



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



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

TEMA:

PROTOCOLO EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN EN EL AMBIENTE LABORAL
EN LAS SECRETARÍAS DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS
DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE BABAHOYO

AUTORA:

CELIA REBECA MARTINEZ TARIRA

TUTORA:

LCDA.MARIA ELENA SALAZAR SANCHEZ MSC.

BABAHOYO – ECUADOR

2018

DEDICATORIA

Este Proyecto está dedicado especialmente a Dios por ser el inspirador para cada uno de los pasos dados en mi convivir diario; a mis padres por ser los guías en el sendero de cada acto que realizo hoy, mañana y siempre; a mis hermanos y a mi amigos(as), por ser el incentivo para seguir adelante, a todas las personas que nunca dejan de aprender algo nuevo, que siempre siguen adelante sin mirar hacia atrás que siguen día a día mirando la vida como continua que tienen en claro que con fe, cariño y amor todo se puede lograr, y es por ello que a todos y cada uno de ustedes les dedico todo el esfuerzo, sacrificio y tiempo que entregué a este proyecto.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi Dios todo poderoso que hace posible que llegue este momento tan anhelado.

Me van a faltar páginas para agradecer a las personas que se han involucrado en la realización de este trabajo, sin embargo merecen reconocimiento especial mi Madre y mi Padre que con su esfuerzo y dedicación me ayudaron a culminar mi carrera universitaria y me dieron el apoyo suficiente para no decaer cuando todo parecía complicado e imposible.

Asimismo, agradezco infinitamente a mi Hermana y mis Hermanos que con sus palabras me hacían sentir orgullosa de lo que soy y de lo que les puedo enseñar.

Agradezco a todas las personas que de una u otra forma estuvieron conmigo amigos /as, conocidos porque cada una aportó con un granito de arena me, aconsejándome para que nunca desmaye y siga adelante.

De igual forma, agradezco a mi Tutora de Caso de estudio, que gracias a sus consejos y correcciones hoy puedo culminar este trabajo. A los Profesores que me han visto crecer como persona, y gracias a sus conocimientos hoy puedo sentirme dichosa y contenta gracias infinita, por su tiempo, su apoyo así como su sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación académica.



AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, **Celia Rebeca Martínez Tarira** portador de la Cédula de Ciudadanía **1207588987**, estudiante del desarrollo del documento probatorio de la Dimensión Práctica del examen complejo, previo a la obtención del Título de Licenciado en Secretariado Ejecutivo Bilingüe, declaro que soy el autor del presente **proyecto de investigación**, el mismo que es original, auténtico y personal, con el tema: **PROTOCOLO EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN EN EL AMBIENTE LABORAL DE LAS SECRETARIAS DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PUBLICAS DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE BABAHOYO.**

Por la presente autorizo a la Universidad Técnica de Babahoyo, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen.



Celia Rebeca Martínez Tarira
C.I: 1207588987



**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL
INFORME DEL ESTUDIO DE CASO CORRESPONDIENTE
AL EXAMEN DE CARÁCTER COMPLEXIVO PREVIA A
LA SUSTENTACIÓN.**

Babahoyo, 17 de Diciembre de 2018

En mi calidad de Tutor del Informe Final del Proyecto de Investigación, designado por el Consejo Directivo con oficio N° 016, con fecha **17 de Octubre de 2018** mediante resolución N° **CD-FAC.C.J.S.E-SO-011-RES-002-2018**, en sesión del día 9 de Noviembre de 2018, certifico que el Srta. **CELIA REBECA MARTINEZ TARIRA**, ha desarrollado el documento probatorio de la Dimensión Práctica del examen complexivo:

**PROTOCOLO EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN EN EL AMBIENTE LABORAL
DE LAS SECRETARIAS DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS
DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE BABAHOYO**

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento probatorio de la Dimensión Práctica del examen complexivo y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar el Tribunal de sustentación designado para la defensa del mismo.



LCDA. MARIA ELENA SALAZAR SANCHEZ, MSC.
DOCENTE DE LA FCJSE.

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se ha recopilado información acorde al tema de Protocolo Empresarial y su relación en el Ambiente Laboral del Departamento de Relaciones Públicas de la Ilustre Municipalidad de Babahoyo, en el cual se emplearon método de investigación observacional y entrevista.

Se detalla el problema que existe en dicha empresa como las falencias, problemas que existen por no cumplir con las reglas protocolarias como son: Incumplimiento en la hora de ingreso, trato, conducta, expresión verbal, principios que incumplen las secretarias.

Se describe el desarrollo del caso, las situaciones halladas, soluciones, conclusión, recomendación en base al tema de investigación.

Una vez terminada la investigación se obtuvo que el protocolo empresarial es de vital importancia y que se debe de cumplir con todos los principios, normas, actitudes, conductas y deben mantener la comunicación entre las secretarias, funcionarios y usuarios de manera idónea sin expresar de una manera no idónea.

Palabras claves: Protocolo Empresarial y Ambiente Laboral



Babahoyo, 17 de Diciembre de 2018

CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA ANTIPLAGIO

En mi calidad de Tutor del documento probatorio dimensión práctica del examen complejo del Srta. **CELIA REBECA MARTINEZ TARIRA**, cuyo tema es: **PROTOCOLO EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN EN EL AMBIENTE LABORAL DE LAS SECRETARIAS DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE BABAHOYO**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de **0%**, resultado que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas para la institución.

Considerando que, el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, quedando aprobado para su publicación.

Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.


LCDA.MARIA ELENA SALAZAR SANCHEZ, MSC.
DOCENTE DE LA FCJSE.



RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE DOCUMENTO PROBATORIO DE EXAMEN COMPLEXIVO, TITULADO: **PROTOCOLO EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN EN EL AMBIENTE LABORAL DE LAS SECRETARIAS DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE BABAHOYO**

PRESENTADO POR LA SEÑORITA: CELIA REBECA MARTINEZ TARIRA

OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:

8.97

EQUIVALENTE A:

Muy Bueno

TRIBUNAL

LCDO. HIDALGO TROYA FAUSTO VIDAL, MSC
 DOCENTE ESPECIALISTA

ING. ENRIQUEZ CUADRO ALICIA CORINA, MSC
 DELEGADO DEL COORDINADOR DE CARRERA

LCDA. CAMACHO ABRIL PATRICIA ELIZABETH MSC.
 DELEGADA DEL CIDE

MARTINEZ TARIRA CELIA REBECA
 EGRESADA

AB. ISELA BERRUZ MOSQUERA
 SECRETARIA DE LA FF.CC.JJ.SSEE



ÍNDICE GENERAL

CARATULA	
DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL.....	¡Error! Marcador no definido.
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME DEL ESTUDIO DE CASO CORRESPONDIENTE AL EXAMEN DE CARÁCTER COMPLEXIVO PREVIA A LA SUSTENTACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
RESUMEN.....	V
CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA ANTIPLAGIO	¡Error! Marcador no definido.
RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
ÍNDICE GENERAL.....	VIII
1. INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I. Marco metodológico.....	2
1.1. Definición del tema caso de estudio.....	2
1.2. Planteamiento del problema	2
1.3. Justificación	3
1.4. Objetivo.....	5
1.5. Fundamentación teórica	5
1.6. Hipótesis.....	9
1.7. Metodología de la investigación.....	9
CAPÍTULO II. Resultados de la investigación	12
2.1. Desarrollo del caso	12
2.2. Situaciones detectadas.....	13
2.3. Soluciones planteadas.....	15
2.4. Conclusiones	15
2.5. Recomendaciones	16
BIBLIOGRAFÍA.....	17
ANEXOS.....	18

1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se lo realizó en el Departamento de Relaciones Públicas de la Ilustre Municipalidad de Babahoyo ubicado en la Avenida Gral. Barona entre la calle 27 de Mayo y Calderón, sobre el Protocolo Empresarial y su relación en el Ambiente Laboral de las Secretarias.

El protocolo empresarial es un conjunto de normas, reglas, técnicas, conductas que se aplican en el ámbito laboral. Por lo tanto deben cumplir con los principios como: ser respetuosos, puntual, discreto, cortés, amable, positivo, utilizar un adecuado lenguaje verbal, actitud, educación, sentido común, ya que el protocolo es convivir, agradar, dar una buena impresión para que el usuario o funcionario se sienta satisfecho de atención brindada.

El protocolo empresarial en la actualidad es de vital importancia para toda empresa ya que el comportamiento, la comunicación, la expresión formal y los buenos modales garantiza respeto entre las secretarias, funcionarios y usuarios, fortalece el ámbito de trabajo, mejora actitud, prepara a las personas a relacionarse con las demás personas y realización de eventos que se lleven a cabo en la empresa.

El presente trabajo de investigación se desarrolla en dos capítulos:

En el capítulo I .Marco Metodológico donde se detalla la definición del tema caso de estudio, planteamiento del problema, justificación, objetivo, fundamentación teórica, hipótesis y metodología de la investigación.

En el capítulo II. El resultado de la investigación como el desarrollo del caso, situaciones halladas, soluciones planteadas, conclusiones recomendaciones. Al final bibliografías y anexos.

CAPÍTULO I.

Marco metodológico

1.1. Definición del tema caso de estudio

Protocolo Empresarial y su relación en el Ambiente Laboral de las Secretarías del Departamento de Relaciones Públicas de la Ilustre Municipalidad de Babahoyo

1.2. Planteamiento del problema

A nivel mundial la competencia en el mercado se encuentra saturada por diversas empresas y servicios, lo cual implica mantener un valor agregado por medio de la ejecución del protocolo empresarial, con el fin de mejorar el clima laboral y las relaciones interpersonales de todos sus miembros, para así lograr una excelente relación con la sociedad con un buen trato y la atención de calidad.

En nuestro país el protocolo se ha ido definiendo por decreto o costumbre, ya que existen singularidades nacionales en torno al protocolo oficial, por ejemplo; la presentación de credenciales y uniformes dentro de instituciones públicas y privadas, sin embargo, aún existen instituciones que no le dan importancia a la relación del público interno con el externo.

En el cantón Babahoyo la participación dinámica de los habitantes, se ha ido efectuado de manera continua, entorno a la definición del protocolo empresarial en donde se establece la proyección de una imagen institucional sólida hacia el público externo, demostrando así que el ser humano solo cree lo que se observa.

Dentro del contexto institucional, en el protocolo se definen ciertas normas de comportamiento frente a diversas situaciones que se dan a lo largo de la interacción con el público interno como externo, que ayudan a mejorar el clima laboral, el trato con los clientes y la imagen institucional, las cuales se intensifican de acuerdo al cargo o función de cada empleado.

En el desempeño y rol de la secretaria se relaciona directamente con el éxito de la empresa, debido que es la primera proyección dentro de la misma y es justamente ésta labor sumado el aporte de los demás funcionarios, el reflejo en el desarrollo y organización de los diferentes eventos institucionales.

Con estos antecedentes es importante poder identificar, los factores que han trascendido a lo largo de todos los diversos contextos, dentro del protocolo empresarial y el rol de las secretarias, por ese motivo, y a través de esta investigación se busca identificar. ¿Cómo el protocolo empresarial se relaciona en el ambiente laboral de las secretarias del departamento de relaciones públicas de la Municipalidad de Babahoyo?

1.3. Justificación

Esta investigación tiene como propósito dar a conocer el protocolo empresarial y su relación en el ambiente laboral de las secretarias. Este caso de estudio será de gran aporte porque es una guía sobre el manejo adecuado del protocolo dentro de la empresa de acuerdo a las normas que se dictan a diario en función del rol que cumplen las secretarias de dicha

institución, puesto que se identificará e implementará mejoras en sus servicios y las relaciones interpersonales.

El reflejo en el desarrollo organizacional, se da cuando el cliente o usuario tiene el primer contacto con un colaborador de la empresa independientemente de la función que este ejerza, el público externo visualiza diversas situaciones verbales y no verbales que el colaborador atribuye ante la capacidad de resolver cualquier situación o inquietud, lo cual hacen deducir en este individuo la satisfacción o desagrado, proyectando así una percepción de la imagen institucional de la empresa.

La investigación se plantió dentro de las inmediaciones del Municipio del Cantón Babahoyo, específicamente en el Departamento de Relaciones Públicas, en donde se encuentran situados 12 Funcionarios y 3 Secretarias; en la cual se analizó el protocolo empresarial entorno a la relación en el ambiente laboral de las secretarias.

