



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



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

PROBLEMA:

**PRESIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO
PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS**

AUTORA:

KETTY JOHANNA CARRIEL MARTILLO

TUTOR:

Dra. FANNY CUMANDA CAMPI CEVALLOS

BABAHOYO - FEBRERO/2020



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 fue realizado con el tema: Presión laboral y su incidencia en el Rendimiento Profesional de las Secretarías del Departamento de Secretaría General de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo; la cual es una institución pública de educación superior. Para el desarrollo de este análisis se realizó mediante el método deductivo porque permitió obtener conocimientos generales, a partir de un hecho en particular la misma que fue obtenida mediante una encuesta que ayudó a recopilar información relevante y necesaria, cuyo objetivo es determinar de qué manera incide la presión laboral en el rendimiento profesional de las secretarías. Los resultados obtenidos dieron como resultado que la presión laboral es uno de los problemas que están afectando el desarrollo de las actividades que realizan las secretarías y administradores del Departamento de Secretaría General de la FCJSE, puesto que a diario se convive con actividades y relaciones interpersonales con los usuarios, por ende se puede concluir que el rendimiento profesional es uno de los factores más importantes que todo empleado o secretaria administrativa debe desarrollar con la debida eficiencia y eficacia dentro de su espacio laboral, sin ningún tipo de actividades estresantes que provoquen el bajo rendimiento y así lograr un nivel de profesionalismo efectivo.

Palabras claves: Presión laboral, Rendimiento profesional, Causas.



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



ABSTRACT

The present case study was carried out with the theme: Labour pressure and its impact on the professional performance of the secretariats of the Department of General Secretariat of the Faculty of Legal, Social and Educational Sciences of the Technical University of Babahoyo; which is a public institution of higher education. For the development of this analysis was carried out using the deductive method because it allowed to obtain general knowledge, from a particular fact the same that was obtained through a survey that helped to collect relevant and necessary information, which aims to determine how pressure from work affects the professional performance of secretaries. The results obtained showed that labour pressure is one of the problems affecting the development of the activities carried out by the secretaries and administrators of the Department of General Secretary of the FCJSE, as it coexists daily with activities and interpersonal relationships with users, it can therefore be concluded that professional performance is one of the most important factors that every employee or administrative secretary must develop with due efficiency and effectiveness within their workplace, without any stressful activities that cause low performance and thus achieve an effective level of professionalism.

Keywords: Work pressure, Professional performance, Causes.



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



ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	i
ABSTRACT.....	ii
INDICE GENERAL	iii
INTRODUCCIÓN	1
DESARROLLO	3
JUSTIFICACIÓN	3
OBJETIVO.....	4
SUSTENTO TEÓRICO	4
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN. 13	
RESULTADOS OBTENIDOS	14
CONCLUSIONES	19
BIBLIOGRAFÍAS	20

INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso se desarrolló en base a la presión laboral y su incidencia en el rendimiento profesional de las secretarias de la Secretaría General de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, de la Universidad Técnica de Babahoyo, siendo esta una Institución Educativa Pública de nivel Superior, que presta sus servicios para el desarrollo profesional de los estudiantes, la misma que les servirá a futuro tanto en el nivel profesional, como laboral.

En la Institución la problemática existente se relaciona con la presión laboral que se manifiesta en el área del departamento de secretaría general, donde se puede evidenciar que las secretarias muchas veces no están en su 100% en las actividades que se realizan en este departamento por lo tanto las actividades desarrolladas por los administradores del departamento no son realizados en su totalidad, porque surge una sobrecarga de labores que varias veces no les permite realizar estas actividades por completo, por tal motivo esto provoca un bajo rendimiento profesional de sus labores diarias dentro de su lugar de trabajo.

El presente estudio de caso realizado se relaciona con la línea de investigación de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe que es Talento humano gestión de talento humano, en las actividades organizacionales, cuya sub-línea de investigación es Condiciones Laborales de Talento Humano pertenecientes a la carrera, por esta razón se conoce que, la presión laboral es uno de los problemas que podemos encontrar en cualquier lugar de trabajo, por tal motivo se evidencia cómo afecta esté, el rendimiento profesional de las secretarias puesto que ellas son el pilar fundamental dentro de toda empresa o institución laboral.

La presión laboral podría catalogarse como uno de los problemas que sin duda alguna podemos encontrar dentro de los espacios laborales, aquéllos que provocan la disminución del rendimiento profesional de todo empleado, administrador y como no de las/os

secretarias/os, teniendo en cuenta que ellas/os son las primeras en ser afectadas total o parcialmente por este tipo de problemas, por tal motivo toda secretaria debe estar concentrada en todo momento, con el objetivo de dar un buen servicio a el público interno y externo, puesto que ellas son la base principal dentro de una organización laboral.

La metodología que se utilizó en esta investigación fue la del método deductivo, puesto que permitió obtener conocimientos generales mediante la observación, en la cual se realizó un análisis cualitativo sobre las situaciones que se generan en base al problema que se pudo evidenciar, por este motivo se llevó a cabo un estudio descriptivo el cual permitió describir la información obtenida anteriormente, sobre los problemas que se presentan dentro de este departamento, además se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Para verificar el análisis de los resultados obtenidos se realizó una encuesta que fue dirigida a tres personas, la misma que facilitó la interpretación de la información, por tal motivo se pudo percibir que al desarrollar las actividades con sobrecargas de trabajo se estaría conllevando a una presión laboral, la cual esta traerá concibo un bajo rendimiento profesional de los administradores, empleados y sobre todo de las secretarias que laboran dentro de dicha empresa, teniendo como resultado una atención al cliente un tanto deficiente, por tal motivo los encuestados manifiestan, que es necesario que se realicen charlas motivacionales para así disminuir este tipo de problema con el fin de dar solución a estos inconvenientes y así brindar una mejor atención al público.

El propósito de este estudio de caso realizado en el Departamento de Secretaría General, de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, de la Universidad Técnica de Babahoyo, es comprobar porqué incide la presión laboral en el rendimiento profesional de las secretarias dentro de una organización, puesto que se debe tener un nivel de profesionalismo con eficacia y eficiencia dentro de las actividades que se desarrollen en los diferentes espacios laborales, sin tener ningún tipo de sobrecargas que puedan afectar su nivel de desarrollo en sus actividades, y así puedan cumplir correctamente y sin ningún tipo de problemas sus rutinas de trabajo con un tiempo adecuado y con buen profesionalismo.

