



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



**DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXÁMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN, MENCIÓN: SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

PROBLEMA:

**PROTOCOLOS ADMINISTRATIVOS Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA
LABORAL DE LAS SECRETARIAS DEL MUNICIPIO DE JUJAN**

AUTORA:

ICAZA MENDOZA PAOLA BEATRIZ

TUTORA:

ING. ACURIO ACURIO MONICA PATRICIA MSC.

BABAHOYO –ECUADOR

2022

i. DEDICATORIA

El siguiente trabajo investigativo va dedicado a mis padres Paola Amira Mendoza Mendoza, German Alberto Icaza Rodríguez, debido a que, con su gran ayuda, paciencia y sacrificio, supieron guiarme por el sendero correcto para que pueda realizar mis sueños, ya que fueron ellos quienes confiaron en mí, aun ni cuando yo lo hacía, es por eso por lo que a ellos les dedicó todos mis triunfos alcanzados y los que alcanzare. Me llena de mucha felicidad apreciar que en sus rostros se ve reflejado el orgullo y emoción al ver que he cumplido una meta más, convirtiéndome en una licenciada más de la república del Ecuador.

ii. AGRADECIMIENTO

Agradezco a primera instancia sobre todas las cosas a Dios porque es el causante en darme vida y salud a plenitud, a mis padres Paola Amira Mendoza Mendoza y German Alberto Icaza Rodríguez, debido a que fueron ellos quienes me impulsaron a prepararme, a mi abuela, quien también fue participe en mi superación, la Sra. Andrea Amira Mendoza Mendoza y como no agradecer a cada uno de los docentes quienes me ayudaron a resolver cada una de mis interrogantes, ayudándome así a sobrepasar cada obstáculo que se me presentaba al momento de alcanzar mis sueños , sin olvidarme, también agradezco a mis compañeros quienes en estos cuatro años llenos de sacrificio estuvieron para mí en todo momento.

iii. RESUMEN

El siguiente estudio de caso titulado como “PROTOSCOLOS ADMINISTRATIVOS Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LAS SECRETARIAS DEL MUNICIPIO DE JUJAN”, pretende evidenciar y demostrar la importancia de los protocolos administrativos dentro de los diferentes departamentos de una organización, sean estos públicos o privados. Al mismo tiempo se centrará en recopilar toda la información sobre lo indispensable que son los protocolos administrativos en las secretarias del municipio de Jujan, a su vez se optará por entrevistar a un grupo de los mismos, para conocer cuáles son sus criterios en relación al tema. Se investigará a los jefes o personal que ocupen cargos gerenciales o superiores, ya que ellos son los responsables en que se cumplan las reglas a cabalidad en la empresa y así en dicha empresa exista un excelente manejo de protocolos administrativos que facilite un buen clima laboral, porque si bien es cierto donde fluye un buen protocolo administrativo, existe un excelente clima laboral en los diferentes empleados. Considerando lo expuesto anteriormente, todo esto beneficiará a que no solo fluya un favorable clima laboral, sino que ayudará a que la atención de los administrativos hacia los clientes o diferentes ciudadanos que se benefician de este servicio sea atendido satisfactoriamente sin que sus requerimientos no sean atendidos o solucionados de forma correcta. Esto conllevará que los ciudadanos beneficiarios de los trabajos del municipio del cantón Jujan, se sientan satisfecho y complacidos, aquella generará que este municipio gane un buen prestigio y que la empresa tenga considerable crecimiento.

PALABRAS CLAVES:

Protocolos Administrativos. Clima Laboral, Empresa, Departamentos, Coexistencia, Indispensable, Reputación, Secretarias.

iv. ABSTRACT

The following case study entitled "ADMINISTRATIVE PROTOCOLS AND ITS IMPACT ON THE WORK ENVIRONMENT OF THE SECRETARIATS OF THE MUNICIPALITY OF JUJAN", aims to demonstrate and demonstrate the importance of administrative protocols within the different departments of an organization, be they public or private. . At the same time, it will focus on compiling all the information on how essential administrative protocols are in the secretaries of the municipality of Jujan, in turn, it will be chosen to interview a group of them, to know what their criteria are in relation to the subject. . The bosses or personnel who hold managerial or superior positions will be investigated, since they are responsible for fully complying with the rules in the company and thus in said company there is excellent management of administrative protocols that facilitate a good working environment, because although it is true where a good administrative protocol flows, there is an excellent work environment in the different employees. Considering the above, all this will benefit not only a favorable work environment, but also help the administrative attention to customers or different citizens who benefit from this service to be satisfactorily attended without their requirements not being met. or solved correctly. This will mean that the citizens benefiting from the work of the municipality of the Jujan canton, feel satisfied and pleased, that will generate that this municipality gain good prestige and that the company has considerable growth.

KEY WORDS:

Administrative Protocols. Work Environment, Company, Departments, Coexistence, Indispensable, Reputation, Secretaries.

INDICE GENERAL

1. INTRODUCCIÓN	1
2. DESARROLLO	3
JUSTIFICACIÓN.....	4
OBJETIVO GENERAL	4
SUSTENTO TEÓRICO	5
TÉCNICA APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	13
RESULTADOS OBTENIDOS	14
SOLUCIONES PLANTEADAS.....	16
3. CONCLUSIONES	18
RECOMENDACIONES	19
4. BIBLIOGRAFIA.....	20
ANEXOS.....	21

1. INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso se centra en la problemática de los protocolos administrativos y su incidencia en el clima laboral de las secretarías del municipio de Jujan, resaltando que los protocolos administrativos juegan un papel fundamental para el desarrollo, crecimiento y subsistencia de una empresa, sean estas públicas, privadas, mixtas. Es por esto por lo que los protocolos administrativos se tornan de forma esencial y necesaria para que refleje un eficiente clima laboral entre jefes y empleados que laboran dentro de los diferentes departamentos del municipio de Jujan y así puedan ofrecer un excelente servicio a los beneficiarios.

Para la ejecución de este trabajo investigativo se basó en la línea de investigación de la Universidad Técnica de Babahoyo “Administración Pública”, incluyendo la línea de investigación de la FAC.CC.JJ.SS.EE denominada “Desarrollo Organizacional”, que esta enlazada con la línea de investigación de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe “Gestión y Administración Pública” anexada con la sublínea de investigación “Administración Pública y Eficiencia Laboral”. Todas estas líneas y sublínea de investigación mantienen una estrecha relación con el tema de “Los Protocolos Administrativos y su Incidencia en el Clima Laboral de las secretarías del municipio de Jujan”.