Los beneficiarios directos dentro de la ejecución de este proyecto serán todos los usuarios que tiene acceso al departamento de relaciones públicas del Municipio de Babahoyo, quienes podrán contemplar y ser partícipes de las normas dentro del protocolo en función al buen trato, la calidad del servicio y el clima laboral. De darse la ejecución de esta propuesta investigativa, la contribución será en el contexto practico-teórico, ya que los problemas detectados mediante los resultados de la investigación darán paso al desarrollo de las buenas prácticas, a través de talleres y el manual de estrategias.

Debido a que es importante que las actividades que ejerza cualquiera de los miembros de la institución atribuyan seguridad, etiqueta y buen trato, proyectando así una imagen

positiva, ya que la persecución de las personas por medio del protocolo funciona por medio de la expresión comunicativa.

1.4. Objetivo

Analizar cómo el protocolo empresarial se relaciona en el ambiente laboral de las secretarías del Departamento de Relaciones Públicas de la Ilustre Municipalidad de Babahoyo.

1.5. Fundamentación teórica

Variable Independiente

- **Protocolo Empresarial**

La palabra protocolo proviene del latín, según varios autores, el término *protocollum*, proveniente del griego *protos* que significa primero y del griego *Kollom*, que significa pegar, por lo que se refiere a las hojas pegadas al inicio de un escrito o libro que dictan las instrucciones antes de continuar con la lectura. En el ámbito empresarial se entiende por protocolo el conjunto de códigos sociales y precisos que se deben cumplir en el interior de una empresa. Asimismo Díaz (2015) define que:

El protocolo es una ciencia que comprende un conjunto de normas que se ponen de manifiesto en el comportamiento del ser humano, así como en las relaciones sociales que éste establece con sus semejantes en la celebración de un acto o evento, ello incluye los actos del ámbito empresarial que van a ser regulados por el protocolo empresarial.

En el ámbito empresarial, el protocolo fija las pautas de comportamiento interno de la empresa por medio de un manual de protocolo, el cual tiene como objetivo definir la conducta de sus miembros y la creación una cultura organizacional. Según López (2018) la función del protocolo “se centra principalmente en dar una buena imagen de la empresa. El protocolo ayuda a transmitir una mejor imagen, a comunicar lo que se quiere expresar y a preparar cualquier tipo de acto”.

Dentro de este protocolo se define el comportamiento dentro de las relaciones laborales y la comunicación entre la empresa y los clientes, además define normas de etiqueta y de cortesía, favoreciendo así la proyección social de la empresa. Asimismo, el autor Muñoz (2018) detalla que:

El protocolo empresarial abarca muchos aspectos de los negocios: el saludo, las presentaciones, la forma de dirigirse a otras personas, los temas de conversación, cómo comportarse en determinados eventos, cómo vestirse de la forma más apropiada, e incluso la forma de despedirse. A la hora de hacer negocios es sumamente importante saber qué hacer, cómo hacerlo y qué momento es más apropiado. Conocer las técnicas básicas de relaciones públicas y protocolo nos ayudará a comportarnos y proyectar siempre la mejor imagen en todo tipo de situaciones y eventos empresariales.

Variable Dependiente

- **Ambiente Laboral**

El «clima laboral» es un concepto con amplia tradición en los estudios e investigaciones acerca del factor humano en empresas y organizaciones. Por razones evidentes, el clima

laboral es un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado por múltiples cuestiones: desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar del trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos de dirección de líderes y jefes, los salarios y remuneraciones, hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza...sin agotar ni muchísimo menos la larga lista de factores que inciden y focalizan el clima o ambiente laboral. (Federico Gan & Jaumen Triginé, 2013)

Desde el contexto organizacional, el clima laboral se apoya en el comportamiento independiente durante el desarrollo del trabajo cotidiano, la calidad de este clima influye directamente en la satisfacción del medio en que conviven los trabajadores y esto es elemento directo de la productividad empresarial. Para los autores Aguirre, Campos, & Méndez (2013):

El clima organizacional se basa en las percepciones individuales, a menudo se define como los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización, y se refieren a las situaciones actuales en una organización y los vínculos entre los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral. Por lo tanto, casi siempre la gerencia manipula el clima con mayor facilidad que la cultura, con el fin de afectar de manera directa el comportamiento de los empleados. (p.62)

Debido a esto, es importante analizar el clima laboral en el que se desempeñan los trabajadores de la empresa, con el fin de comprender su entorno, los comportamientos, su manera de trabajar y de relacionarse, para así establecer las políticas del personal y de

recursos humanos que mejoren el ambiente laboral y ayude a cumplir con las metas de la empresa. Para los autores Zambrano, Pineda, Angel, & Espinoza (2017):

Al identificar que el clima organizacional se refiere a las características del medio ambiente en el que se desempeñan los miembros de una organización, se comprende su esencia como espacio físico de relaciones sociales entre el colectivo o equipo de trabajo. Espacio que puede variar de acuerdo con la situación que se presente en los diferentes tipos de organizaciones, en las que se incluyen las empresariales y otras como las educativas y universitarias.

El factor determinante del clima laboral son sus trabajadores, depende de su interrelación, el espacio físico y el liderazgo por las altas directivas. En donde el trabajador se sienta el factor elemental dentro de la empresa y a la vez esto sea retribuido con el salario, ascensos laborales y otros beneficios, Según el análisis de los autores Salazar, Martínez, & Quezada (2018) es:

El personal tiene el poder de dirigir el rumbo de las organizaciones y depende de ellas directamente que se pueda reflejar el buen funcionamiento de las mismas, para que una organización refleje una buena calidad en sus servicios y productos, es necesario que las personas desempeñen su trabajo en un ambiente laboral que los haga más productivos y eficientes.

Propiciar un buen clima laboral es responsabilidad de la alta dirección, ya que con su cultura y con la ejecución del sistema de gestión, estructuran un entorno apropiado para el desarrollo de las labores de una manera eficiente y trayendo consigo beneficios en el desarrollo de la empresa. Para Armenteros, Esperón, & Solís (2018) es importante:

El ambiente en que se desempeñan los trabajadores y las percepciones que tienen estos sobre su entorno laboral, es un tema de marcada importancia hoy día para casi todas las organizaciones, las cuales encaminan esfuerzos para su mejoramiento continuo, en aras de lograr el aumento de la productividad, dedicando empeño al potencial humano y la calidad de los servicios.

