



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



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

PROBLEMA:

Gestión laboral y su incidencia en el desarrollo organizacional de la unidad educativa Caracol.

AUTOR:

Jesus Steven Muñoz Vera

TUTOR:

AB. Daniel Alejandro Gómez Villalba, MSC.

BABAHOYO – OCTUBRE 2021





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



RESUMEN

El presente estudio de caso se centra en determinar de qué manera la gestión laboral incide en el desarrollo organizacional de la Unidad Educativa Caracol. Esto se lleva a cabo, considerando que toda empresa cuenta con procesos aplicables que básicamente ayudan a gestionar las tareas laborales, teniendo en cuenta, que son partes fundamentales de la institución, cuya finalidad es la consecución de los objetivos y metas propuestas por la entidad educativa. Este estudio de caso se realizó mediante la aplicación del método cualitativo, con el fin de desarrollar las variables del tema a ejecutar y así, poder conocer cuáles son las carencias que presentan y cuál es su importancia dentro de ellas, por tanto, se utilizó la aplicación de una entrevista como técnica de instrumento para la recolección de información, la cual se llevó a cabo con la secretaria de la mencionada institución. Durante el proceso de esta investigación, se observó que es necesario seguir cada uno de los procesos que este campo laboral necesita para fortalecer la parte administrativa, de igual manera, se pudo evidenciar que esta institución debe tener constantemente un mayor control en el desarrollo de las tareas laborales y así de esta manera poder cumplir con satisfacción con los objetivos propuestos.

Palabras clave: Gestión laboral, Desarrollo organizacional, Método cualitativo, Entrevista



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



ABSTRACT

This case study focuses on determining how labor management affects the organizational development of the Caracol Educational Unit. This is carried out, considering that every company has applicable processes that basically help to manage work tasks, taking into account that they are fundamental parts of the institution, whose purpose is the achievement of the objectives and goals proposed by the educational entity. This case study was carried out through the application of the qualitative method, in order to develop the variables of the subject to be executed and thus, to be able to know what are the deficiencies that they present and what is their importance within them, therefore, the application of an interview as an instrument technique for the collection of information, which was carried out with the secretary of the aforementioned institution. During the process of this research, it was observed that it is necessary to follow each of the processes that this labor field needs to strengthen the administrative part, in the same way, it was shown that this institution must constantly have greater control in the development of the work tasks and thus in this way to be able to comply with satisfaction with the proposed objectives.

Keywords: labor management, organizational development, qualitative method, interview



ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA

RESUMEN	2
ABSTRACT	3
INTRODUCCIÓN	1
DESARROLLO	3
JUSTIFICACIÓN	3
OBJETIVO GENERAL.....	4
SUSTENTO TEÓRICO.....	4
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	16
Ver entrevista en parte de anexos número de página 19.....	17
RESULTADOS OBTENIDOS	17
SITUACIONES DETECTADA (HALLAZGOS)	17
SOLUCIONES PLANTEADAS.....	18
CONCLUSIONES	20
BIBLIOGRAFÍA	21
ANEXOS	22

INTRODUCCIÓN

El siguiente estudio de caso presenta la siguiente problemática incidencia de la gestión laboral en el desarrollo organizacional de la Unidad Educativa Caracol de la parroquia caracol, cantón Babahoyo, provincia Los Ríos, debido a que en la institución se han evidenciado falencias como falta de organización en la gestión de las labores de la secretaria de esta institución, lo que provoca un retraso en el desarrollo de las actividades de la administración y además se ven afectados los estudiantes al pedir información sobre sus actividades académicas misma que se pretende dar solución.

Este estudio de caso se sostiene en la línea de investigación de la Universidad Técnica de Babahoyo microempresa y emprendimiento, como línea de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación está el desarrollo organizacional, la línea de investigación de la carrera es la administración y la sub línea se enfoca en los roles administrativos mismo que concuerda con el tema investigado que es la gestión laboral y su incidencia en el desarrollo organizacional de la Unidad Educativa Caracol.

La importancia de la realización de esta investigación se da porque permitirá determinar cuáles son los componentes principales que se deben considerar para que una entidad funcione de forma óptima pues la gestión de las diferentes organizaciones, requiere del mejor desempeño posible, por tal manera es importante conocer cuáles son los factores que permiten que los trabajadores se desempeñen de la mejor manera cumpliendo a cabalidad la ejecución de sus actividades diarias, brindando transparencia en todos los procesos que se realicen.

Lo que se desea realizar con la ejecución de este estudio es servir de aporte en base a los procesos que se realizan dentro de la institución, con el fin de que no existan problemas con respecto a la información o procesos que se operan, generalmente cuando se maneja grandes

cantidades de datos se tiende a que existan ciertos errores como, dar información errónea de algún estudiante o no llevar un correcto control de la información lo que causa pérdida de tiempo y esto es lo que se pretende evitar al presentar este estudio.