Cabe rescatar que un eficiente clima laboral se provoca a través de una buena ejecución de los protocolos administrativos por parte de cada uno de los profesionales que laboren dentro de las instituciones, Un correcto uso de los protocolos administrativos, hará que exista un favorable clima organizacional y esto mejore la atención de los clientes de una manera servicial y gentil, logrando así la satisfacción de cada uno de los beneficiarios que se beneficien de los servicios prestados en el municipio de Jujan, finalmente esto beneficiara de forma muy positiva al crecimiento de la organización..

Para el correcto desarrollo de esta investigación se utilizó los tipos de investigación descriptiva y aplicada, los métodos deductivo e inductivo, la técnica de la encuesta, junto a su instrumento del cuestionario formulado por 8 preguntas, que permitieron analizar el problema, debido a que facilita obtener información indispensable para la solución de la problemática, y a su vez permite recabar datos precisos y concretos para ejecutar una pronta solución verídica a la investigación. Los elementos mencionados anteriormente ayudaran a que cada uno de los profesionales que laboran dentro del municipio de Jujan puedan valorar cuán importante son los protocolos administrativos para que fluya un favorable clima organizacional dentro de una empresa.

2. DESARROLLO

La municipalidad del cantón Jujan, provincia del Guayas, ubicado en las calles Cooperativa 2 Jujan 2, es una institución integrada por los siguientes miembros; alcalde, vicealcalde, concejales, secretarías y demás personal administrativo, sin importar el cargo que estos ocupen en el municipio del cantón Jujan.

Esta institución pública está encargada de solucionar los problemas identificados en la ciudad de Jujan, teniendo como meta primordial fomentar el desarrollo íntegro sobre el bienestar de cada ciudadano, por medio de obras creadas para el beneficio del sector público como son: agua potable, alumbrado eléctrico, alcantarillado, educación, salud, recolección de basura, entre otros. Todo esto para garantizar una vida digna y plena, es por esto que es de mucho interés que se logre alcanzar un clima laboral en las secretarías del municipio de Jujan.

JUSTIFICACIÓN

Los protocolos administrativos son de suma importancia dentro del ámbito laboral de una organización, ya que es parte fundamental para que una empresa logre un correcto funcionamiento en el cumplimiento de los servicios prestados. Los protocolos administrativos por ende sirven para corroborar que la organización goce de una buena salud administrativa. Es decir que todo el personal se encuentre al día con sus sueldos y remuneraciones, esto creara un clima laboral ideal, que generara un mayor rendimiento en su equipo y así la organización pueda mantenerse en la elite de sus competencias para poder subsistir.

Este estudio de caso pretende ser un aporte en los procesos involucrados que intervienen en la problemática de los protocolos administrativos y su incidencia en el clima laboral de las secretarías del municipio de Jujan. Se espera que luego de esta investigación los protocolos administrativos mejoren de forma sustancial, trascendente y así alcanzar un magnífico clima laboral.

La correcta aplicación de los protocolos administrativos creara un ambiente y entorno laboral bastante favorable, para la organización. Esto será de gran ayuda para que todo el personal este enfocado al 100% en el cumplimiento de sus funciones, tanto como secretarías, gerente, director de recursos humanos. Un mejor funcionamiento de personal en general obviamente generara un crecimiento de la organización.

Los beneficiarios que se favorecen en primera instancia en este estudio de caso serán las secretarías que laboran en el municipio de Jujan, debido a que obtendrán la factibilidad de conseguir un óptimo clima laboral, logrando como consecuencia un eficiente ambiente organizacional, dado que el ambiente organizacional, es uno de los factores importantes para el buen funcionamiento y crecimiento de la misma. Un ambiente laboral exitoso coopera a un mayor desenvolvimiento y entrega de los colaboradores y a su vez al crecimiento de la empresa.

✓ OBJETIVO GENERAL

Determinar la importancia de los protocolos administrativos y su incidencia en el clima laboral de las secretarías del municipio de Jujan.

✓ SUSTENTO TEÓRICO

Protocolos Administrativos

El protocolo empresarial es un conjunto de normas sociales y formales adoptadas por una compañía para su cumplimiento. Su función es fijar pautas de conducta y límites que rigen las acciones de todos los miembros de la empresa. Este cuerpo normativo, normalmente recogido en un manual o documento, generalmente regula el comportamiento interno y externo de la compañía. Es un código de conducta establecido en la cultura organizacional de la empresa. A través del protocolo empresarial se establecen las normas de convivencia entre los distintos niveles laborales de la empresa y los criterios de comunicación que deben prevalecer fuera de ella. (Contreras, 2020)

Contreras da a entender que todas las compañías tienen su propio reglamento interno establecido, para que cada uno de los integrantes o empleados de la empresa sepan de qué manera pueden y deben actuar. Y así luego de esta forma no hayan inconvenientes con su conducta, ya sea está dentro o fuera de su lugar de trabajo. Ya que dentro de la compañía las malas acciones o conductas ejecutadas fuera de los protocolos de organización establecidos pueden generar un ambiente de malestar para los demás compañeros. Y una conducta inadecuada del empleado fuera de su lugar de trabajo, puede generar una mala imagen para la compañía, mucho más si esta es del sector público, debido a que la figura de la compañía y del empleado hacia el ciudadano deber ser siempre pura y limpia.

Protocolos administrativos que se deben seguir para un buen ambiente laboral

Protocolo de adquisiciones: Procedimiento para solicitar bienes y/o servicios desde un área funcional, por ejemplo, el área de marketing, al área encargada de realizar las compras, generalmente, una unidad de adquisiciones.

Protocolo de comunicación interna: Procedimiento que establece los canales de comunicación considerados como formales, al momento de realizar una gestión entre áreas funcionales, o bien, hacia una jefatura. Por ejemplo, el uso de correo electrónico corporativo, memorandos informativos, jerarquía resolutive de problemas, entre otros.

Protocolo de denuncias por acoso laboral: Procedimiento para la denuncia segura sobre casos de acoso laboral que sufran trabajadores de la organización. El objetivo es que garantice la estabilidad laboral y apoyo a quien denuncia. Por ejemplo, canales de denuncia anónima, una unidad de clima laboral con jerarquía independiente en la empresa, un fiscal interno que tome las denuncias de los trabajadores sin distinción de poder jerárquico.

Protocolo de atención al cliente: Procedimiento para recibir, saludar, atender sus requerimientos y despedir a un cliente.

Protocolo de atención de reclamos: Procedimiento para recibir, escuchar, contener y entregar solución a clientes que estén realizando un reclamo sobre la calidad del producto.