1.6. Hipótesis

Si se analiza como contribuye el Protocolo Empresarial se logrará mejorar el ambiente laboral de las secretarías del Departamento de Relaciones Públicas de la Ilustre Municipalidad de Babahoyo.

Variables

- **Variable independiente:** Protocolo empresarial
- **Variable dependiente:** Ambiente laboral

1.7. Metodología de la investigación

Método Deductivo

La modalidad de esta investigación es deductiva porque parte de lo general como es el Protocolo Empresarial y a lo particular que es importancia en el Ámbito Laboral de las Secretarías del Departamento de Relaciones Públicas de la Ilustre Municipalidad de Babahoyo, ya que se realiza a través de la observación basada en una ley o un principio general y es estudiado con el fin de obtener una solución al problema planteado.

Método Inductivo

La modalidad de esta investigación es inductiva porque en ella se utilizan supuestos concretos para llevar una posición general y de una u otra forma contribuyan a la investigación del por qué el Protocolo Empresarial y su relación en el Ambiente Laboral de las secretarías y de esta forma se realizan recolecciones de datos sobre su importancia en el ámbito institucional del Departamento de Relaciones Públicas de la Ilustre Municipalidad de Babahoyo.

Tipo de Investigación a Aplicarse

Investigación de Campo: Es aquella que se aplica extrayendo datos e información a través del uso de técnicas de recolección de datos en el cual se mantendrá contacto directo con las personas involucradas y se estudiara porque el Protocolo Empresarial es de vital importancia en relación en el ambiente Laboral de las secretarías del Departamento de Relaciones Públicas de la Ilustres Municipalidad de Babahoyo.

Investigación Explicativa: Consiste en explicar el fenómeno y las condiciones en que se encuentra en el problema, es decir llegar al conocimiento de sus causas y origen del problema planteado como lo es el Protocolo Empresarial y su relación en el Ambiente Laboral de las secretarías del departamento de Relaciones Públicas de la Ilustre Municipalidad de Babahoyo.

Investigación Descriptiva: Consiste en describir situaciones o hechos reales de los fenómenos a investigar llegando así a conocer que sucede con cada una de las variables del problema, el cual le permite medir a través de observación y entrevista que le permitan al investigador obtener resultados del por qué el Protocolo Empresarial tiene relación en el

Ambiente Laboral de las Secretarías en el Departamento de Relaciones Públicas de la Ilustre Municipalidad de Babahoyo.

Técnicas De Investigación

Observación: Esta técnica es importante puesto que permite observar el fenómeno del problema que radica en dicho Departamento de Relaciones Públicas en el cual permitió extraer información y examinarla para posterior estudio investigativo. El instrumento que voy a utilizar en esta técnica será la lista de cotejo, que me permitirá establecer los parámetros indicados en cada uno de los indicadores establecidos en la investigación.

Entrevista: Se utilizó este tipo de técnica porque mediante esta entrevista permite hacer una investigación directa entre entrevistado y entrevistador, en la cual se le realizó unas preguntas con la finalidad de recolectar información y hacer poder hacer un análisis respectivo referente al protocolo empresarial que llevan las secretarías en el ambiente que se desenvuelven.

CAPÍTULO II.

Resultados de la investigación

2.1. Desarrollo del caso

Mientras realice este proceso investigativo en un tiempo de 15 días, en el Departamento de Relaciones Públicas de la Ilustre Municipalidad de Babahoyo ubicada en la Av. Gral Barona entre 27 de Mayo y Calderón, donde a través de varias visitas al lugar antes mencionado, pude comprobar mediante la utilización de las técnicas de observación y entrevista que existe muchas falencias en las secretarías y su relación con las normas, conductas y buena comunicación, además es muy recurrente la impuntualidad de las secretarías con respecto a su horario de trabajo especialmente en la hora de entrada.

También se detectó que las secretarías no están capacitadas lo suficiente en normas, técnicas protocolarias como: la realización de eventos sociales, el marketing institucional, y las relaciones públicas que toda institución debe de aplicarlas eficientemente.

Además en el transcurso de los días observé que existen conflictos, problemas de juicio u opinión, risas exageradas en la oficina lo cual no es bueno para poder proyectar una buena imagen institucional y así pueda haber un buen ambiente laboral entre las secretarías.

Con este caso de investigación se pretende que las secretarías conozcan más sobre protocolo empresarial en el trato entre ellas, los funcionarios y usuarios, la atención, buen comportamiento, que exista buena comunicación y tengan buenos modales y de esta manera proyecten una buena imagen institucional.

2.2. Situaciones detectadas

Durante el tiempo que transcurrió el proceso de investigación pude detectar a través de la observación y entrevista que las secretarias del departamento de relaciones públicas llegan tarde a su lugar de trabajo por cuestión de que no viven dentro del parámetro urbano; que no están debidamente capacitadas en relación al protocolo empresarial, lo cual es muy indispensable que el personal administrativo tengan conocimiento sobre las reglas protocolarias que deben normar en la institución, y así ponerlas en práctica.

También pude darme cuenta el inadecuado tono de voz que utilizan los empleados al momento de comunicarse; conllevando a un diálogo poco fluido y sin lograr un diálogo adecuado y efectivo.

Al momento de la realización de un evento o programa institucional, las secretarias objetos a investigación, tienen discrepancia al momento de tomar las decisiones, dilatando los procesos administrativos que se deben cumplir con responsabilidad y sobre todo con un buen trabajo en equipo.

A continuación hago una síntesis detallada de las falencias detectadas que más sobresalieron en el momento de la investigación:

- ✓ Mala atención a los usuarios y funcionarios de la institución
- ✓ Impuntualidad de las secretarias con respecto a su horario de trabajo especialmente en la hora de entrada.

