



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

**DOCUMENTO PROBATORIO DIMENSION ESCRITA**  
**(ESCRITO) DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO**

**PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE**  
**LICENCIADO EN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

**TEMA**

**“COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRÁCTICA Y ACTITUDES DE LA SECRETARIA DEL DEPARTAMENTO DE CATASTRO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA CIUDAD DE BABAHOYO, PROVINCIA DE LOS RÍOS”**

**AUTORA:**

**YVETTE ANDREINA ARZUBE BANCHÓN**

**TUTOR:**

**MSC, HUGO VILLAMARIN LARA**

**BABAHOYO- 2020**

## *DEDICATORIA*

*El presente trabajo está dedicado a mi mamá Alicia Arzube por su paciencia y apoyo incondicional; que desde niña inculcaron en mí la perseverancia, el amor, la constancia para alcanzar el éxito anhelado. En especial a mi hija: Aisha Camposano Arzube que en su inocencia me enseñó el camino para transitar en momentos difíciles.*

## *AGRADECIMIENTO*

*Díos, por darme la fortaleza, la alegría de vivir y compartir un  
peldaño más en la etapa profesional.*

*A la Universidad Técnica de Babahoyo y a sus catedráticos, en  
especial al Master, Hugo Villamarín Lara por su apoyo incondicional,  
sus conocimientos, dedicación, y paciencia durante el transcurso de la  
investigación. A todos los maestros que supieron guiarnos con valores  
humanos para continuar formando a la niñez y juventud*

## RESUMEN

El presente trabajo es el resultado de una investigación que tiene como objetivo investigar el comportamiento organizacional y su incidencia en las prácticas y actitudes de las secretarías en el departamento de catastro del Gobierno Autónomo Descentralizado de Babahoyo Provincia Los Ríos, se justifica para establecer si el comportamiento organizacional influye en las prácticas y actitudes en las actividades que realizan las secretarías en el momento de atender al usuario demostrando amabilidad, paciencia, tolerancia, eficiencia y discreción; para el efecto se trabajó con el diagnóstico realizado mediante encuestas dirigidas a secretarías y usuarios. Este estudio se realizó mediante la investigación descriptiva el cual permitió conocer las características de la variable a investigar usando por instrumento una encuesta conformada por cinco preguntas y una entrevista de opciones conformada por cinco ítems evidenciando por parte de la secretaria un adecuado comportamiento organizacional incide tanto en el clima laboral como a la atención del usuario mientras que los cliente que reciben la atención por parte de la secretaria manifestaron lo contrario. Teniendo en cuenta que el comportamiento organizacional es el motor principal de una empresa llegando a ser tan importante a tal punto que se encarga de la tranquilidad y eficiencia de la organización, permitiendo que el personal tenga actitudes adecuadas para laborar.

**Palabras claves:** Comportamiento, organización, práctica, actitud, secretariado

## ABSTRACT

The present work is the result of an investigation that aims to investigate the organizational behavior and its impact on the practices and attitudes of the secretaries in the cadastre department of the Decentralized Autonomous Government of Babahoyo Los Ríos Province, it is justified to establish whether the Organizational behavior influences the practices and attitudes in the activities carried out by the secretaries at the time of serving the user, demonstrating kindness, patience, tolerance, efficiency and discretion; For this purpose, the diagnosis was carried out through surveys directed at secretaries and users. This study was carried out through descriptive research which allowed to know the characteristics of the variable to be investigated using a survey consisting of five questions and an interview of options consisting of five items by instrument, evidencing by the secretary an adequate organizational behavior affects both the work environment and the attention of the user, while the clients who receive the attention from the secretary stated the opposite. Taking into account that organizational behavior is the main engine of a company, becoming so important to the point that it is responsible for the tranquility and efficiency of the organization, allowing staff to have adequate attitudes to work.

**Keywords:** Behavior, organization, practice, attitude, secretarial

## TABLA DE CONTENIDO

|                                                                                                                                                         |                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| <i>DEDICATORIA</i> .....                                                                                                                                | ii                                   |
| <i>AGRADECIMIENTO</i> .....                                                                                                                             | iii                                  |
| CERTIFICACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL;Error! Marcador no definido.                                                                                    |                                      |
| <b>CERTIFICADO FINAL DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL DOCUMENTO<br/>PROBATORIO DIMENSIÓN PRÁCTICA DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIA A LA<br/>SUSTENCIÓN</b> ..... | <b>;Error! Marcador no definido.</b> |
| RESUMEN.....                                                                                                                                            | iv                                   |
| ABSTRACT.....                                                                                                                                           | v                                    |
| 1.INTRODUCCIÓN .....                                                                                                                                    | 1                                    |
| 2. JUSTIFICACIÓN .....                                                                                                                                  | 2                                    |
| <b>4. SUSTENTO TEÓRICO</b> .....                                                                                                                        | <b>3</b>                             |
| 6. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN .....                                                                                                       | 12                                   |
| 6 conclusiones .....                                                                                                                                    | 18                                   |
| BIBLIOGRAFÍA .....                                                                                                                                      | 19                                   |
| <b>ANEXOS</b> .....                                                                                                                                     | <b>20</b>                            |

## **1.INTRODUCCIÓN**

Para el desarrollo del estudio de caso del Comportamiento organizacional y su incidencia en la práctica y actitudes de las secretarias del departamento de catastro del Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Babahoyo, Provincia de Los Ríos, aplico la línea de investigación de la Facultad de ciencias jurídicas, sociales y de la educación en base al DESARROLLO ORGANIZACIONAL, la línea de investigación de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe se encuentra enmarcada en la ADMINISTRACIÓN y como sublínea de investigación AMBIENTE ORGANIZACIONAL, porque considero que son las líneas pertinentes a los objetivos que me propongo en el estudio.

