



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

**DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN: SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

**TEMA:**

MANEJO DE SOFTWARE DE OFICINA Y SU APORTACIÓN EN EL DESARROLLO DE LA GESTIÓN FINANCIERA DE LAS SECRETARIAS DEL ÁREA CONTABLE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO DE LA CIUDAD DE VINCES.

**AUTOR:**

BURGOS CORTEZ JOSTYN STEVEN

**TUTORA:**

LCDA. SALAZAR SANCHEZ MARÍA ELENA, MSC.

**BABAHOYO – ECUADOR**

**2022**



## **DEDICATORIA**

El presente trabajo investigativo lo dedicado con todo mi amor y cariño:

A ti mi Dios que me diste la oportunidad de vivir por guiar cada paso que doy, a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto personal como profesional.

JOSTYN STEVEN BURGOS CORTEZ



## AGRADECIMIENTO

En estas líneas quiero agradecer en primer lugar a Dios por protegerme de todo mal, por brindarme la fuerza que necesitaba para superar cada obstáculo y dificultad que se me han presentado a lo largo de mi vida estudiantil.

A mi madre y a mi padre que con su esfuerzo y dedicación me ayudaron a culminar mi carrera universitaria, también, agradezco a mi compañera, amiga Sonia Trujillo Monar por brindarme el apoyo suficiente para no decaer cuando todo parecía complicado e imposible, gracias por su amistad.

JOSTYN STEVEN BURGOS CORTEZ



## RESUMEN

El presente estudio de caso radica en describir, y realizar un análisis en referencia al tema: Manejo de software de oficina y su aportación en el desarrollo de la gestión financiera de las secretarías del área contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de la ciudad de Vinces, la cual tiene como propósito plantear soluciones a la problemática presentada en dicho estudio. Para ello, se utilizó el método deductivo a través del cual se obtuvo información relevante que va de lo general a lo particular, sin embargo, para la recolección de información se elaboró como instrumento un cuestionario, aplicado a las secretarías del lugar antes mencionado, con el fin de recopilar y analizar la información obtenida. Cabe recalcar que la investigación tiene como objetivo principal investigar como aporta el manejo de software de oficina en la gestión financiera de las secretarías del área contable. Del mismo modo, es importante resaltar que el objetivo general de esta investigación es describir la importancia del manejo de los diferentes tipos de softwares en la gestión financiera, y por tal razón, a partir desde dicha meta, el desarrollo de este estudio concluyó a través de los resultados obtenidos que; el manejo de estos programas informáticos son básicamente ese recurso imprescindible de aplicar porque hace posible conllevar una excelente gestión financiera en las entidades. Además, con la deducción de los resultados que se obtuvo es proponer la implementación de capacitaciones, para que de esta manera las secretarías fortalezcan sus conocimientos y habilidades.

**Palabras claves:** Manejo de software, gestión financiera, área contable, secretarías.

## ÍNDICE GENERAL

<b>CARÁTULA</b>	
<b>DEDICATORIA</b> .....	II
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	III
<b>RESUMEN</b> .....	IV
<b>ABSTRACT</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>ÍNDICE GENERAL</b> .....	V
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>DESARROLLO</b> .....	2
<b>JUSTIFICACIÓN</b> .....	2
<b>OBJETIVO GENERAL</b> .....	3
<b>SUSTENTO TEÓRICO</b> .....	3
<b>TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN</b> .....	13
<b>RESULTADOS OBTENIDOS</b> .....	14
<b>SITUACIONES DETECTADAS (HALLAZGOS)</b> .....	14
<b>SOLUCIONES PLANTEADAS</b> .....	16
<b>CONCLUSIONES</b> .....	18
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	18
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	19

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso se ejecutó en la ciudad de “Vinces”, Provincia de Los Ríos, la cual la cooperativa de Ahorro y Crédito es una entidad de rasgo financiero, dispuesta a brindar servicios a la comunidad como es el caso de otorgamiento de créditos, préstamos, revisión del buró de crédito. Dicha entidad está compuesta por 8 contribuyentes incluyendo el gerente, ingenieros, funcionarios y secretarías especializadas en el área contable. Del mismo modo, se ha efectuado un plan de capacitaciones, donde las ejecutivas aprendan el manejo de los diferentes tipos de software.

El presente trabajo investigativo está vinculado con la línea de investigación de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, dentro del marco de la tecnología de la información y la comunicación en las empresas; el mismo que está ligado con la sub-línea de investigación “Manejo de software de oficina”. De tal manera que se encuentra vinculado al tema: Manejo de software de oficina y su aportación en el desarrollo de la gestión financiera de las secretarías del área contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de la ciudad de Vinces.

La metodología propuesta para esta investigación fue el método deductivo, se manejó como táctica para derivar información acerca de este problema, que parte de lo habitual a lo excepcional, de manera que, condescendió alcanzar erudiciones generales y necesariamente a implantar resoluciones. También, se realizó un estudio el cual favoreció la extracción de los resultados acerca del problema proyectado, tomando como destreza la observación y como herramienta el cuestionario, es decir, la entrevista que estuvo encaminada a las secretarías del área contable logrando de esta forma exteriorizar la solución al inconveniente suscitado.

A fin de cuentas, la presente investigación se la ejecutó con el objetivo de dar una solución a las ejecutivas, las cuales presentan ciertas anomalías de modo que, si logran tener una mayor productividad y conocimiento sobre el manejo de estos programas, van a poder gozar de las grandes ventajas que les proporcionara, además, esto les ayudará a ser frente a la competencia con las demás entidades en cuestión de otorgamiento de préstamos, es por ello,

que se ha efectuado un plan de capacitación sobre el manejo de software y la gestión financiera para que puedan desempeñarse mejor en sus funciones.