- ✓ No están capacitadas lo suficiente en normas, técnicas protocolarias como la realización de eventos sociales.
- ✓ Conflictos, problemas de juicio u opinión, risas exageradas en la oficina
- ✓ Inadecuado comportamiento entre compañeros/as
- ✓ Desconocimiento de valores y beneficios
- ✓ No usan un tono adecuado para conversar
- ✓ Hablan por teléfono sobre temas personales
- ✓ Poco conocimiento sobre organización de eventos
- ✓ Falta de comunicación entre las secretarias

En base a todo lo observado e indagado durante esta investigación, puede detectar que es de vital importancia que las secretarias deben de ser capacitadas por medio de talleres el cual les proporcione más conocimiento y así pueda cambiar su actitud y la manera de comportarse en su ámbito laboral y personal, enriqueciéndose de conocimientos y poder proyectarlos al público, satisfaciendo notablemente la atención al usuario.

Debemos de recordar que las secretarias son la primera impresión que se lleva tanto el funcionario como el usuario a la hora de ingresar a una oficina, por lo cual se debe dar un buen trato en la atención brindada. Al aplicar cada una de estas tareas brindará una atención de calidad, proyectando de mejor manera a la institución beneficiando tanto al personal administrativo, usuarios y comunidad en general.

2.3. Soluciones planteadas

- Realizar un manual de Protocolo Empresarial y Social en el cual se detalle paso a paso todas las temáticas sobre las técnicas y reglas protocolarias incluyendo la realización de eventos que fortalecerá las actividades sociales desarrolladas en la institución.
- Realizar talleres sobre el Protocolo Empresarial para que las secretarias puedan aplicar las normas y reglas en cada una de áreas administrativas y mejorar la calidad de servicio.

Con estas situaciones planteadas se busca que las secretarias de la Institución conozcan más sobre las reglas protocolarias y de esta manera aplicar cada una de las normativas y lograr así un alto y adecuado nivel etiqueta social que ayudará a mejorar su ambiente laboral y su comunicación profesional.

2.4. Conclusiones

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo analizar cómo el Protocolo Empresarial incide en el Ambiente Laboral de las Secretarias del Departamento de Relaciones Públicas de la Ilustre Municipalidad de Babahoyo.

Las secretarias que fueron objetos de estudios tienen un déficit en su comportamiento protocolario, el mismo que se enmarca en el incumplimiento de su horario de trabajo, además tienen una comunicación poco efectiva entre los funcionarios de la institución. Enmarcando todo estos pormenores también se concluye que al momento de la realización de eventos institucionales no cuentan con el debido conocimiento para el desarrollo de mismo, afectando su desarrollo laboral e institucional.

2.5.Recomendaciones

Después de haber realizado y culminado la investigación recomiendo que las secretarias sean capacitadas mediante talleres, que permitan el enriquecimiento de conocimientos relacionados con la problemática encontrada.

Estas capacitaciones pueden ser realizadas mediante talleres debidamente planificados y controlados por el órgano regular de la institución. Utilizando como herramientas de conocimiento manuales para que conozcan más acerca de protocolo empresarial, social y la organización de eventos, actividades que logran incrementar su capacidad, habilidad y destrezas en cada una de las actividades realizadas.

BIBLIOGRAFÍA

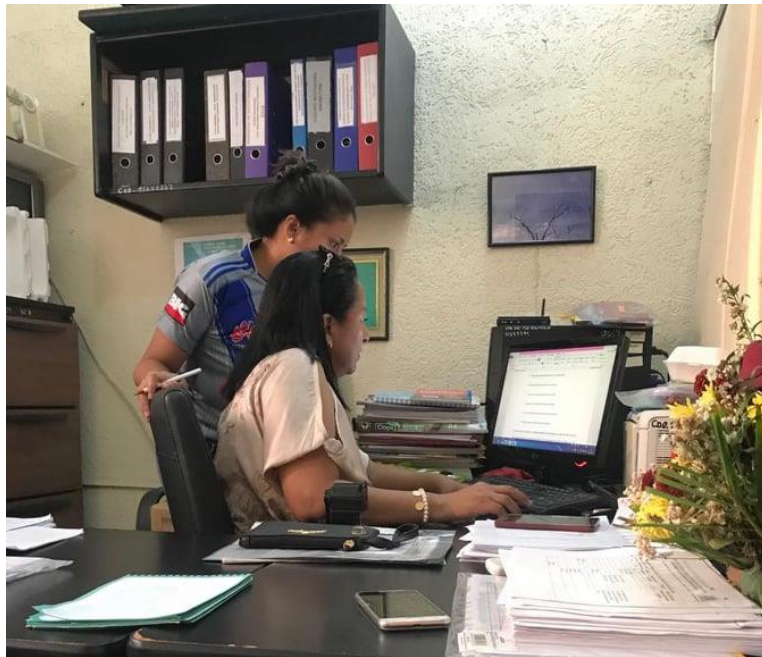
- Aguirre, L., Campos, Á., & Méndez, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de administración*, 4(1), 59-70.
- Armenteros, A., Esperón, J., & Solís, F. (2018). Un acercamiento al clima organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1).
- Díaz Miguel, M. (2015). *UF0043 - Gestión de protocolo*. Editorial Elearning S.L.
- Federico Gan , & Jaumen Triginé. (2013). *Clima laboral*. Ediciones Díaz de Santos.
- López, R. (2018). *Gestión de Protocolo. HOTA0208*. IC Editorial.
- MUÑOZ BODA, M. (2018). *Protocolo empresarial*. Ediciones Paraninfo, S.A.
- Salazar, N., Martínez, C., & QUEZADA, V. (2018). Análisis de clima organizacional para establecer estrategias que mejoren la efectividad en Súper Centro Comercial el Mirador. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 8(1).
- Zambrano Campoverde, J., Pineda, R., Angel, M., & Espinoza-Freire, E. (2017). ESTUDIO SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(2), 163-172.

