



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:

**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN
EL DESEMPEÑO LABORAL EN LAS SECRETARIAS DEL CUERPO
DE BOMBEROS DE VINCES.**

AUTORA:

BUSTAMANTE LUNA LEYDI TAYLI

TUTORA:

MSC. RONQUILLO MURRIETA GLADYS VERÓNICA

BABAHOYO- LOS RÍOS- ECUADOR

2022

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional, a mis padres por el sacrificio que hicieron desde el día uno y no dejarme sola en los momentos difíciles, a mi hermana por ser ese apoyo incondicional en todo momento, y a mis sobrinos Allan y Allans que por medio de su alegría me motivaron a seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco eternamente a DIOS por siempre sostenerme, no dejarme caer y darme la sabiduría necesaria para salir adelante en todo el proceso de educación y en la vida en general. A mis padres que todos los días hacen un gran esfuerzo para apoyarme y así yo logre alcanzar todas mis metas, a mi novio por ser incondicional y darme fuerzas en todo momento y también a mi tutora la MSc. Gladys Ronquillo por aportarme sus conocimientos para que así concluyera mi trabajo.

RESUMEN

El presente estudio de caso fue realizado en el Cuerpo de Bomberos de Vinces específicamente en el área de secretaria, el cual tiene como objetivo primordial analizar los aspectos que implican el bajo desempeño laboral donde involucra principalmente en las gestiones empresariales desarrolladas por la secretaria de dicha institución, de manera que los resultados obtenidos por medio de las técnicas aplicadas en esta entrevista sirvan de enfoque para las soluciones que favorecerán con el problema mencionado, y de tal manera que el lector de este trabajo adquiera más conocimientos sobre las cosas negativas que incidan en impulsar una incompetencia laboral y también en aspectos positivos que aporten al éxito de la organización. En cuestión a la problemática, fue elegida una empresa de carácter público como técnica de investigación por el cual se identificaron aspectos que influían en la idea de que un individuo puede tener un desempeño laboral muy alto, pero no es lucrativa porque factores como el clima laboral y el nivel de actitud de una secretaria intervienen al momento de efectuar las actividades de manera eficiente.

Palabras claves: Desempeño, Lucrativa, Actividades, Analizar

ABSTRACT

The present case study were made out in the Vincas Fire Department specifically in the secretary area, which has as its primary objective to analyze the aspects that imply poor job performance where it mainly involves the business management carried out by the secretary of said institution, so that the results obtained through the techniques applied in this interview serve as a focus for the solutions that will favor the aforementioned problem, and in such a way that the reader of this work acquires more knowledge about the negative things that affect impulse a labor incompetence and also in positive aspects that contribute to the success of the organization. Regarding the problem, a public company was chosen as a research technique by which aspects were identified that influence the idea that an individual can have a very high job performance, but it is not lucrative because factors such as the work environment and the level of attitude of a secretary intervene when implementing activities efficiently.

Keywords: Performance, Profitability, Activities, Analyze

Índice

1. INTRODUCCIÓN	2
2. DESARROLLO	3
JUSTIFICACIÓN	3
OBJETIVO GENERAL	4
Comportamiento organizacional	5
Desempeño laboral	12
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	15
RESULTADOS OBTENIDOS.....	16
SOLUCIONES PLANTADAS	17
3. CONCLUSIÓN	19
4. RECOMENDACIÓN	20
5. BIBLIOGRAFÍA	21
6. ANEXOS.....	24

1. INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso se realizó con la intención de lograr determinar los aspectos del comportamiento organizacional y su incidencia con el desempeño laboral en el Cuerpo de Bomberos del cantón Vinces. Esta organización cuyo trabajo es hacer frente a los incendios, siniestros y accidentes dentro del cantón, también cuenta con un área administrativa y de contabilidad para ejecutar las correctas operaciones de funcionamiento y registros de actividades, no solo de venta y compra, sino también, del buen manejo de archivo de solicitudes que se registran a diario en la institución.

El comportamiento organizacional es el estudio de cómo las personas interactúan dentro de los grupos. La finalidad de examinar el comportamiento organizacional se aplica en los intentos de hacer, que las empresas operen de manera más efectiva. El desempeño laboral es la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización. Aquí entran en juego desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, que inciden directamente en los resultados de la organización. El Cuerpo de Bomberos de Vinces, es una empresa de carácter público, por lo tanto, sus recursos deben estar orientados a la calidad de servicios, puesto que el comportamiento organizacional y el desempeño laboral están muy relacionados con línea de investigación denominada gestión y administración pública.

El aporte de esta investigación es significativo, porque el comportamiento organizacional dentro de esta institución es un factor clave en el desempeño laboral para las secretarías. Los beneficiarios obtendrán un mejor punto de vista sobre los distintos componentes que influyen directamente en el desempeño laboral, con lo cual la institución será capaz de tomar las decisiones correctivas y estrategias que aseguren mayor predisposición para desarrollar sus tareas eficientemente.

La factibilidad con la que cuenta el presente caso de estudio se apoya en la aplicación de herramientas claves para poder acceder a la información, a través de consultas bibliográficas, permitiendo obtener un mayor fundamento convincente en las variables, y así para que futuras investigaciones tengan un sustento válido que les servirá de guía para sus trabajos.

