las redes de comunicación.

- **Telefonía y Conferencias**

A través del internet se puede realizar cualquier tipo de comunicación como son las video conferencias, que es el dialogo entre dos personas mediante una cámara web con el fin de ver quien está al otro lado del computador esto se da a larga distancia, con personas de sus alrededores, es decir con todo el mundo mediante un dispositivo.

- **Espacios compartidos de trabajo**

Los espacios compartidos ayudan en la realización de actividades como informaciones, desarrollo y creación de documentos, envío y recepción de archivos, revisión de tareas pendientes, en los espacios de trabajo el grupo puede guardar la información pertinente en un repositorio de archivos en la web pero primero es la suscripción en Documentum el cual ofrece los servicios de control, envío, administración de los documentos del repositorio.

Squidoo o Microsoft SharePoint esta aplicación además de ser una herramienta gratuita permite tener una página y enlazarla con link, al momento de escoger algún tema se abrirá una página por cada uno de ellos con temas específicos, estas aplicaciones son de fácil utilización y manejo, hacen que los documentos puedan estar seguros donde el usuario pueda guardar, almacenar y editar rápidamente si sea el caso. Aquí también la empresa puede acoger más clientes realizando estrategias como impartiendo videos, documentos, animaciones y ofertando productos.

- **Servicio de contabilidad**

En las herramientas de la Oficina Virtual, el servicio de contabilidad ayuda a que los clientes puedan realizar sus consultas observando sus cuentas en qué estado se encuentran, además tienen la facilidad de realizar pagos, este servicio como es en línea se lo puede utilizar tanto en el día como en la noche.

Permitiendo al usuario tener información de los documentos, esto es más fácil al contar con un software de contabilidad para la institución, que puede ser QuickBooks es un programa de ayuda y de fácil utilización no necesitan estudiarlo a fondo para hacer uso de él, es por esto que en las herramientas de la Oficina Virtual optan por este software, que permite el pago en línea con sus respectivas facturas así como el registro de formularios de impuestos.

1.3.5.7 Software y la Oficina Virtual

En cuanto al software para las Oficinas Virtuales se puede considerar ha aquellos programas que agilitan las acciones del ser humano, ayudándolo en el trabajo y esto no sea tan difícil, además dicho software debe seleccionarse adecuadamente, con el fin de poder administrar virtualmente las actividades que se puedan desarrollar, de tal manera que al ubicar el software no sea un desperdicio, más bien sea al gusto del usuario y pueda manejarlo con facilidad. Los software son aquellos programas que tenemos en nuestro computador los cuales pueden ser los correos electrónicos, ciertos programas de Word, Excel, Power Point que se utilizan para las presentaciones virtuales que a continuación se detallan a cada uno, con su función que realiza y de este modo se pueda utilizar el más conveniente.

1.3.5.8 Tipos de Software

- **Correo electrónico**

Los correos electrónicos son espacios destinados a brindar información mediante recepción, envío de documentos, imágenes y tiene la opción de adjuntar archivos con capacidades grandes para que la información llegue de manera rápida, este servicio de mensajería ayuda en gran parte al mundo empresarial, estudiantil y la sociedad. Aquí se tiene a Microsoft Outlook que tiene variedad de servicios como agenda de direcciones, calendario, ayuda a administrar correos electrónicos, el servicio se

encuentra disponible en todo el día y la noche, sirven de gran utilidad para brindar servicio rápido al usuario.

- **Procesador de textos**

Se encuentran los programas como Microsoft Word que sirve como procesador de textos, tablas, imágenes ajustándolas al tamaño o tipo requerido, posee la capacidad de corrección de faltas ortográficas ubicando en el idioma solicitado, se puede instalar en cualquier tipo de computador ya sea de escritorio o laptop's. Word Perfect es un software muy antiguo que al igual que Word permite el procesamiento de textos, ajuste de imágenes, creación de tablas sin embargo este es de fácil utilización en torno al manejo de grandes archivos, en cambio google Drive trabaja mediante la web brinda la facilidad de almacenar, editar, crea documentos proporcionando el acceso a documentos y distintas carpetas que contenga en el dispositivo, cabe recalcar que Google Drive tiene todos sus componentes actualizados con esto permite al interesado acceder desde cualquier sitio con el tipo de computador que estén en sus manos, esto es con la cuenta google que se tenga.

- **Hojas de cálculo y programas para base de datos**

La hoja de cálculo están compuesta por filas y columnas, ayudan a realizar operaciones matemáticas, sumas, restas, multiplicaciones, es decir operaciones que en las empresas practican en gran capacidad, manejando datos numéricos como alfanuméricos, sirve de ayuda para el desarrollo de las cuentas que se deseen realizar al instante.

- **Presentaciones de manera formal**

Al utilizar un software que ayude con las presentaciones de la empresa será de gran éxito, si se realiza con las medidas indispensables y formales que debe poseer estas

presentaciones, deben estar acorde a la orientación de la entidad y poder llamar la atención del público.

- **Antivirus para la protección de datos**

Los Antivirus sirven como un escudo protector de los datos que se almacenan en el dispositivo o computador, es esencial el contar con un programa de protección para la información estos son algunos que se pueden escoger para el debido resguardo, y son: Norton Antivirus es uno de los programas para ayudar a la protección de los archivos que al estar en la web son propensos a ser infectados por virus maliciosos, este antivirus actúa rápidamente al detectar virus los bloquea y elimina de manera automática, opera contra los gusanos informáticos, el caballo de Troya los cuales son muy peligrosos porque pueden estar inofensivos pero al momento de ejecutarlos dañan al equipo o se puede esconder en programas para mantenimiento de computadoras.

Para la protección tenemos el Symantec Norton Utilities este Software da el respectivo mantenimiento con la adecuada configuración, hace que el computador este limpio de archivos maliciosos y permite al computador funcionar rápido, no es necesario preocuparse porque el Symantec tiene la capacidad de actualizarse automáticamente con las herramientas inteligentes que posee.

- **Lectores para formatos**

Permiten leer la información en formato PDF este tipo de programa es muy útil porque la mayoría de documentos enviados en la red son en este formato, que varias veces al no contar con el adecuado no se puede abrir los archivos y es una pérdida de tiempo.

Podemos utilizar el conocido Adobe Acrobat Reader que ayuda a visualizar documentos de libros, proyectos, informes, periódicos en formatos PDF, a su vez permite la creación, visualización de archivos recibidos y enviados.

- **Diseño gráfico y herramientas de edición**

Al hablar de diseño es desarrollar iniciativas, utilizar la imaginación para que el diseño gráfico sea excelente acorde a la empresa, a su orientación, imagen corporativa, marca con la que se identifica, deben estar muy bien diseñadas. Entre los Software tenemos CorelDraw que permite la edición, diseño de páginas con ilustraciones de invitaciones, logotipos, tarjetas de información de la entidad.

Adobe Illustrator este software ayuda al diseño de imágenes con un arte estupendo acomodando de manera elegante y llamativa, este trabaja sobre un tablero que se conoce como mesa de elaboración en la cual trabaja con imágenes vectoriales es decir figuras geométricas como polígonos, círculos, estrellas, líneas.

Adobe PhotoShop, permite la edición de imágenes así como el diseño apropiado para las páginas web, es un programa que ayuda a la mejor presentación de las fotografías antiguas dándole un enfoque distinguido, este puede cambiar el tipo de ojos, cabello, siendo el programa más excelente para la creación de plantillas e ilustraciones.

- **Exploradores del internet**

El internet se ha convertido en un elemento indispensable para la vida de todo ser humano, en el internet se encuentra todas las inquietudes y dudas con respecto a situaciones laborales, estudiantiles, investigaciones y para ello existen los siguientes navegadores como el famoso Google Chrome, Netscape o Microsoft Explorer.

1.3.5.9 Interacción de la Oficina Virtual

- **Interacción del usuario con la Oficina Virtual**

Cuando hablamos de Oficina Virtual estamos hablando de un servicio que presta una entidad a los usuarios, para conocer los productos y servicios, las personas que manejan espacios virtuales son más exigentes, les gusta el servicio rápido y en este caso no debe tener contrariedades, al momento de utilizarla no debe tardarse, si esto llegara a pasar se podría perder clientes. Los clientes que interactúan con la Oficina Virtual tienden a ser más novedosos una vez utilizada empiezan a navegar dentro, explorando todo tipo de beneficios que encuentren a su vista y puedan realizar sus actividades sin necesidad de recurrir a las instalaciones, por esta razón el cliente buscará cada vez relacionarse con la tecnología, en este espacio debe contener información real y los usuarios tengan la misma confianza como lo tienen con la Secretaría.

- **Usuarios Comunes**

Estos clientes no interactúan constantemente con la tecnología, y algunos clientes no pueden usarlo, ni se informan de los nuevos servicios tecnológicos que brinda una entidad, para obtener una información obligadamente recurren a las instalaciones, ciertos clientes si tienen ese impulso favorable de aprender sobre el uso del internet, pero en ciertas empresas no existe personal con predisposición para brindar ayuda a estas personas.

- **Usuarios Virtuales**

Son aquellos que están a la par con la tecnología, conocen el uso del internet, sus beneficios, ventajas, desventajas, estos clientes son personas comunes y corrientes ya

sean hombres o mujeres que les gusta relacionarse con el internet, e interactuando con redes sociales como un medio de comunicación e información.

Los clientes virtuales que poseen las empresas hacen que una entidad siga surgiendo, también estos clientes sirven como base para proporcionar información a otras personas que no interactúan con el internet, los clientes virtuales sirven como pilar fundamental en el prestigio o mala fama de una compañía porque son los portadores de voces hacia el público interno como externo.

- **Como se conoce a un cliente virtual**

Impacientes

Los clientes virtuales se destacan por las novedades que siempre traen consigo están completamente actualizados con el mundo tecnológico, en cuanto al uso de la Oficina Virtual no toleran que el servicio vaya lento, buscan que toda información requerida surja rápido sin esperar más de lo habitual.

Un usuario que no encuentra los servicios de una Oficina Virtual de manera rápida, puede cambiar de opción buscando nuevas alternativas en otros espacios virtuales, son usuarios muy exigentes en el servicio porque lo manejan muy bien y conocen perfectamente.

Su factor primordial es la tecnología

Viven dentro del mundo tecnológico, siempre están a la par con las nuevas tendencias que van apareciendo, saben cómo, donde y cuando sacar una información y de que sitio es el favorable, estas personas virtuales siempre hablan de temas tecnológicos e incluso influyen en los demás para que lo utilicen, se prestan como ayudantes mencionando ciertas ventajas que han tenido al usar el espacio virtual.

Utilizan las redes sociales

Sin duda alguna todos los clientes virtuales poseen por lo menos una red social, esto es un buen medio por donde el usuario puede interactuar como medio de entretenimiento y sobre todo pueda manejarlo con mayor frecuencia, al momento de usar otro sitio web lo realizará con mayor facilidad.

- **Interacción de la Secretaria con la Oficina Virtual**

La secretaria de hoy en día está más capacitada en el ámbito tecnológico, cumple con varias funciones dentro de la entidad, podemos decir que la Oficina Virtual sirve de ayuda para la Asistente, en ciertas instituciones solo cuentan con una secretaria para la atención a un gran número de clientes, es por ello que las Oficinas Virtuales sirven de ayuda para cumplir con ciertas labores secretariales.