El aporte de la presente investigación se fundamenta en determinar de qué manera incide la gestión laboral, en el desarrollo organizacional de la Unidad Educativa Caracol, institución de educación regular, con nivel educativo inicial, educación básica y bachillerato. Es importante mencionar que actualmente varias entidades públicas y privadas se han visto afectadas de una u otra manera con relación a la llegada de la pandemia de la covid-19, algunas de ellas han tenido la necesidad de reinventarse creando estrategias o mecanismos que les permita sobrellevar cualquier problema presente.

Para realizar una correcta recolección de datos se realizó la investigación deductiva misma que permite recoger información precisa la cual puede ser analizada y con eficiencia, además permite reconocer las causas y efectos del problema con una metodología cualitativa que permite enfocarse en el valor de la información recabada a través de la técnica de entrevista realizada a la secretaria de la institución, teniendo como instrumento la ejecución de preguntas abiertas para tener un campo más amplio de análisis, deducción y crítica de las respuestas dadas.

DESARROLLO

JUSTIFICACIÓN

La presente investigación posee mayor importancia puesto que, el área administrativa es vital para la vida institucional y se pretende ayudar a mejorar la misma, tomando en cuenta a la secretaria quien es la encargada de llevar a cabo los procesos administrativos, los mismos, que deben ser desarrollados de una forma eficiente y eficaz, para que haya orden, control y cuidado de las labores desarrolladas. Es entonces que se evidencia su propósito de ayudar a que la institución Unidad Educativa Caracol, tenga una buena organización en el desarrollo de las actividades laborales.

Además cuenta con un gran aporte dentro del área administrativa el cual es importante para el desarrollo de la empresa, esta investigación se realizó con el propósito de mejorar la exista una buena comunicación y relación entre los miembros de quienes conforman dicha área y de esta manera trabajar en equipo, siguiendo las instrucciones del líder, aportando con ideas que ayuden a obtener mejores resultados en beneficios para todos y desarrollar un ambiente laboral más acogedor y colaborativo con los compañeros de trabajo.

La realización de esta investigación tiene como beneficiaria directa a la secretaria quien podrá gestionar y controlar cada paso que se lleve a en la realización de labores administrativos con eficiencia y eficacia, como beneficiarios indirectos se presentan a quienes conforman el área administrativa pues tendrán mayor colaboración entre ellos, además se beneficiaran los estudiantes y padres de familia que tengan procesos pendientes en la Unidad Educativa Caracol, del mismo modo, se deben implementar capacitaciones sobre temas de mayor interés, que ayuden en el desenvolvimiento y ejecución de procesos laborales, también, charlas sobre liderazgo y dominio, relaciones humanas, motivación, recreación y dinamismo entre otros.

La ejecución de esta investigación es factible, ya que cuenta con la disponibilidad y permiso necesario para ejecutarlo, por ende, se debe considerar a los libros o documentos, las

cuales son una de las principales fuentes de información que ayudan al proceso o desarrollo de la temática, del mismo modo, esta información se puede recolectar por medio de herramientas tecnológicas, plataformas, sitios web, bibliotecas virtuales. asimismo, este presente estudio es viable porque el personal administrativo y todos los miembros que conforman dicha institución, han abierto su espacio para que sea un lugar explorado, y a la vez, aquellos están dispuestos a ser partícipes en la ejecución y desarrollo de este gran proyecto.

OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera la gestión laboral incide en el desarrollo organizacional de la Unidad Educativa Caracol.

SUSTENTO TEÓRICO

Gestión administrativa

Según Rizzo (2021), Afirma que:

La gestión administrativa es una de las principales tareas que se ejecutan dentro de áreas específicas que posee una empresa o institución, las mismas, que requieren de una buena organización, por lo tanto, su función es cumplir con cada una de las ocupaciones dadas en la gestión laboral que esta realiza a diario. Asimismo, su rol es muy fundamental, ya que depende del manejo o uso que se le dé hoy en la actualidad, por lo general, el apoyo que esta necesita es ayuda para mejorar los procesos que esta se limita a cumplir durante la trayectoria, por otro lado, cabe mencionar que una buena ejecución debe estar dada por los miembros, quienes son partícipes de labor y funcionamiento de la misma. (p. 56).

Por otra parte, se define a la gestión como una de las herramientas más esenciales e importantes dentro del ámbito administrativo, tomando en cuenta, que esta sigue un orden secuencial, partiendo desde los inicios donde su desarrollo era un poco complejo porque coexistían muchas falencias que atrasaban los procedimientos de las actividades y esto generaba contratiempo, pero hoy en la actualidad, el proceso o cambio que está posee es más moderno, actualizado, rápido, pero sin embargo, existen mecanismos que han sido renovados con el avance de la tecnología, permitiendo aplicar nuevos métodos y usos técnicos que ayuden a gestionar dichos procesos para establecer una excelente satisfacción en el campo laboral.