DESARROLLO

El desarrollo de este estudio de caso Presión laboral y su incidencia en el rendimiento profesional de las secretarias, se realizó en la Ciudad de Babahoyo, en la Universidad Técnica de Babahoyo en el Departamento de Secretaría General de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación, debido a la presión laboral o sobrecarga de actividades que hay en dicho departamento, lo que está causando problemas que aquejan el rendimiento profesional tanto de las secretarias/os como del personal administrativo dentro del mismo. Este análisis de caso se hizo con el propósito de conocer cuál es la incidencia que tiene la presión laboral en el rendimiento profesional puesto que este es uno de los factores que afectan el nivel de trabajo de los empleados y colaboradores, lo cual facilitará dar algún tipo de solución al problema que se encontró en este departamento.

JUSTIFICACIÓN

Al abordar el tema del presente estudio de caso, Presión laboral y su incidencia en el rendimiento profesional de las secretarias, el mismo se justifica por cuanto se hace difícil trabajar bajo presión. Según Chiavenato (2006) define la presión laboral como el estrés o sobrecarga de trabajo realizado por los empleados en horas más allá de las planificadas, las mismas que afectan el rendimiento profesional el cual es definido como la eficacia en el desarrollo de las actividades que todo empleado tiene dentro de la empresa. Por ello esta investigación es de gran importancia, ya que las/os secretarias/os suelen poner en juego su lugar de trabajo por estos problemas que se encuentran dentro de la organización.

Esta investigación tiene como aporte el desarrollo competitivo de las/os secretarias/os y su rendimiento profesional puesto que es indispensable que toda secretaria/o ejecutiva esté totalmente concentrada en su rutina de trabajo, el cual permitirá el fortalecimiento mediante charlas o capacitaciones sobre la presión laboral que ellos pueden tener dentro de su trabajo y así esto permitirá que también la empresa tenga una mejor imagen y un buen desarrollo profesional efectivo.

En consecuencia esta investigación permitirá descubrir cuáles serán los tipos de inconvenientes o problemas que pueden surgir en un lugar de trabajo, el mismo que afecta al rendimiento profesional, cuyos beneficiarios serán los directivos, las secretarias, secretarios, el personal administrativo y los usuarios. Es por este motivo que se hace necesario este estudio de caso. El mismo que pretende dar algún tipo de solución mediante este proceso de investigación, como por ejemplo saber cuáles son los tipos de problemas que se presentan dentro del lugar de trabajo y otros aspectos que se puedan encontrar dentro del mismo, con el objetivo de dar solución y mejorar la imagen de la empresa o institución.

Por ende, este estudio de caso es factible porque la institución y el Departamento de Secretaria General de la Facultad cuenta con la disponibilidad de recursos materiales, y tecnológicos, pero carece de eficiencia necesaria para el desarrollo de las actividades que se dispongan dentro de la organización, para mejorar satisfactoriamente la imagen y así esto permitirá dar un mejor servicio y además establecer relaciones interpersonales con los usuarios, permitiendo a la secretaria desarrollar su nivel de profesionalismo.

OBJETIVO

Determinar cómo incide la presión laboral en el rendimiento profesional de las secretarias, en el Departamento de Secretaria General de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.

SUSTENTO TEÓRICO

PRESIÓN LABORAL

Según Robazzi (2010) define la presión laboral como el exceso o sobrecarga de trabajo el cual también puede ser conocido o llamado como trabajo expandido, por tal motivo puede ser entendido como la situación en el que el trabajador aumenta por voluntad propia o por determinación la carga horaria, por el cual el empleado realiza horas más allá de las habituales. En otras palabras, esto significa la expansión de la carga horaria, es por

este motivo que se puede encontrar en los espacios laborales, jornadas de trabajo en horas dobles o triples y esto puede implicar sacrificios de horarios de alimentación, ocio, descanso, sueño y afecta el convivir familiar y social.

Según Garcia (2006) define que el estrés puede ser definido como el sinónimo de presión laboral por el cual los empleados realizan excesivas sobrecargas de trabajo, provocando afecciones en su nivel laboral y su nivel de salud por tal motivo esto se convierte en un problema mayor, tanto para el gerente de la empresa como para sus colaboradores, puesto que esto conllevará a la pérdida del esfuerzo para realizar sus actividades laborales.

Causas del trabajo bajo presión

Según Bravo (2017) define las causas del trabajo bajo presión como las tareas realizadas en horas más allá de las planteadas, pero antes debemos de tener en cuenta que los empleados son la parte fundamental dentro de una empresa, porque son el eje primordial dentro de una compañía, sin olvidar que las/os secretarias/os cumplen un rol importante dentro de la empresa, es por ello que es necesario reconocer que son las primeras en afectarse de manera positiva o negativa ante los factores internos o externos, por ello se mencionan las siguientes causas:

Organización

En este ámbito se puede encontrar los siguientes aspectos:

- Falta de claridad sobre el trabajo que desempeña
- Abundancia de responsabilidades con poca capacidad decisoria.
- Dificultad de comunicación

Contenido de las tareas

- Demandas excesivas de trabajo. Es decir, sobrecargas laborales
- Ritmo de trabajo excesivo

- Tareas repetitivas
- Prolongación de jornada de trabajo
- Atención al público

Las tareas antes mencionadas son aquellas que provocan el exceso de trabajo en los empleados por tal motivo esto afecta el desempeño laboral de los administradores y empleados de las empresas o instituciones en las que se encuentren laborando, una de esas afecciones son las largas horas de prolongación de trabajo que se pueden presentar dentro de la organización y que afectan no solo en el ámbito laboral de los empleados sino también emocionalmente y por consiguiente su salud, al realizar horas de trabajo más allá de las estipuladas por la empresa.

Tipos de Factores

Existen diferentes tipos de factores que generan estrés, estos tipos pueden ser, falta de control, falta de oportunidad para el uso de habilidades, falta de variedad, incertidumbre ambiental, baja disponibilidad de dinero, falta de seguridad física, falta de contacto interpersonal. De acuerdo a lo antes mencionado podemos entender que los tipos de factores que podemos encontrar en un ambiente laboral resulta uno de los problemas que incomodan el adecuado desempeño de los empleados y colaboradores que realizan sus actividades laborales dentro de una empresa.

De acuerdo con los niveles de estrés manejados en las organizaciones se generan ambientes compartidos de tensión en el clima emocional y afectivo puesto que, podemos comprender que cuando existe trabajo en las organizaciones en ambientes compartidos se puede presenciar tensiones que genera el clima organizacional y por consiguiente el efecto en los grupos de trabajo que se encuentran en una empresa o institución, mientras que un grupo que comparten los mismos espacios, vivirán de manera similar los niveles de estrés que se pueden generar dentro de su entorno laboral. Sin olvidar que la conducta del jefe puede ser un detonante de estrés para la organización, estableciendo climas de tensión entre sus partes y colaboradores directos.