Las técnicas que se aplicaron en este estudio de caso, sirvieron como base fundamental en la recolección de información relacionada como la investigación cualitativa, que facilitó la selección de datos requeridos de acuerdo a las variables del tema en cuestión, para que se logren obtener elementos descriptivos en relación al objetivo que se busca cumplir. Además, se enfocó en la utilización del método inductivo-deductivo que permite llegar a respuestas lógicas que ayudaron a identificar problemas y las posibles soluciones.

Por ende, se analizó el desempeño laboral y sus niveles, por tal razón la entrevista aplicada fue de gran ayuda e importancia para tener más opiniones relacionadas a este proceso la cual facilitaron darle lugar a las soluciones y recomendaciones a las empresas donde no impulsan la motivación en el desempeño laboral en sus empleados.

2. DESARROLLO

JUSTIFICACIÓN

El desempeño laboral es muy importante debido a que dentro de varias instituciones día a día se presentan inconvenientes en cuanto a la parte organizativa del trabajo. Por medio de la investigación, también se podrá evidenciar la situación que se vive en dicho lugar e indagar las razones por las que el desempeño laboral podría verse afectado, lo que generaría un clima laboral inestable, con tendencia a brindar servicios de baja calidad a los usuarios y un mal clima laboral.

Esta investigación presenta un aporte significativo en consecuencia, porque si no mejora el ambiente laboral y el comportamiento organizacional dentro de esta institución, la misma puede verse afectada por el descontento percibido y pueden presentarse denuncias de quienes se sientan afectados de una u otra manera, generando problemas de mayor complejidad, involucrando inclusive la parte legal, para que los derechos laborales sean respetados. Todas de estas necesidades se pueden resolver de una forma menos compleja, a través de estrategias que optimicen el comportamiento organizacional, es por esta razón, que con este proyecto se pretende diseñar una estrategia para favorecer en la mejora del ambiente laboral en las secretarías del Cuerpo de Bomberos de Vinces.

Los beneficiarios directos son la institución y los ciudadanos que necesiten los servicios de la misma, porque al examinar el comportamiento organizacional en las secretarías del Cuerpo de Bomberos de Vinces se logrará tener un mejor punto de vista sobre los distintos componentes que puedan estar influyendo directamente en el desempeño laboral, con lo cual la institución será capaz de tomar las decisiones correctivas necesarias y buscar estrategias que aseguren una mayor predisposición por parte del personal, para así desarrollar sus tareas de forma eficiente.

Los métodos y técnicas a utilizar se realizarán a través de consultas bibliográficas, libros y sitios web lo cual ayudaran a obtener un mayor fundamento convincente en cuanto a las variables a describir, debido a que permitirá que futuras investigaciones tengan un sustento válido que servirá de guía para sus trabajos, de la misma manera.

La factibilidad con la que cuenta el desarrollo del presente caso de estudio se apoya en la aplicación de las herramientas claves para poder acceder a la información directa del problema presente en el Cuerpo de Bomberos de Vinces, donde se ejecutará una entrevista a la secretaria que cumple con las funciones las actividades de administración en la institución.

OBJETIVO GENERAL

Analizar el comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral en las secretarías del Cuerpo de Bomberos de Vinces.

Se presenta este objetivo general, debido a que en una institución cada individuo es un componente fundamental de la pirámide estructural organizacional, en la cual se presenta una estructura de gestión por lo que se debe examinar el comportamiento con el fin de valorar la cooperación del personal en los procesos de ejecución de las tareas administrativas en la organización. Pero, aunque existan conflictos dentro de la organización, se debe cultivar en cada miembro de la estructura, los valores morales y éticos, para desarrollar los procedimientos administrativos de manera profesional para lograr cumplir con la misión de la institución.

SUSTENTO TEÓRICO

Comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional se lo puede definir como el estudio de cómo las personas interactúan dentro de los grupos. La finalidad de examinar el comportamiento organizacional se aplica en los intentos de hacer que las empresas operen de manera más efectiva.

Para Consuelo, Sarmentero, Gómez, & Falcón (2018), “El comportamiento organizacional es el estudio del desempeño y de las actitudes de las personas en las organizaciones. Este campo centra su análisis en cómo el trabajo de los empleados contribuye o disminuye la eficacia y productividad organizacional”. (pág. 93)

Según lo expresado por los autores, el comportamiento organizacional es todo que comprende la totalidad de fuerzas, acciones y otros factores influyentes que actualmente o potencialmente compiten con las actividades y el desempeño del empleado. El comportamiento organizacional es la suma de la interrelación que existe entre los

empleados y el entorno en el que trabajan, teniendo como objetivo influir de manera significativa en los trabajadores; logrando que las percepciones de directivos y empleados con respecto a la empresa sean beneficiosas y se alcance un mejor desempeño.