ANEXOS

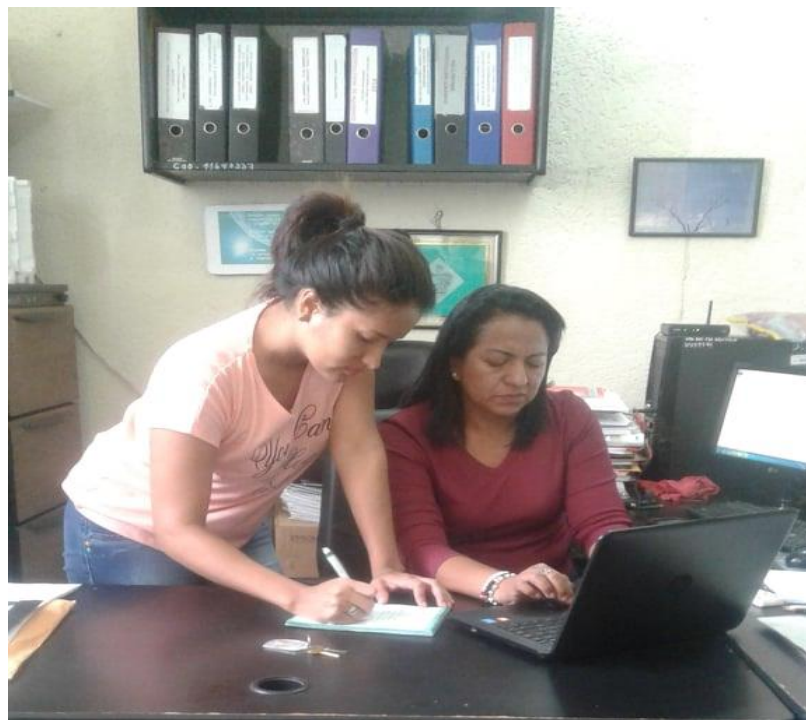
PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA

- 1.** Sabe que es el protocolo empresarial
- 2.** Tienen impuestas reglas dentro de la empresa que deben cumplir
- 3.** Como se desenvuelven en el ambito de trabajo
- 4.** Tiene conociemiento de las normas,principos y reglamentos del protocolo empresarial
- 5.** Se llevan bien con sus compañero de trabajo
- 6.** Considera usted que deben de ser capacitadas acerca de los principios .normas y reglamentos protocolarios con más frecuencia
- 7.** Tienen problemas a la hora de tomar decisiones por eventos imprevistos que se presenten.
- 8.** Existe conflictos entre ustedes y funcionarios
- 9.** Son organizadas en sus tareas encomendadas
- 10.** Llegan a la hora que deben ingresar o en ocasiones llagan tarde por que no viven en el parámetro urbano de Babahoyo y el tráfico le dificulta y por ese motivo llegan tarde.

TUTORIAS



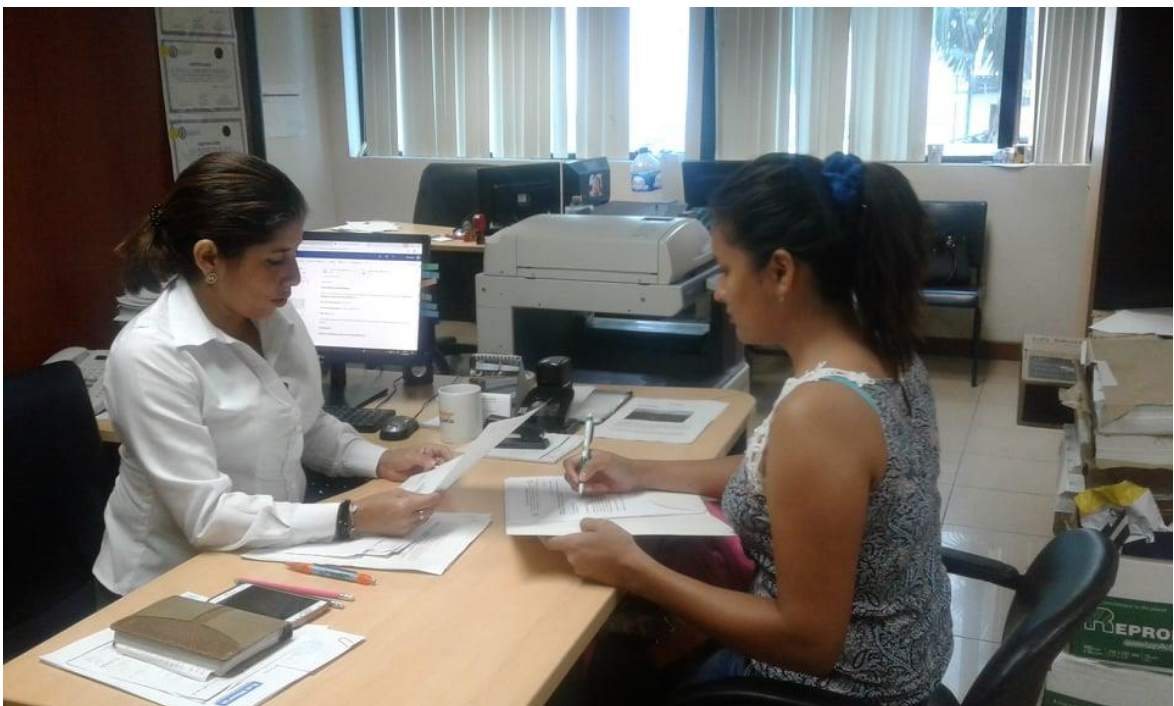
Revisión del caso de estudio junto a la Lcda. María Elena Salazar Sánchez MSc.