En otros términos, este requiere de un buen liderazgo, esto quiere decir, dar a conocer su perpetuo reflejo para que dicha institución mantenga un nivel de conocimiento muy amplio; cumpliendo con las expectativas que esta debe tener como: mayor prestigio, jerarquía, nivel de organización, por ende, la persona que esté a cargo o asuma su responsabilidad como líder, tiene que dar el ejemplo, respetando las reglas y normas establecidas, pero sin embargo, este individuo es catalogado por poseer un buen carácter fuerte para dirigir y guiar a sus empleados, es decir, ser carismático, empático, amable, respetuoso y sobre todo demostrarse como una persona muy sabia e inteligente y a su vez, colmarse de valor al momento de tomar decisiones, las cuales serán en beneficio de toda la institución.

Gestión y administración.

Actualmente, es muy importante dar a conocer que este tema es necesario en todo ámbito a nivel social e institucional, por lo que se considera que estas guardan una constancia similitud, las mismas, que están enfocadas en hacer cumplir sus objetivos con relación a las metas planteadas. De acuerdo, a estos conceptos su delimitación permite asociarse, ya que generalmente, su principal objetividad es brindar una amplia gama de fuentes existenciales que estén sujetas para dar cavidad y desenvolvimiento a través de directrices y lineamientos que

sirven como guías que permitan una buena dirección a la institución manteniendo un buen perfil profesional.

La importancia de la gestión administrativa radica que toda institución u organización debe mantener un equilibrio constante, en el cual este debe verse reflejado mediante los resultados obtenidos, por lo consiguiente, su meta es medir los objetivos que se quieren alcanzar, todo esto debe tener una dirección que los guíe y determine la capacidad que esta requiere y no obstante, el control y la supervisión son dos partes muy fundamentales, ya que a través de ellos se puede tener muy en claro hacia donde se quiere dirigir, cuáles son las variaciones, los cambios que esta presenta y cuáles son las razones para que exista una mala gestión en los procesos administrativos.

Gestión institucional

Para Gualavisí (2019), la gestión institucional desde la perspectiva de manera globalizada mantiene un énfasis que hace que tengan mayor carencia sobre la actualización de conocimientos por la falta de atención por partes de los que colaboran y están al mando, esto hace referencia desde lo superior hasta lo inferior, por lo cual se debe trabajar más a fondo y tomar medidas que ayuden a la retroalimentación sobre los inconvenientes que se presenta en determinada institución, también, se debe seguir parámetros que trabajen conjuntamente con las herramientas tecnológicas, las cuales son muy útiles e indispensables para llevar a cabo una buena administración de las actividades y recursos.(p.75).

Procesos de gestión educativa.

Según Arriciaga (2016), nos presenta algunos puntos que se dan dentro del área de la comisión laboral:

- Planificación: se refiere a prever circunstancias de lugar y tiempo, determinadas por el corto, mediano y largo plazo.
- Organización: se acuerda la actividad que ha de ejecutar el sujeto, y los recursos necesarios para conseguir las metas planteadas.
- Dirección: el administrador debe hacer que una entidad marche eficientemente para alcanzar las metas establecidas.
- Coordinación: Instituir y conservar la unión entre las acciones que se realizan. Involucra tareas de prevención y de corrección.
- Ejecución: llevar a cabo lo planeado en términos acordados y en función de las metas planteadas.
- Control: la supervisión corrobora si lo acontecido es lo que se esperaba que suceda. Caso contrario se debe tomar acciones pertinentes, asimismo se observan los aciertos más relevantes a tomarse en cuenta posteriormente.

¿Qué persigue la gestión laboral?

De acuerdo con Abad (2019), menciona 3 puntos fundamentales que se deben tomar en cuenta, en cuanto, a la realización de los procesos o trabajos que se ejecutan dentro de una institución educativa.

- La eficiencia: pretende que no haya recursos humanos sobrantes. Si es posible alcanzar los mismos objetivos con menos horas de trabajo o con menos empleados, estamos despilfarrando nuestro recurso más valioso. Podríamos emplear a ese personal en la consecución de objetivos más ambiciosos.
- Desarrollo del potencial: busca que los empleados aprendan, depuren sus errores, superen situaciones cada vez más complejas y mejoren su capacidad de adaptación.

Además, desde el punto de vista organizativo, la gestión laboral debe orientarse a dirigir siempre a emparejar a cada trabajador con el equipo humano y material y con las tareas adecuadas para obtener el máximo rendimiento.

- Gestión laboral: continuo proceso de retroalimentación con otros departamentos que sirva para dotar a la plantilla de las condiciones y medios más adecuados para desarrollar su trabajo, al tiempo que es capaz de responder con la mayor fluidez a los requerimientos de otras áreas.

¿Cómo se realiza la gestión laboral?

Según Torre (2017), indica que hoy en la actualidad, la secretaria debe considerar los siguientes puntos que se mencionan a continuación.

- La gestión laboral es el conocimiento. Es necesario que el responsable de una tarea de esta área conozca técnicas concretas que permitan desempeñar su labor
- Automatización de muchas tareas de la gestión laboral. En definitiva, lo que se ha hecho es trasladar el conocimiento a algoritmos informáticos.
- La tecnología, que nos permite llevar la gestión laboral con garantías. En ese sentido, tienen mucha importancia las soluciones de gestión laboral que nos permiten estar al día en el cumplimiento de las obligaciones y mantener los flujos de datos e información adecuados para llevar de forma sencilla la gestión laboral.