El comportamiento organizacional está directamente relacionado con la comprensión, predicción y control del comportamiento humano en las organizaciones, su objetivo es evaluar el desempeño y la actividad grupal e individual en una institución, donde se examina el comportamiento humano en un ambiente de trabajo y determina su impacto en la estructura del trabajo, desempeño, comunicación, motivación, y liderazgo. (García, 2020, pág. 139)

En relación a lo que argumentan la autora, el propósito del desempeño laboral consiste en conocer la forma en que la reputación organizacional y la compatibilidad percibida por el talento humano sobre la organización donde labora, afectan su identificación como profesional.

Un elemento importante que influye en la forma de entender el comportamiento laboral actual son las generaciones sociales, cada una de ellas busca diferentes satisfactores a sus necesidades económicas y personales. Es común encontrar varias de estas generaciones coexistiendo en las organizaciones, por lo que las medidas o acciones para mejorar su productividad deberán tomar en consideración sus características y tomar lo mejor de ellas. (Ramírez, 2020, pág. 1306)

Para Ramírez, con el fin de que las diferentes generaciones sociales interactúen satisfactoriamente, la organización debe definir las necesidades de información que una institución de un cierto tamaño y complejidad requieren, para que exista una mejor comunicación entre las diferentes áreas de la empresa y pueda ser viable la aplicación de políticas laborales claras y definidas, que propicien una clara medición del comportamiento laboral.

El análisis del comportamiento organizacional, como eje dinamizador de la eficiencia y eficacia de las empresas, constituye hoy en día una abstracción de suma importancia. La clave de un exitoso proceso acertado en el desarrollo de las organizaciones, está en la actitud de las personas que participan en ella, de ahí que el comportamiento organizacional sea una herramienta necesaria para beneficio de todo tipo de empresas. (Molina, 2016, pág. 498)

Molina argumenta que el resultado de una adecuada gestión organizacional obedecerá en gran medida a cómo se da la motivación, la creatividad, la productividad y el sentido de pertenencia de los miembros de la organización para lograr un mejor uso del capital humano, lo que tributará a generar ventajas competitivas que contribuyan al aumento de los beneficios de la empresa.

En síntesis, de los argumentos de los diferentes autores se puede afirmar que la gestión de cualquier organización tiene la responsabilidad de lograr los objetivos de la organización de manera eficaz y eficiente. Esto se logrará si la gerencia utiliza los recursos y su disposición, es decir, tanto los recursos humanos como los no humanos de manera adecuada. Se requiere una combinación óptima y el uso de estos recursos para el logro de los objetivos de la organización.

En muchas organizaciones, ha habido preocupación y debate sobre el énfasis relativo y la conceptualización del estado basado en la situación como fuente, el comportamiento organización versus las construcciones de personalidad similares a rasgos relativamente fijos, haciendo énfasis a y la aplicación de las fortalezas de los recursos humanos y las capacidades psicológicas de los empleados orientadas positivamente que se pueden medir, desarrollar y administrar de manera efectiva para mejorar el desempeño en el lugar de trabajo actual.

Según Miranda (2016), afirma que:

El capital humano, el conjunto de habilidades, conocimientos, capacidades y atributos incorporados en las personas, es crucial para la capacidad de las empresas para

absorber y organizar el conocimiento y para innovar. La investigación sobre el capital humano se ha centrado tradicionalmente en la educación y la formación. La organización debe tener preocupación por los elementos del capital humano relevantes para la motivación, como la satisfacción laboral de los empleados, el compromiso organizacional y la voluntad de cambiar en el lugar de trabajo. (pág. 21)

En relación a lo anterior, los empleados y gerentes en organizaciones con prácticas laborales proactivas y que consultan con sus empleados-gerentes aumentan la probabilidad prevista de informar que están satisfechos con su trabajo, dispuestos a cambiar y comprometidos con la organización donde se destaca la necesidad de considerar el papel de las intervenciones para apoyar los elementos del capital humano para la motivación y se debe proponer una nueva oferta de programa de políticas para apoyar los elementos del capital humano relevantes para la motivación a fin de aumentar la actividad innovadora de las empresas, porque hoy sin lugar a dudas, que las personas son lo más importante y constituyen el elemento primordial para el éxito empresarial.

Hace tiempo que se reconoce la idea de que los miembros de una organización son la fuente real de su ventaja competitiva, de ahí el impulso para establecer un análisis sobre la contribución del factor humano a la eficiencia y eficacia organizacional se han centrado en el nivel educativo de los empleados como fuente de productividad laboral y crecimiento económico para la organización y la nación. Tanto los elementos tangibles como los elementos intangibles tienen un papel importante en la creación de valor de una organización, teniendo estos últimos, más probabilidades que los recursos tangibles de producir una ventaja competitiva. (Pacheco, 2020, pág. 398)

Según Pacheco, el auge de las Tecnologías de la Información y Comunicación ha desmantelado los esquemas empresariales que han contribuido a la productividad lograda en el siglo pasado. En el transcurso de los años se ha dado un cambio de un modelo tangible a un modelo intangible y radica en la evolución del conocimiento humano, es decir, a medida que la sociedad industrial se convierte en una sociedad de servicios, donde el conocimiento y la información son los pilares del crecimiento empresarial, la

importancia de los recursos intangibles pasará cada vez más a primer plano, donde el autor sugiere que el desempeño superior de una empresa depende de su capacidad para defender y utilizar los activos intangibles que gestiona.