En la actualidad las secretarias desempeñan un rol muy importante ya que son un pilar fundamental dentro de las actividades en una oficina, construyendo directamente con su jefe inmediato un avance acorde a las actividades establecidas con la responsabilidad, credibilidad, y confianza, que se las caracteriza a la hora de su desempeño laboral permitiéndole asumir nuevos compromisos. En vista al déficit organizacional que existe en el desenvolvimiento laboral de las secretarias tanto en lo administrativo como en lo social. Unas de las principales causas, se debe al cambio rotativo de las secretarias en los diferentes departamentos provocando una constante modificación, generando diferentes contextos ya que deben acoplarse e instruirse con las nuevas funciones que va a desempeñar conjunto a sus actividades habituales como secretaria.

En el presente trabajo investigativo analizo la importancia del Comportamiento organizacional ya que de ello depende que exista un buen ambiente organizacional agradable tanto entre compañeros como la atención que brindan hacia los usuarios, ya que esto determina un papel importante en las prácticas y actitudes que poseen las secretarias. En esta determinada investigación considero muy importante describir y evaluar ciertas características y aspectos que intervienen en el fenómeno a estudiar a través de la metodología descriptiva enlazada al método deductivo ya que con el puedo determinar de forma general las diferentes falencias que se han presentado en este proceso de estudio permitiéndome formular las respectivas conclusiones; Para ello finalizo con una encuesta dirigida a las secretarias del departamento catastral y una entrevista realizada a los usuarios.

## 2. JUSTIFICACIÓN

El “Comportamiento organizacional y su incidencia en la práctica y actitudes de las secretarías del departamento de catastro del gobierno autónomo descentralizado de la ciudad de Babahoyo, provincia de los Ríos” considero de gran importancia ya que me permite determinar si el comportamiento organizacional influye en las prácticas y actitudes en las actividades que realizan las secretarías en el momento de receptor las respectivas documentaciones por parte de los usuarios.

A través de este presente estudio investigativo realizo un análisis minucioso sobre el Comportamiento organizacional que poseen las secretarías del departamento catastral, ayudando a mejorar las prácticas y actitudes que desarrollan a diario en los diferentes tramites ejecutados en este departamento, y de esta manera poder dar solución eficaz a los usuarios como también obteniendo un excelente ambiente organizacional.

Es factible por cuanto existe la predisposición de parte de las secretarías del departamento de catastro del Gobierno Autónomo descentralizado de la ciudad de Babahoyo ya que me aportan con la información necesaria para poder definir si el Comportamiento organizacional influye o no en la práctica y actitudes en el desenvolvimiento laboral que ejercen a corte a lo solicitado por cada usuario.

Las secretarías del departamento de catastro del Gobierno Autónomo descentralizado de la ciudad de Babahoyo serán las beneficiarias de esta investigación ya que les permitirá establecer un buen desempeño laboral como factor resultante de este trabajo investigativo, es decir, dar énfasis a mi objetivo planteado, que es determinar si las prácticas y actitudes de las secretarías en dicho sector público, incide en su labor conjunto al comportamiento organizacional, teniendo en consideración que los diferentes usuarios también serán beneficiarios de este estudio de caso de acuerdo al resultado del trabajo de campo que voy a definir, pues únicamente así se poder afirmar o errar hipótesis.



### **3. OBJETIVO**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Determinar la incidencia del comportamiento organizacional en las prácticas y actitudes de las secretarías del departamento de catastro del gobierno autónomo descentralizado de la ciudad de Babahoyo.

### **4. SUSTENTO TEÓRICO**

En el presente apartado el lector podrá observar la investigación de antecedentes referenciales así también la fundamentación teórica de este estudio es decir la variedad de estudios antecesores a este que enfatizan en las variables dependiente e independiente de este proyecto. Por ausencia de estudios extranjeros, se presentan únicamente antecedentes referenciales nacionales es decir locales, artículos y tesis de procedencia ecuatoriana.

En la ciudad de Milagro se expone un antecedente referencial óptimo para categorizar la variable independiente, ya que, el comportamiento organizacional da ese esquema a la empresa por lo que los colaboradores se rigen ante está dándole un óptimo desarrollo empresarial. “El comportamiento organizacional busca determinar en qué forma la actitud de las personas se ve afectado por los individuos, los grupos y el ambiente en las organizaciones, buscando la eficacia en las actividades de la empresa. ...El clima y la cultura organizacional constituyen dos componentes de esencial importancia para la elevación de la productividad laboral.” (Campos Rocafuerte, Espinoza Toalombo, Espinoza Toalombo, & Zambrano Burgos, 2016)

En la ciudad de Guayaquil un dúo de investigadores ha basado su estudio en la calidad del servicio al cliente haciendo un hincapié en la variable dependiente de este proyecto:

“Brindar un buen servicio oportuno de calidad y calidez a los usuarios es un procedimiento que un gran número de entidades, ya sean públicas o privadas se plantean como finalidad, buscando el alcance de la satisfacción de los clientes o usuarios”. (Suarez Torres & Tumbaco Murillo , 2018)

Los colaboradores de una empresa como lo es el secretariado del departamento de catastro del gobierno autónomo descentralizado de la ciudad de Babahoyo deben brindar un servicio de calidad donde su amabilidad sea el centro de la atención brindada esto debido a la satisfacción del cliente/usuario descrito en la ya citada investigación.