## DESARROLLO

### JUSTIFICACIÓN

A nivel integral las cooperativas de Ahorro y Crédito son consideradas como la generación de afiliaciones para el otorgamiento de préstamos, créditos, pólizas de seguro, emisión de credenciales de liquidación, dando un mayor realce al sector económico por tal motivo, el presente estudio de caso se encaminará en investigar la **importancia** que genera el manejo de software de oficina y su aportación en el desarrollo de la gestión financiera, dado que, al saber manejar estos softwares de manera acertada facilitarán el nuevo proceso laboral de las ejecutivas.

Por consiguiente, el **aporte** de esta investigación radica en proporcionar estrategias y métodos que se deben conocer para el manejo y dominio de los diferentes tipos de software, es decir, este estudio de caso permitirá que las ejecutivas tengan un mejor conocimiento sobre el manejo de estos sistemas dado que de esta forma agilicen las actividades, procesos que se lleva a cabo día a día, por otra parte poder lograr un trabajo auténtico vigoroso, esencial en presencia de los clientes, al mismo tiempo, se efectúen los objetivos planteados por la institución.

Dicho de otro modo, la **factibilidad** de este estudio repercute en que a través de investigaciones previas se ha logrado identificar que las ejecutivas carecen de dominio en cuanto al manejo de los diferentes softwares de oficina, lo cual, esto es muy alarmante debido al poco interés que le han dado las autoridades principales, es por ello, que con esta investigación se procura dar una solución mediante el entrenamiento de capacitaciones. Por otra parte, se estima **viable** porque se cuenta con todos los recursos para la ejecución de este estudio; además se cuenta con el acompañamiento de las funcionarias que son las beneficiadas y el gerente general de dicha entidad.

Por lo tanto, los **beneficiarios** directos con la ejecución de este estudio serán las secretarías del área contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de la Ciudad de Vinces, puesto que, al adquirir conocimientos sobre el manejo de software de oficina, se les hará más viable al momento de efectuar gestiones de crédito, sin embargo, los implicados indirectos serán los usuarios porque les permitirá optimizar el proceso de otorgamiento de algún crédito. De modo que, este plan de investigación será de gran relevancia para esta entidad; además de cómo elaborar de manera rápida informes de préstamos, realizar controles concurrentes de los registros de buró de créditos.

## OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera incide el manejo de software de oficina y su aportación en el desarrollo de la gestión financiera de las secretarías del área contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de la Ciudad de Vinces.

## SUSTENTO TEÓRICO

### Software de Oficina

#### Definición

Según (Govín, 2019), un software de oficina o comúnmente llamado “Suite de oficina” es el conjunto de programas-aplicaciones que permite realizar un sinnúmero de tareas, hoy en día el uso de un software contable es un medio vigoroso para promover el progreso financiero de las asociaciones tener un sistema activo garantiza tener una base de información segura, por lo que no es necesario estar en un lugar determinado para revisar algún tipo de información esto hace que los trabajadores sean más eficientes al momento de desempeñarse en sus funciones. (p.2)

Desde el punto de vista de Govín (2019), un, el manejo de los diferentes tipos de software es uno de los inventos más sobresalientes que se ha incorporado en la tecnología, dado

que este sistema ha permitido a los trabajadores que aumente el rendimiento y la eficiencia a la hora de elaborar tareas de oficina. Además, en la actualidad a ayudado a las entidades a efectuar el proceso de conformidad de la firma electrónica, es preciso tener presente que el procesamiento estandarizado de la oficina móvil, y la programación es muy espontanea.

Por último, es conveniente acotar que no necesariamente debemos tener una computadora de mesa o una laptop para poder disfrutar de estos suite o software dado que actualmente estas herramientas han sido aplicadas a los dispositivos móviles, estas aplicaciones o sistemas han sido destinados para resolver las tareas de manera eficaz ofreciendo un mejor entorno de trabajo, es por ello que las empresas por más pequeñas que sean hoy en día han dejado en el olvido la versión en papel y han dado paso a la aprobación electrónica (firma electrónica).

### **Funciones del Manejo de Software de Oficina**

La función primordial de un software-suite de oficina es perfeccionar, desempeñar, y automatizar favorablemente las tareas de una oficina, es decir, este sistema hoy en día es imprescindible y pieza esencial de un departamento, porque tiene la capacidad de operar, comunicar, recolectar, y transferir información de gran relevancia que esté relacionada a cada área de la empresa. Es por ello, que estos programas fueron creados y diseñados con la intención de perfeccionar la calidad de los trabajos que vayan a ser ejecutados. (Velasco, 2021)

### **Características esenciales del Software de Oficina**

Como ya se había mencionado anteriormente en el mercado existen un sinnúmero de Softwares sin embargo los de oficina tienen características o rasgos que las diferencian del resto. Es por eso que (Pérez, 2021), menciona las 3 características más esenciales del software de oficina.

- Aumenta la productividad de las tareas diarias de la oficina, porque cuenta con el panel de revisiones (ortografía-gramática).
- Son editores de fotografía y a la vez se efectúan o incluyen ordenadores de texto (crear diseños).
- Condescienden la elaboración de registros estadísticos (realizar cálculos) con esquemas integrados fáciles de usar.
- Computarizan la ejecución de funciones (padrones predeterminadas) determinadas por los usuarios.
- Se forman resultados óptimos con la elaboración de operaciones (seudónimo personalizado).