Protocolo de ventas: Procedimiento base para recibir, atender, escuchar necesidades del cliente, orientar, asesorar, acompañar e inducirlo hacia el proceso de compra. (Nirian, 2021)

Nirian en el año 2021 menciona una serie de protocolos a regirse en una organización, de los cuales se puede detallar cada uno de ellos en ellos donde dice que en el **protocolo de adquisiciones** es estipulado para solicitar servicios desde el área funcional, **protocolo de comunicación interna** que es la comunicación dada entre todos los funcionarios, **protocolo de denuncias por acoso laboral** que son los procedimientos que tienen que seguir el funcionario de la organización si es que se da el caso, **protocolo de atención al cliente** que son los valores y ética de las secretarias al cliente, **protocolo de atención de reclamos** que es ahí donde el funcionario tiene que escuchar y atender de buena manera el reclamo de sus clientes y por último pero no menos importante el **protocolo de ventas**

que es donde los funcionarios brindan un buen asesoramiento sobre los productos o servicios al público externo.

¿Por qué es importante el protocolo?

El protocolo nos ayuda a organizarnos mejor, a rentabilizar el tiempo que invertimos en los actos, a planificar mejor y a establecer procesos más dinámicos y precisos. El método y la costumbre de establecer un orden de jerarquías, es importante para el buen funcionamiento y la fluidez del quehacer empresarial. Además, actúa como instrumento de mejora de la economía dentro de las diversas actividades cotidianas de las compañías, redundando en la imagen corporativa y el posicionamiento en el mercado, cuidando los detalles en las relaciones, tanto humanas como corporativas. Es por esto que podemos calificar el protocolo de empresa como una herramienta que ayuda a la misma a integrarse dentro de un entorno de forma simple y natural, convirtiéndose así en una herramienta de gestión más de la identidad corporativa, tanto a nivel organizativo como de comunicación. (Alcantara, 2018)

Esto es de suma importancia para una mejor planificación de las distintas tareas a cumplirse, así tratar de optimizar de forma más eficiente y eficaz el tiempo de trabajo, de igual manera los distintos recursos ya sean estos materiales o humanos y así lograr un mejor cumplimiento del trabajo. También es importante mantener el orden jerárquico, es decir que cada empleado realice las labores que su cargo le encomienda, esto ayudará a que la organización vaya con mucha elocuencia y se evitarán tareas mal realizadas que retrasarían el desarrollo y producción de la compañía. Por esto y diferentes factores más, los protocolos organizacionales son de mucha influencia en el crecimiento o evolución de la empresa.

¿Cuáles son los procedimientos que norma un protocolo empresarial?

Existen protocolos más exigentes que otros, dependiendo de la empresa, pero en cuanto a mínimos comunes, es habitual encontrar procedimientos de atención al cliente en contextos normales, en situaciones de conflictos, en ventas, en reclamos, etc. Y a nivel interno, el protocolo empresarial materializa los procesos del organigrama de la empresa

y la comunicación entre áreas funcionales de la organización. Por ejemplo, el tránsito entre la venta, la facturación, el inventario, el registro contable y de existencias es diferente en cada empresa. (Nirian, 2021)

Si bien es cierto los protocolos administrativos dependen en gran parte a los reglamentos y lineamientos que disponga la empresa, pues esto también puede variar mucho al tipo de organización para la que labores. Una empresa pública o del estado siempre tratará de cuidar más su imagen hacia el ciudadano común. Con respecto al ámbito netamente laboral toda organización maneja su reglamento para los diferentes gajes del oficio, como la atención al cliente, ventas, reclamos, chequeos de mercadería o inventarios etcétera.

Ventajas de un protocolo empresarial

Pablo Orellana Nirian en el año 2021 expone las ventajas de un protocolo empresarial:

Estandarización: Una vez elaborado el protocolo, puede aplicarse en todas las filiales de la organización, asegurando que el cumplimiento de los principios sobre calidad de servicio se esté realizando en cada una de ellas.

Branding: Aporta significativamente a la creación de marca de la empresa, dado que estas acciones constantes se sostienen en el tiempo, creando una comunidad de clientes que pueden hablar por la empresa y recomendarla.

Organización: Las empresas que cuentan con protocolos, también gozan de mayor capacidad de organización. Esto se debe a que, a través de ellos, puede entenderse el funcionamiento completo y el origen de cada acción.

Entrenamiento: Los protocolos permiten entrenar a los nuevos colaboradores que se integran a la empresa. Su estudio facilita y acelera el proceso de conocimiento sobre sus roles y funciones, ya que permite conocer el “know how” de la organización. (Nirian, 2021)

Las organizaciones que cuentan con protocolos tienen mucha más tendencia a crecer y ser más relevantes en su elite de competencias. Ya que cuentan con sus diferentes especializaciones, como directores de cada área, así cada persona o trabajador se centra

en realizar sus respectivas tareas asignadas, ya que estará en una estricta vigilancia, esto se sumará de gran manera al desarrollo y crecimiento organizacional. También es importante que los nuevos empleados entren a una especie de entrenamiento previamente para que pueda ir conociendo sus futuras responsabilidades, así irá agarrando el ritmo de trabajo.

¿Qué estructura debe tener un protocolo empresarial?

Puesto que se trata de un manual es importante que el protocolo empresarial lleve un índice que ayude a orientarse. Se desgranará en capítulos teniendo en cuenta los diferentes escenarios y su respuesta unificada ante ellos. Facilita el que aparezca la estructura de la empresa, un organigrama que ayude a situarse. En el manual aparecerán las posibles circunstancias que puedan darse en el proceder de la empresa y la solución consensuada. También se añadirán las reglas en el manual de estilo o el dress code que corresponde dependiendo del tipo de evento. (Carrasco, 2021)

Puesto a que los protocolos son como una ley dentro de la empresa, es decir a la hora de entrar a tu trabajo entras a un lugar donde se rige por sus propias órdenes establecidas por su reglamento, el mismo que deben de conocerlo absolutamente todos y todas quienes ahí laboran. Esto facilitará la convivencia del día a día típico en el trabajo, como también en situaciones de emergencia, como por ejemplo cuando un alto mando de la organización falta por algún motivo de viaje, todos los empleados sabrán quien ocupará su cargo, que debe ser respetado y así mantendrán la armonía en el clima laboral.

Clima Laboral

El clima laboral es un término amplio y significa todo lo que rodea el ambiente en donde laboran los empleados, ya sea dentro de una empresa u oficina. Está orientado hacia los objetivos generales relacionados con los resultados y la productividad de la compañía e incluye tanto el espacio físico como aspectos psicológicos. (Jose Luis Ortiz, 2021)

El clima laboral no es más que la propia atmosfera cotidiana en la que los trabajadores conviven día a día, está puede estar cargada de forma positiva si hay compañerismo y valoración a los empleados por parte de los jefes. Como también puede estar sobrecargada de forma negativa si no hay compañerismo y abunda la discordia, además si el trabajador no es valorado, como debería ser, este perderá interés en su trabajo, algo que puede repercutir de manera muy negativa a la organización.