Cuáles son las funciones de la gestión laboral

Se debe considerar que, en un área institucional, la persona que debe estar al frente de todos los procesos organizacionales, es la secretaria quien es la encargada de llevar a cabo cada uno de los lineamientos, los mismos, que son descritos a continuación:

- Reclutamiento, selección y evaluación de personal.
- Asignación de recursos.
- Compensaciones y beneficios.
- Gestión del rendimiento y planteamiento de los recursos humanos.
- Gestión de personal.
- Incorporación del nuevo empleado.
- Capacitación de recursos.
- Informar y respetar las normas laborales, de seguridad y salud dentro de la institucional.

Definición de empresa.

Según Porto (2012), manifiesta que:

Una empresa es dirigida por un grupo de individuos, los cuales trabajan arduamente para que exista una buena ejecución y desarrollo de las actividades, por lo tanto, su objetivo está basado en alcanzar las metas propuestas, es decir, estas van encaminada hacia una misma dirección, es por tal motivo, que se debe seguir reglas y normas de conducta para mantener la buena imagen de la empresa y mayor prestigio por su buen desempeño organizacional en toda el área administrativa.

Por otro parte, es importante resaltar que la clave fundamental depende totalmente de las secretarias porque son ellas, quienes están pendiente de todo el proceso que se realiza en la organización, por lo tanto, aquellas cumplen múltiples funciones, son muy eficientes y eficaz en las actividades, también se considera que existe una conexión de red muy extensa y propicia, la misma, que permite extraer información relevante para luego procesarla, analizarla y

finalmente darle una estructura o forma de manera positiva, siendo útil para beneficio propio de la entidad.

Una empresa está definida porque además de cumplir múltiples funciones y tareas, es un lugar donde existe una convivencia armoniosa, porque todos aquellos que laboran a diario y permanecen la mayor parte dentro de la organización, son considerado como miembros familiares, y por esa razón debe existir armonía, paz, compañerismo, lealtad, respeto, responsabilidad y sobre todo tener presente que deben seguir un orden secuencial para que la misma, marche de manera correcta.

Toda empresa u organización necesita de un buen líder, que tenga firmeza, actitud, personalidad para tomar sus propias decisiones y ser un ejemplo o guía a seguir, el mismo que será quien instruya a todo el personal, y haga cumplir cada una de las directrices y normas, tomando en cuenta que su único propósito y objetivo deben estar estrechamente relacionados, para que de esta manera sus logros sean alcanzados en beneficios de todos los que conforman dicho entorno laboral.

En relación con la temática anterior, Porto (2012), menciona algunos puntos que son parte fundamental de la empresa.

- **Entidad:** Es decir, que una empresa es una colectividad considerada como unidad (por ejemplo, una corporación, compañía, institución, etc., tomada como persona jurídica) o un ente individual conformado por una sola persona (por lo general, el propietario).
- **Elementos humanos:** Se refiere a que toda empresa está conformada por personas que trabajan y/o realizan inversiones para su desarrollo.
- **Aspiraciones:** Son las pretensiones o deseos por lograr algo que tienen las personas que conforman la empresa.

- **Realizaciones:** Se entiende como las satisfacciones que sienten los miembros de la empresa cuando logran cumplir aquello que aspiraban.
- **Bienes materiales:** Son todas las cosas materiales que posee la empresa, como; instalaciones, oficinas, mobiliario, etc.
- **Capacidad técnica:** Es el conjunto de conocimientos y habilidades que poseen los miembros de la empresa para realizar o ejecutar algo.
- **Capacidad financiera:** Se refiere a las posibilidades que tiene la empresa para realizar pagos e inversiones a corto, mediano y largo plazo para su desarrollo y crecimiento, además de tener liquidez y margen de utilidad de operaciones (por citar algunas).
- **Producción, transformación y/o prestación de servicios:** Se refiere a que la empresa puede realizar una o más de las siguientes actividades: 1) Fabricar, elaborar o crear cosas o servicios con valor económico, 2) transformar o cambiar, por ejemplo, una materia prima en un producto terminado y 3) prestar servicios.
- **Satisfacción de necesidades y deseos:** La necesidad humana es el estado en el que se siente la privación de algunos factores básicos (alimento, vestido, abrigo, seguridad, sentido de pertenencia, estimación). En cambio, los deseos consisten en anhelar los satisfactores específicos para estas necesidades profundas (por ejemplo, una hamburguesa Mc Donalds para satisfacer la necesidad de alimento).

Tipos de empresas.

A continuación, Peña (2020), da a conocer los siguientes tipos de empresas según su metodología y estructura por su actividad, tamaño, ámbito geográfico, propiedad, forma jurídica y autoridad:

- **Según su actividad:** de producción, de bienes, de servicios.
- **Según el tamaño:** pequeña, mediana, grande.
- **Según el ámbito geográfico:** local, regional, nacional, multinacional, transnacional.
- **Según la propiedad del capital:** privada, pública, mixta.
- **Según la forma jurídica:** unipersonal, colegiada, institucionalizada.
- **Según su autoridad:** autoritaria o participativa.