### **Tipos de Software de Oficina**

Para (Hernández, 2020), los tipos de softwares de oficina son categorizados de la siguiente manera:

- Software de procedimiento. – contiene todos los esquemas o transmisiones que sirven para la programación, el diagnóstico y mantenimiento del computador. El software de sistematización proporciona la edificación de aplicaciones (Ejemplo: compiladores, guías de fallas de codificación).
- Software de aplicación. – son transmisiones que facilita una cierta cantidad de indicaciones para que esta pueda ser ejecutada, es decir, son tareas que no están vinculadas al ordenador. (Ejemplo: escuchar música, escribir un poema).
- Software embebido. – este tipo de software también se o conoce como “integrado” porque registra las funciones de un dispositivo electrónico que así a simple vista no es

visible por el interesado estos sistemas están vinculados con Windows y Linux. (Ejemplo: TV Plazmas, aeronaves).

- Software de comunicación. – este tipo de software cuenta con todas las indicaciones que aprueben si debe dar o no una compensación de información entre ordenadores. Este tipo de software fue el más utilizado hoy en día (teletrabajo) debido a la pandemia a nivel nacional e internacional, dado que este permitió comunicarse, enviar documentos, asistir a reuniones. (zoom, google meet, correo electrónico).

### **Los 5 softwares más usados en oficinas en la actualidad**

Según (Rodríguez, 2018), considera que en la actualidad hay 5 software más usados en la oficina.

- Outlook. – instaura comunicaciones de manera eficaz, esta herramienta es muy usada en las oficinas dado que permite estar en contacto, recibir y enviar emails, además Outlook tiene la ventaja de realizar invitaciones o gestionar la agenda de manera organizada.
- Microsoft Excel. - este programa es de carácter obligatorio en todo departamento más cuando hablamos de oficinas contables o administrativas, porque permiten crear de manera factible inventarios, presupuestos, realizar base de datos.
- Lucidchart. – es un software de oficina perfecto dado que permite la creación de mapas mentales, croquis, esquemas, organizadores gráficos una de sus características que la hace diferente al resto es que es compatible con todos los navegadores, este programa es muy útil para la realización de proyectos
- Microsoft Word. – es el ordenador de texto más fácil y el más usado en todo el sentido de la palabra debido a que es un software de oficina que ofrece un sinnúmero de herramientas entre ellas las plantillas esto hace que facilite la redacción de documentos, este tipo de programa puede ser utilizado por cualquier persona puesto que es muy sencillo.

- Adobe Reader. – es un lector de documentos en formato pdf, que se ha convertido en el más notorio del momento, dado que permite crear, guardar e imprimir archivos de manera segura, una de las ventajas de este software es que no permite fácilmente la edición de su contenido a menos que utilices alguna aplicación para desconvertir el archivo.

## **Gestión Financiera**

### Definición

Según (González, 2017), define a la gestión financiera como una de las disciplinas o normativas que se debe establecer para el control y cuidado al bienestar de la empresa , la misma, que es la encargada de gestionar, analizar cada uno de sus movimientos financieros, es decir, su objetivo es lograr que la institución tenga una respaldo mediante el apoyo de otras personas quienes aportan a la empresa, por ello, los recursos tienden hacer el complemento necesario para que dicha organización marche de manera correcta, por lo cual, el gestor financiero es la clave principal, en cuanto, a la supervisión sobre los ingresos o gastos de esta.

En la opinion de González (2017), por lo general, es muy importante tomar en cuenta que, si no hay una buena planificación en la activación de la empresa sobre la distribución de tareas y manejo de fondos monetarios, las perdidas serán mayores, entonces, para evitar estos tipos de problemas o inconvenientes, es necesario cumplir a cabalidad, trabajando en equipo, dando un buen seguimiento a dichos procesos mediante un análisis profundo en las áreas departamentales de la empresa. Por otra parte, es muy fundamental que el departamento de gestión y finanzas tenga como noción que la selección del personal debe ser única, considerando que cumpla con los requerimientos que la vacante exige sobre todo que tenga un buen desempeño laboral.

Con relación a la anterior, una buena gestión laboral o financiera está dada por los superiores, líderes, secretarias y un grupo de personas profesionales capacitadas, en base a esta

organización son ellos, los que tienen el control de guiar, dirigir toda la operación que se ha planteado, sin embargo, determinar los puntos viables permiten que la ejecución de los proyectos realizados tenga una mayor aceptación en el ámbito o lugar asignado. De tal modo, que deben tener una misión y visión muy clara, enmarcada a las expectativas de los mismos, esto permite conocer hacia donde se dirige o hasta que logros se desea llegar con este cumplimiento.

### **Importancia de la Gestión Financiera**

Actualmente (Farroñan, 2020), indica que la gestión financiera tiene su importancia porque es una de las partes fundamentales que actúa de manera contribuyente siendo una de las herramientas útiles que ayuda a que la organización tenga una buena dirección sobre la administración de los bienes de la empresa, y de esta forma evitar que haya mayores riesgos de financiamiento, por lo cual, se denota que esto funciona adecuadamente si se realizan las entregas del producto en el tiempo establecido o con anterioridad para que de esta manera el cliente no solo se quede satisfecho con el buen servicio prestado sino que también tenga conocimiento que es una empresa muy responsable.

De acuerdo con Farroñan (2020), consecuentemente, hay que tomar en cuenta que la gestión financiera es muy importante porque siempre va a estar presente en todo momento, desde su hogar o en cualquier lugar de trabajo, por ende, allí es donde se aprende una buena planificación económica, estableciendo reglas y normas que permitan tener un buen establecimiento, por lo tanto, es de vital importancia que exista una persona a cargo de esto, la que lleve la contabilización en general, pero también, es recurrente realizar reuniones con todos los involucrados para que participen y propongan ideas o estrategias positivas para que dicha empresa mantenga un buen rendimiento.