El talento o recurso humano se entiende como la capacidad de la persona que comprende inteligentemente cómo resolver una determinada ocupación, tomando sus habilidades, capacidades, experiencias y capacidades propias de las personas talentosas, por lo consiguiente la gestión del talento se centra en las formas de desarrollar a los empleados mediante el trazado de trayectorias profesionales y programas de formación. (Montoya & Boyero, 2016, pág. 2)

Según los autores, el recurso humano es el elemento fundamental para la ventaja competitiva y por lo tanto éste se constituye en un componente esencial para cualquier tipo de institución. La gestión de recursos humanos juega el papel importante de gestionar los procesos de talento para una organización, y es fundamental en el proceso de adquisición de talento del exterior. El talento humano tiene la obligación de trabajar en base a una estructura organizacional bien conformada y firme, que presente a diario una buena cultura organizacional que permita desarrollar las habilidades de cada uno dentro de sus actividades.

Clima organizacional como parte importante del comportamiento organizacional

Según Salazar (2021), afirma que:

El comportamiento organizacional y el clima organizacional son dos atributos clave que diferencian a las organizaciones. Además, tanto la cultura como el clima se centran en cómo los empleados interpretan y experimentan. El comportamiento de los empleados en las organizaciones es el resultado de sus características personales, así como del entorno en el que trabajan. En este sentido, el clima organizacional es un aspecto importante para comprender el comportamiento relacionado con el trabajo de los empleados. (pág. 585)

En síntesis, a lo interior expuesto, la incidencia que tiene la organización en aspectos de carácter psicológico dentro de los individuos y sus interacciones permite la formulación del concepto de clima organizacional. El comportamiento de los empleados en las organizaciones es resultado de su personalidad, así como del entorno en el que se desempeñan. Las actitudes laborales de los empleados se ven afectadas por una amplia gama de características organizativas y relaciones sociales, que forman el entorno laboral de los empleados, por su parte, el clima organizacional como la forma en que los empleados perciben su organización y sus propósitos.

La gestión del clima organizacional es necesario un constructo teórico que, ajustado a un procedimiento metodológico, permita detectar los requerimientos necesarios en el cliente interno en lo referente al ambiente laboral, los atributos necesarios que pueden articular con la gestión de capital humano y al buen desempeño organizacional. Una vez detectados los principales problemas, se propone la inclusión de un plan de acción que, aplicado en la entidad, contribuya a eliminar las deficiencias detectadas y por ende contribuya a la mejora de la gestión empresarial. (Sotelo, 2017, pág. 589)

La gestión del clima organizacional es un compromiso y una corresponsabilidad para mejorar la calidad de vida de las personas que pertenecen a una organización. El clima se basa en las formas en que los individuos experimentan y describen lo que sucede en el trabajo, es decir el clima organizacional denota la percepción compartida de los empleados hacia las políticas formales de su empleador y las prácticas informales de su liderazgo. El clima organizacional, por otro lado, a menudo también se define como los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización.

Niveles del comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional analiza el comportamiento de las personas en tres niveles. Los tres niveles básicos de análisis en el comportamiento organizacional son:

El análisis de nivel individual es el primer nivel de análisis. Las personas que trabajan en organizaciones son los componentes básicos para la formación de grupos. Son de naturaleza muy diferente. En realidad, las organizaciones son la asociación deliberada de individuos. El análisis a nivel individual incluye las características y comportamientos de los empleados, así como los procesos de pensamiento que se les atribuyen, como la motivación, las percepciones, las personalidades, actitudes y valores. Este nivel analiza el desempeño del individuo en la producción de la empresa. También se le llama el micro nivel de estudio que estudia las variables de esos individuos. De esta manera, se puede averiguar si el empleado es bueno para la empresa o no. (Ferrer, 2018, pág. 174)

Las personas que trabajan en organizaciones son los componentes básicos para la formación de grupos. Son de naturaleza muy diferente. En realidad, las organizaciones son la asociación deliberada de individuos. El análisis a nivel individual incluye las características y comportamientos de los empleados, así como los procesos de pensamiento que se les atribuyen, como la motivación, percepciones, personalidades, actitudes, y valores.

En el análisis de nivel de grupo, la mayoría de los individuos trabajan en un grupo/equipo. Un grupo se define como dos o más individuos que interactúan y son interdependientes, que se han unido para lograr objetivos particulares. Los grupos pueden ser formales o informales. Es un macro nivel de estudio. El análisis a nivel de grupo se centra en la forma en que las personas interactúan. Este nivel incluye dinámicas de grupo, decisiones, poder, política organizacional, liderazgo de conflictos, comunicación y similares. (Terán, 2017, pág. 2)

La mayoría de los individuos trabajan en un grupo/equipo. un grupo se define como dos o más individuos que interactúan y son interdependientes, que se han unido para lograr objetivos particulares. Grupos puede ser formal o informal. El análisis a nivel de grupo se centra en la forma en que las personas interactúan. Este nivel incluye dinámicas de grupo, decisiones, poder, política organizacional, conflicto, liderazgo, comunicación.