Desarrollo empresarial

Según Delfin & Acosta (2016), afirma que:

Toda empresa debe seguir lineamientos o procesos, ya que estos determinan la capacidad que esta tiene a nivel organizacional, del mismo modo, debe buscar estrategias que ayuden a relacionarse con otros medios que permitan alcanzar un alto nivel de conocimiento sobre el manejo de los negocios, y así mismo, no olvidar que todo esfuerzo y dedicación tiene su recompensa. No obstante, las cosas marchan correctamente cuando uno se centra y muestra lo que verdaderamente sabe y lo aplica con amor y dedicación para mejores resultados.

De acuerdo con Delfín & Acosta (2016), presenta 3 aspectos fundamentales que la empresa debe aplicar para un mejor desempeño organizacional.

- La eficiencia se utiliza para dar cuenta del uso de los recursos o cumplimiento de actividades con dos acepciones: la primera, como relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos que se había estimado o programado utilizar; la segunda, como grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándolos en productos. Como puede observarse, ambas definiciones están muy vinculadas a una vertiente de la productividad, al uso de recursos; sin embargo, como ya se mencionó,

no da cuenta de la cantidad ni de la calidad del producto o servicio, por lo que expresa solo parte del significado de productividad.

- La efectividad es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, y da cuenta del grado de cumplimiento de los objetivos planificados: cantidades que se van a producir, clientes que se espera tener, órdenes de compra por colocar, etc.
- La eficacia valora el impacto de lo que se hace, del producto o servicio prestado. No basta producir con 100% de efectividad el servicio o producto fijado, tanto en cantidad como en calidad, sino que es preciso que este sea el adecuado, que logre satisfacer al cliente o impactar en el mercado.

Se puede concluir que la eficacia es un criterio muy relacionado con la calidad (ajuste al uso, satisfacción del cliente), por lo que debe utilizarse en conjunción con los dos criterios anteriores.

Organización

Una organización en términos plural es la que engloba a toda un área administrativa en un campo laboral, allí se detallan áreas específicas, departamentos, salas, mesas directivas, etc. Todas aquellas son creadas para llevar a cabo cada una de las acciones y metas que se han propuesto lograr conseguir, de tal modo, que cada una se enfoca en determinadas tareas, por lo que esta debe estar conformada por un grupo limitado de personas que requiere dicha institución, los mismos, que deben cuidar y aportar con el desarrollo de la misma.

Importancia de una organización

Hoy en la actualidad, se debe tener en cuenta que una organización es muy importante porque es a través de ella, donde las personas a nivel social mantienen un buen empleo y es la

que constituyen la mayor parte para brindar apoyo a quienes han adquiridos conocimientos y se han preparados para obtener un puesto de trabajo que por su esfuerzo y formación profesional se han destacado, por ende, allí es donde se aplican valores éticos y morales, los mismos que permiten dar una buena imagen tanto para la corporación como su perfil profesional.

Según Gómez & Sorsoza (2011), una organización se clasifica por:

- **Grupo de personas:** toda organización se conforma por dos o más personas por cuanto se crean por la voluntad conjunta de quienes las integran, o por una ley específica (para el caso de los organismos públicos, por ejemplo). Esta característica, como veremos más adelante, se vincula con la división del trabajo y del poder.
- **Fines, objetivos, metas:** este grupo de personas trabaja para lograr determinados propósitos (fines, objetivos y metas) organizacionales, grupales e individuales.
- **Actividades:** las personas que integran una organización “trabajan”, o sea, desarrollan tareas que, reunidas por su similitud o afinidad, conforman diferentes actividades. Estas tareas pueden ser remuneradas o no. En el primer caso son las que se llevan a cabo comúnmente en las empresas o en los organismos públicos y las no remuneradas se desarrollan especialmente en las organizaciones del tercer sector (asociaciones, fundaciones).
- **División del trabajo, división del poder y de la responsabilidad en las comunicaciones:** hace referencia a las diferentes actividades que conforman una organización y a los diferentes niveles jerárquicos que integran sus estructuras, como así también a los tipos de responsabilidad en la emisión de mensajes, acorde a los cargos y niveles de la estructura.
- **Orden normativo:** esta característica está vinculada con el ordenamiento interno que requiere el funcionamiento de una organización, las normas y procedimientos que rigen el

desarrollo de sus actividades, o sea que es un concepto que también está relacionado con la estructura organizacional.