Con la aparición de la Oficina Virtual le ha puesto como compañera de trabajo, aportándole grandes beneficios como es el poder interactuar de mejor manera con el cliente, proporcionando un servicio rápido y oportuno mediante el medio tecnológico, le impulsa a estar actualizada constantemente en temas tecnológicos solventando las inquietudes de los clientes.

1.3.5. 10 La Oficina Virtual como apoyo para la Secretaria

Al crearse la Oficina Virtual varias administrativas pensaban que esto podría causar aislamientos así como el despido del personal secretarial, pero esto no ha surgido como lo mencionaban, en la actualidad este medio virtual está ayudando a la Secretaria a cumplir con sus labores diarias.

Se debe conocer que las tareas que conllevan la Secretaria son varias no solo son el archivar y atender a los clientes, más bien están a cargo de toda las actividades que se

están desarrollando siendo el pilar fundamental en la entidad, de acuerdo a lo expuesto la Oficina Virtual es un elemento imprescindible para poder desarrollar actividades secretariales.

1.3.4.11 Diferencia entre Oficina Tradicional y una Oficina Virtual.

Empresa con Oficina Tradicional

- La atención al cliente se lo realiza de manera personalizada.
- De acuerdo a la empresa que sea su mercado será local, regional, provincial, internacional o mundial.
- El servicio que brinda a sus clientes son ocho horas laborables.
- Contribuye a la contaminación ambiental, al menos que realice estrategias para evitar el daño al medio ambiente.

Empresa que posee una Oficina Virtual

- La empresa al poseer una Oficina Virtual conoce a sus clientes por sus servicios o productos que adquieren.
- La entidad tendrá un mercado global porque estará en todas las partes del mundo.
- Para el adecuado funcionamiento es necesario poseer un ordenador y el internet.
- La Oficina Virtual ayuda en gran parte a evitar la contaminación ambiental.

CAPÍTULO II

2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

2.1 Caracterización de la Cooperativa Oscus Ltda.

La Cooperativa Financiera OSCUS Ltda. Fue creada mediante acuerdo Ministerial 6321, del 29 de mayo de 1963 y ha sido calificada por la Superintendencia de Bancos y Seguros. La Cooperativa opera desde su oficina matriz en Ambato y tiene 7 oficinas operativas ubicadas en las ciudades de Latacunga, Pelileo, Pillaro, Patate, Baños, Ambato-sur y Riobamba, aperturadas en febrero y junio 2008, respectivamente. La Cooperativa atiende microempresarios urbano y rurales, además socios en general que requieren microcrédito, crédito de consumo y vivienda. Especialmente en la oficina matriz la Cooperativa atiende en microempresarios de la zona comercial de Ambato. La Cooperativa a marzo 2009 tiene más de 100 mil socios y maneja \$70,8 millones de cartera.

En el año 2014 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus matriz Ambato cuenta con un total de clientes de 143.245.

La cooperativa Oscus sucursal Latacunga en el año 2014 cuenta con total de 19.134 clientes. La misma que está ubicada en la General Maldonado 5-56 y Quito, ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi, país Ecuador.

2.2 Misión

Contribuir solidariamente a elevar el nivel de vida de nuestros socios y clientes, satisfaciendo con eficacia sus necesidades financieras.

2.3 Visión

Ser un referente del sistema cooperativo en la aplicación de valores y principios de responsabilidad social.

2.4 Valores de la Cooperativa

- **Puntualidad**

El personal que labora en la cooperativa llegan a desempeñar sus actividades en el horario establecido en el reglamento, de la entidad cumpliendo de la misma manera la hora de salida además brindando la atención adecuada al cliente mediante los requerimientos y trámites solicitados por los usuarios, los mismos que son entregados de manera puntual.

- **Responsabilidad**

Cada miembro del personal administrativo cumple con las actividades encomendadas por la entidad, brindando los servicios a sus clientes acorde a los requerimientos solicitados en cada instante.

- **Respeto**

La atención al cliente en la cooperativa se diferencia de las otras por el respeto que brinda a los usuarios mediante un saludo con frases cordiales, sonrisa, atención rápida y clara, sin ignorar al cliente por su clase social o etnia.

- **Eficacia**

Al momento de atender al cliente lo realizar de manera rápida, evitando que el cliente pierda tiempo, desarrollando varias actividades al mismo tiempo como son: atención a llamadas telefónicas, recepción de documentos, envío de documentos y atención al cliente.

- **Eficiencia**

Los materiales que se les asigna, a cada miembro de la cooperativa los utilizan adecuadamente, así tratando de disminuir los gastos para la empresa realizando el reciclaje del papel como también al momento de imprimir el documento lo revisan bien para evitar las impresiones incorrectas.

- **Honestidad**

La honestidad es uno de los valores que influye en el personal debido a que si existe algún inconveniente asumen con su responsabilidad acogiendo a los reglamentos internos de la cooperativa.

2.5 Análisis FODA

El análisis FODA, es un medio por el cual permite conocer las potencialidades que surge de la combinación de las Fortalezas y Oportunidades, estas potencialidades son una fuerza de la empresa, debido a que estas ayudan a cumplir con la misión y por ende proporcionan el surgimiento de la cooperativa.

En cuanto a la combinación de las Debilidades y Amenazas, son acontecimientos que limitan las posibilidades del surgimiento de la cooperativa, además son las causas por

las cuales no se puede cumplir adecuadamente con la misión y objetivos propuestos por la cooperativa.

En mención a las potencialidades y limitaciones que surge de las combinaciones anteriormente mencionadas, éstas deberán ser tomadas muy en cuenta por la cooperativa Oscus y con esto se pueda tomar las medidas necesarias para el cumplimiento de las funciones, el cual será de gran utilidad para el futuro que cada vez trae nuevos retos y oportunidades para la entidad.

El análisis de los factores tanto internos como externos de la matriz FODA nos da como resultado, que si las potencialidades son mayores que las limitaciones reduce el riesgo de cualquier tipo de limitaciones, es ahí donde la cooperativa tiene que aprovechar las oportunidades que se están presentando para que pueda llegar al éxito deseado.

A continuación se detallan las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que han sido identificadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS de la ciudad de Latacunga.

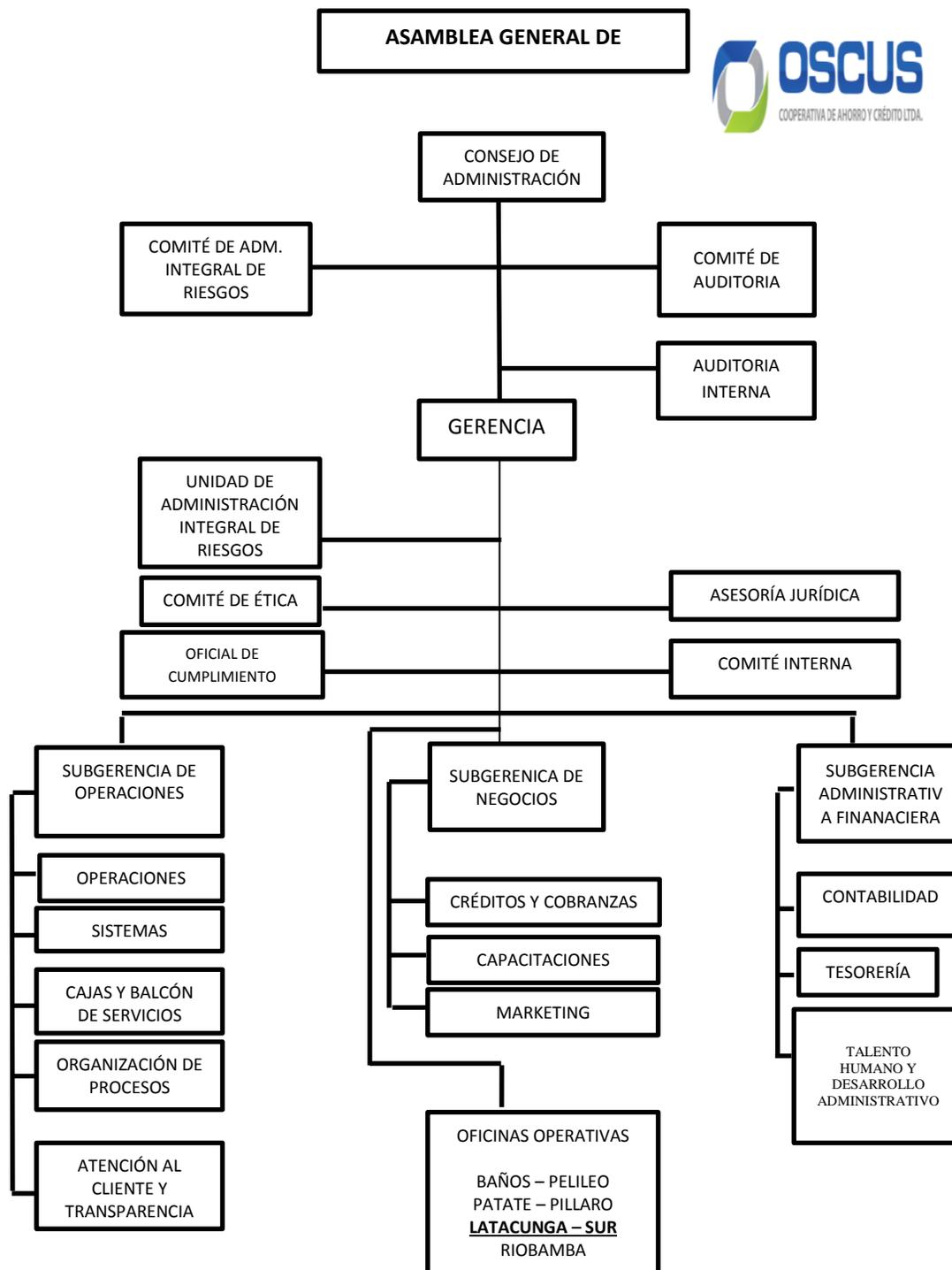
TABLA N° 1 ANÁLISIS FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Poseen una Oficina Virtual. • Gran número de socios. • Predisposición del personal para brindar información. • No existe rotación de personal. • Existe una partida presupuestaria. • Ahorro de tiempo. • Poseen planta propia de energía. 	<ul style="list-style-type: none"> • La Oficina Virtual es una herramienta gratuita. • Bajo costo del internet. • La Oficina Virtual es de fácil acceso desde cualquier lugar que se encuentre el usuario. • El internet es accesible desde cualquier sitio en el que se encuentre. • Se puede utilizar la Oficina Virtual a través de computador, teléfonos inteligentes y tabletas.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • No contar con un proyecto de Oficina Virtual. • No abarca una sola Secretaria atender al gran número de socios. • No existe un estudio de aceptación de los socios sobre la Oficina Virtual. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de Cooperativas que presten un mejor servicio al cliente. • Clientes insatisfechos. • Incremento de la Mortalidad. • Desastres naturales.

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.
ELABORADO POR: Las Investigadoras.