A continuación de lo previsto, se debe acotar que una empresa necesita de bases muy fundamentadas utilizando métodos y estrategias como implementación de la tecnología mediante la utilización de cámaras web en las diferentes áreas departamentales para los seguimientos y constancia del desarrollo y trabajo de los empleados, también ayuda a

informarse más sobre como optimizar los procesos, generar ideas completaría como retroalimentación para el aprendizaje de nuevas aplicaciones que ayuden a fortalecer sus conocimientos teniendo un objetivo a largo, medio y a corto plazo.

### **Características de la Gestión Financiera**

La gestión financiera es la encargada de gestionar todos los procesos financieros, en cuanto, a la ejecución de las diferentes tareas dentro de la empresa. A continuación, (Castañeda, 2020), menciona las siguientes características:

- Una de las características esenciales para llevar a cabo un gestor financiero es tener la capacidad de crear, proyectar e inspeccionar las tareas básicas de la organización.
- Las funciones de la gestión financiera están vinculadas a un solo objetivo que es visualizar toda la información con gran seguridad, puesto que en esta parte te encontraras con algunas cuentas como; cuentas por pagar, revisión de endeudamiento, etc.
- Toda empresa por más pequeña que sea debe contribuir al perfeccionamiento y el correcto movimiento del mismo, es decir, la gestión financiera es la parte primordial de la economía que tenga la entidad.
- La gestión financiera es uno de los sistemas más completos porque permiten realizar un sinnúmero de actividades entre ellas estadísticas, cálculos, por lo que, su gran relevancia a permitido la eficaz en los trabajadores de la empresa.

### **¿Cómo tener mayor control del departamento financiero?**

Para un mayor control financiero es importante implantar algunas prácticas:

- ✓ **Asignar roles:** Es importante definir claramente los roles de cada miembro del equipo. De esta manera, se garantiza que las labores se cumplan y los estados financieros estén listos cuando se necesiten evitando malentendidos.
- ✓ **Crear un manual de procedimientos:** Definir un documento en el que consta cómo se realiza una tarea, quién es el profesional responsable y cuándo debe completarse es importante para tener un control mayor y más maduro.
- ✓ **Formalizar el proceso de presupuestos anual:** Es esencial incluir en las rutinas del departamento la entrega del presupuesto antes de fin de año.
- ✓ **Contar con la ayuda de la tecnología:** La tecnología puede ser la aliada fundamental para tener un mayor control del departamento financiero. Por eso, empezar la transformación digital y contar con los recursos tecnológicos adecuados debe ser una prioridad.

## **Funciones de la Gestión Financiera**

Según (Pastor, 2019), define que toda empresa necesita de una gestión financiera y para que tenga un buen desarrollo se debe considerar las siguientes funciones:

- **Función de gestión de activos:** esta función se encarga de recolectar todo tipo de información de manera manual-físico para luego ser digitaliza y enviada, a la nube, dado que de esta forma puedes utilizarla en cualquier tipo de información para esta es una de las funciones más importantes entro de una organización.
- **Función de gestión del capital:** como su nombre mismo lo indica esta función permite determinar la necesidad de financiar, además el proceso de capital optimiza o mejor dicho garantiza en el transcurso de ejecución determinando la insuficiencia total de capital para capitalizar a la empresa.

- La función de gestión de la inversión: esta función permite evaluar todas las áreas de inversión conjuntamente con los proyectos financieros donde las carteras de inversión sean reales y así reducir el tiempo de búsqueda.
- La función de gestionar los flujos de efectivo, es ni más ni menos que todos los flujos externos e internos de la entidad financiera, el manejo de estos seguros es que son transitoriamente libres.
- La función de formalizar las inseguridades financieras y prevenir la bancarrota. El proceso de implementación o formalización de inseguridades da entender los diferentes factores de riesgo que pueden sufrir las empresas por los fallos de las actividades realizadas a diario, lo que esto conlleva a que la institución pierda credibilidad, es por ello que toda empresa debe contar con un plan estratégico en caso de emergencia y así evitarse la amenaza de quedarse en la bancarrota.

### **¿Cuáles son los principales desafíos de la gestión financiera?**

La gestión financiera puede enfrentar algunos desafíos, entre los cuales podemos citar:

- Estacionalidad: La planificación suele verse afectada por las entradas y salidas durante algunas épocas del año. Un ejemplo puede ser el aumento de las ventas de fin de año o en fechas conmemorativas.
- Ciclos de vida del producto: Hacer la previsión de las ventas de un producto que va perdiendo su participación de mercado puede ser todo un desafío y, por eso, todos esos factores deben considerarse al realizar las planificaciones.
- Dificultad para encontrar puntos de referencia: Es importante identificar los puntos de referencia adecuados y evaluar el desempeño haciendo comparaciones con otras empresas del mismo sector y de un nivel semejante de ventas.

- La función de gestionar los flujos de efectivo, es ni más ni menos que todos los flujos externos e internos de la entidad financiera.

### **El proceso de gestión financiera**

De acuerdo con (Pardo, 2020), afirma que la gestión financiera debe seguir un proceso que le va a permitir ser realizado a través de las siguientes formas dadas a continuación:

- Lo primero que debemos realizar es detallar las necesidades, para luego evaluar cuanto de presupuesto se necesita para realizar la operación de sus funciones.
- El siguiente proceso es la condición de financiamiento, es decir, cuanto tenemos en nuestra caja y cuanto de fondo necesitamos para hacer efectiva la acreditación.
- Luego de haber transcurrido el proceso de financiamiento se debe acercarse a una entidad para solicitar un crédito o préstamo bancario, sin olvidar el interés que corresponde a cada método de financiamiento si son a corto, mediano o largo plazo.

## TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

El presente estudio es considerado una investigación “descriptiva”, porque a partir de la observación de los fenómenos expuestos, se logró detallar de forma más profunda y minuciosa los métodos que se deben emplear para el buen manejo de software de oficina, asimismo los beneficios que contribuyen a la buena gestión financiera, los cuales son aspectos relevantes que se deben discurrir puesto que intervienen directamente en el aprendizaje y preparación de las secretarías.

El método aplicado para el desarrollo en esta investigación es el “deductivo”, dado que partiendo de la indagación de aspectos generales hacia los más excepcionales este tipo de método permitió identificar el problema que se muestra constantemente en las secretarías de la Cooperativa de Ahorro y crédito San Antonio de la Ciudad de Vinces, el mismo que se encuentra relacionado con otros aspectos que han sido distinguidos a través de la recolección de información en esta área implicada en este estudio de caso, conllevando de esta manera a ejecuciones explícitas para esta investigación.

La técnica utilizada para la recolección de datos en esta investigación es la “observación” que a través de esta técnica se logró observar los sucesos, hechos y actitudes que realizan las implicadas, también se aplicó como técnica, la “entrevista” que es una herramienta muy importante, en vista que es un recurso conciso y puntual. Esta entrevista fue dirigida a las secretarías del área contable del lugar antes mencionado, la cual ayudó a obtener información relevante que luego fueron analizadas trayendo consigo la apertura a la incentivación de poder mejorar la difícil situación que abate a las secretarías de dicha área.

En definitiva, el instrumento trazado de acuerdo a la técnica aplicada en este estudio es la entrevista dirigida a las secretarías del área contable, donde se llevó a cabo un cuestionario directo, compuesto de diez preguntas distribuidas de la siguiente forma; las primeras cinco concernientes a la primera variable y las últimas a la segunda variable planteadas en el tema de estudio, estas interrogantes se elaboró con la finalidad de analizar las respuestas, y facilitar la explicación de las preguntas más relevantes, llevándome a detectar los problemas expuestos.

## RESULTADOS OBTENIDOS

Una vez analizada minuciosamente la técnica designada para la recolección de datos básicos como punto de partida para dar solución a la problemática puntualizada en esta investigación, se puede resaltar que mediante la entrevista dirigida a las secretarias del área contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de la Ciudad de Vinces, se alcanzó a revelar los diferentes escenarios que no dejan de ser relevantes para poder mejorar las dificultades que se presentan actualmente en esta área. Cabe mencionar que dicho cuestionario estuvo compuesto por 8 preguntas se plantearon 4 concernientes a la primera variable independiente (Manejo de software de oficina) y 4 preguntas a la segunda variable dependiente (gestión financiera).

### SITUACIONES DETECTADAS (HALLAZGOS)

La entrevista fue dirigida a las secretarias del área contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de la Ciudad de Vinces, compuesta por 8 preguntas de las cuales se tomó 3 interrogantes las de mayor relevancia vinculadas a la variable dependiente-independiente para manifestar y puntualizar de manera más resumida el entorno que pasan las implicadas.

#### **1. ¿Considera usted que mantiene un dominio vigoroso ante el manejo de los diferentes softwares de oficina que se deben utilizar en esta área?**

No, mantengo un dominio normal-regular se me dificulta conocer el manejo de todos los softwares que se utiliza en esta área, dado que no somos capacitadas con regularidad.

#### Análisis

Con respecto a lo descrito, se manifiesta que las secretarias tienen un bajo nivel de conocimiento acerca de los diferentes programas que se utilizan en dicha área, es decir, no cuentan con la experiencia necesaria para manejar cabalmente los programas informáticos,

dado que esto es un problema muy serio, puesto que, si no se domina correctamente estos softwares no se logrará que la entidad tenga resultados positivos en cuanto a la gestión financiera, trayendo esto como desventaja el retardo de procesos. Además, existen suite que son muy fáciles de manejar y son es de gran ventaja dado que les permite almacenar en gran cantidad de información con el propósito que las oficinas no se vean sobrecargadas de tantas capetas, folders que con el paso del tiempo los documentos se van deteriorando, y, por ende, su ambiente laboral será más amplio y productivo.

**2. ¿Cree usted, que sería bueno que se proporcione capacitaciones para que se empleen y manipulen correctamente los softwares de oficina en esta área?**

Si, más que todo en esta área porque es aquí donde se realiza prácticamente todo el proceso, gestiones que brinda esta institución, y por el momento no contamos con alguien especializado en el dominio de estos sistemas.

**Análisis**

En relación a lo expuesto, se pudo detectar que las secretarias están dispuestas a recibir este tipo de capacitaciones en cuanto como se debe emplear, manipular correctamente estos programas, dado que, hacen hincapié en qué, esta área es donde se realiza todo el proceso de lo que ofrece esta institución, y no cuentan con alguien especializado en la programación de estos softwares, y por ende ellas necesitan estar capacitadas, es decir, estar preparadas y actualizadas con la tecnología para dar una mejor atención a sus usuarios. Además, se pudo constatar mediante las técnicas que se utilizó que no llevan un control adecuado de las gestiones que se realizan en la empresa por la falta de conocimiento de las suites.

**3. ¿Cree usted que con modelo de gestión financiera mejoraría la situación económica financiera de la Cooperativa?**

Sí, porque con un modelo de gestión nos permitirá analizar, diagnosticar, y más que todo detectar las deficiencias financieras.