- **Límites:** las organizaciones tienen límites que las separan del contexto o ambiente en el cual están insertas. Estos límites no siempre están bien definidos y a veces es necesario distinguir con mayor precisión los elementos que pertenecen a la organización de aquellos que se encuentran en el ambiente externo a la misma.
- **Trascendencia, más allá de las vidas de sus miembros:** por los motivos expuestos anteriormente las organizaciones siguen subsistiendo más allá del tiempo de vida de quienes las crean.
- **Medio, ambiente o contexto:** las organizaciones actúan en un ambiente determinado con factores políticos, económicos, sociales, culturales, etc., que son diferentes de un entorno a otro. Las variables del contexto ejercen influencia en las organizaciones y éstas a su vez también influyen en el medio en el que actúan.
- **Culturalmente aceptadas:** esta consideración está vinculada al hecho de que las actividades desarrolladas por las organizaciones no solamente deben ser lícitas (para ello interviene el Estado como ya lo hemos expresado) sino que además culturalmente deben ser aceptadas para satisfacer una necesidad social que no se contraponga con principios morales ni religiosos del ambiente donde actúa y se adecue a sus costumbres.

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para recolectar la información adecuada se realizó la investigación deductiva pues se encontraron diferentes premisas con las cuales se llegó a una conclusión sobre la problemática además para redactar este estudio de caso se utilizó el método cualitativo, el mismo que permitió realizar un análisis en general en base a las variables que fueron planteada, con el propósito de extraer información relevante seleccionando lo más esencial e importante para luego ir detallando paso a paso la cuestión de la problemática existente. Considerando que todo debe tener una concordancia con relación a los aspectos más relevantes antes las situaciones que han sido detectadas en la institución educativa.

La técnica de recolección de datos que se utilizó es la entrevista, la cual fue realizada a la secretaria de la unidad educativa caracol, mediante el instrumento de preguntas abiertas con el finde obtener información amplia precisa en la investigación en la cual detectó puntos muy fundamentales que se llevan a cabo con relación al desarrollo de las tareas laborales dentro de la institución, en representación de esta, también, dicha entrevista se compone de 6 preguntas enfocadas a ambas variables, tomando en cuenta, cual es la problemática que esta tiene y que es lo que se necesita mejorar, ya que de esto depende conocer que es lo que sucede en dicha institución, utilizando como referencia la información que se ha recopilado.

De acuerdo con la información obtenida en la entrevista aplicada se pudo determinar de qué manera se maneja cierta información y si ha causado algún inconveniente dentro de la entidad educativa, además, es importante estar en constante capacitación puesto que, gracias a ello, pueden adquirir más conocimientos, destacarse de mejor manera en su labor y ofrecer un buen servicio.

Ver entrevista en parte de anexos número de página 19.

RESULTADOS OBTENIDOS

Se pudo obtener mediante estos resultados que es relevante la atención al público, siempre muestran amabilidad y de la misma manera cumplen con sus objetivos propuestos, estando siempre comprometidos en su labor diaria, mantienen una buena relación personal y laboral en su institución. En base a todo lo mencionado se determina que la institución como parte positiva si posee un buen orden organizacional, gracias a la labor de todos las que la integran. Pero cabe recalcar como parte negativa que, así como existe mayor satisfacción pocas son las falencias que influyen en determinado espacio, las cuales se dan a conocer en las situaciones detectadas.

SITUACIONES DETECTADA (HALLAZGOS)

Entre las situaciones detectadas más relevantes que se adquirieron de acuerdo con los resultados conseguidos mediante la entrevista realizada a la secretaria de la Unidad Educativa caracol, se pudo detectar los acontecimientos suscitados en este campo laboral, de hecho, a continuación, se muestran los hallazgos más característicos que se obtuvieron en base a las 3 preguntas elegidas, las mismas, que sirven de apoyo para la ejecución de esta investigación. En continuidad expreso mi argumento:

¿Usted considera que para que exista un buen desarrollo organizacional se debe mantener una buena organización y relación de todos los que conforman dicha institución?

Sí, es necesario mantener un buen ambiente laboral con todos los que conforman las diferentes áreas de la unidad educativa, para no tener inconveniente en la realización de las diferentes actividades que se asignen al personal.

¿Considera usted, que es importante recibir capacitaciones sobre cómo se da el manejo de la gestión laboral?

Es muy importante porque gracias a las capacitaciones nos desarrollamos mejor tanto en lo humano como en lo laboral, es decir, esto nos ayuda a nivel institucional, fortaleciendo nuestros conocimientos de manera formal, pero, sin embargo, es necesario recalcar que la institución no cuenta con una persona que este estable para capacitar al personal 4 veces por semana, pero si hay esa retroalimentación.

¿considera usted que es necesario que se apliquen con regularidad test de evaluación para medir su desempeño sobre el desarrollo organizacional?

Es lo más importante porque gracias a eso se sabe el desempeño del personal. Pero considerando aquello pocas veces se realiza este método aplicativo ya que, por lo general, esto se realiza a simple vista y pocas veces, pero no está además de tomar cartas en el asunto para que de esta manera se pueda medir los resultados que aquellos laboradores aportan en dicha institución.

SOLUCIONES PLANTEADAS

En primera instancia, se debe recalcar que a pesar de que no cuenta con mayor equipo tecnológicos para trabajar de manera agilizada en los procesos de las tareas laborales, se les sugiere que trabajen de manera organizada siguiendo normas de conductas, por lo tanto, es necesario que trabajen de manera grupal ya que a través de aquello los resultados de dicha institución serán muy satisfactorio, dividiendo el tiempo para ejecutar cada tarea y así de esta manera lograr mejorar día a día.