Efectos del trabajo bajo presión

La falta de armonía entre los empleados, el puesto de trabajo y la empresa se conoce como estrés laboral, el trabajador observa que no tiene tiempo suficiente para cumplir con las demandas de la organización. Los efectos de esta situación generan ausentismo, enfermedad laboral, deterioro del clima laboral y la eficiencia de la organización. Son todos aquellos efectos que causan el estrés laboral en los empleados, el cual provoca un bajo rendimiento en sus actividades laborales, por tal motivo esto hace que la empresa disminuya su desarrollo empresarial, provocando la pérdida de sus empleados por los efectos que caben recalcar afectan la salud de los trabajadores.

Síntomas del trabajo bajo presión

Los síntomas que podemos encontrar en un espacio laboral, y que afectan el desarrollo de las actividades de los empleados, son físicos, emocionales y sobre todo de comportamiento aquellos problemas son unos de los que pueden ser perjudiciales para el empleador, pero cabe mencionar que existen otros síntomas sobre el trabajo bajo presión por esta razón se nombran los más principales, como son: problemas digestivos, migrañas, irritabilidad de presión, e insomnio. Siendo todos estos uno de los problemas que más afectan el desarrollo de las actividades en los empleados provocando que su nivel laboral valla disminuyendo y por consiguiente pueda perder su trabajo.

Características estresantes del trabajo bajo presión

Según Piero & Rodriguez(2008) mencionan las características más principales que pueden ser motivo de estrés, en las cuales los empleados pueden tener dentro de su lugar de trabajo, el mismo que puede ser un causante, para que la empresa pueda bajar su nivel de productividad y por consiguiente el nivel de eficiencia, es por ello que nombra las siguientes características como estresantes dentro de una empresa o entidad laboral:

1.- Horario de Trabajo: Se refiere a los trabajos realizados en, horarios inflexibles, horas impredecibles que se pueden encontrar en el trabajo, y los horarios excesivos que no permiten que el empleador pueda tener momentos de vida social y familiar por las extensas horas que se presentan en el trabajo, el cual esto involucra que sus actividades vayan bajando su ritmo al momento de ser realizadas.

2.- Cargas de Trabajo: Pueden ser llamadas como exceso o sobrecargas de trabajo, en las cuales también se presentan la falta de control sobre el ritmo en las actividades realizadas por el empleado, y sin olvidar los niveles elevados de presión que se encuentran en relación con el tiempo que pueda realizar, para cumplir sus actividades.

3.- Función y Cultura Organizativa: Dentro de estas funciones podemos encontrar la comunicación llamada pobre, o baja capacidad, como los niveles bajos de apoyo para la resolución de problemas y el desarrollo personal, provocando que el personal administrativo y los empleados no puedan tomar decisiones objetivas dentro de la empresa, estos pueden provocar que el jefe de la empresa tome decisiones rápidamente y sin ninguna opinión que le sea de utilidad para beneficio de la misma. Cabe mencionar que los directivos deberán presentar a sus empleados el organigrama sobre la cultura organizacional que se realiza en la empresa con el objetivo de que ellos sepan sobre los riesgos y consecuencias que pueden tener dentro de la organización.

4.- Desarrollo Profesional: Este es uno de los puntos que más pueden ser afectados por el exceso de trabajo el cual el empleado sufre paralización profesional e inseguridad, siendo estos unos de los problemas más frecuentes que podemos encontrar dentro de un lugar de trabajo, y son estos los que provocan que las empresas, duden en contratar al personal, que no tenga una eficiencia positiva en el desarrollo de sus actividades profesionales.

¿Por qué el trabajo bajo presión puede llegar a ser una estrategia de motivación en las organizaciones?

Encontrar un nivel óptimo de presión o sobrecarga de trabajo puede ser uno de los retos más comunes que las organizaciones puedan tener, tanto en escenarios como en condiciones de trabajo con menores niveles de estrés, es por ello que los niveles de productividad disminuyen, sin embargo, cuando las cargas laborales y las tensiones se incrementan también se afectan los niveles de rendimiento tanto de la organización como de los empleados. Por eso es importante conocer sobre las afecciones que se pueden dar por este tipo de problemas que a diario encontramos en los diferentes lugares de trabajo puesto que, trabajar bajo presión hace parte de los continuos cambios que se encuentran en los espacios laborales.

Sin embargo, orientar de una manera propicia la tensión facilitará los procesos de adaptación laboral buscando ser más eficientes y productivas en el trabajo. Es por ello que los gerentes, y directivos de cargos superiores mencionan que se aplique estrategias dentro de las empresas, las mismas que deben estar acompañadas de un líder que más que un jefe sea un facilitador, con habilidades que puedan hacer desarrollar las destrezas de los empleados y hacer crecer de manera positiva y productiva su lugar de trabajo, permitiendo que nuevos profesionales puedan ingresar y optar por un puesto de trabajo.

Una de las estrategias planteadas por los jefes de trabajo podría ser, que mediante un plan realista pueda proyectar un nivel de desarrollo que permita que los empleados puedan generar ideas en el manejo del tiempo buscando no trabajar más sino mejor, en el cual esto les permita entender los roles de la organización, minimizar las reuniones innecesarias, los informes y presentaciones que no generan valor, y que estas puedan ser el camino adecuado para afrontar situaciones de presión como un factor de motivación.

RENDIMIENTO PROFESIONAL

Según Acabal (2014) define el rendimiento profesional como la eficacia que tiene una persona dentro de su rutina de trabajo, la cual es necesaria para la organización por el cual esta eficacia puede funcionar como una gran labor y satisfacción laboral, en este sentido podemos entender, que el rendimiento profesional de las personas va a depender de, que su

comportamiento tenga resultados favorables en las actividades que realicen los empleados y que tengan como fin desarrollar las tareas con eficiencia en un tiempo determinado y con profesionalismo.

Principios fundamentales del desempeño profesional

Los principios fundamentales del desempeño profesional debe estar basado en varios elementos que son importantes dentro de una empresa o institución, estos principios pueden estar definidos de la siguiente manera: en primer lugar está la evaluación, en la cual esta debe tener en cuenta el trayecto profesional de los empleados, o administradores dentro de la organización, en segundo lugar se debe tener en cuenta los parámetros de medición, las características del puesto de trabajo que cada empleado ocupa dentro de la organización el cual se pretende evaluar, con el objetivo de generar resultados el cual se pueda dar una solución a estos problemas que se presentan en una organización laboral.

Un tercer principio en la evaluación de desempeño profesional es el establecimiento de las finalidades de dicho estudio para responder a la pregunta: ¿Por qué estamos realizando la medición?, puesto que esta herramienta está sujeta a un fin concreto, el cual este es primordial para así favorecer el aumento del rendimiento profesional de los empleados y de los miembros de la organización, como cuarto principio está el proceso el cual requiere que el empleado y los administradores de la organización estén de acuerdo con el mismo de manera que comprendan de forma clara y precisa los fines que se pretenden alcanzar con la evaluación de dicho desempeño.