2.6 Organigrama Estructural General de la Coop. OSCUS Ltda

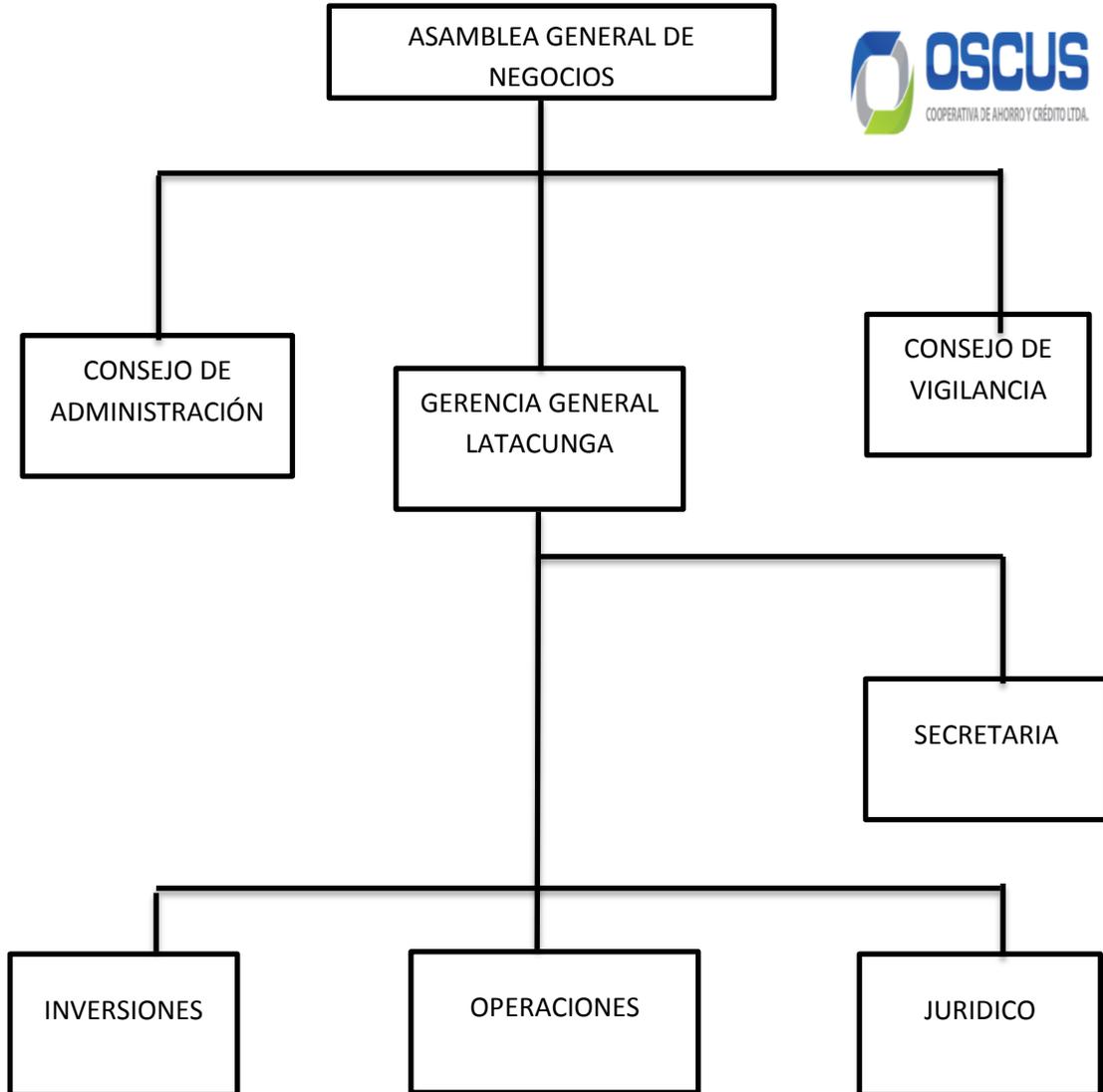
GRÁFICO N° 2 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL GENERAL COOP.OSCUS



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.
 ELABORADO POR: Las Investigadoras.

2.6.1 Organigrama Estructural Coop.OSCUS Ltda. Latacunga

GRÁFICO N° 3 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL COOP. OSCUS
LATACUNGA



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.
ELABORADO POR: Las Investigadoras.

2.7 Diseño Metodológico

2.7.1 Tipo de Investigación

2.7.1.1 Investigación Descriptiva

La investigación será descriptiva, se detallará las situaciones encontradas durante el proceso de indagación y tiene como propósito la descripción exacta del objeto de estudio. La investigación descriptiva busca especificar las propiedades, características, perfiles de personas, grupos y comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

Mediante la investigación descriptiva nos permitirá analizar, conocer y describir el impacto de la Oficina Virtual en el campo secretarial de la cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. sucursal Latacunga.

2.7.1.2. Diseño no experimental

En cuanto al diseño no experimental que se aplicará en el proyecto certifica apreciar el fenómeno tal y cual es con la respectiva descripción y análisis de cada una de ellas, observando el impacto que ocasiona la Oficina Virtual en la institución, es indispensable conocer que no se tendrá el control directo sobre las variables, debido a que no podremos manipularlas a nuestra conveniencia.

2.7.2 Métodos de Investigación

2.7.2.1 Método Inductivo

La inducción partirá de lo particular a lo general, es decir partirá de datos específicos para luego llegar a los fundamentos generales, en la investigación este método

aprueba estudiar el caso desde una perspectiva particular para luego llegar a una conclusión general, además permitió establecer conocimientos claros mediante una prescripción adecuada de los hechos encontrados.

Se manejará el método inductivo, mediante el cual se podrá obtener información para cumplir con el tema de investigación planteada, al aplicar este método se verificará adecuadamente cual es el Impacto de la Oficina Virtual en el campo secretarial de la Cooperativa Oscus Ltda. sucursal Latacunga.

2.7.2.2 Método Analítico

Se utilizará este método porque nos permitirá distinguir cuales son las ventajas y desventajas del impacto de la Oficina Virtual en el campo secretarial, mediante un análisis de la información recopilada para continuar con el proyecto de investigación.

2.7.3 Técnicas de Investigación

2.7.3.1 Observación

Se recurrirá a esta técnica fundamental para obtener información primaria, acerca de los problemas que se investiga y para comprobar los planteamientos formulados aplicando al objeto de estudio, observando cómo es la Oficina Virtual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

2.7.3.2 Encuesta

Mediante la encuesta que se aplicará se podrá determinar el impacto que tiene la Oficina Virtual en el campo secretarial, con el fin de adquirir información real de los acontecimientos que están sucediendo.

Al utilizar esta técnica se aportará con mayor información, y se aplicará de forma personal, dependiendo de estos resultados se llevará a cabo el análisis e interpretación

de datos, esta técnica va dirigida a los socios y al personal que labora en la cooperativa Oscus Ltda. sucursal Latacunga.

2.7.3.3 Entrevista

Esta técnica nos permitirá recopilar información necesaria para desarrollar la investigación, la misma que consiste en una conversación profesional entre el entrevistador y el entrevistado. Dependerá de una medida de nivel comunicacional claro y preciso, con la intención de que ambas partes entiendan sobre el tema que se está tratando. Las entrevistas serán aplicadas a la Gerente y Secretaria de la Cooperativa Oscus Ltda. sucursal Latacunga.

2.7.4 Instrumentos

2.7.4.1 Ficha de observación

Se manejará este instrumento debido a que nos permite la recolección de los datos acorde a un objeto específico, obteniendo datos relevantes de la observación mediante preguntas claves.

2.7.4.2 Cuestionario

Contaremos con este instrumento básico para la encuesta, en la cual se encontraran formuladas una serie de preguntas claras y precisas, ayudando a alcanzar la información indispensable del tema a investigarse.

2.7.4.3 Guía de preguntas

Se manejará este instrumento que es la guía de entrevista y contendrá preguntas abiertas, con la finalidad de obtener información necesaria para el desarrollo del trabajo investigativo.

2.8 Unidad de Estudio

La presente investigación se trabajará con el personal administrativo y socios de la cooperativa Ahorro y Crédito Oscus Ltda. sucursal Latacunga, por la población extensa que posee la institución, se procederá a obtener la muestra de la población total de los socios de la cooperativa y para el personal se trabajará con su totalidad.

2.8.1 Población

Se conoce como la cantidad total del objeto de estudio, y están situados en un lugar determinado con características comunes, para nuestra investigación la población serán los socios y el personal que desempeña sus labores en la Cooperativa Oscus Ltda. sucursal Latacunga.

TABLA N° 2 PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE LABORA EN LA COOPERATIVA OSCUS LTDA. LATACUNGA

PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE LABORA EN LA COOPERATIVA OSCUS LTDA. LATACUNGA	CANTIDAD
GERENTE SUCURSAL LATACUNGA	1
RECURSOS HUMANOS	1
ASESOR DE CRÉDITO	3
SECRETARIA	1
CAJERAS	3
ARCHIVISTA	1
TOTAL	10

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. sucursal Latacunga.

ELABORADO POR: Las Investigadoras.

En la tabla se puede observar que el personal administrativo está conformado por 10 miembros, en este caso para aplicar las encuestas se trabajará con ocho personas y las dos restantes que son la Gerente y Secretaria se les aplicará las entrevistas.

**TABLA N° 3 SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
OSCUS LTDA. SUCURSAL LATACUNGA**

SOCIOS DE LA COOPERATIVA OSCUS LTDA. SUCURSAL LATACUNGA	CANTIDAD
SOCIOS	19.134
TOTAL	19.134

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. sucursal Latacunga.
ELABORADO POR: Las Investigadoras.

En la tabla se puede evidenciar que 19.134 es la población total que posee la cooperativa, por tal motivo se procede a realizar el cálculo de la muestra, con el fin de realizar la investigación planteada y obtener información verídica.

2.8.2 Muestra

Se define a la muestra como una parte de la población total, a la cual será aplicada las encuestas para la recolección de información con el respectivo análisis e interpretación de datos.

En la indagación se tiene un número extenso de personas y se procede a calcular la muestra que a continuación se especifica el cálculo respectivo.

FÓRMULA

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * (p * q)}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * (p * q)}$$

SIMBOLOGÍA

n= Tamaño de la muestra.

N= Número o población.

Z= Nivel de confianza

d= Nivel de desconfianza

p= Nivel favorable

q= Nivel desfavorable

Reemplazo de valores

$$n = \frac{19134 \times (1.96)^2 \times (0.80 \times 0.20)}{(0.05)^2 (19134-1) + (1.96)^2 (0.80 \times 0.20)}$$

$$n = \frac{19134 \times 3.8416 \times 0.16}{0.0025 \times 19133 + 3.8416 \times 0.16}$$

$$n = \frac{11,760.88}{47.8325 + 0.614656}$$

$$n = \frac{11,760.82}{48.447156}$$

$$n = 242.7556$$

$$n = 251 \text{ personas.}$$

2.9 Análisis e Interpretación de Resultados de las encuestas aplicadas a los Socios y al personal Administrativo de la Cooperativa Oscus Ltda. Latacunga.

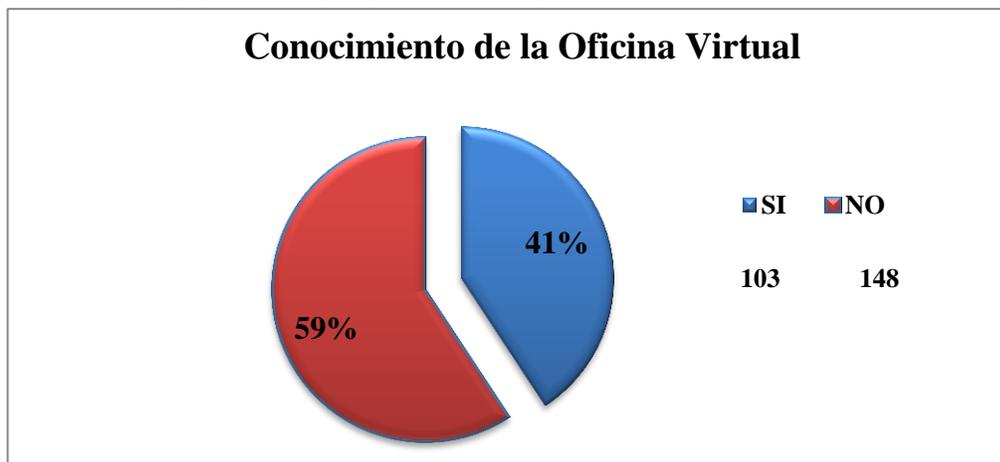
1. ¿Conoce usted lo que es una Oficina Virtual?