De manera generalizada, es necesario que se dé capacitaciones de manera continua ya que a través de aquella tanta la secretaria, el líder y todos los que conforman dicha institución

refuercen sus conocimientos de manera técnica especializada ya que de aquello le va a permitir solventar cualquier inconveniente y poder evitar cualquier problema suscitado a tiempo, es decir, todos deben seguir auteducándose ya sea de manera propia o grupal, porque el ser humano tiene que estar constantemente preparándose en todo momento.

Finalmente, se debe tomar en cuenta que toda institución para poder tener un mejor desempeño en las actividades se debe realizar evaluación porque de acuerdo con los resultados obtenidos del personal, se da un análisis para comprobar cuáles son las falencias que presentan y la misma le permitirá ayuda de manera satisfactoria. Y asimismo les brindara apoyo dándole solución a su problema para así lograr que su autoestima vuelve a la normalidad y con mayor entusiasmo y dedicación a su labor de trabajo.

CONCLUSIONES

Para dar contexto a los hallazgos de esta investigación, es importante conocer el entorno que involucre este estudio, en este caso la institución educativa. Es así como para haber llevado a cabo la elección de la muestra y recolección de información fue necesario invitar a participar a la persona involucrada con relación al tema, con el fin de determinar cómo se manejan ciertos procesos y si se los cumplen con totalidad.

Por otra parte, estudios como estos contribuyen de una u otra manera, puestos que pueden medir su impacto referente a los temas que se manejan y pueden aplicarlos dentro de sus entidades con el fin de mejorar sus procesos. Desde el punto de vista de la investigación se puede concluir que la entidad educativa, a pesar de las pocas falencias que presentan, manejan de forma correcta cada rol que le corresponde a cada trabajador, cumpliendo con satisfacción todo lo que se requiere.

Es importante mantener una buena organización empresarial y en conjunto con la realización correcta de las labores, permitirá que la entidad pueda cumplir con cualquier meta que se proponga. Las funciones que se manejan en la institución requieren de mucha responsabilidad, garantizando la efectividad en el desarrollo de cada proceso y sobre todo por la cantidad de información que se maneja.

Se recomienda seguir capacitando a los docentes en cuanto a temas relacionados al desarrollo organizacional, con el propósito de que no existan problemas referentes al tema mencionado, es necesario hacer hincapié que un correcto manejo de información permite mantener mayor fiabilidad referente a cualquier dato que se puede solicitar y así evitar un sinnúmero de inconvenientes.

BIBLIOGRAFÍA

- Abad, G. (13 de Marzo de 2019). *sage.com*. Obtenido de *sage.com*: <https://www.sage.com/es-es/blog/en-que-consiste-la-gestion-laboral/>
- Arriciaga, D. (2016). *dspace.utb.edu.ec*. Obtenido de *dspace.utb.edu.ec*: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/2548/P-UTB-FCJSE-CADM-000007.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Delfin, F., & Acosta, M. (2016). *scielo.org.co*. doi: <http://dx.doi.org/10.14482/pege.40.8810>
- Gómez, D., & Sorsoza, K. (2011). *scielo.org.co*. Obtenido de *scielo.org.co*: <http://www.scielo.org.co/pdf/pepsi/v9n17/v9n17a06.pdf>
- Gualavisí, A. (Agosto de 2019). *dspace.utb.edu.ec*. Obtenido de *dspace.utb.edu.ec*: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7114/E-UTB-FCJSE-SEBGUE-000060.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peña, L. (8 de Septiembre de 2020). *billin.net*. Obtenido de *billin.net*: <https://www.billin.net/blog/clasificacion-empresas/>
- Porto, I. (Agosto de 2012). *wordpress.com*. Obtenido de *wordpress.com*: <https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2012/08/la-empresa-organizacion-de-empresas.pdf>
- Rizzo, J. (2021). *dspace.utb.edu.ec*. Obtenido de *dspace.utb.edu.ec*: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/10053/E-UTB-FCJSE-SEBGUE-000127.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torre, E. d. (2017). *agapea.com*. Pontevedra: Ideaspropias Editorial. Obtenido de *agapea.com*: <https://www.agapea.com/libros/Gestion-Laboral-9788493459499-i.htm>

ANEXOS

Anexos 1

ENTREVISTA APLICADA A LA SECRETARIA DE LA UNIDAD EDUCATIVA CARACOL

1 ¿Considera usted, que es importante recibir capacitaciones sobre cómo se da el manejo de la gestión laboral?

Sí, es necesario mantener un buen ambiente laboral con todos los que conforman las diferentes áreas de la unidad educativa, para no tener inconveniente en la realización de las diferentes actividades que se asignen al personal.

2 ¿Cuáles son los puntos claves que realiza la gestión laboral dentro de la institución?

Uno de los puntos importantes es atender al público, en el cual debemos mostrar toda nuestra humildad, ayudar es una clave principal.