## Análisis

Finalmente, esta es una de las interrogantes con mayor importancia, dado que, las secretarías manifiestan que se debe contar con un modelo de gestión financiera, puesto que, esto le beneficiará a la institución porque, permitirá implantar un vínculo con los procesos relacionados, es decir, dogmatizar el soporte financiero para el correcto funcionamiento, registrando arduamente los recursos de la institución y así cumplir con los objetivos propuestos por la misma. Cabe resaltar, que los modelos de gestión-financiera son de suma relevancia para las entidades que manipulan cantidades de información diaria, por lo tanto, es necesario que la Cooperativa cuente con estándar de gestión financiera.

## SOLUCIONES PLANTEADAS

De acuerdo a la técnica propuesta para conseguir información acertada ante el tema proyectado, la entrevista fue la herramienta utilizada para detectar los problemas que exteriorizan las secretarías del área contable. Una vez detectado los hallazgos, fue más factible descubrir las anomalías con respecto al manejo de software y su aportación en la gestión financiera, que existe en esta área. A continuación, se trazan las siguientes soluciones:

- Se sugiere, que las secretarías sean partícipes de capacitaciones, talleres, además que deben tomar un curso en cuanto al manejo de estos programas, dado que ellas están encargadas de transmitir todo el proceso de lo que es la gestión financiera, y por ende ellas deben estar totalmente capacitadas para resolver este tipo de inconvenientes, en cuanto a las prestaciones que realiza la institución, y de esta forma brindar un mejor servicio a sus clientes, agilizando los diferentes procesos.
  
- Brindar capacitaciones a las secretarías del área contable para que logren desempeñarse de forma adecuada en sus labores, dado que estos problemas se han estado suscitando por la falta de conocimiento, además se sugiere que la institución cuente con alguien especializado en la rama de la programación de estos softwares, puesto que esto no solo

ayudara al rendimiento de las secretarias sino a la institución, dado que todo se puede mejorar si se trabaja en conjunto y de esta forma hacerle frente a la competencia, es decir, los usuarios al ver mayor productividad de la agilización de los trámites optaran por realizar sus prestaciones a la misma.

- Otra vía de solución es que la institución cuente con un modelo de gestión financiera, es decir, opte por indicadores financieros que le permitan saber el estado de salud de su organización y de esta forma detectar a tiempo cualquier anomalía, con el fin de fortalecer el manejo de los diferentes tipos de software que utiliza esta área. Además, otra opción es que evalúen mediante monitoreos mensuales el rendimiento empresarial dado que esto permitirá conocer si la institución está trazando los objetivos propuestos.

## **CONCLUSIONES**

En cuanto al proceso que se ha llevado de acuerdo a los efectos alcanzados en el tiempo de la investigación y en la aplicación de la entrevista se alcanzó las siguientes conclusiones:

- Las ejecutivas entrevistadas demostraron un interés por recibir capacitaciones sobre el manejo de estos programas (software), señalando que no tienen un nivel de dominio avanzado, y a modo de cómo ha ido cambiando el avance de la tecnología se ha ido olvidando o dejando atrás a la oficina de papel por una oficina digital, y es por ello, que las secretarías necesitan tener la suficiente preparación, dado que hoy en día todo se maneja de manera digital, como son los archivos que deben ser presentados.
- En definitiva, cabe aludir y hacer insistencia que, en toda institución y más cuando se trata de instituciones que brindan servicios financieros, debe haber una persona especializada en programación de software, dado que, hoy en día la mayoría por no decir todos los dispositivos tecnológicos vienen integrados diferentes tipos de suite, y por ende, las secretarías necesitan fortalecer esa falta de conocimiento, y más que todo al conocer la instalación de estos indicadores será de gran ventaja porque podrán respaldar la información de manera única y segura.

## **RECOMENDACIONES**

En definitiva, se recomienda a las secretarías del área contable que sean partícipes de capacitaciones, talleres sobre el manejo de los diferentes tipos de software, es decir, fortalezcan sus conocimientos, dado que, su nivel de dominio es básico-regular y por ende estos programas o suite siempre están en constante actualización, es por ello, que ellas deben conocer el correcto manejo de los mismos. Además, se recomienda que busquen el asesoramiento de alguien especializado. También se sugiere a las autoridades que implanten indicadores o versus creen un modelo de gestión, dado que, esto les permitirá evaluar mensualmente la situación de la organización, es decir, les permitirá conocer si se están llevando a cabalidad los objetivos planteados.

## BIBLIOGRAFÍA

- Castañeda, P. (18 de Noviembre de 2020). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. Revista Scielo. Obtenido de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842009000400009](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000400009)
- Farroñan, E. V. (2 de Junio de 2020). La gestión financiera en las entidades públicas . Revista Scielo, Vol.15(No.5). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000200356](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000200356)
- Gonzáles, C. S. (Agosto de 2017). Gestión Financiera Empresarial. Revista Scielo, Vol.21 (No.40). Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-50512011000200018](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512011000200018)
- Govín, Y. N. (Agosto de 2019). Bases conceptuales del software para la Gestión del Conocimiento. Revista SCIELO, v.3 (n.2). Obtenido de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1690-75152006000200005](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-75152006000200005)
- Hernández, H. (18 de Mayo de 2020). Tipos de Software de oficina vs software libre. Revista SCIELO , Vol.25 (No.54). Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0187-358X2011000200003](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2011000200003)
- Pardo, L. A. (18 de Marzo de 2020). La Gestión Financiera y su incidencia en la toma de decisiones. Revista Scielo, Vo.12(Nu.2). Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-356.pdf>
- Pastor, R. A. (22 de Agosto de 2019). Modelo de Gestión Financiera para una organización. Red de Revistas Científicas de América Latina, Vo.2(Núm. 23). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942159005.pdf>
- Pérez, M. D. (14 de Noviembre de 2021). Características de los sistemas de información que permiten la gestión oportuna de la información y el conocimiento institucional. Revista SCIELO, V.20 (N.5 ). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352009001100006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001100006)
- Rodríguez, I. (29 de Octubre de 2018). Cuáles son los Software más utilizados y más populares en la actualidad. Revista SCIELO, V.13 (N.2 ). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352005000200003](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352005000200003)
- Velasco, W. V. (Abril de 2021). Funciones principales y la seguridad del software contable. Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia, V.2 (N.2). Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2071-081X2008000100008](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2008000100008)