Factores que influyen en el clima laboral:

Motivación.

Satisfacción.

Involucramiento.

Actitud.

Valores.

Cultura organizacional.

Estrés.

Conflicto.

Liderazgo. (Jose Luis Ortiz, 2021)

La **motivación** siempre será importante en una organización para mejorar la productividad, se puede buscar dar premios individuales al empleado, para que esté ponga más empeño y sienta la **satisfacción** que su esfuerzo será recompensado. Por ende estos eventos tendrá el **involucramiento** de todo el personal. Se notará de forma rotunda un gran cambio de **actitud** en los trabajadores para ganarse este reconocimiento. Claro pero no hay que perder los **valores**, siempre siendo honesto y no poniendo trabas al compañero. Estos tipos de incentivos van a generar una **cultura organizacional** más competitiva dentro de la propia empresa, de cierta manera esto puede generar algo de **estrés** o **conflictos**, pero ahí es cuándo los altos mandos deben de hacer notar su verdadero **liderazgo**.

La importancia del clima laboral en la empresa

Tener un buen clima en la empresa es esencial. Cuando hablamos de clima laboral, no existen ventajas y desventajas sobre promover un buen clima. En este sentido, el hecho de poseer un buen clima en la empresa únicamente tiene ventajas que repercuten, directa e indirectamente, en la empresa y sus empleados. (Morales, 2020)

Un clima laboral no tiene repercusiones de forma negativa, por eso es tan importante para una empresa alcanzar dicho clima, ya que esto jamás va a repercutir de manera perjudicial a la organización siempre será de mucho provecho y ventaja para la empresa, así los trabajadores se sentirán más cómodos a la hora de realizar sus labores, por ende la organización logrará un crecimiento y de mantenerse esto se enrumbarán a la prosperidad organizacional.

¿Cómo crear un buen clima laboral?

No existe una ruta definida para crear un buen clima laboral en la empresa. De hecho, si existiese, quizá esa ruta no sería ni la única, ni la válida, para crear un buen clima laboral.

Crear un buen clima en la empresa consiste en la realización de una serie de acciones y tareas que, en cierta forma, produzcan satisfacción en los empleados y propicien su motivación. (Morales, 2020)

De cierta manera no existe un manual firme y contundente para obtener un clima laboral ideal en una empresa. Lo que si hay, es un conjunto de acciones y normas establecidas por el sentido común, y adicional a esto se sumará los propios reglamentos que establecerá cada compañía. Una las de las principales es hacerlo sentir a gusto e importante a cada empleado, es decir que no solo los jefes sean tomados de forma indispensable, si no absolutamente todo el personal.

¿Qué factores afectan al clima laboral?

Existen factores que influyen en el clima laboral. Ello tiene relación en cómo se sienten los empleados sobre el trabajo. Por clima laboral nos referimos a todo aquello que forma parte de la implicación de los empleados con el propio trabajo. Entre lo que consideramos está, la relación con los compañeros y supervisores, la cultura organizacional, el espacio para el desarrollo personal, etc. Para que exista un clima laboral positivo, influyen algunos factores. Estos los debemos considerar para que trabajadores se sientan bien al venir a trabajar. Así, se proporciona la motivación para sostenerlos durante el día. Debido a la variedad de labores existente, puede que esta nota sea genérica. (Cortes, 2021)

Muchos elementos tienen influencia en el clima laboral, esto tiene una gran correlación en el desempeño de los empleados. Debido a que si el funcionario se siente a gusto, cómodo, protegido e importante en su trabajo, obviamente esto hará que cada trabajador tenga un desempeño al tope de su techo laboral. Otros factores que intervienen son la buena relación que brinde en su grupo de trabajo, siempre se debe tratar que haya armonía y sobre todo compañerismo para que así todo funcione de forma elocuente y sin el mayor sobresaltó posible.

Si bien, existen diferentes factores que influyen en el clima y pueden intervenir de modo negativo o positivo en la práctica laboral del trabajador, entre los factores que pueden intervenir negativamente, está la falta de comunicación entre los trabajadores, la falta de responsabilidad, la carencia de sentido de pertinencia hacia el trabajo, la falta de estímulos, la provocación por parte otros compañeros por malas relaciones en el sitio de trabajo, entre otros aspectos que son los que deterioran el clima y hacen que la productividad sea deficiente. (Carolina Castro Piña, 2017)

Para lograr construir un clima laboral ideal, un factor casi infaltable es el compañerismo, esto va a repercutir de forma muy negativa y pocas veces positivas a la organización. Esto generará poco apoyo en tareas difíciles ya que todos los empleados buscarán un lucimiento individual y no un trabajo colectivo. Al no sentirse a gusto con su

entorno de trabajo esto generará falta de pertenencia del trabajador hacia su trabajo, por ende, bajará su nivel productivo y ello afectará a la empresa.

TÉCNICA APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la elaboración de este trabajo investigativo se aplicó el tipo de investigación descriptivo, lo que logró encontrar cuales son los factores involucrados en la problemática de los protocolos administrativos y su incidencia en el clima laboral de las secretarias del municipio de Jujan. A su vez se aplicó el tipo de investigación aplicada ya que tiene como objetivo hallar una apreciación universal sobre el problema, acercándose en la pronta búsqueda de soluciones y así mismo ayudar al crecimiento formativo de las secretarias y demás personal administrativo.

En este proyecto se usó el método inductivo porque parte de una particularidad para llegar a una percepción general. También se utilizó el método deductivo ya que se empieza a deducir cada uno de sus elementos desde lo general para llegar a lo particular, resolviendo aquellos factores que intervienen en el problema planteado como lo es: los protocolos administrativos y su incidencia en el clima laboral de las secretarias del municipio de Jujan.

Para el desarrollo de este trabajo se utilizó la técnica de la encuesta debido a que es de gran utilidad para el investigador, ya que le ayuda a recolectar todo el testimonio posible y factible para la solución al problema, al mismo tiempo facilita la oportunidad de hallar los diferentes aciertos eficientes y así darle solución verídica y certificada a dicha investigación. El instrumento utilizado es el cuestionario porque está compuesto por 8 preguntas concernientes a la problemática, que serán efectuadas a las secretarias que laboren en dicha entidad, lo que dará a conocer y obtener con claridad una vista a como se dan los protocolos administrativos dentro de las secretarias del municipio de Jujan.

RESULTADOS OBTENIDOS

Por medio de la técnica aplicada como: la encuesta y el instrumento conformado por 8 preguntas que se llevaron a cabo para discernir la problemática de este estudio de caso, preguntas que fueron dirigidas a las secretarías del municipio de Jujan, dieron como resultado una información destacada que se apoya en las variables de Protocolos Administrativos y Clima Laboral, donde las encuestadas expusieron que los protocolos administrativos son de suma importancia para que exista un favorable clima organizacional, ya que ayuda a que la empresa se mantenga al elite entre sus competencias y rendir de forma productiva.