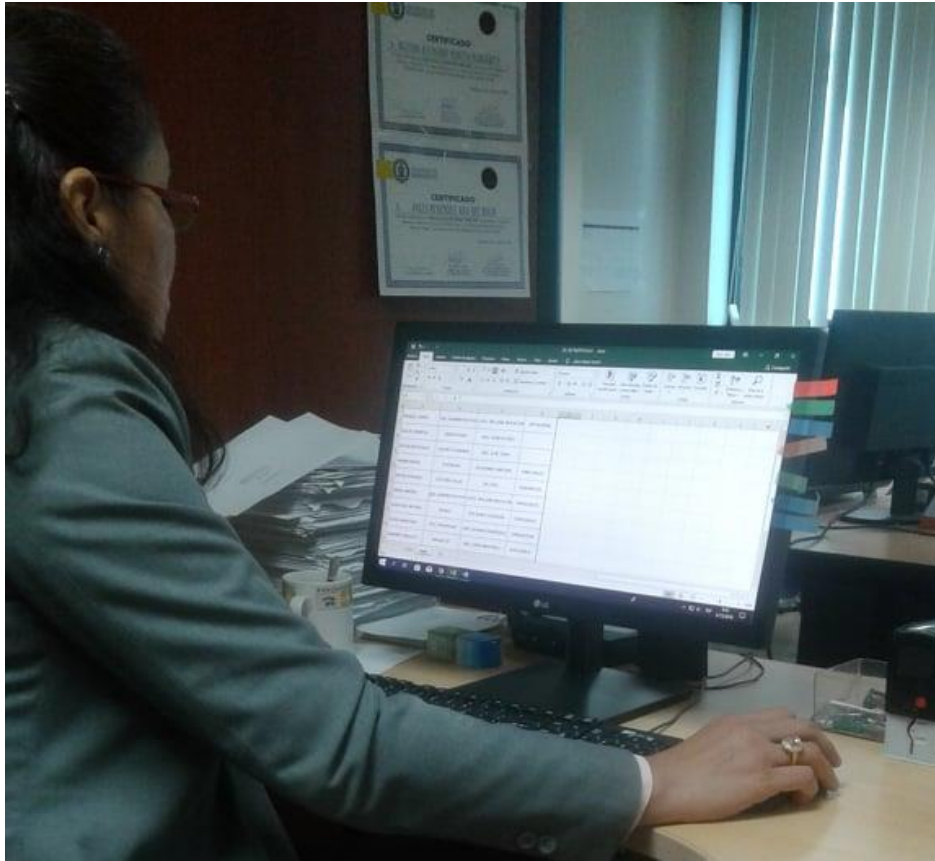
Realizando las últimas correcciones sobre el caso de estudio junto a la Msc. Maria Elena Salazar Sánchez Docente tutora.



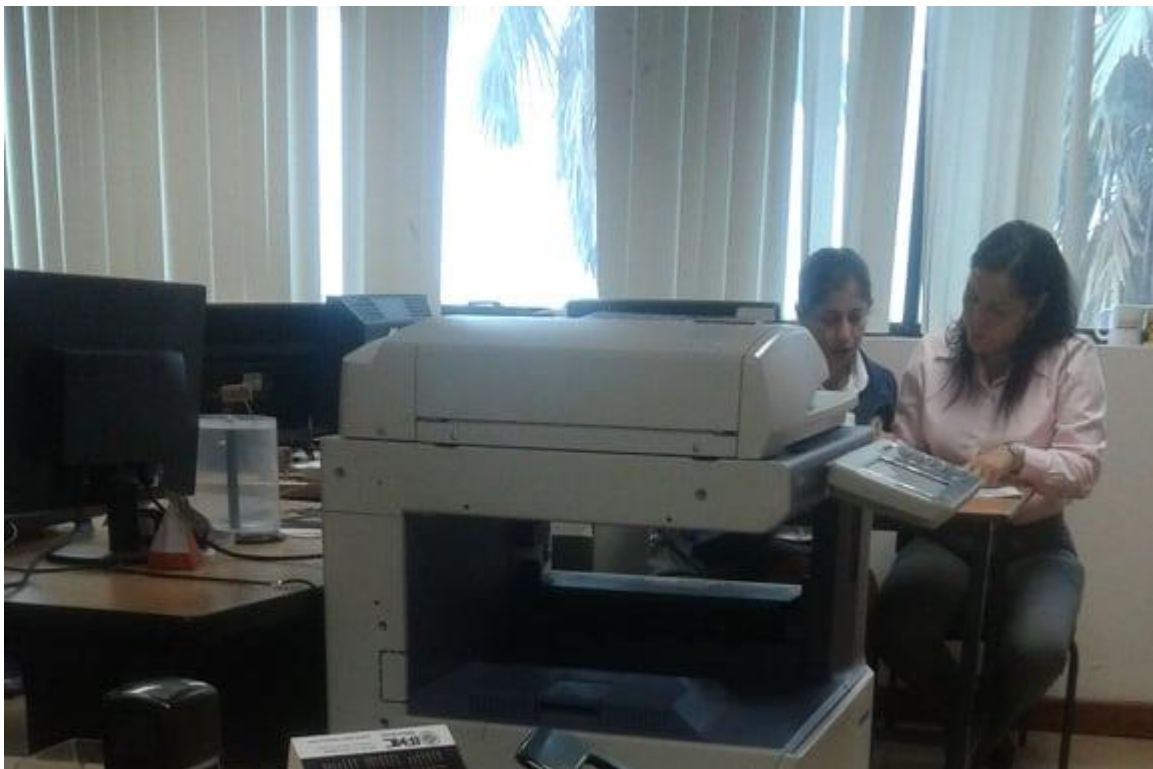
Haciendo la petición por medio de oficio para tener el permiso de autorizan y poder realizar el caso de estudio.



Realizando la entrevista directa y así poder recopilar información para el proyecto



La Lcda. Marioly Ospina facilitando información desde su ordenador que solicitaba acerca del Departamento



Secretarias que trabajan en el departamento de Relaciones Publicas



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**



Babahoyo, 06 de Diciembre de 2018

Ing.

Marioly Ospina

**COORDINADORA DEL EQUIPO DE PROTOCOLO Y EVENTO DE LA ILUSTRE
MUNICIPALIDAD DE BABAHOYO**

En su despacho.-

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo de quien suscribe, la presente es para hacerle conocer que la egresada Celia Rebeca Martínez Tarira Alumna de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Universidad Técnica de Babahoyo. Se encuentra en el Proceso de **TITULACIÓN**, por lo cual solicitamos a usted autorice a dicha egresada realice su trabajo de investigación en la coordinación que usted dirige, cuyo **Tema:** Protocolo Empresarial y su relación en el Ambiente Laboral en las secretarías.

Por la acogida que le dé a mi petición le quedo a usted muy agradecido.