Como quinto principio sobre la evaluación del desempeño profesional, se encuentra la figura del jefe o supervisor de áreas de los diferentes departamentos dentro de la organización los cuales serán los encargados del análisis pues serán puntos claves a la hora de aportar ideas y propuestas para mejorar el desempeño de los empleados. Cabe recalcar que de nada sirve una evaluación de estas características si finalmente estas propuestas no son llevadas a cabo, pues esto no permitirá realizar mejoras tanto para la empresa como para

sus empleados dentro de las organizaciones en las cuales ellos se desempeñen profesionalmente Simon (2003)

Importancia de la evaluación del desempeño profesional

La importancia de la evaluación de desempeño es una parte fundamental dentro de una empresa, institución u organización laboral, por tal motivo varias veces nos olvidamos que los beneficiarios más directos para esta evaluación son los empleados y no solamente la empresa, puesto que los trabajadores son la parte fundamental dentro de una organización laboral. Por ello es recomendable que a través de estas herramientas se puedan establecer nuevas oportunidades para el trabajador dentro de la organización, como por ejemplo (promoción, traslado a puestos más acordes a sus habilidades y formación, etc.)

Es importante también definir posibles planes de capacitación y de formación, en el cual también puede poner de manifiesto las actitudes y aptitudes del mando intermedio como las del líder de equipo de trabajo dentro de la organización, el que estudiará cómo funciona la comunicación dentro de la empresa o, incluso comprobar en qué grado el empleado se siente parte importante de la cultura organizacional, con fines que motiven a los trabajadores a someterse a estos tipos de evaluaciones para, medir así su rendimiento profesional y mejoras para la organización.

Como se mide el desempeño profesional

En toda empresa o institución es aconsejable realizar los programas de evaluación de desempeño que se lleven a cabo en toda organización al menos una vez al año. De este modo se podrán realizar ajustes necesarios para mejorar el nivel de desempeño de los trabajadores como el tiempo y espacio que necesiten para realizar sus actividades con el objetivo de que no afecte su nivel de rendimiento dentro de la empresa, y así la organización pueda surgir de una manera positiva.

¿Pero qué importante es realizar una evaluación de desempeño? Pues en toda organización se debe realizar estos tipos de evaluaciones con el fin de obtener resultados, que permitan a la empresa definir cuáles son las falencias que sus empleados tienen dentro de su lugar de trabajo como por ejemplo malas prácticas y debilidades que no permiten desarrollar sus actividades con eficiencia, por lo tanto esto puede resultar sumamente difícil puesto que el jefe de la empresa debe tomar la mejor decisión que pueda beneficiar tanto a la empresa como a sus empleados.

Objetivos de la evaluación del desempeño laboral

Según Chiavenato (2009) define el objetivo principal que toda organización debe tener o llevar a cabo es determinar el trabajo que cada empleado realiza dentro de su puesto de trabajo, el mismo que permitirá medir el grado de competitividad que la organización tenga en comparación con el desarrollo, la puntualidad, las destrezas que las/os secretarias/os puedan tener dentro de su ámbito laboral el que permitirá el logro de sus metas individuales el mismo que contribuirá con en beneficio de la empresa en su totalidad.

Cultura organizacional dentro de las instituciones.

Puede ser definida como aquella cultura u organización que no solo se caracteriza por su excelencia organizacional, éxitos financieros y éxitos empresariales si no que también es caracterizada por sus labores físicas y psicológicamente saludable puesto que esto permitirá mantener un ambiente de trabajo positivo para sus empleados con el objetivo de brindar una mejor atención y un ambiente laboral entre los grupos de trabajadores que se encuentren en los diferentes departamentos que la empresa tenga.

Características principales de la cultura organizacional

Según Edwards (2013) define que las características principales que toda organización debe tener dentro de su espacio laboral son las normas, valores dominantes que permitan al empleado tener sus propias convicciones para cumplir sus propios objetivos

dentro de la empresa y por ultimo las reglas que permitan el buen funcionamiento de la empresa por tal motivo esto permitirá que los empleados y grupos de administradores desarrollen y fortalezcan sus valores, los mismos que permitan a la empresa contar con trabajadores que aporten de una manera positiva al éxito de la empresa. Como parte importante dentro de la cultura organizacional que toda empresa debe tener, es el secreto profesional que toda secretaria u secretario debe tener puesto que ellas son el brazo derecho de todo gerente, por tal motivo ellas son una parte importante dentro de la organización y su deber cultural es el secreto profesional dentro o fuera de la empresa.

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Durante el proceso de este estudio de caso la metodología que se aplicó en esta investigación fue la del método deductivo, puesto que permitió obtener conocimientos generales mediante la observación, en la cual se realizó un análisis cualitativo sobre las situaciones que se generan en base al problema que se pudo evidenciar, por este motivo se llevó a cabo un estudio descriptivo el cual permitió describir la información obtenida anteriormente, sobre los problemas que se presentan dentro de este departamento.

La técnica que se utilizó para la recolección de datos y obtener información principal para la realización de este estudio de caso fue la encuesta, la misma que estuvo conformada por diez preguntas relevantes al problema planteado y que están encaminadas a identificar los aspectos más específicos que se relacionan con la Presión Laboral y su incidencia en el Rendimiento Profesional de las Secretarías del Departamento de Secretaria General de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo con la finalidad de recolectar datos reales sobre los efectos que tiene la presión laboral en el rendimiento profesional de las secretarías.

RESULTADOS OBTENIDOS

El instrumento que se utilizó para este estudio de caso fue el cuestionario mediante el cual se establecieron varias preguntas encaminadas a las dos variables, la primera que es la (Presión Laboral) para ella se realizaron cuatro preguntas relevantes y cuatro para la segunda variable que es (Rendimiento Profesional) y por último dos preguntas que son de enfoque para la posible solución al problema, con la finalidad de que desarrollen charlas motivacionales sobre la presión laboral y así puedan realizar un mejor rendimiento profesional dentro de su entorno laboral.

Este instrumento fue aplicado a las/os Secretarías/os del Departamento de Secretaría General de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica Babahoyo cuyos resultados han permitido recopilar información precisa y relevante sobre la presión laboral que afecta el rendimiento profesional de las/os secretarías/os que laboran en este departamento, en la cual mediante este instrumento las partes encuestadas manifiestan que existe un grado de exceso de trabajo el cual está afectando al rendimiento profesional de las secretarías, puesto que está provocando un bajo rendimiento de sus actividades en su entorno laboral y profesional.

SITUACIONES DETECTADAS (HALLAZGOS)

Los hallazgos más principales que se obtuvieron en base a los resultados de la encuesta aplicada fueron los siguientes:

1. ¿Cree usted que la presión laboral puede afectar en las actividades laborales?