Mediante la técnica de la encuesta realizada con un cuestionario estructurado por 8 preguntas destacadas, de las cuales considero 2 preguntas como relevantes en el reciente trabajo investigativo, descubriendo así la problemática presentada que son los protocolos administrativos y su incidencia en el clima laboral de las secretarías del municipio de Jujan. Las cuales son:

1. ¿considera usted que los protocolos administrativos son de suma importancia dentro de una empresa?

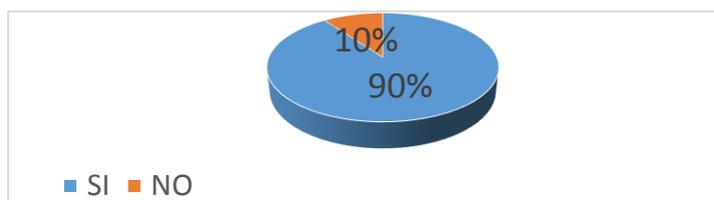
Tabla N^a1.

Protocolos Administrativos

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	90%
NO	1	10%
TOTAL	10	100%

Gráfico 1.

Protocolos Administrativos



Análisis 1

La encuesta ejecutada dio como resultado que el 90% de las secretarías que laboran en el municipio de Jujan SI consideran que es de suma importancia los protocolos administrativos, mientras que el 10% menciona que NO es importante los protocolos administrativos, para que exista un favorable clima laboral en una empresa, ya que eso parte de la afinidad que tenga cada persona con su grupo de trabajo.

2. ¿Cree usted que es recomendable que en toda entidad pública o privada contengan manuales de convivencia para realizar actividades que puedan mejorar el clima laboral?

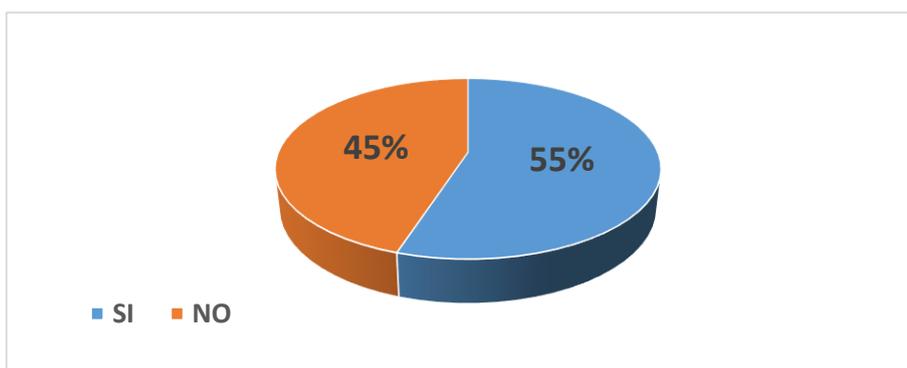
Tabla Nª 2.

Clima Laboral

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5.5	55%
NO	4.5	45%
TOTAL	10	100%

Gráfico Nª 2.

Clima Laboral



Análisis 2

Atraves de la encuesta realizada a las secretarias que laboran en el municipio de Jujan, se evidencio que el 55% de las secretarias creen que es recomendable que en toda entidad pública o privada existan manuales de convivencia para mejorar el clima laboral, debido a que esto genera un eficiente trabajo y un eficaz alcance para la empresa, de la misma manera el 45% no estuvo de acuerdo con la idea planteada, porque creen que eso depende de la educación de cada profesional.

SOLUCIONES PLANTEADAS

Por medio de la recopilación de datos obtenidos mediante la técnica de la encuesta, se alcanzó a recabar sobre, cuán importante es la práctica de protocolos administrativos en una organización y la necesidad de que exista en la misma, ya que un 55% de las secretarias encuestadas requieren de un manual de protocolos administrativos, para tener como base una guía de desenvolvimiento empresarial en los diferentes departamentos. A su vez esto beneficiara a los ciudadanos de Jujan, debido a que notaran el cambio en el servicio prestado por las secretarias del municipio de Jujan.

La ejecución de los protocolos administrativos dentro de una empresa es indispensable, debido a que están involucrados, las secretarias, alcalde, vicealcalde, concejales y el resto de personal. Los protocolos administrativos son de vital importancia para alcanzar un óptimo clima laboral, aunque también esto se puede promover, atreves de actividades mentales, deportivas, dinámicas y juegos que formen parte de convivencia departamental y así se pueda mejorar el clima laboral, de esta manera se pueda sitiar como una entidad que efectué un eficaz servicio a cada uno de los ciudadanos del cantón Jujan.

3. CONCLUSIONES

Realizada la encuesta a las secretarías del municipio de Jujan concluyo el siguiente trabajo investigativo con los siguientes resultados:

- ✓ Que una buena ejecución de los protocolos administrativos manejados de forma responsable, haría más factible que el municipio Jujan alcance un excelente clima laboral y mejore la atención mediante la ética y la moral a la comunidad que habita en la ciudad de Jujan, en especial a todos los ciudadanos que son beneficiados por medio de gestiones administrativas.

- ✓ En la actualidad en el municipio de Jujan, no se está manejando en los diferentes departamentos los protocolos administrativos como debe de ser, esto es lo que ha afectado negativamente en los procesos que intervienen en alcanzar un óptimo clima laboral y por ende influye al progreso del cantón.

RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones planteadas se recomienda que:

- ✓ Se genere obligatoriamente un correcto uso de los protocolos administrativos es cada uno del personal que laboren dentro de los diferentes departamentos del municipio de Jujan, para que así de esta maneja se ejecute una buena atención y un eficaz desenvolvimiento en el trato a cada uno de los ciudadanos que mantengan contacto directamente con los servidores públicos mediante gestiones administrativas.

- ✓ Todos los jefes o personal de alto mando tomen la iniciativa de aplicar conjuntamente con el resto del personal los protocolos administrativos, esto hará que se genere una armonía y un caluroso clima laboral eficiente en la organización, aplicando también espacios recreativos que les permita a cada servidor desesterarse y relajarse cómodamente en su espacio de trabajo, brindando así un excelente desenvolvimiento en la atención prestada a cada uno de los ciudadanos del cantón de Jujan.