En el Alma mater de este estudio se ha realizado ya estudios antecesores a este, por lo que, es menester mencionarlo que para la autorrealización y satisfacción total del desarrollo profesional en un individuo se debe perfecciona y pulir las características, actitudes y aptitudes de este: “Para el logro del crecimiento profesional dentro de las instituciones públicas o privadas, el cuidado de la imagen personal es de relevante importancia, puesto que implica el conocimiento y aspecto exterior, la presencia, el modo de tratar y las mejores formas para interactuar con el usuario, permitiendo vender una buena imagen ante los demás, ya que todo usuario espera recibir un servicio coherente, satisfactorio, buen trato, ser escuchado, seguridad en la información que se le proporciona, y sobre todo soluciones” un buen profesional en el secretariado debe cumplir todos los requisitos actitudinales, esto según la variable Practica y actitudes, pues es esencial para una buena atención al usuario. (Núñez Zambrano, 2016)

#### **4.1 COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN EL SERETARIADO**

En el presente apartado del sustento teórico se puede apreciar la categoría de la variable independiente El comportamiento organizacional en el secretariado, así pues, se describen antecedentes referenciales es decir estudios antecesores que abarquen este tema, seguido se encuentran los subtemas del mismo, estos son, la cultura organizacional, el clima laboral.

Teniendo en cuenta que el comportamiento organizacional es el *motor principal* de una empresa llegando a ser tan importante a tal punto que se encarga de la tranquilidad y eficiencia de la organización, permitiendo que el personal tenga actitudes adecuadas para laborar. (Gómez Murillo, Vargas Santillán, Peñafiel Navarrete, & Alvarado Cadena, 2020)

La variable comportamiento organizacional tiene influencia en el ambiente y/o clima laboral, lo que implicaría que esta por obviedad sea una variable independiente de las prácticas y actitudes, es decir todo depende de cómo la organización tenga sus aspectos sociales para el buen desenvolvimiento de un trabajo funcional del secretariado.

Para ellos es esencial mencionar que las organizaciones tienen jerarquías para determinar así otras funciones, por lo que el comportamiento organizacional dependerá del puesto y del jefe inmediato de dicho puesto:

“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 Sabando, Briones Véliz, & Arteaga Coello, 2016)

En otras palabras, la organización como tal está conformada por puestos dichos puestos por colaboradores, empleados u trabajadores mismos que son engranes funcionando en conjunto con un mismo fin, es pues, esto únicamente una metáfora que aluce a lo ya expuesto. Si tenemos en consideración que el comportamiento organizacional es un sistema tanto individualizado como grupal estamos tratando de la efectividad y el bienestar de la corporación como una organización encargada de realizar mutiles labores individuales y/o grupales con un mismo fin. (Bermeo Suárez, 2018)

Citando la misma investigación el autor describe el comportamiento organizacional como:

“El comportamiento organizacional se refiere a todo lo relacionado con las personas en el ámbito de la organización, desde su máxima conducción hasta el nivel de base, las personas actuando solas o grupalmente, el individuo desde su propia perspectiva hasta el individuo en su rol de jefe o directivo, los problemas y conflictos y los círculos virtuosos de crecimiento y desarrollo. Todo esto y mucho más implica el comportamiento de las personas que integran una organización sea de cualquier tipo y tamaño” (Bermeo Suárez, 2018)

Sin argumentos ante lo expuesto pues esclarece lo antedicho, es preciso y no requiere de un argumento final, ahora bien, los subtemas presentados con anterioridad también cuentan con antecedentes referenciales esto para enriquecer el proyecto con el fin de proporcionar datos innovadores y de alto impacto.

### **Cultura organizacional**

La cultura organizacional en si es la esencia de una empresa el pilar donde se construye una sociedad laboral, ya que según Gutarra en su proyecto menciona que “Es la base sobre la cual se construye toda organización, se desarrolla a lo largo del tiempo, está conformada por valores, creencias, normas y tradiciones relativamente estables y se reflejan en cómo se hacen las cosas en la organización a través del comportamiento de sus miembros dentro y fuera de esta” (Gutarra Elias, 2019)

### **Clima laboral**

Por otra parte, se menciona también puntos importantes sobre el clima laboral. Para ello se enfatiza en primera instancia la terminología clima laboral, punto por el cual el sujeto u colaborador de la empresa puede sentirse a gusto o frustrado.

Pues en cuanto al clima laboral se trata Santillán Fajardo, (2020) en su trabajo menciona que:

“El clima organizacional, constituye en la actualidad, un compromiso y una responsabilidad compartida entre quienes administran. Un clima organizacional adecuado puede generar mayor eficiencia en la gestión y satisfacción en el desempeño; por esto, resulta importante generar ambientes laborales adecuados, para que la gestión de las organizaciones brinde servicios de calidad”

Pues desde el punto de vista positivo y negativo a mejor clima laboral éxito en la organización mejores actitudes y desenvolvimiento hay por parte del personal, todo lo contrario, en el área negativa cuando existe un pésimo clima laboral, con disgustos, mal comportamiento, pésima relación entre jefe empleado, el colaborador de la empresa tendrá un pésimo desenvolvimiento o por lo mínimo un comportamiento inadecuado a su cargo.

Según el aporte de Peña Rivas, (2018) En su libro titulado “Clima Organizacional Una construcción personalista del ambiente laboral como escenario de la productividad empresarial” menciona que:

“La herramienta más habitual para medir el ambiente laboral es a través de encuestas a los empleados, que deben ser de forma anónima y deben combinar preguntas abiertas y cerradas. Dentro de esta medición se suele contar con la fase de diseño, la comunicación, la propia realización de la encuesta y el análisis y comunicación de resultados” (Peña Rivas, 2018)

La satisfacción del colaborador garantiza un buen desempeño laboral lo que conlleva a que el rendimiento la calidad del servicio, el comportamiento, el clima y todos estos factores den apertura a la eficiencia, en otras palabras, existirá un mejor rendimiento.