Tabla N° 1 Presión Laboral

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	67%
NO	0	0%
TAL VEZ	1	33%
TOTAL	3	100%

Grafico N° 1 Presión Laboral



Fuente: Johanna Carriel Martillo

Análisis:

La encuesta realizada dio como resultado lo siguiente, que el 67% de los encuestados mencionaron que la presión laboral si puede afectar en las actividades laborales, mientras que un que un 33% expresa que tal vez no.

Interpretación

Los resultados que fueron obtenidos en esta primer interrogante revelaron que la presión laboral dentro del Departamento de Secretaria General sí afecta en las actividades de las secretarias, pues este tipo de problema trae consigo varias complicaciones de trabajo en el desarrollo de las actividades laborales, las mismas que pueden provocar la pérdida del puesto de trabajo bien sea de las/os secretarias/os o del personal administrativo.

6.- ¿Cree usted que su rendimiento profesional puede verse afectado por el estrés laboral?

Tabla N° 6 Rendimiento Profesional

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	67%

NO	0	0%
TAL VEZ	1	33%
TOTAL	3	100%

Grafico N° 6 Rendimiento Profesional



Fuente: Johanna Carriel Martillo

Análisis:

La encuesta realizada dio como resultado lo siguiente, el 67% menciona que su rendimiento profesional si puede verse afectado por el estrés labor, pues este es una de los factores para la disminución de sus actividades laborales dentro de la organización, mientras que el 33% expresa lo contrario.

Interpretación

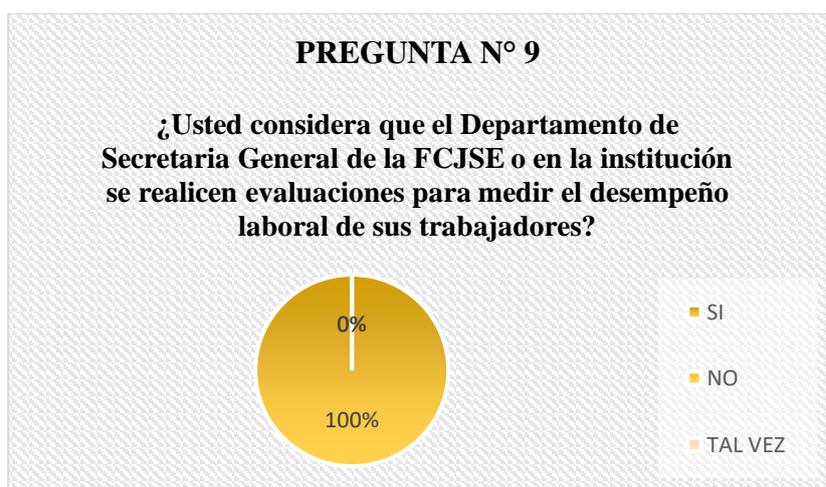
Los resultados obtenidos en la sexta pregunta referente a la segunda variable, nos da como resultado que el rendimiento profesional dentro de una organización sí puede verse afectado por el estrés laboral, es por ello que los empleados muchas veces bajan el 100% de su desarrollo en las actividades cotidiana referente a sus labores, siendo este uno de los problemas que varias empresas sufren en relación con sus empleados.

9.- ¿Usted considera que en el Departamento de Secretaria General de la FCJSE o en la institución se realicen evaluaciones para medir el desempeño laboral de sus trabajadores?

Tabla N° 9 Evaluaciones de desempeño profesional

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
TAL VEZ	0	0%
TOTAL	3	100%

Grafico N° 9 Evaluación de desempeño profesional



Fuente: Johanna Carriel Martillo

Análisis:

La encuesta realizada con la pregunta relevante a la posible solución dio como resultados el siguiente: con un 100% las/os secretarias/os están de acuerdo en que se realice una evaluación para medir el desempeño profesional de los trabajadores.

Interpretación

Por medio de la encuesta realizada se pudo obtener un resultado del 100% el cual las/os secretarias/os expresaron que si se debe realizar una evaluación para medir el nivel de

desempeño que todo empleado debe tener, con el propósito de que la empresa o el departamento, tenga trabajadores con un desempeño profesional efectivo.

SOLUCIONES PLANTEADAS

En relación a los resultados obtenidos mediante la técnica para la recolección de información como fue la encuesta realizada, cuyo instrumento fue el cuestionario el cual sirvió como aporte para saber cuáles son los problemas que se obtienen debido a la presión laboral el cual afecta el rendimiento profesional de las secretarias dentro de este departamento, lo que permitirá dar algún tipo de solución a estos inconvenientes. Gracias a la encuesta que se realizó se plantearon dos posibles procedimientos los mismos que permitirán dar alguna solución al problema, como por ejemplo realizar evaluaciones a los empleados e implementar charlas motivacionales a los empleados para mejoras de la organización o institución laboral.

Realizar evaluaciones para medir el desempeño profesional de las/ secretarias/os y demás empleados del Departamento de Secretaria General, y de la institución con el fin de conocer si los empleados están totalmente dispuestos para ejercer sus laborales diarias dentro de la institución o departamento, por el cual estas evaluaciones sean realizadas al menos una vez al año y así saber si sus empleados están completamente capacitados y así esto no solo ayudara a la empresa sino también a sus empleados a seguir de una forma efectiva y positiva.

Realizar charlas motivacionales a las/os secretarias/os y demás empleados sobre la presión o estrés laboral, con el objetivo de que ellos puedan expresar sus inquietudes, sobre las tareas excesivas que se realicen en los diferentes departamento, y así se pueda dar soluciones a ciertas dudas, o problemas que los empleados puedan tener dentro de su lugar de trabajo, permitiendo así el éxito de la empresa, de sus trabajadores.

CONCLUSIONES

Con los respectivos análisis e interpretación sobre la encuesta realizada a las/os secretarias/os del departamento de secretaria general, se puede concluir en que:

- La presión laboral se puede encontrar en cualquier lugar de trabajo, como es el caso del Departamento de Secretaria General, puesto que este problema hace que las/os secretarias/os bajen su nivel de desempeño, por tal motivo varias veces ellas no están en su 100% debido a la sobrecarga de actividades que puede existir en todo departamento o lugar de trabajo, sin olvidar que ellas/os son la parte principal dentro de toda empresa.
- El departamento no consta con secretarias/os que tengan un buen rendimiento profesional debido al efecto que produce la presión laboral, cuyos inconvenientes los podemos encontrar en los diferentes lugares de trabajo, puesto que este es uno de los problemas con mayor frecuencia que se pueden encontrar, pero que mediante una solución se puedan ir minimizando con el objetivo, de que tanto el empleado como la empresa surjan de una mejor manera.
- El Departamento de Secretaria General no cuenta con evaluaciones de desempeño a sus empleados, puesto que este sería uno de los recursos más importantes que toda empresa debe tener para así medir en qué nivel de desempeño se encuentran los trabajadores no solo de los diferentes departamentos, sino también de la organización u empresa, los mismos que puedan contribuir con mejoras para la misma.
- Finalmente se recomienda que el departamento, y empresa u organización realice charlas motivacionales, cursos o sobre la presión laboral, la misma que permitirá que sus empleados puedan expresar sus dudas e inquietudes sobre las actividades que ellos realicen en horas más allá de las estipuladas, también se recomienda realizar evaluaciones sobre el rendimiento profesional a sus empleados mínimo una vez al año, la misma que permitirá que los empleados sean valorados por sus esfuerzos dentro de su rutina laboral, y así surja el éxito de la empresa.