4. BIBLIOGRAFIA

- Alcantara, F. d. (2018). El protocolo de empresa como herramienta de marketing empresarial. *womanessentia*.
- Carolina Castro Piña. (2017). *Factores internos que influyen en el clima organizacional como potencializador de desempeño laboral*. Bogota.
- Carrasco, L. (02 de 03 de 2021). *hrtrends*. Obtenido de hrtrends:
<https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/crear-un-protocolo-empresarial-ventajas-e-inconvenientes>
- Contreras, S. (23 de 10 de 2020). Protocolo Empresarial: características, para qué sirve, ejemplos. *Lifeder*. Obtenido de lifeder: <https://www.lifeder.com/protocolo-empresarial/>
- Cortes, N. (2021). Factores que influyen en el Clima Laboral. *geovictoria*.
- Jose Luis Ortiz. (10 de 02 de 2021). *hubspot*. Obtenido de hubspot:
<https://blog.hubspot.es/service/clima-laboral>
- Morales, F. C. (2020). Clima Laboral. *Economipedia*.
- Nirian, P. O. (2021). Protocolo Empresarial. *economipedia*.

ANEXOS

Anexo 1._ Encuesta realizada a las secretarias que laboran en el municipio de “Jujan”.

1. ¿Considera usted que los protocolos administrativos son de suma importancia dentro de una empresa?

SI
 NO

2. ¿Cree usted que es recomendable que en toda entidad pública o privada contengan manuales de convivencia para realizar actividades que puedan mejorar el clima laboral?

SI
 NO

3. ¿Tendría usted algún impedimento que le dificulte ejecutar los protocolos administrativos?

SI
 NO

4. ¿Estaría dispuesto a participar en las diferentes actividades de coexistencia y así mejorar el clima laboral de la empresa?

SI
 NO

5. ¿Está dispuesto a cumplir a cabalidad las leyes y normas de los protocolos administrativos?

SI
 NO

6. ¿Cuál de las siguientes alternativas elegiría usted para alcanzar una armonía en el clima laboral aplicando los protocolos administrativos?

	ACTIVIDADES MENTALES
	ACTIVIDADES DEPORTIVAS
	ACTIVIDADES TECNOLOGICAS
	DINAMICAS
	JUEGOS

7. ¿Cree usted que el ambiente LABORAL en la empresa incide en el manejo de los protocolos administrativos?

SI
 NO

8. ¿Señale cuáles de estos factores son los que influyen en el clima laboral?

	HORARIO LABORAL
	SUELDOS
	CONVIVENCIA
	PROFESIONALISMO

Anexo 2._ Tabulación de los resultados arrojados por la encuesta aplicada.

1. ¿Considera usted que los protocolos administrativos son de suma importancia dentro de una empresa?

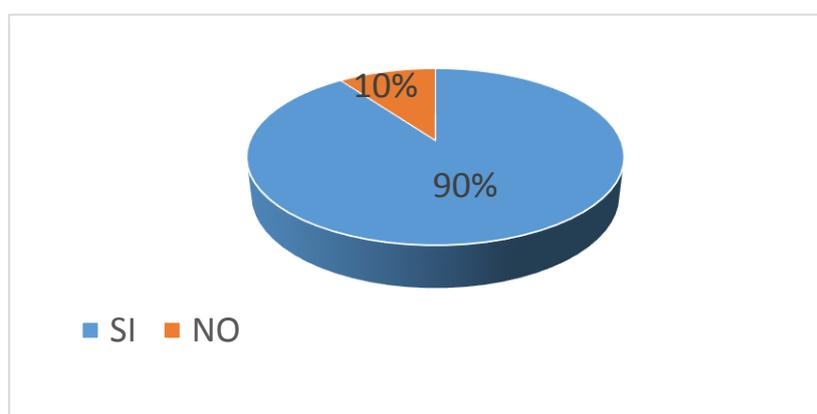
Tabla N^a1.

Protocolos Administrativos

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	90%
NO	1	10%
TOTAL	10	100%

Gráfico 1.

Protocolos Administrativos



Análisis e interpretación de resultados

La encuesta ejecutada dio como resultado que el 90% de las secretarías que laboran en el municipio de Jujan SI consideran que es de suma importancia los protocolos administrativos, mientras que el 10% mencionó que NO es importante los protocolos administrativos, para que exista un favorable clima laboral en una empresa, ya que eso depende de la afinidad que tenga cada persona con su grupo de trabajo.

2. ¿Cree usted que es recomendable que en toda entidad pública o privada contengan manuales de convivencia para realizar actividades que puedan mejorar el clima laboral?

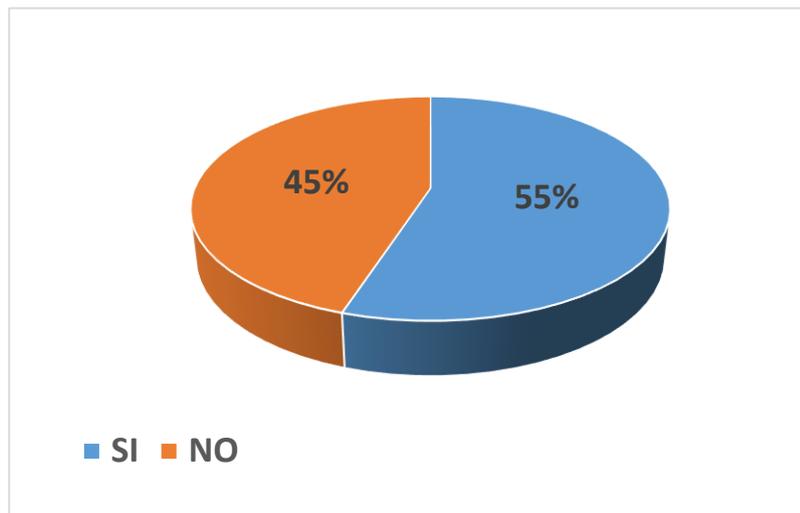
Tabla N° 2.

Clima Laboral

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5.5	55%
NO	4.5	45%
TOTAL	10	100%

Gráfico N° 2.

Clima Laboral



Análisis e interpretación de resultados.

Atraves de la encuesta realizada a las secretarias que laboran en el municipio de Jujan, se evidencio que el 55% de las secretarias creen que es recomendable que en toda entidad pública o privada existan manuales de convivencia para mejorar el clima laboral, debido a que esto genera un eficiente trabajo y un eficaz alcance para la empresa, de la misma manera el 45% no estuvo de acuerdo con la idea planteada, porque creen que eso depende de la educación de cada profesional.

3. ¿Tendría usted algún impedimento que le dificulte ejecutar los protocolos administrativos?