TABLA N° 4 CONOCIMIENTO DE LA OFICINA VIRTUAL

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	103	41 %
NO	148	59 %
TOTAL	251	100 %

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. sucursal Latacunga.
 ELABORADO POR: Las Investigadoras.

GRÁFICO N° 4 CONOCIMIENTO DE LA OFICINA VIRTUAL



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. sucursal Latacunga.
 ELABORADO POR: Las Investigadoras.

Análisis e Interpretación de resultados

Conforme a los datos obtenidos de las encuestas realizadas a los socios y al personal de la cooperativa, del 100% se evidencia que un 59% de encuestados no tienen conocimiento propicio de lo que es una Oficina Virtual, mientras que el 41% si conocen.

Se puede demostrar conforme a los resultados expuestos, que en la actualidad ciertas personas, no manejan en su totalidad las tecnologías de Información y Comunicación.

2. ¿Conoce usted que existe, una Oficina Virtual en la Cooperativa?

TABLA N° 5 EXISTENCIA DE LA OFICINA VIRTUAL EN LA COOPERATIVA

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	24	10 %
NO	227	90 %
TOTAL	251	100 %

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. sucursal Latacunga.
ELABORADO POR: Las Investigadoras.

GRÁFICO N° 5 EXISTENCIA DE LA OFICINA VIRTUAL EN LA COOPERATIVA



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. sucursal Latacunga.
ELABORADO POR: Las Investigadoras.

Análisis e interpretación de resultados

Mediante las encuestas realizadas, del 100%, un 90% no conocen la existencia de la Oficina Virtual en la Cooperativa, mientras que un 10% su respuesta fue positiva.

De acuerdo a las encuestas aplicadas, se detectó que existe en gran cantidad el desconocimiento acerca de la Oficina Virtual de la Cooperativa, siendo esto una falencia para la entidad, puesto que todos los usuarios deben conocer sobre esta herramienta tecnológica.

3. ¿Conoce usted los beneficios que brinda la Oficina Virtual?

TABLA N° 6 BENEFICIOS DE LA OFICINA VIRTUAL

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	26	10 %
NO	225	90 %
TOTAL	251	100 %

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. sucursal Latacunga.

ELABORADO POR: Las Investigadoras.

GRÁFICO N° 6 BENEFICIOS DE LA OFICINA VIRTUAL



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. sucursal Latacunga.

ELABORADO POR: Las Investigadoras.

Análisis e interpretación de resultados

Se consigue comprobar que del 100%, un 90% no conocen los beneficios que brinda la Oficina Virtual, mientras que un 10% hace evidente que si conocen debido a que estos usuarios manipulan el internet constantemente.

Se puede demostrar mediante los datos presentados, que los usuarios no están al tanto de los beneficios que posee la Oficina Virtual, debido a que la cooperativa no proporciona información sobre los beneficios de las herramientas tecnológicas que manejan para mejorar el servicio al cliente.

4. ¿Sabe usted, que se puede realizar trámites por medio de la Oficina Virtual?

TABLA N° 7 TRÁMITES EN LA OFICINA VIRTUAL

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	23	9 %
NO	228	91 %
TOTAL	251	100 %

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. sucursal Latacunga.
ELABORADO POR: Las Investigadoras.

GRÁFICO N° 7 TRÁMITES EN LA OFICINA VIRTUAL



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. sucursal Latacunga.
ELABORADO POR: Las Investigadoras.

Análisis e interpretación de resultados

De un 100% correspondiente a la población aplicada las encuestas, un 91% fundamentaron no conocer los trámites que se puede realizar dentro de este espacio virtual, ya que tienen dificultad al momento virtualizar la herramienta tecnológica, mientras que un 9% originó un resultado positivo.

En base a los resultados, los usuarios no conocen que por medio del servicio en línea se puede efectuar trámites sin necesidad de acudir a la cooperativa, permitiendo ahorrar tiempo y dinero.

5. ¿Sabía usted que se puede realizar transacciones financieras por medio de la Chequera Virtual?

TABLA N° 8 MOVIMIENTO DE DINERO

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	35	14%
NO	216	86 %
TOTAL	251	100 %

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. sucursal Latacunga.
ELABORADO POR: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 8 MOVIMIENTO DE DINERO



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. sucursal Latacunga.
ELABORADO POR: Las Investigadoras.

Análisis e interpretación de resultados

Mediante la información alcanzada de la indagación, se evidencia que del 100%, un 86% no conocen que se puede realizar transacciones por medio del servicio en línea, mientras que un 14% si lo utilizan.

De acuerdo a lo investigado se puede aclarar que las personas encuestadas, no utilizan el servicio de transacciones que existe en la Oficina Virtual, siendo evidente que existe duda para mover su dinero en línea y por no tener noción de cómo manejarla.

6. ¿Le gustaría tener información a parte de la Secretaria, en la Oficina Virtual?

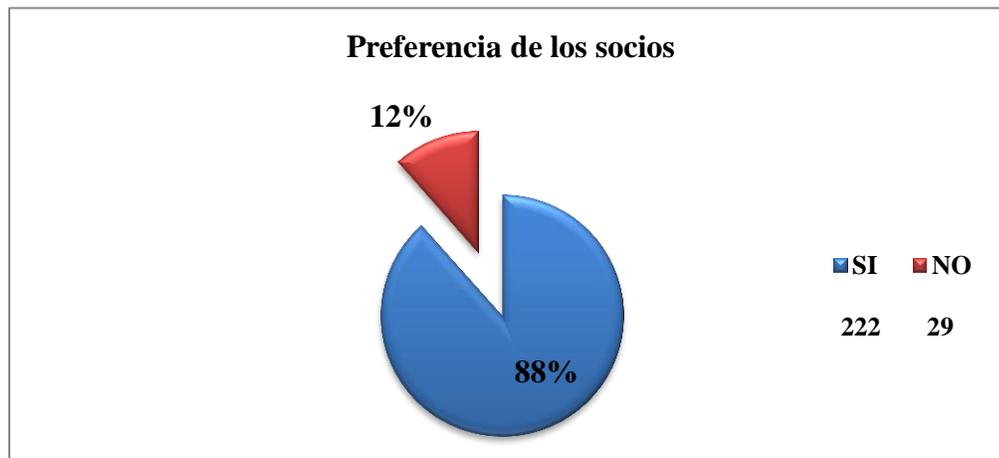
TABLA N° 9 PREFERENCIA DE LOS SOCIOS

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	222	88 %
NO	29	12 %
TOTAL	251	100%

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. sucursal Latacunga.

ELABORADO POR: Las Investigadoras.

GRÁFICO N° 9 PREFERENCIA DE LOS SOCIOS



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. sucursal Latacunga.

ELABORADO POR: Las Investigadoras.

Análisis e interpretación de resultados

Del 100% de la población perteneciente a la Cooperativa Oscus Ltda. Latacunga, un 88 % prefiere obtener información en la Oficina Virtual, pero el 12% señalan que la información sea personalizada con el fin de despejar las dudas en ese instante.

Efectuando el análisis, se puede argumentar que la Oficina Virtual es una herramienta de apoyo para la Secretaria de la cooperativa ya que ayuda a cumplir con las labores secretariales.

7. ¿La institución le proporciona información permanente sobre las herramientas tecnológicas que utilizan para mejorar el servicio?

TABLA N° 10 EMITE INFORMACIÓN LA INSTITUCIÓN

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	14	6 %
NO	237	94 %
TOTAL	251	100 %

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. sucursal Latacunga.

ELABORADO POR: Las Investigadoras.

GRÁFICO N° 10 EMITE INFORMACIÓN LA INSTITUCIÓN



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. sucursal Latacunga.

ELABORADO POR: Las Investigadoras.

Análisis e interpretación de resultados

Aquí podemos apreciar que del 100% de los encuestados en un porcentaje alto, revelan que la entidad no les brinda información acerca de las herramientas tecnológicas que van incrementando para mejorar el servicio al cliente, pero en un 6% exteriorizan un efecto positivo de haber recibido información.

Estableciendo los resultados podemos deducir que la cooperativa no emite información contante acerca del espacio virtual y la falta de información que tienen los usuarios les encamina al desconocimiento.

8.- ¿Cree usted que la Oficina Virtual sirva como un medio de apoyo para la Secretaria?

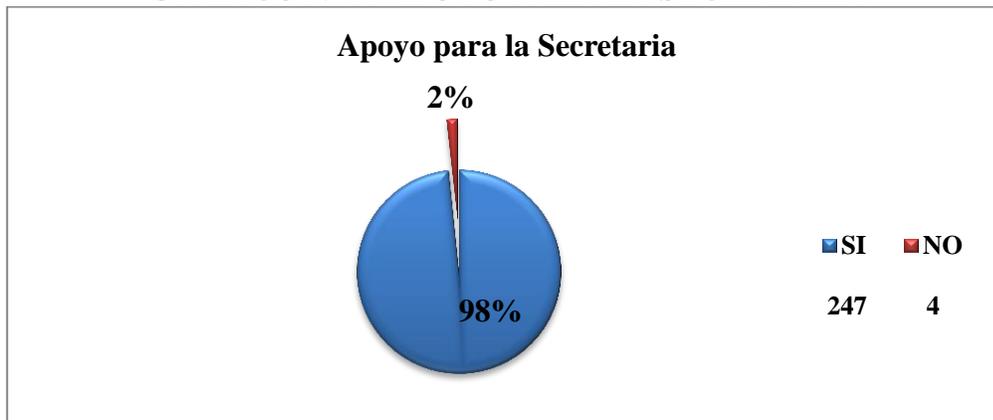
TABLA N° 11 APOYO PARA LA SECRETARIA

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	247	98 %
NO	4	2 %
TOTAL	251	100 %

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. sucursal Latacunga.

ELABORADO POR: Las Investigadoras.

GRÁFICO N° 11 APOYO PARA LA SECRETARIA



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. sucursal Latacunga.

ELABORADO POR: Las Investigadoras.

Análisis e interpretación de resultados

De los resultados obtenidos en un porcentaje alto, exterioriza que la Oficina Virtual sirve de apoyo para la secretaria ayudando a desempeñar las labores secretariales con mayor eficiencia y eficacia, pero un 2% expreso de forma negativa.

Con los datos obtenidos se puede mostrar que la mayor parte de usuarios, desean realizar sus actividades virtualmente, así ayudando a la Secretaria a desempeñar sus funciones en menor tiempo y proporcionando a la cooperativa tener una buena imagen del servicio al cliente.

**9. Sabía usted que la Oficina Virtual brinda los servicios de:
Información sobre la Cooperativa, Buzón de quejas y reclamos, Simulador de
Créditos, Comunicación en línea y enlaces.**

TABLA N° 12 SERVICIOS EN LA OFICINA VIRTUAL

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	49	20 %
NO	202	80 %
TOTAL	251	100 %

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. sucursal Latacunga.
ELABORADO POR: Las Investigadoras.