## **LA PRÁCTICA Y ACTITUDES EN LAS SECRETARIAS**

La variable dependiente de este estudio de caso es la práctica y actitudes de las secretarias, es por ende que en esta categoría u área se mencionan algunas subdivisiones del mismo, es decir, la práctica laboral como, por ejemplo, el desempeño laboral, las competencias de las secretarias y, por último, pero no menos importante la axiología humana.

Tal y como se lo menciono anteriormente, las barrera y obstáculo se ah predispueto para procurar que el colaborador se enfrente al éxito en función con el desempeño laboral como tal evidenciando que las capacitaciones de un individuo en una determinada organización constituyen un elemento crucial para un óptimo desarrollo laboral (Rodríguez Álava, 2017)

Es necesario mencionar que el área profesional en la que el secretariado se encuentra es inclinado u orientado al área social y de atención al cliente, por lo que todo dependerá de la calidad del servicio que brinde en su institución es decir empresa u organización. Entonces según este estudio el cliente debe de ser atendido con buena actitud, que identifique su buena práctica o viceversa, por lo que corresponde a un área social y de interés público. ( Zambrano García & Segovia Meza, 2019)

### **Prácticas laborales**

Recordemos que las carreras a fines sociales y de atención al público como lo son el secretariado se encuentran en constante renovamiento en el aprendizaje, es decir el área es considerada como la imagen y engrane clave de toda la empresa, pues se convierte en “una persona con capacidad de decisión, la mano derecha del jefe, su confidente, su asistente profesional, quien debe estar capacitada para atender y resolver problemas, poseer imaginación, creatividad, don de gente, vocación para emprender en un trabajo organizado, discreto, efectivo y eficiente, con el propósito de cumplir los objetivos de la empresa” (Salguero Barba & Santamaría Quispe, 2018).

## **Desempeño laboral**

Le reflejo de la labor realizada esta en el desempeño laboral:

“Donde se refleja que es importante el desarrollo de destrezas y habilidades de las profesionales que laboran en el área secretarial de estas empresas a nivel: cognitivo, técnico, práctico, conductuales, actitudinales y aptitudinales, el manejo de la comunicación, manejo del estrés.” (Llor Rodríguez & Cedeño Barcia , 2018)

Haciendo hincapié en la importancia pues esto promueve un esquema de formación que capacita y le da al personal la atención necesaria para afianzar una satisfacción con fin de que el usuario sea parte del proceso empresarial.

## **Competencias de las secretarias**

Según Cedeño Alcívar & Karolina Mendieta, (2019) expone en su trabajo investigativo lo siguiente:

“El ámbito laboral se destaca aptitudes a nivel técnico, práctico y de gestión que la hacen ser entes importantes para la institución, resaltando el orden, la organización y la facilidad de palabras que tienen cuando se trata de atención al cliente tanto internos como externos, donde no solo aplica la escucha activa, sino que también la mediación y articulación entre las necesidades y los recursos con que cuentan para la satisfacción de los mismos” (Cedeño Alcívar & Karolina Mendieta , 2019)

Entendiendo que las diversas áreas que comprenden competencias sociales y aptitudes de atención al cliente se encuentran entrelazadas con diversas corrientes incluso del área profesional, académico, pues al ser un área social en cuanto a competencias abarca mucho.

### **Axiología del ser humano**

Los componentes axiológicos del ser humano incluyen todo a lo que llamamos valores, creencias y costumbres, en este caso la ética como factor crucial cuando a labor se trata, es entonces importantísimo enfatizar que la ética profesional se basa en la labor a realizar, siendo esta analítica, descriptiva, interpretativa, sistematizada y sobre todo organizada. (Balladares Muñoz, 2019) Ahora bien, es necesario entender que la axiología nos crea un estatus o un testimonio por el cual debemos trabajar para perfeccionar nuestra imagen pública como tal, así mismo la imagen de las secretarías, profesionales encargadas de sostener una imagen íntegra, existe un estudio que abarca lo mencionado

## **5. TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACION**

Esta investigación es un estudio descriptivo con una metodología diagnóstica, y un corte transversal, pues describe la situación problema abarcando el caso y es de naturaleza mixta es decir Cualitativa pues describe cualidades que serán cuantificadas en una base de datos.



## **Tipo de muestra y tamaño de la muestra**

La muestra del presente estudio de caso son dos secretarias del departamento de catastro del gobierno autónomo descentralizado de la ciudad de Babahoyo, muestra que pertenece a la población Babahoyense - Provincia de los Ríos. Con un proceso de selección de muestra intencional y por conveniencia puesto que le da ventaja a la investigadora al seleccionar directamente la muestra pues es fortuna del estudio de caso, al ser conveniente en su elección, haciendo hincapié a la temática presentada. La investigación se basa en el método diagnóstica deductivo, pues parte de lo general a lo particular, proporcionando un resultado final conclusivos. Como instrumento a aplicar se ha realizado una encuesta dividida en dos áreas (Preguntas para Encuesta) (preguntas para Entrevista), para el procesamiento estadístico de los datos recolectados se ha utilizado el software Excel de perteneciente a las aplicaciones de Microsoft, dando soporte técnico para obtener resultados valederos.