Análisis de nivel de sistema de organización es cuando los grupos se combinan, y constituyen una organización. El enfoque del análisis en este nivel está en cómo las personas estructuran sus relaciones de trabajo, así como en cómo las organizaciones interactúan con sus fuerzas ambientales externas. Las principales variables para el análisis son la estructura organizativa, la cultura, el poder y la política, y el cambio y el desarrollo. (Madero & Olivas, 2016, pág. 57)

Cuando los grupos se combinan, constituyen una organización. El enfoque del análisis en este nivel está en cómo las personas estructuran sus relaciones de trabajo, así como en cómo las organizaciones interactúan con sus fuerzas ambientales externas. Las principales variables para el análisis son la estructura organizativa, cultura, poder y política, cambio y desarrollo.

En síntesis, hay tres niveles de análisis en comportamiento organizacional. A medida que pasamos del nivel individual al nivel de sistemas organizacionales, aumentamos sistemáticamente nuestra comprensión del comportamiento en las organizaciones. Los tres niveles básicos son análogos o similares a los bloques de construcción; cada nivel se construye sobre el nivel anterior. Los conceptos de grupo surgen de los cimientos establecidos en la sección individual; cubrimos las restricciones estructurales sobre el individuo y el grupo para llegar al comportamiento organizacional.

Desempeño laboral

El desempeño laboral se define como que se enfoca directamente en la productividad de los empleados mediante la evaluación de los procesos que desempeña midiendo la calidad aceptable por un empleado en un entorno determinado, dentro de un período de tiempo específico. El éxito de los negocios depende del desempeño de los empleados. Una de las formas más efectivas de aumentar el rendimiento empresarial y las ganancias es aumentar el rendimiento de los empleados.

El desempeño de un empleado se observa en el trabajo y se determina durante la evaluación del desempeño laboral, y el empleador toma en consideración componentes como la calidad del trabajo, la cantidad de trabajo, la cooperación/lealtad, el ingenio y la confiabilidad, la conducta, los esfuerzos de autodesarrollo/mejora y la experiencia para analizar a cada empleado en función de sus méritos. La mejora del desempeño no es solo el resultado de un buen funcionamiento del sistema, sino que también depende de estrategias efectivas de recursos humanos que logren reclutar y mantener una fuerza laboral comprometida y motivada.

En el sector de servicios, el desempeño laboral de los empleados es muy importante porque reflejará el desempeño de las instituciones. Los estándares de desempeño de los empleados fueron diseñados para medir el desempeño de las organizaciones. Por lo tanto, el desempeño laboral se convierte en el enfoque más importante de los administradores y académicos porque el nivel de desempeño se deteriorará si el nivel de habilidad de los empleados cae y, en general, se cree que los empleados son la "columna vertebral" de los servicios de la organización. (Bohórquez, 2020, pág. 385)

Según el autor, para tener un desempeño estándar, los empleadores deben hacer que las tareas de los empleados se realicen en el camino correcto para lograr la meta u objetivo de la organización. Al hacer que el trabajo o el trabajo se realicen según lo previsto, los empleadores podrían monitorear a sus empleados y ayudarlos a mejorar su desempeño.

Hoy en día, gracias a la globalización, el análisis de desempeño es una práctica estándar a evaluar el desempeño de los empleados, incluidas las secretarías. Una evaluación es una mirada objetiva al desempeño de un empleado basada únicamente en los esfuerzos y los resultados, independientemente de los sentimientos personales. Una buena secretaria debe estar orientada a los detalles y una evaluación de su desempeño laboral debe medir las habilidades organizativas generales, incluido el archivo y el mantenimiento de registros, así como las habilidades administrativas necesarias para

ayudar a un superior a programar y administrar citas y reuniones. (Muñoz & Vargas, 2021, pág. 25)

Existe una relación positiva y significativa entre la autoeficacia de las secretarias y su desempeño laboral porque la autoeficacia influye en: qué tareas realizan las secretarias, cuánto esfuerzo ponen en ellas y qué tan persistentes son ante las dificultades. Las secretarias con baja autoeficacia no creen tener las habilidades para hacerlo bien, por lo que no lo intentan e incluso cuando lo hacen, fracasan. A menudo no alcanzan un nivel acorde con sus habilidades.

El vínculo entre la autoeficacia y el logro se fortalece a medida que las secretarias avanzan en el lugar de trabajo. Cuando las personas están en el cargo, su autoeficacia está más fuertemente relacionada con sus logros que con cualquier medida de su capacidad. Además de la capacitación que los secretarios habían recibido anteriormente para cumplir con su creencia de autoeficacia, también se espera que posean otras cualidades y habilidades que los ayudarán a realizar bien su trabajo. (Chiang, 2015, pág. 160)

La habilidad para resolver problemas es muy esencial en este sentido. Esto se debe a que los deberes de un secretario van más allá de escribir, archivar y recuperar documentos, sino que también incluyen otras actuaciones contextuales según surja la necesidad. Un secretario debe hacerse cargo total de la oficina, ya sea que el jefe esté presente o no. Este deber le confiere a la secretaria ciertas funciones administrativas y en el proceso surgirán asuntos en forma de problemas, pero algunos de ellos deberán ser resueltos sin llegar a la mesa del jefe. Una secretaria es aquella persona cálida, servicial y comprensiva cuyo único objetivo es aliviar, solucionar, prevenir o suavizar problemas; carga de trabajo para su jefe y sin estar en posesión de estas habilidades no habría podido lograrlo.