GRÁFICO N° 12 SERVICIOS EN LA OFICINA VIRTUAL



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. sucursal Latacunga.
ELABORADO POR: Las Investigadoras.

Análisis e interpretación de resultados

Acorde a los datos obtenidos de las encuestas aplicadas del 100%, un 80% no conocen los servicios de la Oficina Virtual, y el 20% si tienen conocimiento de los beneficios por cuenta propia.

Puntualizando los resultados se evidencia que la cooperativa no realiza publicidad de los servicios que brindada la Oficina Virtual siendo una herramienta que se ha creado con el objetivo de satisfacer las necesidades de las personas.

10. ¿Le gustaría a usted tener la información necesaria, para utilizar en su totalidad la Oficina Virtual?

TABLA N° 13 ACEPTACIÓN DE LA OFICINA VIRTUAL

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	251	100 %
NO	0	0 %
TOTAL	251	100 %

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. sucursal Latacunga.

ELABORADO POR: Las Investigadoras.

GRÁFICO N° 13 ACEPTACIÓN DE LA OFICINA VIRTUAL



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. sucursal Latacunga.

ELABORADO POR: Las Investigadoras.

Análisis e interpretación de resultados

En base a esta pregunta el 100% de las personas encuestadas exteriorizan que desean utilizar en su totalidad la Oficina Virtual.

Con los resultados logrados en la indagación, se puede demostrar que las personas al conocer los beneficios de la Oficina Virtual, todos pretenden manejar el servicio en línea que ofrece la Cooperativa, con el fin de efectuar ciertas actividades desde el lugar en que se encuentren, permitiendo a las investigadoras desarrollar un Análisis de impacto que está generando la Oficina Virtual en el campo secretarial.

2.9.1 Análisis de la Ficha de Observación

Examinando los resultados obtenidos mediante observación, acerca de la Oficina Virtual en el Campo Secretarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. sucursal Latacunga, se puede determinar que la Oficina Virtual es una herramienta gratuita ayudando de este modo a optimizar tiempo y costo, evitando que el cliente se trasladarse a la cooperativa para obtener alguna información o inquietud que tenga acerca de los servicios que oferta, también este servicio está disponible en todo momento. La Oficina Virtual es una herramienta de apoyo para el personal que labora en la cooperativa en especial para la Secretaria.

2.9.2 Análisis general de las encuestas aplicadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. Latacunga

Se puede constatar que la entidad no proporciona información constante en base a los servicios que brinda la Oficina Virtual, de esta manera los socios y clientes conozcan que es necesario utilizar este medio y estar informados de todos los acontecimientos relevantes de la cooperativa.

La Oficina Virtual es importante al ser un medio de apoyo para la secretaria permitiendo cumplir con ciertas actividades secretariales, para los socios les ayuda a optimizar su tiempo y dinero, a la cooperativa le beneficia en el incremento de los socios y por ende su productividad, puesto que la Oficina Virtual se la puede utilizar desde cualquier lugar donde se encuentre.

2.9.3 Análisis de la entrevista aplicada a la Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.Latacunga

Mediante la entrevista aplicada a la Gerente exterioriza que se ha implementado la Oficina Virtual con la finalidad de satisfacer los requerimientos de los usuarios y

estar a la par con la tecnología, además se puede conocer los servicios y productos que oferta la institución desde el lugar en el que se encuentren, por lo que la Oficina Virtual no tiene fronteras y el usuario podrá resolver cualquier consulta que requiera.

Por lo tanto se expone que la secretaria efectúa distintas actividades importantes en la cooperativa e incluso llegando a reemplazar a la Gerente cuando no se encuentra, viendo esta necesidad se creó la Oficina Virtual con el propósito de ayudar a la gestión de la entidad, y ayudar a los usuarios cuando la asistente no cuenta con el tiempo necesario para prestar sus servicios.

2.9.4 Análisis de la entrevista aplicada a la Secretaria de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. Latacunga

De acuerdo a la entrevista aplicada a la secretaria de la cooperativa manifiesta que la Oficina Virtual sirve como herramienta de apoyo para cumplir con las actividades secretariales y de esta manera permite desempeñar su rol profesional. Además la Oficina Virtual se ha establecido en base a las necesidades de los socios, facilitando los trámites a través del espacio virtual cuando el usuario no dispone de tiempo para trasladarse a las agencias de atención.

Al mismo tiempo han recurrido a este servicio con el objetivo de no dejar a un lado las actualizaciones tecnológicas que ayudan a la cooperativa, debido a que varias instituciones poseen esta herramienta para facilitar los trámites a los usuarios, llegando a ser cada vez son más exigentes con el servicio de calidad.

2.9.5 Conclusiones de la interpretación de datos

- Al aplicar estas encuestas a los socios de la cooperativa Oscus Ltda. Latacunga, consideramos que en una mínima cantidad no pueden utilizar el

internet, mientras que los demás socios si lo manipulan pero no ocupan la Oficina Virtual por el desconocimiento de los beneficios y de su existencia.

- La oficina Virtual de la cooperativa Oscus tiene gran acogida por parte de los socios pero la entidad financiera no proporcionan información constante a sus clientes y socios del servicio adicional que tienen en el sitio virtual. Esto se creó con el propósito de que los usuarios optimicen su tiempo y recursos, por la falta de información se hace evidente que cierta cantidad de socios no conozcan a fondo sobre la Oficina Virtual existente en la Cooperativa.
- Falta de interés por parte del personal perteneciente a la Cooperativa, para brindar información a los clientes y socios, sobre los nuevos servicios tecnológicos que se van creando.

CAPÍTULO III

3. DISEÑO DE LA PROPUESTA

TEMA: Análisis de impacto de la Oficina Virtual en el Campo Secretarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. sucursal Latacunga.

DATOS INFORMATIVOS

INSTITUCIÓN EJECUTORA

Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. Sucursal Latacunga.

BENEFICIARIOS

Directos: Socios, personal administrativo.

Indirectos: Público en General.

UBICACIÓN

General Maldonado 5-56 Y Quito, ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi, país Ecuador.

EQUIPO TÉCNICO RESPONSABLE

Tesistas: Tandalla Arequipa Blanca del Pilar
Toaquiza Chimba María Fernanda

3.1 Antecedentes

Nosotras, Tandalla Arequipa Blanca del Pilar y Toaquiza Chimba María Fernanda bajo la dirección de la Licenciada. Mgs Libia Almeida, presentamos a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus y a la ciudadanía de la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi y todo el país el siguiente trabajo de Análisis de impacto de la Oficina Virtual en el Campo Secretarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. ciudad Latacunga, esperando su aplicación contribuya al desarrollo profesional de las Secretarías y de las instituciones que lo pongan en práctica.

La cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda. ha sido creada con el fin de brindar seguridad a los recursos de las personas su sede principal está ubicada en la ciudad de Ambato contando con sucursales ubicadas en distintas ciudades como son: Latacunga –Sur Patate - Pillaro, Baños-Pelileo.

En 1962 se convierte en el año de arranque para que varias agrupaciones se organicen en torno a una idea, juntar esfuerzos y pequeñas economías para poder ayudarse solidariamente, en la región de la Sierra, se lo hace con el apoyo de la Iglesia Católica y a través de ésta, el apoyo extranjero; mientras que en la Costa, son las organizaciones sindicales quienes asumen esta responsabilidad; en todos los casos se unían personas económicamente vulnerables para tratar de unir sus pequeñas economías para ayudarse solidariamente, siguiendo una corriente que para ese entonces estaba tomando fuerza a nivel del mundo entero, el cooperativismo de ahorro y crédito.

En este contexto, en la ciudad de Ambato, se generan también algunos movimientos de esta corriente, pero en el caso de OSCUS curiosamente se debe resaltar que su origen se da en torno de una agrupación de trabajadores, aunque no era de tipo sindical, con el apoyo de la Iglesia Católica de la ciudad.

La primera acta de Asamblea que reposa en la Cooperativa es del 7 de marzo de 1962, en donde se relata que 25 personas se inscriben como socios de lo que posteriormente sería la Asociación Cooperativa de Crédito del Centro Obrero de Instrucción y en donde se revisan y aprueban el proyecto de Estatuto, trámite indispensable para su formalización.

El 23 de junio de 1962: convocados por un Comité Organizador, encabezado por el Dr. Padre José Arellano, Sr. Vicente Villarroel, entre otros: en el local del Centro Obrero de Instrucción (calle Sucre), se informa que el 29 de mayo de ese año, mediante acuerdo ministerial 6321, se había constituido la Cooperativa y se procede a nombrar los primeros organismos internos:

Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y Comité de Crédito, cuyas directivas estuvieron conformadas como sigue:

Primer Consejo de Administración

Presidente: Enrique Soberon

Vicepresidente: Rvdo. José Arellano

Tesorero: Napoleon Villacís

Secretario: Vicente Villarroel

Primer Comité de Crédito:

Presidenta: Sra. María Trujillo

Secretario: Jorge Freire

Primer Consejo de Vigilancia

Presidente: Ignacio Balladares

Secretario: Abel Mayorga

Se estableció como política que quienes fueran designados para los Consejos, permanecieran en sus cargos de acuerdo a la votación obtenida, hasta 80 votos, les daba el derecho de estar un año en funciones; pero si votación era mayor a 80 votos, podían permanecer como Vocales de estos Organismo durante tres años.

En un inicio, la Organización requería que todos sus socios estén involucrados por lo que durante 1962, se reunían en Asamblea, una vez al mes con la presencia de entre 30 y 60 socios, mientras que el Consejo de Administración se reunía una vez por semana. El 23 de junio de 1963, fecha en que se conoció que la cooperativa había adquirido su personería jurídica ante los Organismo Gubernamentales pertinentes, se decide que las Asambleas se hagan cada 6 meses y se delega al Consejo de Administración la gestión de la Cooperativa.

En tales circunstancias y como era lo normal esa época fue el Consejo de Administración quien tomaba las decisiones políticas, administrativas y hasta operativas en torno al desarrollo de las actividades de la Cooperativa, incluso fueron los primeros directivos quienes atendían a los socios en días señalados para el efecto, uno o dos por semana, quienes aprobaban créditos, condonaban deudas, hacían tareas de cobranza, iniciaban gestiones para aperturar Oficinas Operativas, autorizaban y compraban equipos, contrataban al personal fijando sus sueldos; y, todas las demás actividades que se requería para el funcionamiento de la Institución, todo esto prácticamente sin cobrar ni un solo centavo.

3.2 Justificación

En la actualidad el uso de las herramientas tecnológicas en las entidades financieras han tomado gran importancia para el surgimiento y contribuir con el bienestar de los usuarios, como es el caso de la Cooperativa OSCUS que también ofrece sus servicios por medio de la Oficina Virtual.

Este trabajo es de suma importancia porque mediante un análisis del impacto que está causando la Oficina Virtual, se podrá conocer las ventajas y desventajas que trae consigo el uso de esta herramienta tecnológica, tanto para la cooperativa, secretaria, clientes y socios.

El tema investigativo tiene como propósito ayudar a mejorar el servicio que brinda la entidad, debido a que la cooperativa OSCUS Ltda. Latacunga, solo cuenta con una Secretaria la cual debe esforzarse para cubrir con el gran número de socios que frecuentan diariamente.

Esta indagación se basa en encuestas a los socios con el fin de obtener información real de los datos, ayudando para que el proyecto sea verídico y capaz de realizar un análisis del Impacto de la Oficina Virtual.

El tema de investigación es original, expresando que en la actualidad no se ha desarrollado el tema planteado.