BIBLIOGRAFÍAS

- Bravo, C. P. (2017). *Trabajo Bajo presion como estrategia de motivacion para las organizaciones* . Bogota D.C: Especializacion Alta Gerencia .
- Chiavenato, I. (2006). *Administración de recuos humanos*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. 3era. Edición.
- Edwards, A. (2013). *El diagnóstico de" la" cultura organizacional o las culturas De La cultura*. Mexico: Global Media Journal .
- Garcia, M. J. (2006). *MANEJO DEL ESTRES* . España : De la edicion INNOVA 2016 .
- Jose M. Piero & Rodriguez Isabel . (2008). *ESTRES LABORAL, LIDERAZGO Y SALUD ORGANIZACIONAL* . ESPAÑA : Papeles del psicologo, 2008. Vol 29(1), pp, 68-82.
- Raquel, A. (2014). *ESTRES Y DESEMPEÑO LABORAL*. Quetzaltenango: Campus de Quetzaltenango.
- Robazzi, M. L. (2010). *Exceso de trabajo y agravios mentales a los trabajadores de la salud* . Ciudad de la Habana : ARTICULOS ORIGINALES .
- Simon, D. L. (2003). *La gestión de los recursos humanos: preparando profesionales para el siglo XXI*. MADRID: MacGraw-Hill,. 2003. 241 p. Edición ; 2 ed.

ANEXOS

ANEXO N° 1

ENCUESTA DIRIGIDA A LAS/OS SECRETARIAS/OS DEL DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA GENERAL DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES, Y DE LA EDUCACIÓN			
Objetivo: Determinar como la presión laboral afecta el rendimiento profesional de las/os secretarias/os para dar solución a estos problemas.			
Instrucciones: Leer de forma detenida las siguientes preguntas y seleccionar la respuesta correcta que usted considere adecuada, marque con una X el casillero que usted crea necesario.			
PREGUNTAS	SI	NO	TALVEZ
1. ¿Cree usted que la presión laboral afecta en las actividades laborales?			
2. ¿Alguna vez usted ha tenido que abandonar su puesto de trabajo debido a la presión laboral?			
3. ¿Considera usted que en el área donde labora le sobrecargan las actividades de trabajo?			
4. ¿Cree usted que el trabajo en la actualidad produce mayor presión laboral que en épocas anteriores?			
5. ¿Cree usted que las/os secretarias/os realizan sus actividades con un adecuado rendimiento profesional?			
6. ¿Cree usted que su rendimiento profesional puede verse afectado por el estrés laboral?			
7. ¿Considera usted que su rendimiento profesional se ha convertido en una rutina de trabajo?			
8. ¿Cree usted que se aplican las propuestas establecidas por la entidad en base al desempeño profesional?			
9. ¿Usted considera que en el Departamento de Secretaría General de la FCJSE o en la institución se realicen evaluaciones para medir el desempeño laboral de sus trabajadores?			
10. ¿Usted considera que en las instituciones y departamentos se realicen charlas motivaciones sobre el estrés laboral, en el cual los empleados puedan expresar sus inquietudes referente a su trabajo?			

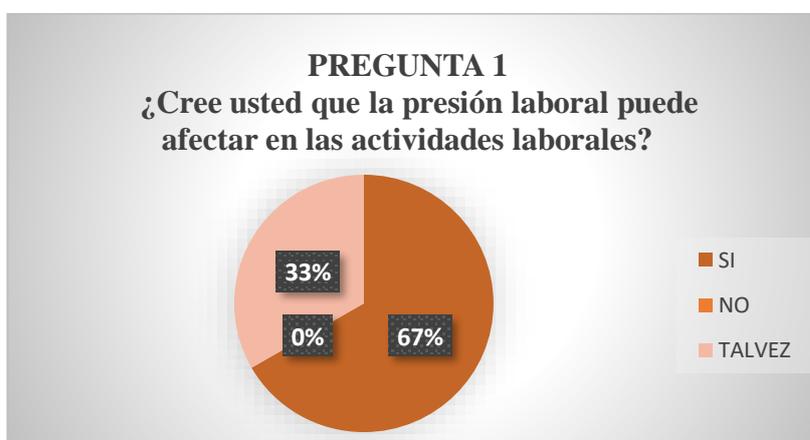
ANEXO N° 2: TABULACIONES DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

1.- ¿Cree usted que la presión laboral puede afectar en las actividades laborales?

Tabla N° 1 Presión Laboral

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	67%
NO	0	0%
TAL VEZ	1	33%
TOTAL	3	100%

Gráfico N° 1 Presión Laboral



Fuente: Johanna Carriel Martillo

Análisis:

La encuesta realizada dio como resultado lo siguiente, que el 67% de los encuestados mencionaron que la presión laboral sí puede afectar en las actividades laborales, mientras que un que un 33% expresa que tal vez no.

Interpretación

Los resultados que fueron obtenidos en esta primer interrogante revelaron que la presión laboral dentro del Departamento de Secretaria General sí afecta en las actividades

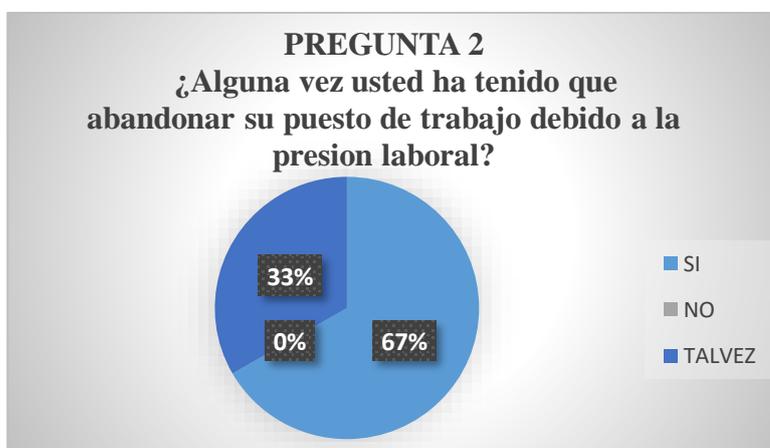
de las secretarias, pues este tipo de problema trae consigo varias complicaciones de trabajo en el desarrollo de las actividades laborales, las mismas que pueden provocar la pérdida del puesto de trabajo bien sea de las/os secretarias/os o del personal administrativo.