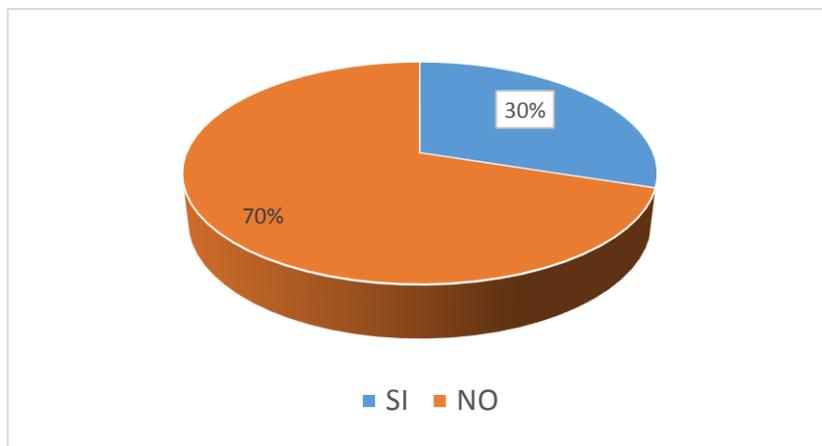
Tabla N° 3.

Protocolos Administrativos

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	30%
NO	7	70%
TOTAL	10	100%

Gráfico 3.

Protocolos Administrativos



Análisis e interpretación de resultados

Mediante la encuesta a las secretarías que laboran en el municipio de Jujan se evidencio que el 70% de ellas NO tienen ningún impedimento al ejecutar los protocolos administrativos, mientras que el 30% destacó que SI les molesta el cumplimiento de los protocolos administrativos en la institución por lo tanto les molesta hacer un buen uso de ellos.

4. ¿Estaría dispuesto a participar en las diferentes actividades de coexistencia y así mejorar el clima laboral de la empresa?

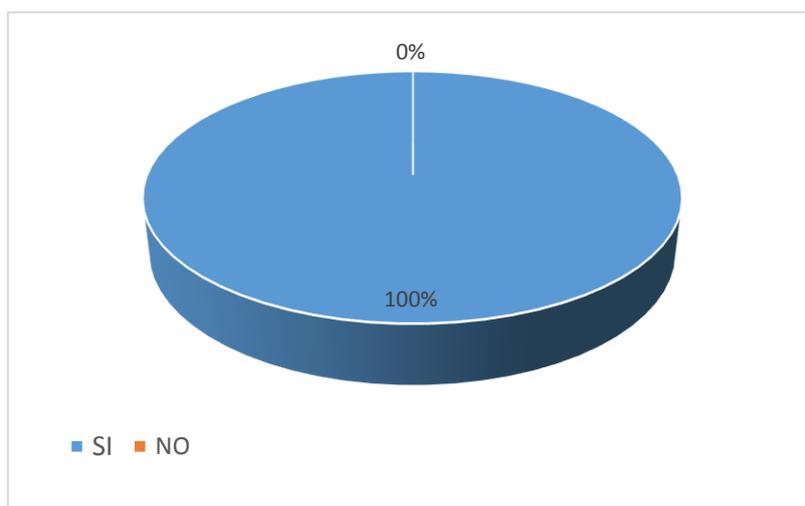
Tabla Nª 4.

Clima Laboral

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Grafico 4.

Procesos Administrativos



Análisis e interpretación de resultados

Mediante el grafico se puede evidenciar que todos los funcionarios administrativos que laboran dentro del municipio de Jujan están dispuestos a participar en las diferentes actividades de coexistencia para tener un espacio de recreación y poder llevar un favorable clima organizacional.

5. ¿Está dispuesto a cumplir a cabalidad las leyes y normas de los protocolos administrativos?

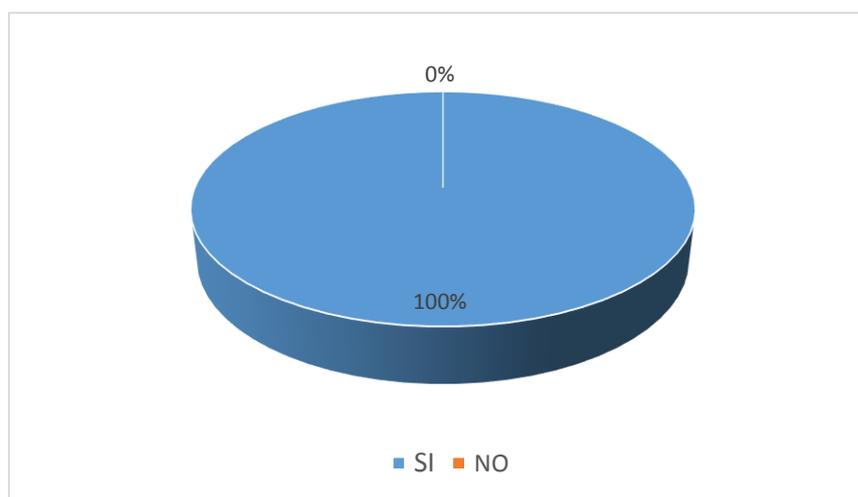
Tabla N° 5.

Protocolos Administrativos

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Grafico 5.

Protocolos Administrativos



Análisis e interpretación de resultados

Cada uno de los diferentes empleados que laboran dentro del municipio de Jujan están totalmente de acuerdo en cumplir al 100% a cabalidad las leyes y normas generados por los protocolos administrativos que están establecidos en la entidad pública como lo es el municipio de Jujan.

6. ¿Cuál de las siguientes alternativas elegiría usted para alcanzar una armonía en el clima laboral aplicando los protocolos administrativos?

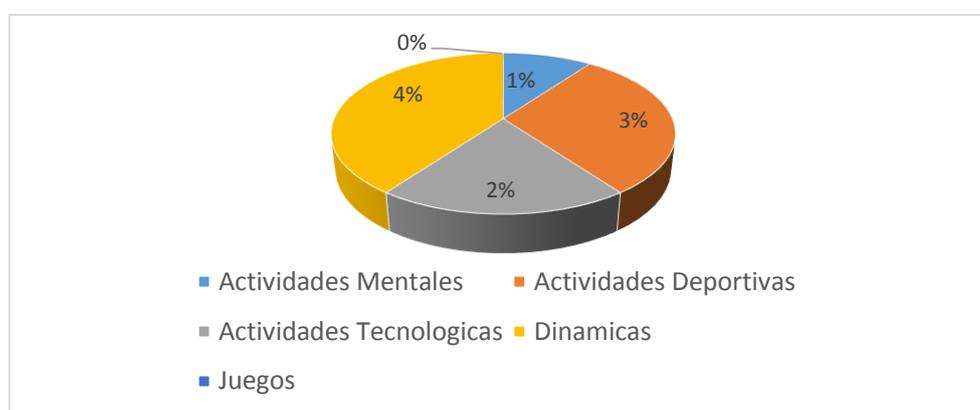
Tabla N° 6.