Existen relaciones significativas y positivas entre la autoeficacia y las habilidades para resolver problemas; autoeficacia y desempeño laboral; y habilidades para resolver problemas y desempeño laboral. La implicación es que existe una relación significativa y

positiva entre la autoeficacia y las habilidades para resolver problemas; autoeficacia y desempeño laboral; y habilidades para resolver problemas y desempeño laboral. Los beneficios de estas habilidades para el individuo no pueden socavarse; tales beneficios incluyen un mejor desempeño, mayor probabilidad de colocación laboral, estabilidad laboral y posiblemente una mayor satisfacción laboral. (Mendoza, 2016, pág. 4)

La implicación de esto es que una secretaria con una fuerte autoeficacia y altas habilidades para resolver problemas abordará las tareas como un desafío que debe superarse y estará mejor equipada para resolver problemas cotidianos. Casi todos los días surgen nuevos negocios en nuestra sociedad y la demanda de secretarias competentes sigue aumentando. Entonces es necesario que el secretario pueda adaptarse a la tecnología de oficina disponible y adquirir nuevas habilidades y competencias requeridas para poder desempeñar funciones oficiales de manera efectiva.

Para ser una buena secretaria en el ámbito laboral se necesita ser una persona de buen tacto, amable y cortés, que en sus documentos tenga una excelente redacción y ortografía con mucha facilidad de expresión verbal y escrita. La secretaria debe ser una persona practica y organizada que tenga facilidad para interactuar en grupo, también debe brindar apoyo a todos los demás departamentos teniendo y generando así buenas relaciones interpersonales para facilitar el desempeño eficiente en su cargo.

Debe tener la capacidad para trabajar en equipo y bajo presión de sus jefes donde el desempeño de una secretaria debe ser excelente, puesto que debe asimilar los cambios que tenga; ya que la misma responde por diversas tareas que le exigen y las distintas habilidades que posee para resolver los conflictos que tengan las empresas e instituciones.

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Las técnicas que se aplicaron para el desarrollo de este estudio de caso, sirvió como base fundamental en la recolección de información relacionada y llegar a una conclusión y síntesis argumentativa, estas fueron:

La investigación cualitativa, pues de este modo, se facilitó la recolección de información necesaria y requerida de acuerdo a las variables del tema en cuestión, en tal sentido de que se logren obtener elementos descriptivos en relación al objetivo que se busca cumplir por medio del proyecto.

De la misma manera, otra técnica aplicada se enfocó en la utilización del método inductivo-deductivo, puesto que, a través del razonamiento se permite llegar a respuestas lógicas que ayuden a encontrar una conclusión del problema central de la investigación, llevando consigo las posibles soluciones del mismo.

Por otro lado, para la obtención de información se recurrió a la fuente que está involucrada en la realización de este proyecto, se aplicó la entrevista a las secretarias del Cuerpo de Bomberos de Vinces, como la principal colaboradora en las actividades administrativas, de registro y de oficina del establecimiento, la cual se llevó a cabo por medio de un cuestionario conformado por diez preguntas que definirían qué tan grande es la importancia de comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral para el correcto funcionamiento de la gestión organizacional de las secretarias de la institución, de esta manera se pudo determinar de forma más descrita todas aquellas falencias que se dan por no tener la debida consideración a esta área de la misma organización.

RESULTADOS OBTENIDOS

Primera entrevista: Se construyó un cuestionario de cinco preguntas y fue aplicada a la secretaria del Cuerpo de Bomberos del cantón Vinces, de tal manera que brindó a la presente investigación la información relevante relacionada a los aspectos que intervienen en el rendimiento laboral de una secretaria ejecutiva. Al contrastar los resultados la secretaria manifiesta la fase interna que más interviene en el comportamiento organizacional es la dirección, debido a que un buen liderazgo influye significativamente en el desempeño laboral de los profesionales dirigidos, consolidando adecuadamente el trabajo en equipo de los miembros de la organización. Por otra parte, también manifestó que, el entorno de la oficina influye en el desempeño en las labores de secretaria,

argumentando que la carga excesiva de trabajo crear malestar en la organización y cumplimiento de sus labores eficientemente. Por último, estuvo de acuerdo que las secretarías deben capacitarse periódicamente, debido a que los procesos están sujetos a cambios debido a las tecnologías, políticas y globalización.