## 6. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 6.1 Pruebas estadísticas aplicadas

Encuesta aplicada a las secretarías del departamento de catastro.  
Población 2

#### Pregunta 1

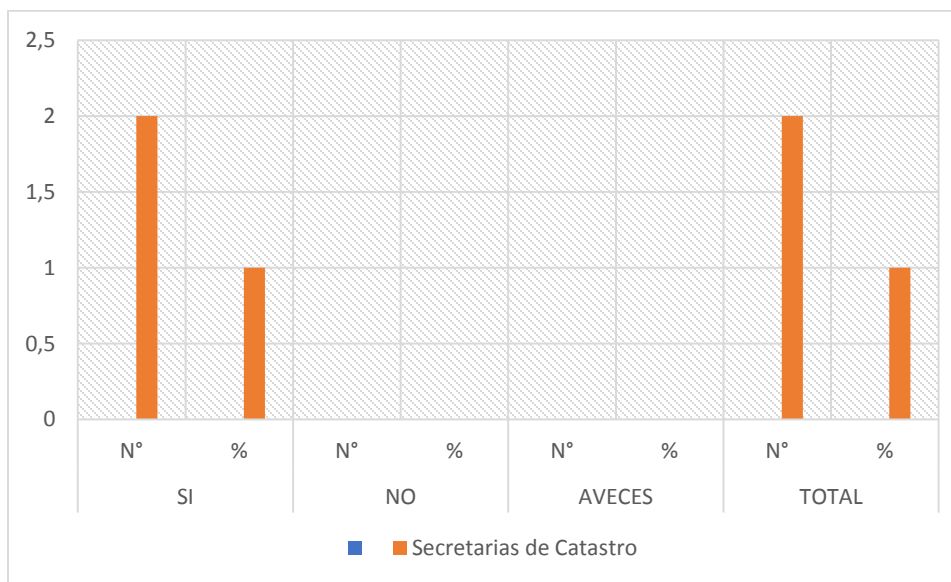
¿En el departamento de catastro del gobierno autónomo descentralizado de la ciudad de Babahoyo existe un comportamiento organizacional adecuado?

**TABLA 1°**

| ALTERNATIVAS            | SI |      | NO |    | AVECES |    | TOTAL |      |
|-------------------------|----|------|----|----|--------|----|-------|------|
|                         | N° | %    | N° | %  | N°     | %  | N°    | %    |
| Secretarías de Catastro | 2  | 100% | 0% | 0% | 0%     | 0% | 2     | 100% |

**Elaborado por:** Ivette Arzube Banchon.

#### Gráfico N°1



**Elaborado por:** Ivette Arzube Banchon

#### Análisis de Datos

El 100% de las secretarías encuestadas del departamento de catastro manifiestan que existe un comportamiento organizacional adecuado.

### Pregunta N°2

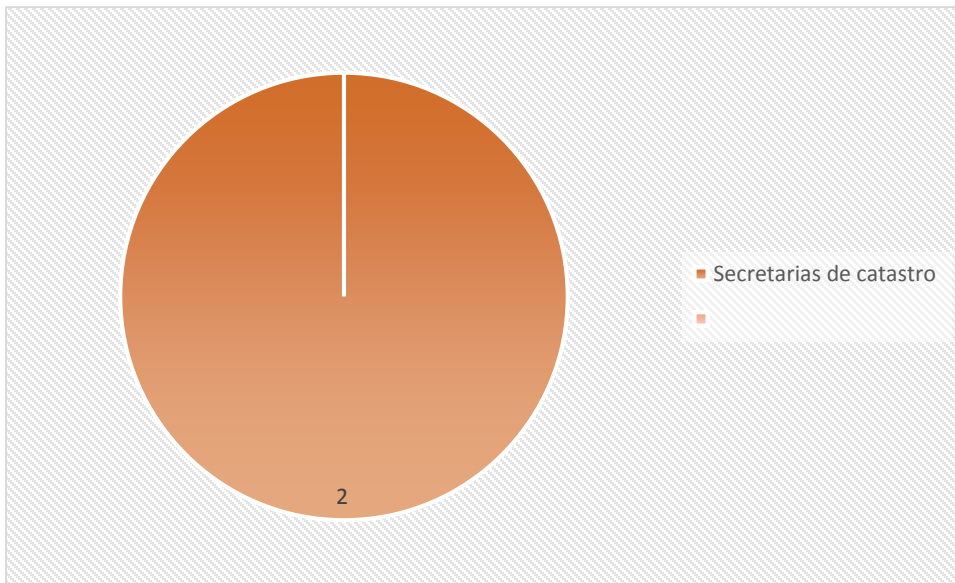
¿El secretariado de catastro del Gobierno autónomo descentralizado de la ciudad de Babahoyo constituye una práctica y actitud adecuada para la atención al cliente?

**TABLA 2°**

| ALTERNATIVAS            | SI |      | NO |    | AVECES |    | TOTAL |      |
|-------------------------|----|------|----|----|--------|----|-------|------|
|                         | N° | %    | N° | %  | N°     | %  | N°    | %    |
| Secretarias de Catastro | 2  | 100% | 0% | 0% | 0%     | 0% | 2     | 100% |

**Elaborado por:** Ivette Arzube Banchon.

**Gráfico N°2**



**Elaborado por:** Ivette Arzube Banchon.

### Análisis de Datos

El 100% del secretariado del departamento de catastro del Gobierno Autónomo encuestadas están de acuerdo que tienen una buena práctica y actitud correcta.