Los que serán beneficiados con el proyecto son la cooperativa, clientes, socios y el personal de la cooperativa Oscus.

El proyecto a realizarse es factible el mismo que será solventado por las investigadoras previo a la obtención del título de graduación de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Gerencial.

3.3 Análisis de Impacto de la Oficina Virtual en el Campo Secretarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. sucursal Latacunga

La presente indagación tiene como finalidad realizar un análisis del impacto de la Oficina Virtual en el campo secretarial, en la cooperativa Oscus Ltda. Sucursal Latacunga provincia de Cotopaxi, que se desarrolló después de realizar un estudio exhaustivo de la Oficina Virtual, siendo avances tecnológicos que las cooperativas están utilizando.

Para realizar la presente investigación y dar un adecuado cumplimiento se desarrollará, analizando la Oficina Virtual que posee la cooperativa, con la intención de demostrar cómo está favoreciendo esta herramienta tecnológica al campo secretarial y por ende a la entidad, debido a que el uso de la Oficina Virtual sirve como un medio de apoyo para la gestión de la cooperativa.

De acuerdo al análisis que se desplegará, se ira enfocando en cada uno de los ítems que posee la Oficina Virtual y cómo beneficia, también fue necesario realizar una comparación de la Oficina Virtual de la Cooperativa Oscus con otras instituciones financieras que poseen Oficinas Virtuales ubicadas en la ciudad de Latacunga, asimismo ayudando a identificar las falencias existentes en el espacio virtual de la cooperativa Oscus, con el avidez de estudiar el impacto que ocasiona en el campo secretarial.

Con el análisis antes mencionado se procedió a detallar las ventajas y desventajas que trae consigo la Oficina Virtual tanto para la institución, socios y secretaria, a continuación se procede a efectuar el respectivo ANÁLISIS DE IMPACTO DE LA OFICINCA VIRTUAL EN EL CAMPO SECRETARIAL.

GRÁFICO N° 14 LA OFICINA VIRTUAL



FUENTE: www.rafelguaraf.es
ELABORADO POR: Las Investigadoras

3.3.1 Análisis de la Oficina Virtual de la Cooperativa Oscus

IMAGEN N° 1 PORTADA PRINCIPAL DE LA OFICINA VIRTUAL



Fuente: <http://oscus.coop/>.

Elaborado por: Grupo de Tesis.

3.3.1.1 Portada de la Oficina Virtual

La Oficina Virtual de la Cooperativa OSCUS, como primera instancia está creada con la objeto de satisfacer las necesidades de los socios, clientes y usuarios. En cuanto a la imagen de la cooperativa que se ha utilizado en la Oficina Virtual sirve de ayuda, para que el usuario pueda reconocer a la cooperativa al momento de ingresar y buscar en el navegador.

Cabe mencionar que la Oficina Virtual no es muy llamativa ante los ojos del usuario, un espacio virtual es novedoso e interesante, mediante animaciones, etiquetas de bienvenida, esto ayuda al visitante a no abandonar el sitio, es más, si se opta por tener una operadora que le salude y mencione una pequeña descripción del servicio que le prestará en la Oficina Virtual será de gran ayuda, porque la información será captada de manera auditiva, así como si se estuviese ingresando a una oficina física en la cual la secretaria como ente primordial emite el saludo, haciéndole sentir seguro al usuario.

Conforme a lo indagado podemos manifestar que tanto el Banco del Pichincha, Banco Guayaquil, Cooperativa Cacpeco, Cooperativa 29 de Octubre y la Cooperativa Oscus, no poseen etiquetas de bienvenida siendo una falencia porque todo usuario necesita ser atendido de manera adecuada.

IMAGEN N° 2 COPORATIVO



Fuente: <http://oscus.coop/>.

Elaborado por: Grupo de Tesistas.

3.3.1.1 Corporativo

En la Oficina Virtual de la cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., se puede observar en la segunda pestaña: la historia, misión y visión, políticas de calidad, valores, principios, cultura organizacional, consejo de administración, equipo ejecutivo, cobertura, gestión, notioscus y normativas, que permite al usuario conocer a fondo los beneficios y vida de la institución.

Al realizar una investigación sobre las Oficinas Virtuales de las instituciones financieras, se comprobó que una de las ventajas de la cooperativa Oscus es la de poseer el indicador CORPORATIVO, ya que en otras instituciones cuentan con este indicador pero no con todos los parámetros antes mencionados.

En el indicador CORPORATIVO se puede observar la pestaña de notioscus, la cual detalla las actividades que ejecutan: en lo deportivo y social, ayudando de este modo a contribuir con el bienestar de la sociedad, permitiendo al usuario informarse de las actividades que realiza la cooperativa.

De acuerdo a este ítem es de gran ayuda para la secretaria porque le permite estar informada de todo lo que ocurre en la cooperativa, con esto puede proporcionar información clara y precisa, a los socios, clientes y al personal que labora en la entidad.

- **Transparencia**

En la tercera pestaña se puede observar la transparencia de la cooperativa, que está constituida por lo siguiente:

- Ahorros y depósitos
- Crédito
- Información relevante
- Contrato de adhesión
- Información financiera

En el indicador de TRANSPARENCIA se puede visualizar lo siguiente: transparencia en ahorros y depósitos, créditos, información relevante, contratos de adhesión y en información financiera, ayudando a ganar confianza de los usuarios, mediante la información detallada de lo financiero y los contratos que maneja la cooperativa Oscus.

Al establecer la transparencia mejora los lazos de amistad con los socios y empleados, creando relaciones profesionales duraderas. Una de las ventajas de la transparencia es que la cooperativa puede incrementar el número de socios por ser la

única institución financiera donde detalla a profundidad sobre la tasa de interés, tarifa por servicios financieros y contratos que la cooperativa maneja.

El cliente y socio de la cooperativa puede observar la tasa de interés, que maneja la cooperativa, de esta manera podrá informarse si es conveniente o no invertir su dinero en la entidad. En la pestaña de la tasa de interés permite que el usuario visualice los créditos que otorgan la cooperativa, cuotas mensuales y el plazo a pagar. Las personas que tiene el crédito y se han retrasado del pago, pueden informarse del porcentaje a pagar de acuerdo a los días de atraso, con esto las personas evitaran trasladarse a la cooperativa para requerir alguna información sobre un crédito ahorrando tiempo y recursos.

También en el indicador de transparencia de la cooperativa Ocus se ha implementado la opción de quejas y reclamos con el fin de que el usuario pueda detallar, como es la atención que le brindan tanto en la oficina física como en la virtual, haciendo sentir al socio y cliente seguro. Mediante las quejas que el usuario escriba en el buzón, la cooperativa podrá mejorar los servicios.

Es indispensable que este buzón de sugerencias debe encontrarse en la portada principal de la Oficina Virtual como lo posee la cooperativa de Ahorro y Crédito Cacpeco. Que es una buena alternativa para solventar todas y cada una de las necesidades que tiene el usuario.

IMAGEN N° 3 CHEQUERA VIRTUAL



Fuente: <http://oscus.coop/>.

Elaborado por: Grupo de Tesistas.

3.3.1.2 Servicio de Chequera Virtual

De acuerdo con este servicio que presta la Oficina Virtual de la cooperativa OSCUS, es de gran beneficio para el socio y cliente, porque le permitirá ahorrar tiempo y a su vez dinero, además este servicio le ayudará a estar en contacto con su dinero desde cualquier parte del mundo, podrá realizar transacciones a cuentas tanto de la cooperativa como también a las de otras instituciones, sin la necesidad de ir con el dinero físico hacia las instalaciones, corriendo el riesgo de ser asaltados.

Además se puede aludir que las entidades financieras que poseen este servicio son: El Banco del Pichincha, Bando de Guayaquil y la Cooperativa Oscus.

Pero cabe mencionar que existe cierta inseguridad con el uso de este servicio, las cuales son: el ser víctimas de jaqueo de clave, o el ingresar a una dirección incorrecta; pero debemos tener en cuenta que las desventajas solo serán excluidas, en la precaución que le proporcione la cooperativa y posea el usuario al momento de realizar un movimiento bancario mediante el internet.

IMAGEN N° 6 AVISOS DE SEGURIDAD



Fuente: <http://oscus.coop/>.

Elaborado por: Grupo de Tesistas.

3.3.1.3 Avisos de Seguridad

De acuerdo con la seguridad que proporciona la Oficina Virtual, está basada con mayor seriedad en lo concerniente a las transacciones en línea, en este aspecto tiene como seguridad el informar mediante mensaje de texto al teléfono móvil del usuario, cuando se haya realizado una transacción, uno de los beneficios que tiene para el usuario es el estar informado de cada movimiento bancario que se esté realizando y de esta manera el usuario no sea víctima de fraude o robos.



Aparte del oscus-móvil que utilizan como medio de seguridad, poseen otro medio que es el cifrado, lo cual es conocido como (https) mediante esta dirección al usuario le proporciona seguridad, porque en ocasiones se puede ingresar en direcciones similares pero incorrectas que solo buscan jaquear las claves y luego hacer uso de las cuentas de dinero. Una de las ventajas para el usuario con los medios de seguridad, es el no ser víctima de robos o enviar a otros sitios web su dinero, proporcionando al

usuario confianza y credibilidad en la cooperativa OSCUS al momento de realizar algún tipo de transacción.

Podemos indicar que todas las instituciones financieras proporcionan seguridad para el bienestar de sus socios y clientes.

IMAGEN N° 9 RESPONSABILIDAD SOCIAL



Fuente: <http://oscus.coop/>.

Elaborado por: Grupo de Tesistas.

3.3.1.4 Responsabilidad Social

Este contenido que posee la Oficina Virtual, sobre la responsabilidad Social, permite al usuario estar informado de los proyectos que ofrece la cooperativa en beneficio de los clientes y socios, con la finalidad de que sean partícipes de estos propósitos, además ayuda a la entidad a ser reconocida a nivel mundial, porque si la empresa es socialmente responsable preocupándose por el bienestar social y del medio ambiente, estará alcanzando una buena imagen tanto interna como externa por otro lado aumentará la credibilidad por parte de los usuarios.

Existen entidades con responsabilidad social adecuada, como es la cooperativa Cacpeco que posee un gran número de proyectos vinculados con la sociedad, esto ha

permitido a la cooperativa ocupar una posición excelente en el mercado, además todos los proyectos realizados son emitidos en el sitio virtual.

IMAGEN N° 10 CONTRATACIONES



Fuente: <http://oscus.coop/>.

Elaborado por: Grupo de Tesistas.

3.3.1.5 Servicio de Contrataciones

Mediante este servicio en línea que presta la cooperativa para contratar personal, es de gran ayuda para el usuario porque permite estar informado de las vacantes que ofertan y podrán enviar su hoja de vida al correo de la entidad, sin la necesidad de trasladarse a las instalaciones.

Además una de las ventajas para la cooperativa es el contratar profesionales de acuerdo a la capacidad que poseen, evitando la pérdida de tiempo en cada revisión de carpetas.

3.3.1.6 Servicio de Simulador de Crédito

En cuanto al simulador de crédito en la Oficina Virtual, se puede visualizar el Simulador de créditos, permite que el cliente analice el monto de crédito que desea obtener, evitando trasladarse a la cooperativa para solicitar información sobre un crédito; una de las primacías del simulador de crédito es que el usuario puede calcular el valor a pagar de acuerdo a su situación laboral actual, y podrá pagar sus cuotas sin retraso alguno, evitando estar en la central de riesgos.