2.- ¿Alguna vez usted ha tenido que abandonar su puesto de trabajo debido a la presión laboral?

Tabla N° 2 Presión Laboral

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	67%
NO	0	0%
TAL VEZ	1	33%
TOTAL	3	100%

Grafico N° 2 Presión Laboral



Fuente: Johanna Carriel Martillo

Análisis:

La encuesta realizada dio como resultado que el 67% de los encuestados manifestaron que si han tenido que abandona su puesto de trabajo debido a la presión laboral, mientras que un 33% manifiesta lo contrario.

Interpretación:

Los resultados que fueron obtenidos en este literal dio a conocer que las/os secretarias/os y demás personal administrativo, han tenido que abandonar su lugar de trabajo

debido a la presión laboral, es por ello que resulta un problema mayor para los empleados, puesto que este problema resta las horas de trabajo que realizan los trabajadores dentro de su puesto de trabajo, por el cansancio, y agotamiento físico que se encuentra a diario en los diferentes departamentos.

3.- ¿Considera usted que en el área donde labora le sobrecargan las actividades de trabajo?

Tabla N° 3 Presión Laboral

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	67%
NO	1	33%
TAL VEZ	0	0%
TOTAL	3	100%

Grafico N° 3 Presión Laboral



Fuente: Johanna Carriel Martillo

Análisis:

Los resultados obtenidos en esta pregunta dieron como resultado: que el 67% de los encuestados mencionan que si existe una sobrecarga de actividades en dicho departamento, mientras que un 33% menciona lo contrario.

Interpretación:

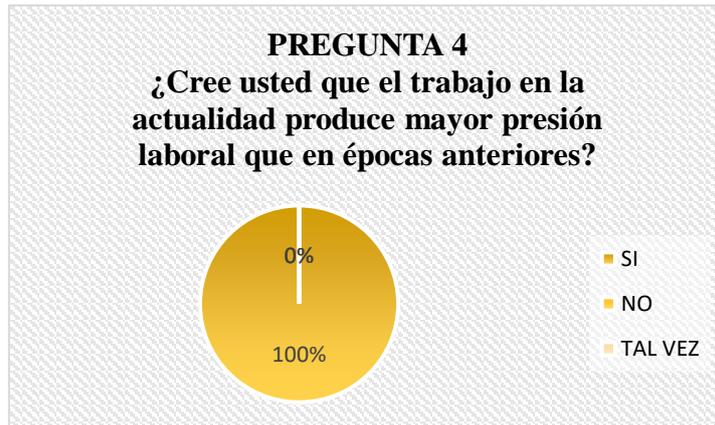
Los resultados obtenidos en esta pregunta dio como resultado que si existe una sobrecarga de actividades en dicho departamento, el cual está afectando el rendimiento profesional de las/os secretarias/os y demás administrativos, es por ello que al tener este exceso de trabajo ellas/os bajaran su nivel laboral, y profesional.

4.- ¿Cree usted que el trabajo en la actualidad produce mayor presión laboral que en épocas anteriores?

Tabla N° 4 Presión Laboral

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
TAL VEZ	0	0%
TOTAL	3	100%

Grafico N° 4 Presión Laboral



Fuente: Johanna Carriel Martillo

Análisis:

Los resultados obtenidos en esta pregunta dieron como resultado el 100% el cual están de acuerdo en que en épocas anteriores, no se producía tanto estrés laboral como en la época actual.

Interpretación:

Mediante los resultados obtenidos en esta pregunta los encuestados manifiestan que el 100% está de acuerdo que en épocas anteriores existía menos presión laboral, que en estos tiempos, por tal motivo se puede presenciar que estos son uno de los problemas que más afecta el desarrollo de las actividades, de las/os secretarias/os del departamento y de las organizaciones laborales.

5.- ¿Cree usted que las/os secretarias/os realizan sus actividades con un adecuado rendimiento profesional?

Tabla N° 5 Rendimiento Profesional

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	33%
NO	0	0%
TAL VEZ	2	67%
TOTAL	3	100%

Grafico N° 5 Rendimiento Profesional



Fuente: Johanna Carriel Martillo

Análisis:

Los resultados obtenidos dieron un total de: 67% de que tal vez si pueden tener un buen rendimiento, y el 33% menciona lo contrario.

Interpretación:

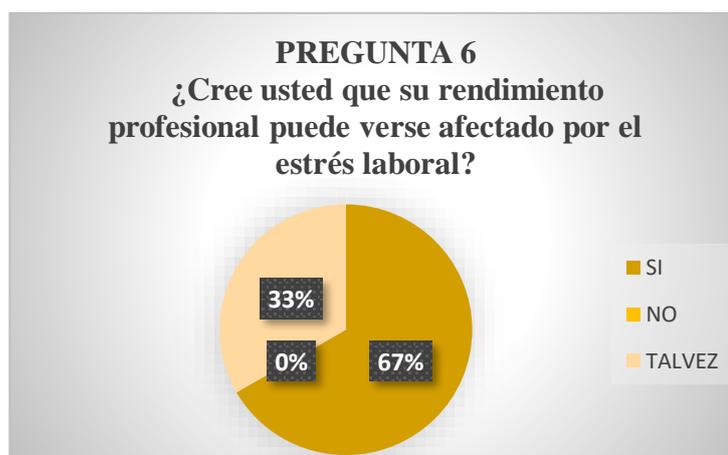
De los resultados obtenidos mencionan los encuestados que tal vez podrían tener un adecuado rendimiento profesional, puesto que este se ve afectado por el agotamiento físico y laboral debido a las excesivas horas de actividades, mientras que la otra parte de los encuestados mencionan que si tienen un buen rendimiento profesional, pero como se pudo evidenciar en los resultados en si su rendimiento no es el adecuado dentro de los puestos laborales de dicho departamento.

6.- ¿Cree usted que su rendimiento profesional puede verse afectado por el estrés laboral?

Tabla N° 6 Rendimiento Profesional

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	67%
NO	0	0%
TAL VEZ	1	33%
TOTAL	3	100%

Grafico N° 6 Rendimiento Profesional



Fuente: Johanna Carriel Martillo

Análisis:

La encuesta realizada dio como resultado lo siguiente, el 67% menciona que su rendimiento profesional si puede verse afectado por el estrés labor, pues este es una de los

factores para la disminución de sus actividades laborales dentro de la organización, mientras que el 33% expresa lo contrario.