3 ¿Considera usted, que se cumplen con los objetivos con respecto a la organización para un buen liderazgo dentro de la institución?

Por supuesto, se tiene muy en claro las metas y un personal capaz de salir adelante.

4 ¿Considera usted, que es necesario que se apliquen con regularidad test de evaluación para medir su desempeño sobre el desarrollo organizacional?

Es lo más importante porque gracias a eso se sabe el desempeño del personal. Pero considerando aquello pocas veces se realiza este método aplicativo ya que, por lo general, esto se realiza a simple vista y pocas veces.

5 ¿Cree usted, que de una buena organización depende el éxito de una entidad?

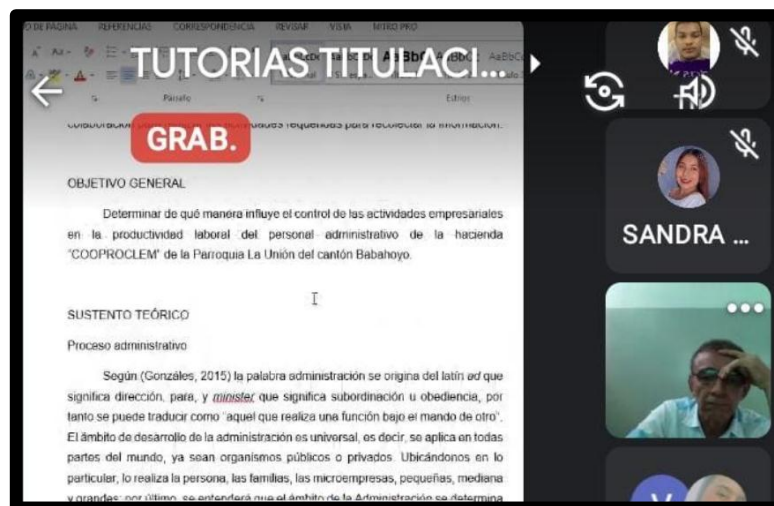
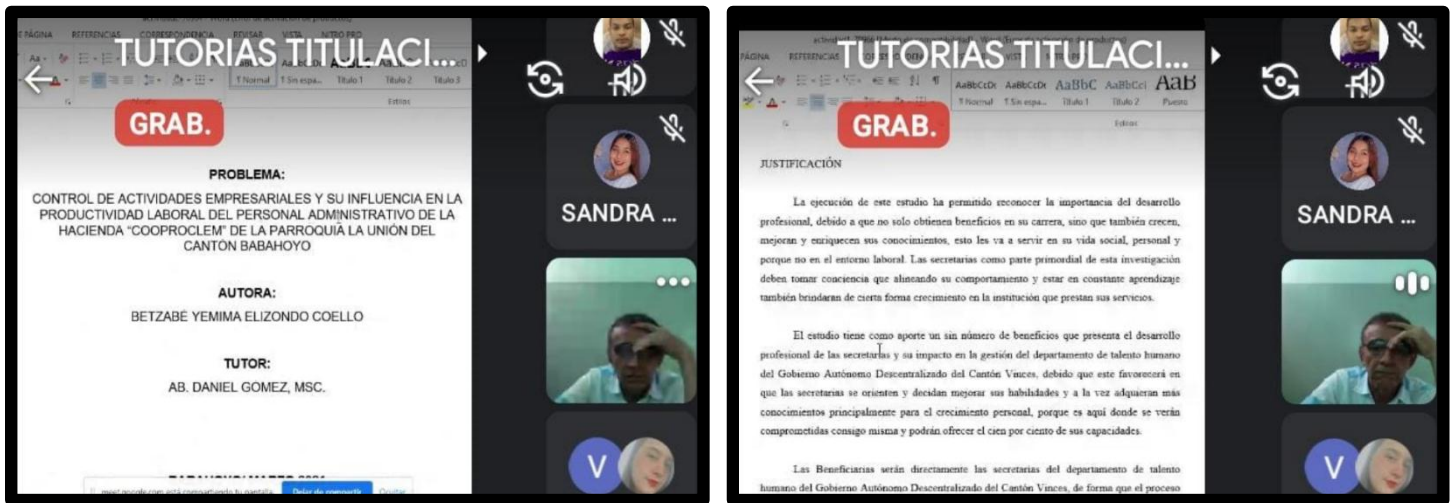
Si, se dice la unión hace la fuerza mientras exista el compañerismo y ayuda mutua todo va enlazado al éxito.

6 ¿Usted considera que, para que exista un buen desarrollo organizacional se debe mantener una buena organización y relación de todos los que conforman dicha institución?

Si, mientras exista el compañerismo, la humildad y ante todo ayudar sin esperar nada a cambio se saldrá adelante y todo marchará muy bien. Por otra parte, la institución tiene falencias que retrasan un poco a las tareas, ya que el área es muy pequeña y cuenta con poca disponibilidad de programas tecnológicos.

Anexos 2

Tutorías



Recibiendo tutorías por parte del Abogado Daniel Gómez, las cuales fueron dadas paso a paso para la realización del estudio de caso.