Clima Laboral

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Actividades Mentales	1	10%
Actividades Deportivas	3	30%
Actividades Tecnológicas	2	20%
Dinámicas	4	40%
Juegos	0	0%
TOTAL	10	100%

Gráfico 6.

Clima Laboral



Análisis e interpretación de resultados

Por medio de la encuesta realizada a las secretarías que laboran dentro del municipio de Jujan se pudo recabar que el 10% prefieren realizar actividades mentales, mientras que el 30% opta por actividades deportivas, el 20% prefieren actividades tecnológicas y el 40% opta por participar en dinámicas, ya que creen que es mejor realizar dinámicas, porque ayuda a desestresarse un poco.

7. ¿Cree usted que el ambiente LABORAL en la empresa incide en el manejo de los protocolos administrativos?

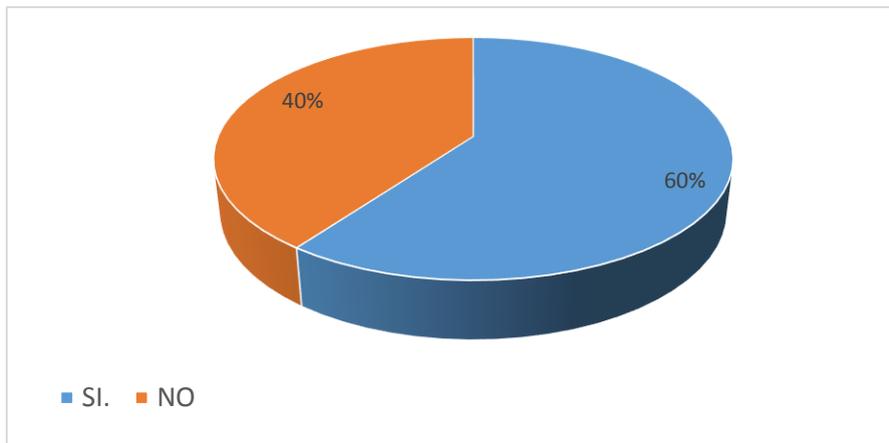
Tabla N° 7.

Protocolos Administrativos

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	60%
NO	4	40%
TOTAL	10	100%

Gráfico 7.

Protocolos Administrativos



Análisis e interpretación de resultados.

El 60% de las secretarias creen que, SI inciden los protocolos administrativos para que exista un eficaz clima laboral, mientras que el 40% de ellas opinan que los protocolos NO son precisamente necesarios para llevar un excelente clima laboral generando una armonía a la empresa, debido a que esto es de ética y moral de cada profesional ponerlos en práctica.

8. ¿Señale cuáles de estos factores son los que influyen en el clima laboral?Ç

Tabla Nª 8.

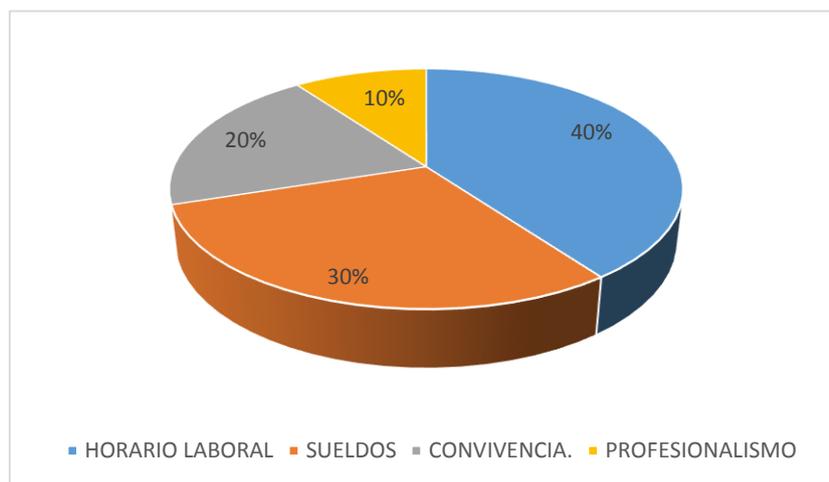
Clima Laboral

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Horario Laboral	4	40%
Sueldos	3	30%
Convivencia	2	20%

Profesionalismo	1	10%
TOTAL	10	100%

Gráfico 8.

Clima Laboral



Análisis e interpretación de resultados

Mediante la encuesta se expuso la pregunta de: cuáles son los factores que influyen en el clima laboral, el cual se detalló 4 alternativas discerniendo que el 40% opina que es el horario laboral el que influye en el clima laboral, así mismo el 30% dicen que son los sueldos, el 20% dicen que es por la convivencia y el 10% dicen que es por el profesionalismo. Los encuestados tuvieron a elegir cuál de estos factores incidían en el clima laboral del municipio de Jujan.

Anexo 3._ Evidencias y tutorías realizadas.



Figura #1.

Reunión mediante una sala virtual con mi docente tutor, para prepararme, para la ejecución del estudio de caso.



Figura #2.

Lugar de los hechos donde se realizó la investigación mediante la técnica de la encuesta

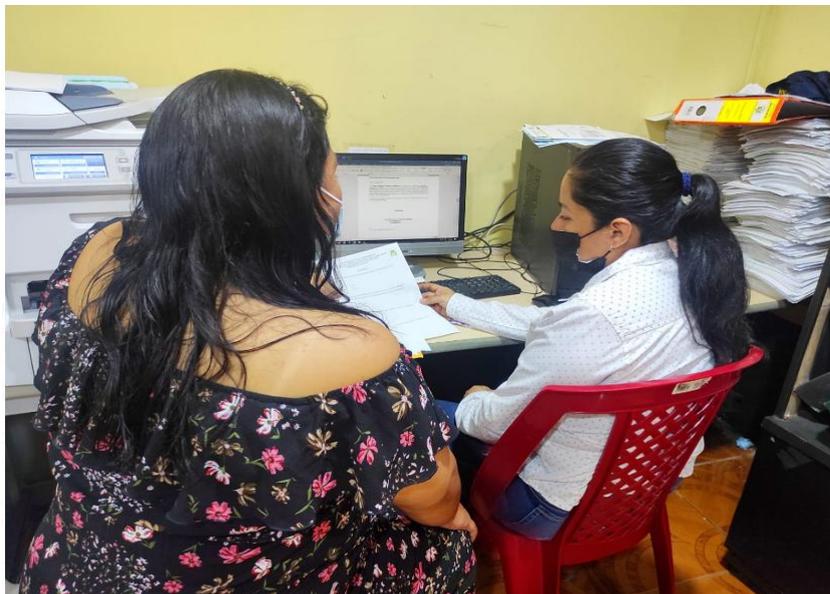


Figura # 3.

Encuestando a las secretarias que laboran en el municipio de Jujan.