Interpretación

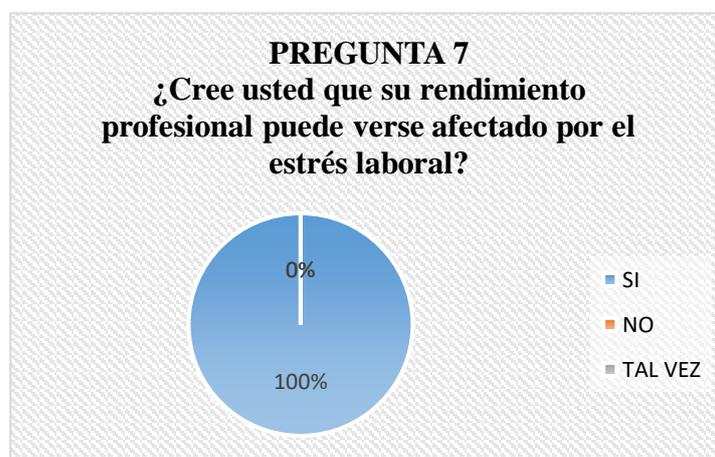
Los resultados obtenidos en la sexta pregunta referente a la segunda variable, nos da como resultado que el rendimiento profesional dentro de una organización sí puede verse afectado por el estrés laboral, es por ello que los empleados muchas veces bajan el 100% de su desarrollo en las actividades cotidiana referente a sus labores, siendo este uno de los problemas que varias empresas sufren en relación con sus empleados.

7.- ¿Cree usted que su rendimiento profesional puede verse afectado por el estrés laboral?

Tabla N° 7 Rendimiento Profesional

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
TAL VEZ	0	0%
TOTAL	3	100%

Grafico N° 7 Rendimiento Profesional



Fuente: Johanna Carriel Martillo

Análisis:

Los resultados obtenidos en esta pregunta dieron que, el 100% expresó que su rendimiento profesional si puede verse afectado por el estrés laboral, puesto que realizan actividades más allá de las estipuladas.

Interpretación:

De los resultados obtenidos se puede presenciar que en el Departamento de Secretaria General de la Facultad, si se ve afectado el rendimiento profesional de las/ os secretarias/os por el estrés laboral, pues este es uno de los problemas más frecuentes y comunes que se pueden encontrar en todo lugar de trabajo, el mismo que minimizan el desarrollo de las actividades de los empleados.

8.- ¿Cree usted que se aplican las propuestas establecidas por la entidad en base al desempeño profesional?

Tabla N° 8 Rendimiento Profesional

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	33%
NO	0	67%
TAL VEZ	0	0%
TOTAL	3	100%

Grafico N° 8 Rendimiento Profesional



Fuente: Johanna Carriel Martillo

Análisis:

Los resultados de esta pregunta dieron lo siguiente, con el 67% los encuestados expresan que no se aplican las propuestas establecidas por la entidad para el desarrollo de las actividades, mientras que el 33% manifiesta lo contrario.

Interpretación:

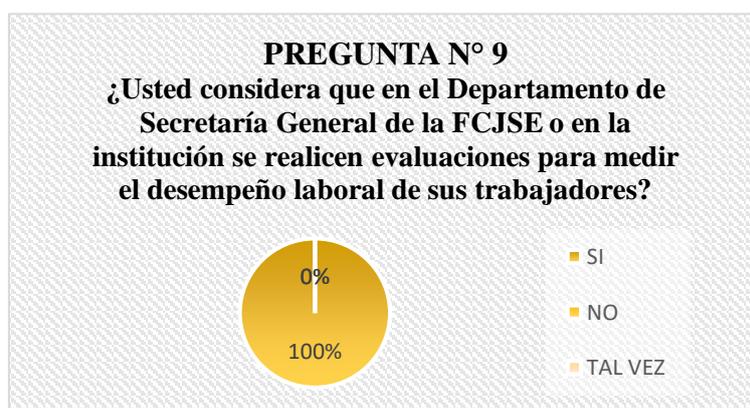
Mediante esta encuesta se pudo obtener la siguiente información en base a la pregunta realizada, la misma que dio como resultado que las propuestas por la entidad no son realizadas a su totalidad, es por ello que los empleados varias veces no cumplen con sus laborales requeridas y así estas se vean afectadas por el cansancio y el agotamiento físico de los trabajadores.

9.- ¿Usted considera que el Departamento de Secretaria General de la FCJSE o en la institución se realicen evaluaciones para medir el desempeño laboral de sus trabajadores?

Tabla N° 9 Evaluaciones de desempeño profesional

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
TAL VEZ	0	0%
TOTAL	3	100%

Grafico N° 9 Evaluación de desempeño profesional



Fuente: Johanna Carriel Martillo

Análisis:

La encuesta realizada con la pregunta relevante a la posible solución dio como resultados el siguiente: con un 100% las/os secretarias/os están de acuerdo en que se realice una evaluación para medir el desempeño profesional de los trabajadores.

Interpretación

Por medio de la encuesta realizada se pudo obtener un resultado del 100% el cual las/os secretarias/os expresaron que si se debe realizar una evaluación para medir el nivel de desempeño que todo empleado debe tener, con el propósito de que la empresa o el departamento, tenga trabajadores con un desempeño profesional efectivo.

10.- ¿Usted considera que en las instituciones y departamentos se realicen charlas motivaciones sobre el estrés laboral, en el cual los empleados puedan expresar sus inquietudes referente a su trabajo?

Tabla N° 10 Charlas Motivacionales

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
TAL VEZ	0	0%
TOTAL	3	100%

Gráfico N° 10 Charlas Motivacionales



Fuente: Johanna Carriel Martillo

Análisis:

Los resultados obtenidos dieron el siguiente resultado, el 100% de los encuestados expresaron que si se debería de realizar charlas motivacionales, y capacitaciones sobre la presión o estrés laboral.

Interpretación:

Mediante los resultados obtenidos, se pudo obtener información necesaria para dar solución a este tipo de problema como es la presión laboral dentro de las organizaciones, las mismas que se han planteado como para dar soluciones a este inconveniente, mediante charlas motivacionales, en las que los empleados puedan expresar sus inquietudes sobre las actividades desarrolladas en su lugar de trabajo.

ANEXO N° 3: TUTORIAS Y ENCUESTAS REALIZADAS



Revisando junto a la Docente Tutora el tema sobre el estudio de caso, para realizar la debida investigación.



Revisando junto a mi tutora el avance de mi estudio de caso, y las respectivas preguntas para la realización de las encuestas.



Realizando la respectiva encuesta a la primera Secretaria del Departamento de Secretaría general de la Facultad



Encuesta realizada a la segunda Secretaria del Departamento de Secretaría General de la Facultad



Encuesta realizada a la tercera Secretaria del Departamento de Secretaría General de la Facultad



Revisando el proyecto final, junto a la Docente Tutora.