Segunda entrevista: Se construyó un cuestionario de cinco preguntas y fue direccionado al jefe del Cuerpo de Bomberos del cantón Vinces, cuya finalidad fue demostrar y con ello confirmar las ideas impartidas por la secretaria, para conocer los aspectos relacionados con el comportamiento organizacional y el desempeño laboral de las secretarías. El entrevistado recoció a las labores como secretaria como una dependencia estratégica para la gestión institucional, debido a la importancia de sus funciones. En cuanto al entorno laboral supo manifestar que la ausencia de tecnología adecuada para automatizar las funciones de secretariado, lo que puede presentar baja motivación, poca productividad y baja productividad profesional, siendo estos factores importantes que influyen en el desempeño laboral. Por último, el jefe del Cuerpo de Bomberos se siente satisfecho con el desempeño laboral de su actual secretaria, y que está consciente con la problemática actual con el comportamiento organizacional lo cual puede desencadenar inconvenientes con dicho desempeño.

SOLUCIONES PLANTEADAS

Las entrevistas efectuadas en este estudio de caso permitieron que obtener mayores conocimientos acerca de la influencia del comportamiento laboral en el desempeño laboral de la secretaria del Cuerpo de Bomberos del cantón Vinces. Se identificó que, el comportamiento organizacional del personal depende de tres factores que son la motivación, productividad y la satisfacción profesional. La presencia de un ambiente de trabajo adecuado es el motor principal del desempeño laboral y aspectos como el salario, beneficios y relaciones interpersonales influyen de forma directa. Por otra parte, el trabajo en equipo es primordial para que el secretariado logre el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

El talento humano es considerado el motor y pilar fundamental de una organización, más cuando se tratan de aquellas que se encuentran en el ámbito de organizar y supervisar los deberes y actividades de la organización. Se debe de mantener un liderazgo activo, el cual se basa en el apoyo que brinda el líder, esto con el propósito de definir soluciones y erradicar problemas que se presentan en el proceso de comunicación estableciendo una mejora continua en las relaciones laborales que fomentan el desarrollo de vínculos profesionales influyendo en la prestación de un servicio de calidad.

También es importante, considerar a las personas son el activo más importante de las organizaciones, por eso es necesario motivarlas y dotarlas de conocimientos, herramientas tecnológicas habilidades e información, para que puedan desarrollarse como seres humanos y, en consecuencia, mejorar los niveles de desempeño laboral. Sin embargo, el proceso de gestión implica más que relaciones personales e interpersonales. Es necesario armonizar personas y políticas para crear el marco institucional que permita la realización del trabajo, ya que el desempeño de los individuos es el resultado de aspectos personales, sin embargo, no se puede negar la influencia de la estructura organizacional en el desempeño humano.

3. CONCLUSIÓN

Al concluir la investigación del problema puesto en análisis en este estudio de caso, se demuestra la idea de que muchas causas afectan el desempeño laboral el cual no solo está relacionado con el estrés como se creía antes de la redacción de la investigación, de tal manera que aspectos como el ambiente laboral, el exceso de trabajo, los comportamientos de una secretaria y sus niveles de formación académica son fuentes que establecen un tipo de estrés que imposibilita que las secretarias desempeñen sus tareas administrativas de forma eficaz.

Otro punto de vista de esta investigación revela que es necesario que las personas elegidas para ocupar un lugar de trabajo como secretaria sea una profesional en la materia es decir que ejercite la carrera en la cual se especializo para que su desenvolviendo en una empresa tanto de ámbito público o privado se ejecute de la mejor forma posible, aunque si bien el factor que más influye en el desempeño laboral es el ambiente que rodea a un trabajador.

4. RECOMENDACIÓN

Se recomienda estudiar de manera periódica el comportamiento organizacional, desempeño y dirección que posea la institución y los colaboradores de la misma, para de esta manera poder establecer mejoras que permitan el cumplimiento de los objetivos que esta posee. Se debe mantener un clima agradable en el ambiente organizacional, para saber lidiar con los diversos conflictos y comportamientos de los empleados, tanto en grupo como individualmente. Con el fin de obtener un equipo capaz de disponer de sus diferencias e individualidades por el bien común, para lograr los objetivos propuestos por la organización.

Se recomienda que los directores deben ser ilustrados sobre la importancia de la cultura organizacional como factor que podría mejorar la eficacia del trabajo de las secretarías en el lugar de trabajo. Se deben organizar talleres y seminarios para secretarías en el lugar de trabajo sobre la importancia de la cultura organizacional y sus roles para garantizar que estos factores puedan existir en función de su relación interpersonal con sus superiores.

5. BIBLIOGRAFÍA

- Bohórquez, E. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 385-390. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&nrm=iso
- Chiang, M. (2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & Trabajo*, 159-165. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf>
- Consuelo, C., Sarmentero, I., Gómez, O., & Falcón, O. (2018). Procedimiento para el estudio del Comportamiento Organizacional. *Ingeniería Industrial*, 92-100. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v39n1/rii10118.pdf>
- Ferrer, R. (2018). El comportamiento organizacional y su relación en los procesos de innovación tecnológica. : *Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 169-178. doi:<http://dx.doi.org/10.30545/academo.2018.jul-dic.9>
- García, C. (2020). Identificación profesional y comportamiento organizacional de los profesionales de la comunicación. *Suma de Negocios*, 139-148. doi:<https://doi.org/10.14349/sumneg/2020.v11.n25.a5>
- Madero, S., & Olivas, M. (2016). Análisis de los factores del comportamiento organizacional en jóvenes que están iniciando su carrera laboral. *Estudios Gerenciales*, 51-59. doi:<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21244782005>
- Mendoza, P. M. (2016). *El desempeño de la secretaria ejecutiva y su influencia en la imagen institucional de la Universidad Técnica de Cotopaxi*. Teses de pregrado. Universidad Técnica de Cotopaxi. Latacunga. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/3722>
- Miranda, D. (2016). Motivación del talento humano:. *Revista Investigación y Negocios*, 20-27. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372016000100005&lng=es&nrm=iso