### Pregunta N°3

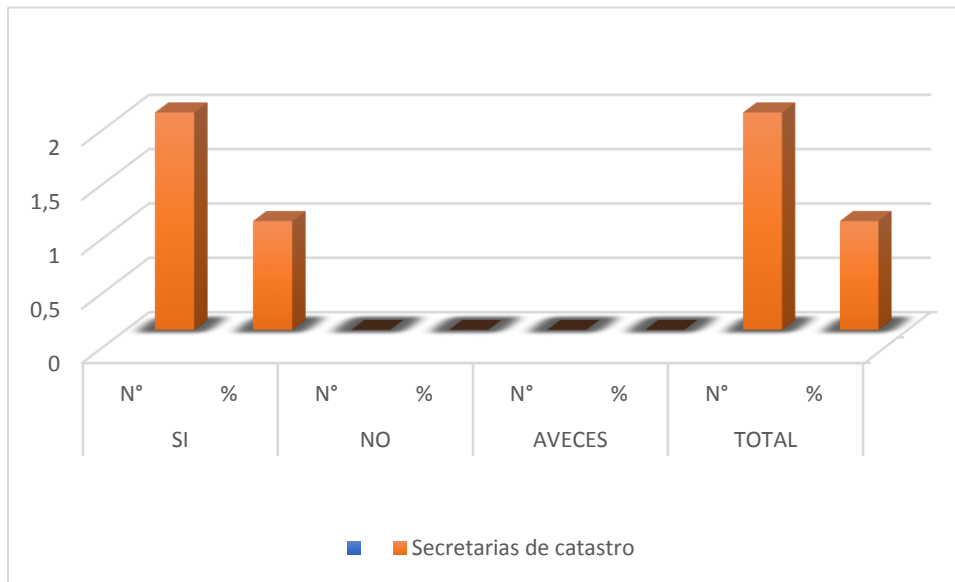
¿Cree necesario el desarrollo del comportamiento organizacional como factor esencial para una adecuada práctica laboral?

**TABLA N° 3**

| ALTERNATIVAS            | SI |      | NO |    | AVECES |    | TOTAL |      |
|-------------------------|----|------|----|----|--------|----|-------|------|
|                         | N° | %    | N° | %  | N°     | %  | N°    | %    |
| Secretarias de Catastro | 2  | 100% | 0% | 0% | 0%     | 0% | 2     | 100% |

**Elaborado por:** Ivette Arzube Banchon.

**Gráfico N° 3**



**Elaborado por:** Ivette Arzube Banchon.

### Análisis de Datos

El 100% de las secretarías del departamento de catastro encuestado dijeron que es necesario el desarrollo del comportamiento organizacional para un buen desarrollo en su trabajo.

## 6.2 Pruebas estadísticas aplicadas

Entrevistas aplicadas a los usuarios del departamento de catastro.  
Población 3

### Pregunta N°1

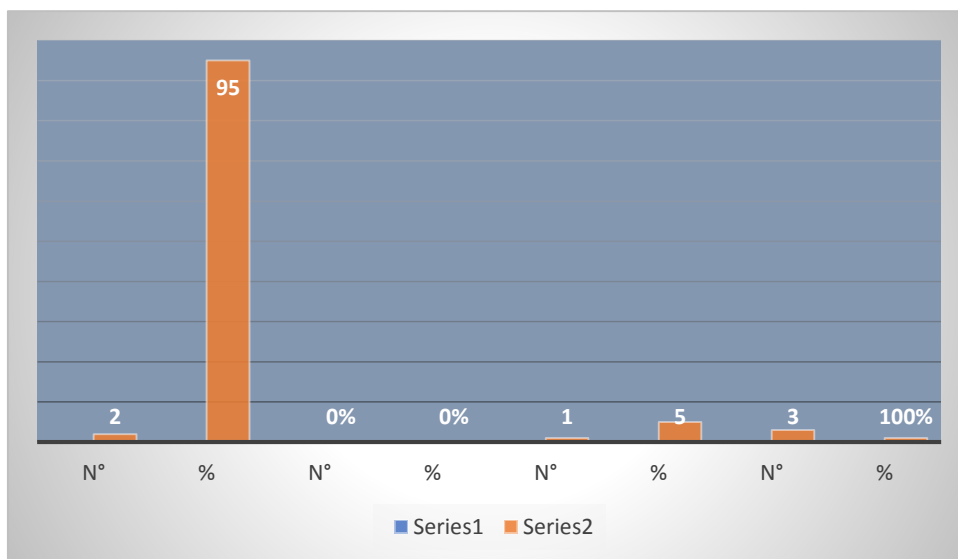
**¿Considera que el comportamiento organizacional incide en las prácticas y actitudes de su labor?**

**TABLA N° 1**

| ALTERNATIVAS               | SI |    | NO |   | AVECES |   | TOTAL |     |
|----------------------------|----|----|----|---|--------|---|-------|-----|
|                            | N° | %  | N° | % | N°     | % | N°    | %   |
| Usuarios del departamento. | 2  | 95 | 0  | 0 | 1      | 5 | 3     | 100 |

**Elaborado por:** Ivette Arzube Banchon.

### Gráfico N° 1



**Elaborado por:** Ivette Arzube Banchon.

### Análisis de Datos

El 95% de los usuarios del departamento manifestaron que el comportamiento organizacional si incide en las prácticas y actitudes de las secretarías, mientras que el 5% respondieron que a veces.