# **A***NEXOS*

## ANEXO # 1

### OFICIO DE ASIGNACIÓN DE DOCENTE TUTOR



CARRERA DE SECRETARIADO  
EJECUTIVO BILINGÜE  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



**OFICIO- C.T.-S.E.B.-FCJSE. -026-2022**

**De:** MSc. Viviana Onofre Zapata  
**COORDINADORA COMISIÓN DE TITULACIÓN DE LA CARRERA**

**Para:** Estudiantes de Secretariado Ejecutivo Bilingüe

**Asunto:** Temas aprobados y asignación de docente tutor

**Fecha:** Lunes 14 de febrero del 2022

---

Estimados estudiantes,

Mediante Resolución CD-FAC.C.J.S.E- SO-001-RES-003-2022 se aprueba la nómina de docentes tutores para los estudiantes inscritos en el proceso de titulación Diciembre 2021- Abril 2022, de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe.

Por tanto, a continuación se adjunta la matriz en donde constan los estudiantes, el tema aprobado por los árbitros y el docente tutor asignado para llevar a cabo la fase práctica del examen complejo.

Particular que comunico para los fines legales pertinentes

Atentamente,



Firmado digitalmente por:  
VIVIANA DEL  
ROCIO ONOFRE  
ZAPATA

Ing. Viviana Onofre Zapata, MSc.  
**COORDINADORA COMISIÓN DE TITULACIÓN CARRERA DE  
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

## ANEXO # 2

### EVIDENCIA DEL RECIBIDO POR PARTE DE LA GERENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO DE LA CIUDAD DE VINCES.

 <p><b>CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO</b></p> 
<p>Babahoyo marzo 10, 2022</p>
<p>Ing. Miguel Ángel Valle Gaibor <b>GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO DEL CANTÓN VINCES.</b> Presente. –</p>
<p>De mis consideraciones:</p>
<p>Reciba un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que él señor <b>BURGOS CORTEZ JOSTYN STEVEN</b>, con cédula de identidad # <b>1207376698</b>, estudiante del octavo semestre de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de TITULACIÓN, por tal motivo solicito a Usted de la manera más comedida, que le permita al estudiante mencionado realizar su trabajo de investigación en la empresa que Usted acertadamente dirige; además que se le brinde información de la empresa como son: razón social de la empresa, misión, visión, organigrama, actividad económica, valores institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la empresa; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el área contable con el tema: <b>"MANEJO DE SOFTWARE DE OFICINA Y SU APORTACIÓN EN EL DESARROLLO DE LA GESTIÓN FINANCIERA DE LAS SECRETARÍAS DEL ÁREA CONTABLE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO DE LA CIUDAD DE VINCES"</b>.</p>
<p>Por la atención favorable que se sirvan dar a la presente, reciban mis agradecimientos personales e institucionales.</p>
<p>De Usted, muy atentamente;</p>
<p> Lic. María Elena Salazar Sánchez. MSc. COORDINADORA DE LA CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE</p>
<p> 10-3-2022</p>

### ANEXO # 3

#### ENTREVISTA APLICADA A LAS SECRETARIAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO DE LA CIUDAD DE VINCES.

**Nombre de la Entrevistada:**

1. ¿Considera usted que mantiene un dominio vigoroso ante el manejo de los diferentes softwares de oficina que se deben utilizar en esta área?
2. ¿Usted como secretaria encargada de esta área maneja algún tipo de software para respaldar la información que se receipta?
3. ¿En esta área disponen del uso constante de la suite de Outlook para manipular métodos (enviar-recibir) vía correo electrónico?
4. ¿Cree usted, que sería bueno que se proporcione capacitaciones para que se empleen y manipulen correctamente los softwares de oficina en esta área?
5. ¿La Cooperativa de ahorro y crédito San Antonio cuenta con indicadores de gestión financiera?
6. ¿Cree usted que con modelo de gestión financiera mejoraría la situación económica financiera de la Cooperativa?
7. ¿Desde su punto de vista, considera usted que al contar con un software de gestión financiera la información se mantendría segura?
8. ¿Existe un estándar o modelo de gestión financiera en la Cooperativa de ahorro y crédito San Antonio de la ciudad de Vinges?

## ANEXO # 4

### **ANÁLISIS REALIZADO DE LA ENTREVISTA APLICADA A LAS SECRETARIAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO DE LA CIUDAD DE VINCES.**

- 1. ¿Considera usted que mantiene un dominio vigoroso ante el manejo de los diferentes softwares de oficina que se deben utilizar en esta área?**

No, mantengo un dominio normal-regular se me dificulta conocer el manejo de todos los softwares que se utiliza en esta área, dado que no somos capacitadas con regularidad.