- Molina, L. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Dominio de las ciencias*, 498 - 510. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5802885.pdf>
- Montoya, C., & Boyero, M. (2016). EL RECURSO HUMANO COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL. *Visión de Futuro*", 1-20.
- Muñoz, S., & Vargas, F. (2021). Evaluación de las Competencias Laborales para el cargo de secretaria en Instituciones Universitarias Ecuatorianas. *Revista gestión de las personas y tecnología*, 23-42. Obtenido de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-56932021000300023&lng=es&nrm=iso
- Pacheco, M. (2020). Gestión de intangibles como pilar fundamental en el desarrollo de nuevas organizaciones. *Revista Universidad y Sociedad*, 398-406. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300398&lng=es&nrm=iso
- Ramírez, O. (2020). Medición del comportamiento laboral y su impacto en la productividad. *Computación y Sistemas*, 1305-1312.
doi:<https://doi.org/10.13053/cys-24-3-3489>
- Salazar, E. (2021). Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral. *Ciencias económicas y empresariales*, 581-596.
doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i5.2269>
- Sotelo, J. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 582-609.
- Terán, G. (2017). Diagnóstico de las variables del comportamiento organizacional en farmacias de Sangolquí, Ecuador. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 1-11. Obtenido de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002017000100017&lng=es&nrm=iso

6. ANEXOS

Anexo #1: Formato de preguntas para la entrevista realizada a la secretaria del Cuerpo de Bomberos del cantón Vinces.

1.- ¿Cree usted que el liderazgo influye significativamente en el desempeño laboral en la institución?

SI () NO () TAL VEZ ()

2.- ¿Cree usted que el entorno laboral donde se desempeña como secretaria le acepta cumplir con sus actividades en la organización?

SI () NO () TAL VEZ ()

3.- ¿Considera usted que los excesos de las actividades laborales afectan en el desempeño laboral?

SI () NO () TAL VEZ ()

4. ¿Es usted consiente de lo que aporta en la organización?

SI () NO () TAL VEZ ()

5.- ¿Considera usted que las secretarias deben recibir una capacitación para mejorar en su desempeño laboral?

SI () NO () TAL VEZ ()

Anexo #2: Formato de preguntas para la entrevista realizada al jefe del Cuerpo de Bomberos del cantón Vinces.

1.- ¿Considera usted que la secretaria es una dependencia estratégica para la gestión institucional?

SI () NO () TAL VEZ ()

2.- ¿Considera usted que la formalidad a alcanzar de su secretaria es el mismo para los del personal administrativo?

SI () NO () TAL VEZ ()

3.- ¿Considera usted que el ambiente laboral que tiene su secretaria es el apropiado?

SI () NO () TAL VEZ ()

4.- ¿Considera usted que la secretaria es rápida en la realización de su trabajo?

SI () NO () TAL VEZ ()

5.- ¿Cómo le parece el trabajo desempeñado por la secretaria?

EXCELENTE () MALO ()






Anexo # 3. Entrevista a la secretaria del C.B.V



Anexo # 4. Entrevista al jefe del C.B.V

Anexo # 5. Revisión del avance del estudio de caso por parte de la tutora Msc.Gladys Ronquillo Murrieta.

		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,

 FORMA AUTENTICADA POR
**VIVIANA DEL
ROCIO ONOFRE
ZAPATA**

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

Anexo # 6. Oficio de asignación de docente tutor.



**CARRERA DE SECRETARIADO
EJECUTIVO BILINGÜE
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**



Babahoyo, 09 de marzo 2022


Señor:
David Ricaurte Gonzales
Jefe del Cuerpo de Bomberos de Vinces
Calle Sucre y Gómez Carbo
Vinces. -

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **BUSTAMANTE LUNA LEYDI TAYLI**, con cédula de identidad **1207815208**, 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 se le permita a la mencionada estudiante 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 administrativa con el tema: **“COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LAS SECRETARIAS DEL CUERPO DE BOMBEROS DE VINCES”**.

Por la atención favorable que se sirvan dar a la presente, reciban mis agradecimientos personales e institucionales.

De Usted, muy atentamente;


Lic. María Elena Salazar Sánchez. MSc.
**COORDINADORA DE LA CARRERA
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**



Cuerpo de Bomberos de Vinces

Recibi hoy 10/03/2022
a las 4:45 horas 2 copias
igual a su original. Lo Certifico.

SECRETARIO

Anexo # 7. Solicitud de autorización a realizar el estudio de caso en el Cuerpo de Bomberos de Vinces.