### Pregunta N°2

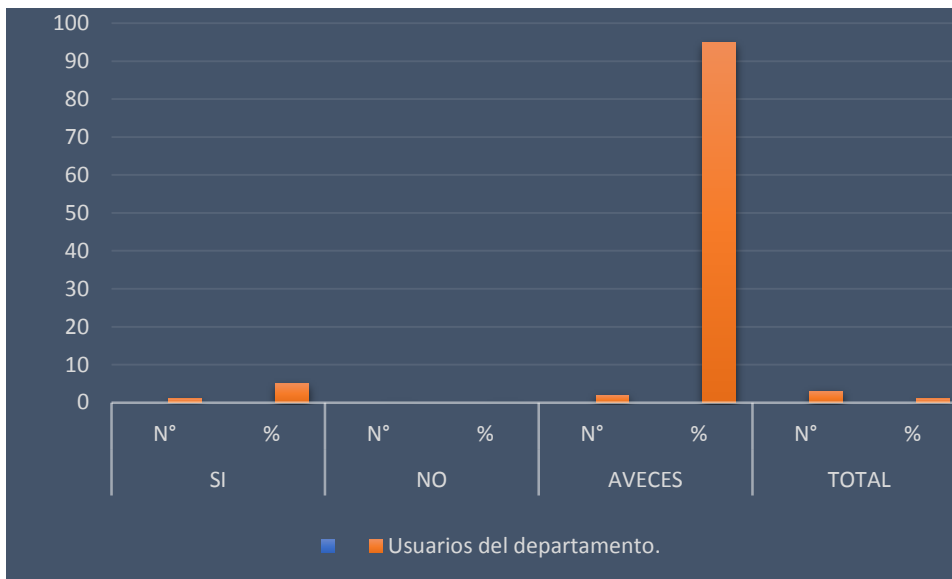
¿El clima laboral tiene relación con el comportamiento organizacional?

**TABLA N° 2**

| ALTERNATIVAS               | SI |   | NO |   | AVECES |    | TOTAL |     |
|----------------------------|----|---|----|---|--------|----|-------|-----|
|                            | N° | % | N° | % | N°     | %  | N°    | %   |
| Usuarios del departamento. | 1  | 5 | 0  | 0 | 2      | 95 | 3     | 100 |

**Elaborado por:** Ivette Arzube Banchon.

**Gráfico N°2**



**Elaborado por:** Ivette Arzube Banchon.

### Análisis de Datos

El 5% de los usuarios del departamento respondieron que el clima laboral sí tienen relación con el comportamiento organizacional en cambio el 95% manifestó lo contrario.

### Pregunta N°3

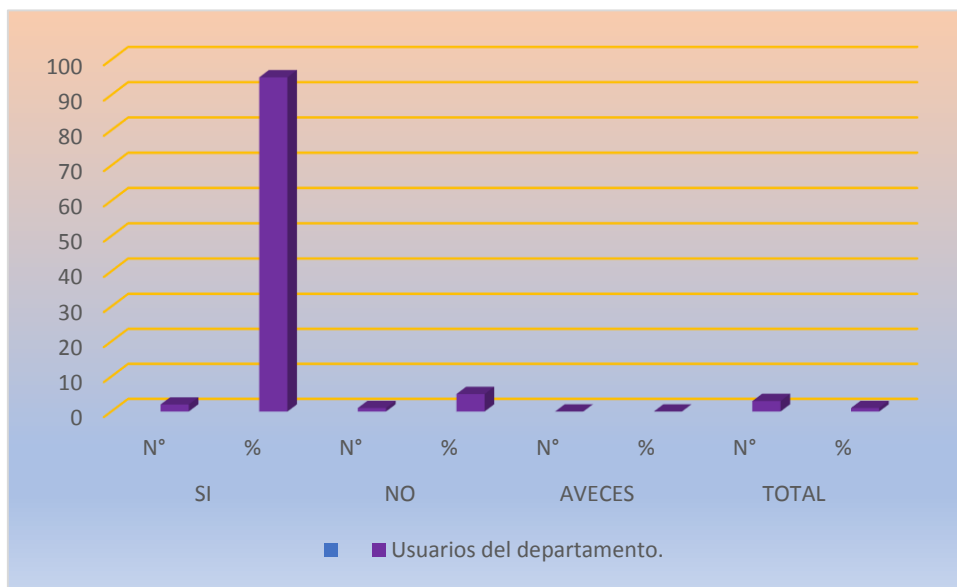
¿Posee una buena actitud en su labor la secretaria?

**TABLA N° 3**

| ALTERNATIVAS               | SI |    | NO |   | AVECES |   | TOTAL |      |
|----------------------------|----|----|----|---|--------|---|-------|------|
|                            | N° | %  | N° | % | N°     | % | N°    | %    |
| Usuarios del departamento. | 2  | 95 | 1  | 5 | 0      | 0 | 3     | 100% |

**Elaborado por:** Ivette Arzube Banchon.

**Gráfico N°3**



**Elaborado por:** Ivette Arzube Banchon.

### Análisis de Datos

El 95% de los usuarios del departamento indicaron que las secretarías si posee una buena actitud a la hora de realizar su labor y el 5% restante respondieron que no.

## 6. CONCLUSIONES

- La totalidad de las secretarias encuestadas manifestaron tener un buen comportamiento organizacional.
- Todas las secretarias del departamento concluyeron que si existe una práctica y actitud adecuada para la atención al cliente.
- Las secretarias del departamento de catastro concluyeron que es si es necesario el comportamiento organizacional para su debida práctica laboral.
- Los usuarios del departamento de catastro en su mayoría concluyeron que el comportamiento organizacional si incide en sus prácticas y actitudes.
- Los usuarios encuestados determinaron que a veces el clima tiene relación con el comportamiento organizacional de la secretaria.
- Los usuarios en su mayoría concluyeron que las secretarias si poseen una buena actitud.