En comparación con otras cooperativas que poseen simuladores de crédito, la cooperativa Oscus y la 29 de Octubre son las únicas en poseer un simulador adicional, ayudando a que el usuario pueda obtener crédito específicamente para adquirir un auto.

Las notables instituciones en poseer la tabla de amortización al momento de simular un crédito son: El Banco del Pichincha, Cooperativa Cacpeco y 29 de Octubre.

3.3.1.7 Servicio de comunicación en la Oficina Virtual

El servicio de Oficina Virtual cuenta con tres tipos de redes sociales, que cumplen con diferentes funciones y a continuación se las puntualiza.

Skype: Poseen este medio para comunicarse, mediante una video-llamada, comunicándose con el asesor de crédito, quien solo solventa las inquietudes financieras, este servicio es importante para el usuario y en ocasiones no funciona correctamente en ciertas ocasiones, los usuarios al ver esto, pueden buscar en otros lugares donde se tarde menos tiempo para efectuar la conversación y les ofrezcan un mejor servicio.

- Se debe tener en cuenta que es muy importante tanto la ayuda que se le brinda al usuario en las instalaciones como en la Oficina Virtual.
- Es indispensable que la cooperativa posea una asistente virtual para satisfacer con las inquietudes de los usuarios.
- Una de las ventajas que tendría el interesado con este medio, es el ahorro de recursos y tiempo al solventar sus inquietudes mediante una conversación virtual, sintiéndose como si estuviese en una oficina común.

Facebook: Esta red social ayuda a estar informados de los acontecimientos importantes que efectúa la cooperativa, sirve como un medio publicitario para la entidad, las personas de distintos lugares pueden conocer sobre la cooperativa OSCUS.

Twitter: Mediante esta red social, se tienen la ventaja de conocer sobre los nuevos acontecimientos que se van impartiendo en la entidad, en esta red se informa solo con frases cortas y palabras claves, debido a que en ciertas ocasiones cuando existe grandes textos de leer es cansado y lo dejan ahí. Esto es de gran ventaja para la cooperativa porque les permite estar informados con enunciados cortos que no ocupan mucho tiempo de las personas.

IMAGEN N° 11 FACTURACIÓN ELÉCTRICA



Fuente: <http://oscus.coop/>.

Elaborado por: Grupo de Tesistas.

3.3.1.8 Servicio de Facturación Electrónica

En la Oficina Virtual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., se puede evidenciar la opción de facturación electrónica, la primacía es el ahorro de tiempo, ayudando a preservar el medio ambiente, evitando utilizar papel y tinta de la impresión, la facturación electrónica tiene la misma validez que los documentos físicos, al utilizar este sistema el usuario tienen mayor resguardo de sus papeles porque en algunas ocasiones un documento en físico se puede extraviar, de igual forma ayuda a crear una cultura de reciclaje en las personas.

En cuanto a la facturación electrónica las entidades que poseen este servicio además de la Cooperativa Oscus son: Banco del Pichincha, Banco de Guayaquil, Cooperativa 29 de Octubre.

3.3.2 Análisis de Impacto de la Oficina Virtual en el Área Secretarial

Acorde a la evolución que han tenido las tecnologías de información, surgió la creación de las Oficinas Virtuales y en inicios se creía que al contar con este medio en una entidad ya no era necesario del personal secretarial, se pensaba que esto podría reemplazar, pero hoy en día es todo lo contrario porque con la evolución de las tecnologías hace necesario del personal secretarial pero cada vez más capacitado en distintas áreas, con la finalidad de poder cumplir con las exigencias del mundo empresarial.

Con las tecnologías de información y comunicación, hoy en día el nombre de secretaria queda muy limitado hacia lo que verdaderamente realizan, en ciertas instituciones ahora las llaman Asistentes Operativos.

Por lo tanto la Oficina Virtual servirá como un medio de ayuda para las Asistentes de Gerencia, profesionales, no profesionales, entidades, sin duda debemos tener en

cuenta que la ciencia seguirá avanzando, las entidades buscarán personal relacionado con la tecnología y vayan adaptándose continuamente a los avances.

Podemos decir que cuando no se contaba con las herramientas tecnológicas, la profesión de Secretaria/o quedaba minimizado, no se resaltaba lo que verdaderamente cumplían en la entidad, pero en la actualidad hace evidente que la profesión se vaya adaptando a las nuevas exigencias de las entidades que manejan la tecnología como herramienta fundamental.

Hoy en día las personas capacitadas con actitud positiva, que posean destrezas en temas administrativos y manejen adecuadamente los medios tecnológicos, ya no podrían ser llamado Profesión Secretarial más bien hoy en día con tanta preparación se las conoce como, Secretariado Ejecutivo, Técnico de Oficina, Profesional Administrativo y de esta forma seguirá evolucionando la función que en sus inicios se le conocía como Secretariado.

3.3.3 Análisis de Impacto de la Oficina Virtual en la Cooperativa

En la actualidad la mayoría de las empresas utilizan la Oficina Virtual como una herramienta de apoyo, al utilizar este espacio virtual las instituciones ahorran dinero en la compra de mobiliarios y en la contratación del personal que labora en ciertas áreas de la institución.

De acuerdo a la indagación sobre la Oficina Virtual en la cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. Latacunga, es que se logra el incremento del número de clientes y por ende la productividad, mediante el espacio Virtual la persona puede verificar cuales son los requisitos para obtener un crédito, realizar transacciones financieras e informarse de las actividades que realiza la cooperativa; servicios que podrán ser utilizados vía internet.

Al utilizar la Oficina Virtual la cooperativa está ayudando a minimizar la contaminación ambiental, al evitar utilizar en gran cantidad la energía eléctrica en comparación con la oficina tradicional, también reduce la utilización del papel porque todo trámite o información requerida el usuario puede realizar a través de la Oficina Virtual.

La prelación del sitio virtual es satisfacer las necesidades del usuario, permitiendo mejorar la competitividad con otras cooperativas mediante este espacio virtual. La cooperativa Oscus ha incrementado servicios adicionales (medios tecnológicos) para cumplir con las inquietudes de las personas que deseen ser parte de la entidad financiera.

3.3.4 Ventajas de la Oficina Virtual

3.3.4.1 Para la Secretaria

- **Tiempo**

Podemos destacar que una Secretaria no cuenta con tiempo de descanso, si bien es cierto conoce el horario de ingreso pero el de salida en ocasiones “no“, esta situación es alarmante porque la profesional puede tener dificultades con el estado de ánimo por la tensión que acarrea el estrés laboral pero al contar con la Oficina Virtual se ve con libertad para ejecutar tareas importantes de la entidad; se da a conocer que al contar con mayor libertad mejora el desempeño y la productividad por parte de la Secretaria como también de los demás profesionales. Y a su vez tomarán decisiones con mayor tranquilidad.

- **En lo económico**

La entidad minimizará sus gastos que en todo el año lo realiza abasteciendo de suministros de oficina y en el estado de situación financiera se los presenta, esto reduce las utilidades para los trabajadores pero al disminuir los gastos, la utilidad sube que es muy exitoso para quienes forman parte de la cooperativa.

- **En la Salud**

La secretaria y los demás profesionales al contar con tiempo para descansar mejorará su estado de salud, al trabajar con tensión puede ocasionar problemas de carácter psicológico que varias veces son causantes de enfermedades físicas, al no tener tensión en el desempeño laboral podrán trabajar mejor, trayendo consigo a una persona más motivada, exitosa, emprendedora para la cooperativa.

- **Mejora la situación de trabajo**

El personal Secretarial común pasan a ser profesionales exitosos, porque sus labores que desempeñan están siendo más importantes, en el mercado laboral las entidades están buscando más personal secretarial capacitado para abastecer con el número de clientes que se van aumentando con la Oficina Virtual.

3.3.4.2 Para el cliente

- El usuario al utilizar la Oficina Virtual se proporciona de grandes beneficios como es el de ahorrar su tiempo y recursos que prácticamente se los utiliza al momento de ir a las instalaciones, pero mediante este espacio virtual él puede utilizarlo desde cualquier lugar, interactuando con el internet e informándose de los acontecimientos que se van dando en el mundo actual.

- Varios usuarios poseen automóviles propios para transportarse, y el inconveniente al ir a la cooperativa es buscar un lugar para estacionarse con la preocupación de que pueden ser víctimas de robos, con la Oficina Virtual el socio se siente seguro de contar con este medio para no tener inconvenientes al momento de transportarse a la entidad.
- Le permite al usuario obtener la información en el horario que él se acomode, porque la mayor parte de ellos trabajan y cuando desean ir a la cooperativa no cuentan con el tiempo adecuado para llegar a las instalaciones.
- En cuanto a las transacciones bancarias le da seguridad al usuario, puesto que en ocasiones al trasladarse de un lugar a otro son víctimas de asaltos por la inseguridad que en la actualidad se está viviendo.
- Le proporciona a la persona tranquilidad, seguridad, confianza con sus requerimientos y el usuario estará seguro de ser parte de dicha entidad por los servicios que le brindan.

3.3.4.3 Para la Cooperativa

- **Ahorro de dinero**

Mediante el uso de la Oficina Virtual la compañía ahorrará dinero como es: en comprar papel, tinta, esfero gráficos, suministros de limpieza para las oficinas, que son necesarios al momento de la atención a las personas y al emitir cualquier información es indispensable estos recursos.

Los usuarios al desarrollar las actividades en línea, estarán ayudando a reducir gastos y la cooperativa ya no tendrá que gastar en ciertos suministros de oficina.

- **Siempre presente**

Con la Oficina Virtual la cooperativa estará presente en todo momento y en el lugar requerido por el usuario, ayudando a obtener más clientes, y al estar presente en todo lugar estará siendo reconocida por todo el mundo.

- **Incremento de clientes**

Las personas que utilizan la Oficina Virtual de la cooperativa son portavoces y mencionan sobre el servicio en línea que les brinda, las demás personas se interesan en ser parte de esta entidad, de tal modo incrementando el número de clientes.

3.3.4.4 Para la Sociedad

- **Apoyo al medio ambiente**

Además aportará con ayuda hacia el medio ambiente porque evitará la contaminación por los tóner, papeles, cartones, cintas que son contaminantes muy peligrosos para la sociedad, que al ser expuestos al medio se degradan con rapidez con llevando a matar lentamente al planeta.

3.3.5 Desventajas de la Oficina Virtual

- **Elemento indispensable el internet**

Para el uso de la Oficina Virtual es necesario contar con internet para su completo funcionamiento, puesto que el usuario deberá contar con este medio para poder obtener el servicio que requiera y será imposible manejar sin estar conectado a una red de internet.

- **Manipulación**

Debemos tomar en cuenta que esta es una gran desventaja para el usuario, porque no todos pueden virtualizar y en ciertos casos no pueden manejar el internet.

- **Información no verídica**

La información que se vaya a subir a la Oficina Virtual debe ser verdadera, al no contar con este valor primordial podría originar un fracaso hacia la entidad, porque los usuarios desconfiarían e incluso ya no desearían utilizarla.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- Mediante este trabajo de investigación serán beneficiados los clientes, socios y personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. Latacunga.
- La Oficina Virtual es una herramienta de ayuda para la Secretaria de la Cooperativa Oscus Ltda. Latacunga, porque mediante este instrumento puede informar a las personas de los servicios que oferta y la contribución social que realiza la institución.
- La Oficina Virtual es una estrategia que se utiliza la Cooperativa Oscus Ltda. Latacunga con el propósito de brindar un servicio de calidad a los clientes y socios, logrando el incremento de la productividad de la empresa.

