

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGIA

**TEMA:**

“ATENCIÓN Y SERVICIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SANTA ANITA LTDA” MATRIZ COTACACHI Y SUS SUCURSALES ATUNTAQUI, MIRA Y SAN RAFAEL”

TESIS PREVIO OBTENCIÓN DEL TITULO DE LICENCIATURA EN LA ESPECIALIDAD DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

**AUTORAS:**

QUITO CARLOSAMA SILVIA DEL CARMEN  
QUITO GUERRA SILVIA VICENTA

**DIRECTOR:**

DR. GALO ALVAREZ

Ibarra, 2009

## **ACEPTACION DEL TUTOR**

Dr. Galo Álvarez Tafur, Certifica

Que una vez revisado el trabajo de investigación realizado por las señoritas Silvia del Carmen Quito Carlosama y Silvia Vicente Quito Guerra certifico que han cumplido con las normas de la Universidad Técnica del Norte, Facultad de Ciencia, Educación y Tecnología (FECYT), modalidad Semipresencial en Secretariado Ejecutivo en Español, logrando las mencionadas estudiantes sustentar la defensa oral para la obtención del Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

Dr. Galo Álvarez Tafur  
TUTOR

## **DEDICATORIA**

*Al culminar una etapa mas de nuestra vida como estudiantes y futuras profesionales dedicamos todo nuestro esfuerzo reflejado en esta tesis a nuestra familia ya que sin su apoyo constante, no hubiésemos alcanzado los objetivos trazados, han transcurrido varios años de constante estudio y sacrificio para alcanzar la ansiada meta; que no hubiese sido posible sin los conocimientos otorgados por los maestros de la Universidad Técnica del Norte.*

## ***AGRADECIMIENTO***

*Nuestra eterna gratitud para quienes nos apoyaron en todo momento, de manera especial a nuestros padres y maestros testigos de triunfos y fracasos obtenidos durante el tiempo de estudio y siempre contando con palabras positivas las misma que nos ayudaron para lograr alcanzar nuestras metas propuestas como unas buenas profesionales.*

## INDICE GENERAL

CARATULA	i
ACEPTACION DEL TUTOR	ii
DEDICATORIA	lii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	viii
INTRODUCCION	1

### CAPITULO I

<b>1. Problema de Investigación</b>	<b>2</b>
1.1 Antecedentes	2
1.2 Planteamiento del Problema	4
1.3 Formulación del Problema	5
1.4. Delimitación del Problema	5
1.4.1 Unidades de Observación	5
1.4.2 Delimitación Espacial	5
1.4.3 Delimitación Temporal	5
1.4.4 Subproblemas	
1.5. Objetivos	
1.6. Justificación	6
Resumen del primer capitulo	6

### CAPITULO II

<b>2. Marco Teórico</b>	<b>8</b>
2.1. Fundamentación Teórica	8

2.1.2	Concepto de personalidad	8
2.1.3	Funciones de la secretaria	9
2.1.4	Clases de Secretaria	9
2.1.5	Deberes Éticos de la Profesión Secretarial	11
2.1.6	El Cliente	13
2.1.7	Clases de Cliente	13
2.1.8	Conocer al Cliente	15
2.1.9	Que busca obtener el cliente cuando compra	16
2.1.10	El Servicio	16
2.1.11	Atención al Publico	17
2.1.11.1	Características	18
2.1.11.2	La comunicación Efectiva	18
2,1.11.2.1	Comunicación Verbal	19
2.1.11.2.2	Comunicación no verbal	19
2.1.12	El uso del Teléfono	20
2.1.12 .1	La Habilidad de Escuchar	21
2.1.12. 2	La Habilidad de Comunicar	22
2.1.13	La Oficina	22
2.2	Posicionamiento Teórico Personal	22
2.3	Glosario de Términos	24
2.4	Preguntas Directrices	27

### **CAPITULO III**

<b>3.</b>	<b>Metodología de la Investigación</b>	<b>28</b>
3.1.	Tipos de Investigación	28
3.1.2.	Documental	28
3.1. 3.	De Campo	28
3.2.	Métodos	29
3.2.1.	Método Inductivo	29
3.2.2.	Método Deductivo	29

3.2.3. Recolección de Información	29
3.2.4. Analítico y Sintético	29
3.2.5. Método Matemático –Estadístico	30
3.3. Técnicas e instrumentos	30
3.4. Población	31
3.5. Muestra	31
Resumen del tercer capítulo	31
 <b>CAPITULO IV</b>	
<b>4. Análisis e Interpretación de Resultados</b>	<b>33</b>
 <b>CAPITULO V</b>	
<b>5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1 Conclusiones	43
5.2 Recomendaciones	44
 <b>CAPITULO VI</b>	
<b>6 PROPUESTA ALTERNATIVA</b>	<b>46</b>
6.1 Título de la Propuesta	46
6.2 Justificación e importancia	46
6.3 Fundamentacion Teórica	46
6.4 Objetivos	47
6.5 Ubicación Sectorial y Física	48
6,6 Desarrollo de la Propuesta	49
6.7 Impacto	62

6.8 Difusión	62
6.9 Bibliografía	63

## **ANEXO**

1. Árbol de Problemas	65
2. Matriz de Coherencia	66
3 Encuestas	67
4 Fotografías	69
5 Organigrama Estructural	75



## RESUMEN

La presente investigación se realizó sobre la atención y servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita, para lo cual se empezó verificando el problema que se planteó como tema de dicha tesis, consta de objetivo general y específico, en la fundamentación teórica se habló sobre la personalidad de cada empleado de las instituciones deben ser respetadas y de igual manera se espera el respeto a los demás porque gracias a esa diferencia es que se tiene metas, objetivos y soluciones variadas y al final se obtendrá una respuesta positiva de cualquier problema que se presente al momento, además nos hemos referido a la metodología de la investigación que se realizó a los funcionarios que trabajan en la Cooperativa Santa Anita, sobre los métodos, tipos de investigación que se utilizó para desarrollar la presente investigación y sobre el proceso de estudio que benefició a los funcionarios de la Cooperativa; hemos elaborado el marco administrativo que incluye el organigrama de actividades que se realizó como la selección del tema, elaboración del proyecto, la recolección de información, análisis de interpretación de resultados y diferentes recursos que hemos utilizado además la matriz de Coherencia que recoge la información más importante. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., fue constituida el 3 de diciembre de 2001, mediante acuerdo ministerial 347 y con registro número 6467 en la Dirección Nacional de Cooperativas, la matriz está ubicada en el cantón Cotacachi en la calle Imbabura 8-83 y Vicente Rocafuerte en la provincia de Imbabura, cuenta con agencias ubicadas en las provincias de Imbabura – Cantón Antonio Ante y Carchi en los cantones de Mira y Bolívar. En todas las agencias y matriz se logró reconocer el problema y se buscó una solución para terminar con este inconveniente presentado, durante la investigación se logró establecer día a día que existen clases de secretarías, clientes y de comunicación, contando con algo muy importante que es los valores éticos que cada funcionario debe mantenerlo ya que se aprenden desde casa; el glosario de términos que está constituido por palabras que durante la redacción de esta tesis se logró establecer, además contamos con la realización de unas encuestas las mismas que nos ayudaron a verificar en cuál de los departamentos de la cooperativa se registra el problema para lograr mejorar y cambiar para brindar un mejor servicio.