## BIBLIOGRAFÍA

- Loor Rodríguez, S. L., & Cedeño Barcia, M. (2018). *Las técnicas secretariales y su incidencia en el desempeño laboral de las secretarías ejecutivas del sector público de la ciudad de Portoviejo*. Obtenido de Revista Caribeña de Ciencias Sociales : <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/03/secretarias-ejecutivas-ecuador.html>
- Zambrano García, D. N., & Segovia Meza, R. (2019). *Estudio de la calidad de servicio de las secretarías ejecutivas de la facultad de ciencias humanísticas de la Universidad Técnica de Manabí*. Obtenido de Revista Caribeña de Ciencias Sociales: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/02/servicio-secretarias-ejecutivas.html>
- Acosta Macías, M. G., & Segovia Meza, R. (2018). *Actitudes y prácticas éticas de la secretaria ejecutiva dentro del ejercicio profesional en la Universidad Técnica de Manabí*. Obtenido de Revista Caribeña de Ciencias Sociales: <https://www.eumed.net/rev/index.html/caribe/2018/02/ejercicio-profesional-manabi.html>
- Avilez Izquierdo, D. S. (2020). *Imagen de la secretaria y su aporte en las relaciones públicas*. Obtenido de Universidad Técnica de Babahoyo: <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/7858>
- Balladares Muñoz, J. V. (2019). *La ética profesional y su aporte en el ambiente laboral*. Obtenido de Universidad Técnica de Babahoyo : <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/7111>
- Bermeo Suárez, A. M. (2018). *Análisis del comportamiento organizacional del personal y su incidencia en la atención a los usuarios de la cooperativa de transporte del pacífico, Cantón la Libertad, Provincia de Santa Elena*. Obtenido de Universidad Estatal Península De Santa Elena: <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/4601/UPSE-TAE-2018-0024.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cedeño León, K., & García Rodríguez, R. (2020). *Las competencias laborales y el cumplimiento del rol de las secretarías*. Obtenido de Revista Científica Sinapsis: <https://www.itsup.edu.ec/myjournal2/index.php/sinapsis/article/view/267>
- Salguero Barba, N. G., & Santamaría Quispe, G. P. (2018). *El rol de la secretaria ejecutiva como artífice de la gestión de la información gerencial en el contexto administrativo*. Obtenido de Dialnet: Didasc@lia: Didáctica y Educación: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6716274.pdf>
- Santillan Fajardo, E. M. (2020). *Clima organizacional y su impacto en las actividades secretariales en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pueblo Viejo*. Obtenido de Universidad Técnica de Babahoyo: <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/7871>

Suarez Torres , N. D., & Tumbaco Murillo , E. J. (2018). *Calidad Del Servicio Y La Gestión De Atención Al Cliente Del Departamento*. Obtenido de Universidad de Guayaquil:  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/34720/1/Tesis%20Su%C3%A1rezTorres%20Nixon%20Daniel%2C%20Tumbaco%20Murillo%20Elvis%20Joel.pdf>

# ANEXOS



**Foto 1.-Municipio de Babahoyo.**



**Foto 2.-Encuesta a los usuarios del departamento de catastro**



**Foto 1.-Encuesta a las secretarias del departamento de catastro**

## FICHAS DE ENCUESTA

**Datos Informativos:**

**Nombre del Entrevistador:** -----

**Nombre del Encuestado:** -----

**Objetivo de la Encuesta:** En calidad de Egresada para la titulación de secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Universidad Técnica de Babahoyo, estoy realizando el trabajo de investigación acerca de: **Comportamiento Organizacional Y Su Incidencia En La Práctica Y Actitudes De La Secretaria el Departamento De Catastro Del Gobierno Autónomo Descentralizado De La Ciudad De Babahoyo, Provincia De Los Ríos.**

Ante lo expuesto solicito a usted de la manera más comedida me conteste las siguientes preguntas.

| PREGUNTAS                                                                                                                                                                               | SI | NO | A<br>VECES |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|------------|
| 1. ¿En el departamento de catastro del gobierno autónomo descentralizado de la ciudad de Babahoyo existe un comportamiento organizacional adecuado?                                     |    |    |            |
| 2. ¿El secretariado del departamento de catastro del gobierno autónomo descentralizado de la ciudad de Babahoyo constituye una práctica y actitud adecuada para la atención al cliente? |    |    |            |
| 3. ¿Cree usted que su excelencia laboral radica en el comportamiento laboral u organizacional y la preparación profesional en cuanto a actitudes?                                       |    |    |            |
| 4. ¿Cree necesario el desarrollo del comportamiento organizacional como factor esencial para una adecuada practica laboral?                                                             |    |    |            |
| 5. ¿Considera necesario la actitud positiva para la atención al cliente?                                                                                                                |    |    |            |

## FICHAS DE ENTREVISTA

**Datos Informativos:**

**Nombre del Entrevistador:** -----

**Nombre del Entrevistado:** -----

**Objetivo de la:** En calidad de Egresada para la titulación de secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Universidad Técnica de Babahoyo, estoy realizando el trabajo de investigación acerca de:

**Comportamiento Organizacional Y Su Incidencia En La Práctica Y Actitudes De La Secretaria Del Departamento De Catastro Del Gobierno Autónomo Descentralizado De La Ciudad De Babahoyo, Provincia De Los Ríos.**

Ante lo expuesto solicito a usted de la manera más comedida me conteste las siguientes preguntas.

| PREGUNTAS                                                                                                                 | SI | NO | A VECES |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|---------|
| 1. ¿Considera que el comportamiento organizacional incide en las prácticas y las aptitudes de su labor?                   |    |    |         |
| 2. ¿El clima laboral tiene relación con el comportamiento organizacional?<br>¿Sí? ¿No? Justifique su respuesta            |    |    |         |
| 3. ¿Qué clase de actitudes debe tener una secretaria?                                                                     |    |    |         |
| 4. ¿Cree necesaria la práctica para un buen desenvolvimiento?                                                             |    |    |         |
| 5. ¿El comportamiento organizacional, la práctica y las actitudes son factores esenciales para la labor del secretariado? |    |    |         |