#### Análisis

Con respecto a lo descrito, se manifiesta que las secretarias tienen un bajo nivel de conocimiento acerca de los diferentes programas que se utilizan en dicha área, es decir, no cuentan con la experiencia necesaria para manejar cabalmente los programas informáticos, dado que esto es un problema muy serio, puesto que, si no se domina correctamente estos softwares no se logrará que la entidad tenga resultados positivos en cuanto a la gestión financiera, trayendo esto como desventaja el retardo de procesos.

- 2. ¿Cree usted, que sería bueno que se proporcione capacitaciones para que se empleen y manipulen correctamente los softwares de oficina en esta área?**

Si, más que todo en esta área porque es aquí donde se realiza prácticamente todo el proceso, gestiones que brinda esta institución, y por el momento no contamos con alguien especializado en el dominio de estos sistemas.

#### Análisis

En relación a lo expuesto, se pudo detectar que las secretarias están dispuestas a recibir este tipo de capacitaciones en cuanto como se debe emplear, manipular correctamente

estos programas, dado que, hacen hincapié en que esta área es donde se realiza todo el proceso de lo que ofrece esta institución, y no cuentan con alguien especializado en la programación de estos softwares, y por ende ellas necesitan estar capacitadas, es decir, estar preparadas y actualizadas con la tecnología para dar una mejor atención a sus usuarios.

**3. ¿Cree usted que con modelo de gestión financiera mejoraría la situación económica financiera de la Cooperativa?**

Sí, porque con un modelo de gestión nos permitirá analizar, diagnosticar, y más que todo detectar las deficiencias financieras.

**Análisis**

Finalmente, esta es una de las interrogantes con mayor importancia, dado que, las secretarias manifiestan que se debe contar con un modelo de gestión financiera, puesto que, esto le beneficiará a la institución porque, permitirá implantar un vínculo con los procesos relacionados, es decir, dogmatizar el soporte financiero para el correcto funcionamiento, registrando arduamente los recursos de la institución y así cumplir con los objetivos propuestos por la misma.

## ANEXO # 5

### EVIDENCIA FOTOGRÁFICA DE LA ENTREVISTA REALIZADA



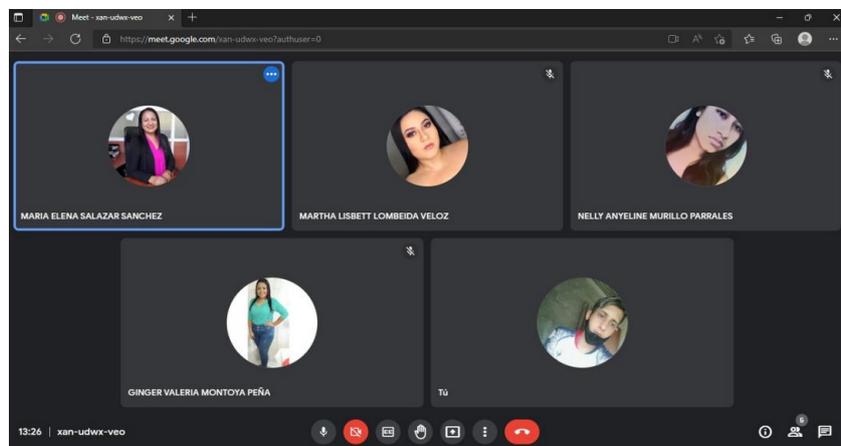
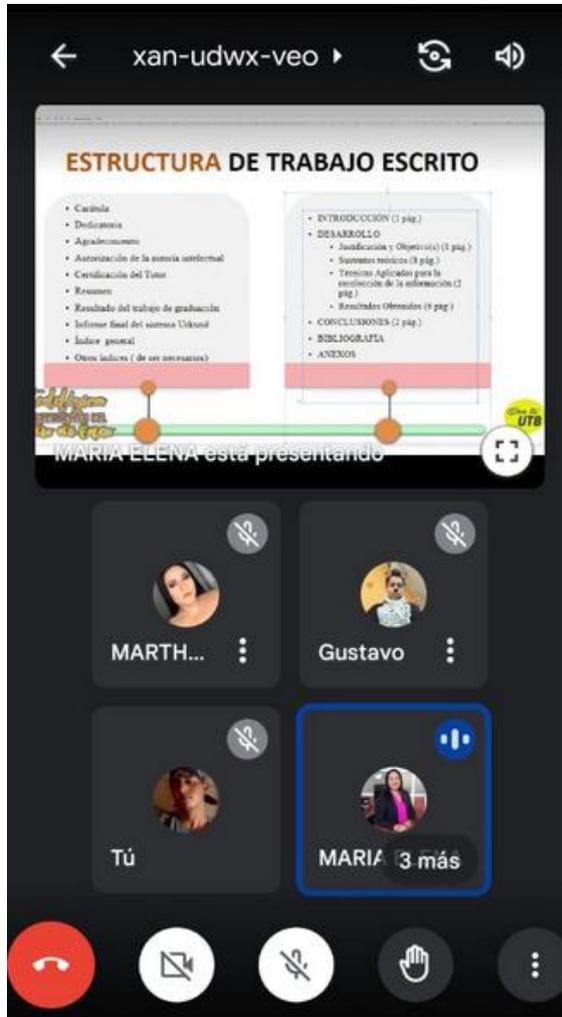
Ingresando a las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de la ciudad de Vinces.



Realizando la respectiva entrevista a las secretarias del área contable.

## ANEXO # 6

### EVIDENCIA FOTOGRÁFICA – REUNIÓN ONLINE CON EL DOCENTE TUTOR



Reunión con mi tutora de estudio de caso Msc, María Salazar Sánchez, socialización del proceso para el desarrollo del mismo.