4.2 Recomendaciones

- La Cooperativa Oscus debe realizar publicidad mediante distintos medios de comunicación sobre la existencia de la Oficina Virtual y los beneficios de manera que las personas utilicen constantemente este medio.
- La Secretaria de la Cooperativa debe seguir utilizando la Oficina Virtual como un medio de ayuda para brindar un mejor servicio a los socios y clientes de la entidad.
- Realizar un programa de capacitación para los socios y clientes de la cooperativa sobre temas tecnológicos y de esta forma todos puedan hacer uso de la herramienta virtual, que la entidad ha puesto a disposición de todos.

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía Citada

- **BORJA, Pamela .2010.**la virtualidad en el entorno de la comunicación. España: Edición, FC, 2010.
- **CACHEIRO, María. 2014.** Educación y Tecnología: Estrategias didácticas para la integración de las TIC. Madrid : Edición digital (e-pub), 2014.
- **CARRILLO, Beatriz. 2009.** Importancia de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICS) en el proceso educativo. 14, Córdoba : s.n., 2009.
- **GIL, María. 2001.** Empresa Virtual de la idea a la acción. Madrid : ESIC Editorial, 2001.
- **J, Carlos y HOFSTADT, Román. 2005.** “La Comunicación” Edición: Epagraph. Perú (Pág. 9).
- **LONDOÑO, Claudia. 2007.** Habilidades de Gestión para la secretaria . Madrid : FC Editorial, 2007.
- **LONDOÑO, Claudia . 2004.** Habilidades de la gestión para la secretaria eficaz. Madrid : Edición: Fundacion Confemental, 2004.
- **LÓPEZ, Ramón. 2014.** Educación y entorno de la Universitat de Valencia . Valencia : Edición Universitat de Valencia, 2014.
- **MCLEOD, Raymond. 2000.** Sistemas de Información Gerencial. México : Séptima Edición, 2000.
- **MERLI, Giorgio. 2010.** La Gestión Empresarial y Eficaz. México: Segunda Edición, 2010.
- **MONSALVE Ramírez, Alfonso. 2013.** “Teoría de la información y comunicación” edición: Madrid-España

- **PARRALES VERA, Martha y VÉLEZ PÁRRAGA, Diana. 2013.** La Gestion secretarial y su incidencia en la competitividad de Instituciones Públicas y Privadas de la ciudad de Portoviejo, 2012. Potoviejo : s.n., 2013.
- **RODRÍGUEZ, Abel. 2007.** Iniciación a la red Internet . España : Ideaspropias Editorial, 2007.
- **RODRÍGUEZ Pérez, Antonio. 2010.** “Comunicación e información, recursos estratégicos de la organización” edición: Matchines Madrid España
- **RUIZ, M. 2004.** Las TIC un reto para nuevos aprendizajes. Madrid : Narcea Ediciones, 2004.
- **SALAZAR, Rene .2001.** “Internet en la actualidad” Madrid – España (Pág. 19)
- **SETO, Dolors. 2004.** De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente . Madrid : ESIC Editorial, 2004.
- **SEVILLA QUIROZ, María. 2002.** 1001 Sugerencias para la secretaria eficaz. España : 2da. Edicion, 2002.
- **SILVA, Sonia y LÓPEZ, Catherin. 2003.** Internet y correo electrónico. España : IdeasPropias Editorial, 2003.
- **THOMAS, Marian. 2006.** Consiga sus objetivos. Madrid : Editorial. Fundacion Congemetal, 2006.
- **VENTRELLA, Scott. 2001.** El poder del pensamiento en los negocios. Barcelona : Ediciones Gestion, 2001, 2001.

Bibliografía Consultada

- **BERUMEN, Sergio. 2008.** Evolución y desarrollo de las TIC. Madrid-España : Editorial Economista, (2008).
- **JAMES. Maureen y RIKERT, Lizz. 1999.** Oficina de hoy. Oficina Virtual. Canadá : Biblioteca Nacional de Canadá, (1999).

- **JUNCAR, José Antonio. 2001.** Internet. España : Editorial Marcombo S.A, (2001).
- **KATZ, Raúl. 2009.** El papel de las TIC en el desarrollo propuesta de América Latina a los retos económicos actuales. Barcelona - España : Editorial Ariel S.A (2009).
- **LONDOÑO, Claudia. 2006.** Atención al cliente y gestión de reclamaciones. Madrid : Edición Fundación Confemental, (2006).
- **LONDOÑO, Cluida. 2004.** Guía para la secretaria ejecutiva. Madrid : Fundación Confemental, (2004).
- **LONDOÑO, Cluida. 2007.** Habilidades de gestión para la secretaria eficaz. España : Fundación Confemental, (2007).
- **Raymond, JR. 2000.** Sistema de información gerencial. México : Prentice Hall Hispanoamericana. S.A., (2000).
- **SILVA, Sonia. 2003.** Internet y correo electrónico. España : Vigo, (2003).

Bibliografía Virtual

- AUFAN, Marius (2009) OficinaVirtual(<http://www.contactoffice.com/virtual-office/es/solutions/virtual-office.jsp>). 2014-10-10 (15:10 pm).
- BAKER, Matthew Servicios de Secretaria Cooperativa (<http://www.eversheds.com/global/es/what/services/corporate-secretarial-services/index.page>) 2014-11-15 (18:15pm).
- BLANK,Chris(2014),VentajayDesventajasdelaOficinaVirtual(<http://www.uautonoma.cl/index.php/postgrados/capacitacion/curso-tecnicas-modernas-de-secretariado-ejecutiva>).2014-010-25 (14:30 pm)

- CAHU, Soluciones Corporativas par tu Empresa (<http://www.cahu.com.mx/secretarial.html>) 2014-10-11(16:01pm).
- CERDA, Mónica (2011) Porque usar la Oficina Virtual (http://www.revistalideres.ec/tendencias/oficina-virtual-beneficios-reales_0_660533950.html) 2014-12-14(16:25 pm).
- COOPERATIVA OSCUS, (<http://oscus.coop/es/corporativo/historia>) 2014-12-26 (14:55pm)
- G,Edith,(2009),OficinaVirtual(En:http://es.slideshare.net/EdithG?utm_campaign=profiletracking&utm_medium=sssitere&utm_source=ssslideview)2014-11-22(19:30pm)
- Herramientas Básicas de una Oficina Virtual (<http://www.guiaoficinasvirtualesdf.com.mx/las-herramientas-basicas-de-una-oficina-virtual/>) 2014 -10- 20(16:45pm).
- Oficinas Virtuales (<http://www.guiaoficinasvirtualesdf.com.mx/software-para-oficinas-virtuales/>)2014-10-19 (15:35pm)

ANEXOS

**ANEXO # 1
FICHA DE OBSERVACIÓN**

	Universidad Técnica de Cotopaxi	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI	
<p>“IMPACTO DE LA OFICINA VIRTUAL EN EL CAMPO SECRETARIAL EN LA COOPERATIVA OSCUS”.</p>			
<p>Nombre de la Institución.....</p>			
<u>INDICADORES DE EVALUACIÓN</u>		<u>CALIFICATIVOS</u>	
		<u>SI</u>	<u>NO</u>
<p>La Oficina Virtual es una herramienta gratuita para quien lo utiliza.</p>			
<p>La Oficina Virtual está disponible las 24 horas del día e incluso los días no laborables</p>			
<p>La Oficina Virtual brinda todos los servicios secretariales incluyendo los valores indispensables de una Secretaria.</p>			
<p>Existe facilidad para obtener información</p>			
<p>Se debería realizar un análisis sobre los beneficios que van a tener los usuarios al manejar la Oficina Virtual de la Cooperativa.</p>			

ANEXO # 2
CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS

OBJETIVO: La presente encuesta tiene como fin analizar el uso de la Oficina Virtual mediante las respuestas obtenidas de los clientes que pertenecen a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus.

Indicaciones: Lea detenidamente las preguntas que se encuentran a continuación, marque con un X respuestas que crea conveniente.

1. ¿Conoce usted lo que es una Oficina Virtual?

SI

NO

2. ¿Conoce usted que existe, una Oficina Virtual en la cooperativa?

SI

NO

3. ¿Conoce usted los beneficios que brinda la Oficina Virtual?

SI

NO

4. ¿Sabe usted que se puede realizar trámites por medio de la Oficina Virtual?

SI

NO

5. ¿Sabía usted que se puede realizar transacciones financieras por medio de la Chequera Virtual?

SI

NO

6. ¿Le gustaría tener información a parte de la secretaria, en la Oficina Virtual?

SI

NO

7. ¿La institución le proporciona información permanente sobre las herramientas tecnológicas que utilizan para mejorar el servicio?

SI

NO

8. ¿Cree usted que la Oficina Virtual sirva como un medio de apoyo para la Secretaria?

SI

NO

9. Sabía usted que la Oficina Virtual brinda los servicios de: Información sobre la Cooperativa, Buzón de quejas y reclamos, Simulador de Créditos, Comunicación en línea y enlaces.

SI

NO

10. ¿Le gustaría a usted tener la información necesaria para manejar en su totalidad la Oficina Virtual?

SI

NO

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

ANEXOS # 3

GUIA DE PREGUNTAS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y

HUMANÍSTICAS

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

OBJETIVO: La siguiente entrevista va dirigida a la Gerente y Secretaria que labora en la Cooperativa “Oscus Ltda. Latacuga “con el fin de alcanzar la información sobre el impacto que está generando la Oficina Virtual en el desempeño laboral.

Indicaciones: Conteste con la mayor seriedad las siguientes preguntas.

ENTREVISTA APLICADA A:

1. ¿Tenía usted conocimiento que la cooperativa posee una Oficina Virtual y desde que tiempo?

2. ¿En base a que se creó la Oficina Virtual?

3. ¿Piensa usted que la Oficina Virtual sirva como un medio de apoyo para la Secretaria?

Sí

No

Porque:?.

4. ¿Para usted, ¿qué beneficios brinda la Oficina Virtual a los usuarios?

5. ¿Considera usted que la Oficina Virtual es ventajosa para la gestión de la cooperativa?

Sí

No

Por qué?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO # 4
FOTOGRAFÍAS DE LA COOPERATIVA OSCUS LTDA. SUCURSAL
LATACUNGA



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Latacunga.
Elaborado: Por las investigadoras.

ANEXO # 5
LA OFICINA VIRTUAL DE LA COOPERATIVA OSCUS



Fuente: Oficina Virtual de la Cooperativa OSCUS.
Elaborado: Por las investigadoras.

ANEXO # 6
ENTREVISTA APLICADA A LA SECRETARIA DE LA COOPERATIVA
OSCUS LTDA. SUCURSAL LATACUNGA



Fuente: Cooperativa OSCUS Ltda. Latacunga.
Elaborado: Por las investigadoras.

ANEXO #7
ENTREVISTA APLICADA A LA GERENTE DE LA COOPERATIVA OSCUS
LTDA. SUCURSAL LATACUNGA



Fuente: Cooperativa OSCUS Ltda Latacunga.
Elaborado: Por las investigadoras.

ANEXO #8
ENCUESTAS APLICADAS A LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA
OSCUS



Fuente: Cooperativa OSCUS Ltda. Latacunga.
Elaborado: Por las investigadoras.



Fuente: Cooperativa OSCUS Ltda. Latacunga.
Elaborado: Por las investigadoras.