Atentamente;

Lcdo. Fausto Hidalgo Troya MSC.
COORDINADOR DE TITULACIÓN DE S.E.B



RECIBIDO

06 DIC 2018

09438

COMUNICACIÓN SOCIAL Y

Autopagos



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



SECCIÓN DE TRABAJO TUTORIAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

PRIMERA SESIÓN DE TRABAJO

LUGAR: Escuela de Secretariado Ejecutivo Bilingüe

FECHA: 3 y 6 de Diciembre del 2018

HORA: 16h00

RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL TUTOR Y ESTUDIANTE
<p>Revisión del problema propuesto y las respuestas a las preguntas orientadas para el análisis del problema.</p> <p>Análisis y revisión del planteamiento del problema y Justificación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis del problema y su pertinencia • Revisión de las preguntas orientadas para el análisis del problema de investigación. • Recomendaciones para redactar el planteamiento del problema y la Justificación paso a paso según su estructura. • Observaciones y Correcciones del planteamiento del problema y Justificación. • Se revisó la concordancia en la redacción. 	<p align="center"><i>[Firma]</i> FIRMA DE LA TUTORA</p> <p align="center"><i>[Firma]</i> FIRMA DEL ESTUDIANTE</p>

SEGUNDA SESIÓN DE TRABAJO

LUGAR: Escuela de Secretariado Ejecutivo Bilingüe

FECHA: 07 y 10 de Diciembre del 2018

HORA: 16h00

RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL TUTOR Y ESTUDIANTE
<p>Revisión y Corrección del Objetivo, Fundamentación teórica, hipótesis y metodología de la investigación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plantear el Objetivo • Revisión literaria donde se describe y se analizan los estudios en relación al objeto de estudio. Corrección de las citas textuales en la fundamentación teórica según las normas Apa • Revisión de la formulación de hipótesis. • Revisión de la metodología de la investigación, tipos y Técnicas utilizadas. 	<p align="center"><i>[Firma]</i> FIRMA DE LA TUTORA</p> <p align="center"><i>[Firma]</i> FIRMA DEL ESTUDIANTE</p>



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



TERCERA SESIÓN DE TRABAJO

LUGAR: Escuela de Secretariado Ejecutivo Bilingüe

FECHA: 12 y 13 de Diciembre del 2018

HORA: 16h00

RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL TUTOR Y ESTUDIANTE
Revisión de resultado de la investigación desarrollo del caso, situaciones detectadas y soluciones planteadas.	<ul style="list-style-type: none"> Revisión y Corrección de la redacción del desarrollo del caso, situaciones detectadas y soluciones planteadas. 	<p align="center"><i>Maria Elena Salazar</i> FIRMA DE LA TUTORA</p> <p align="center"><i>[Firma del estudiante]</i> FIRMA DEL ESTUDIANTE</p>

CUARTA SESIÓN DE TRABAJO

LUGAR: Escuela de Secretariado Ejecutivo Bilingüe

FECHA: 14 de Diciembre del 2018

HORA: 12h00

RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL TUTOR Y ESTUDIANTE
Revisión y corrección del documento de Forma general	<ul style="list-style-type: none"> Revisión y corrección de las conclusiones y recomendaciones. Revisión de los anexos Se revisó que la redacción sea clara, precisa y concisa para mejorar la estructura del documento 	<p align="center"><i>Maria Elena Salazar</i> FIRMA DE LA TUTORA</p> <p align="center"><i>[Firma del estudiante]</i> FIRMA DEL ESTUDIANTE</p>

Nota: Los resultados y las actividades a realizar ,son realizadas por el tutor del trabajo de grado ,en base a las temáticas que se han abordado en las sesiones de trabajo .Estos cuadros son solo un ejemplo de cómo debería organizarse la agenda tutorial ,que debe presentarse una vez concluido el trabajo de investigación en el nivel correspondiente.

Maria Elena Salazar
LCDA.MARIA ELENA SALAZAR SANCHEZ MSC.
DOCENTE DE LA FF.CC.JJ.SS.EE.



FECHA: 17/12/2018
HORA: 11:16

FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACION
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, PERIODISMO, INFORMACIÓN Y DERECHO
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGUE
UNIDAD DE TITULACIÓN

SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE TITULACIÓN

DOCENTE TUTOR: SALAZAR SANCHEZ MARÍA ELENA
ESTUDIANTE: MARTINEZ TARIRA CELIA REBECA
PERIODO ACADÉMICO: MAYO 2018 - OCTUBRE 2018
MODALIDAD DE TITULACIÓN: EXAMEN COMPLEXIVO
FASE DE MODALIDAD: FASE PRACTICA
PROYECTO DE TITULACIÓN: PROTOCOLO EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN EN EL AMBIENTE LABORAL DE LAS SECRETARIAS.

INFORMACIÓN DEL PROYECTO DE TITULACIÓN

PROTOCOLO EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN EN EL AMBIENTE LABORAL DE LAS SECRETARIAS					
FASE	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
FASE PRACTICA	2018-11-29	2018-12-16	TERMINADO	100%	HABILITADO

INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO

INTRODUCCION					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
INTRODUCCION	2018-12-13	2018-12-14	TERMINADO	100%	HABILITADO

DEFINICION DEL TEMA CASO DE ESTUDIO					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
DEFINICION DEL TEMA	2018-12-03	2018-12-05	TERMINADO	100%	HABILITADO

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2018-12-06	2018-12-07	TERMINADO	100%	HABILITADO

JUSTIFICACION					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
JUSTIFICACION	2018-12-07	2018-12-09	TERMINADO	100%	HABILITADO

OBJETIVO					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
OBJETIVO	2018-12-09	2018-12-11	TERMINADO	100%	HABILITADO

FUNDAMENTACION TEORICA					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
FUNDAMENTACION TEORICA	2018-12-10	2018-12-12	TERMINADO	100%	HABILITADO

HIPOTESIS					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
HIPOTESIS	2018-12-12	2018-12-13	TERMINADO	100%	HABILITADO

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	2018-12-12	2018-12-13	TERMINADO	100%	HABILITADO
---------------------------------	------------	------------	-----------	------	------------

DESARROLLO DEL CASO					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
DESARROLLO DEL CASO	2018-12-12	2018-12-13	TERMINADO	100%	HABILITADO

SITUACIONES DETECTADAS (HALLAZGO)					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
SITUACIONES DETECTADAS	2018-12-12	2018-12-14	TERMINADO	100%	HABILITADO


SOLUCIONES PLANTEADAS					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
SOLUCIONES PLANTEADAS	2018-12-13	2018-12-14	TERMINADO	100%	HABILITADO

CONCLUSIONES					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
CONCLUSIONES	2018-12-13	2018-12-14	TERMINADO	100%	HABILITADO

RECOMENDACIONES (PROPUESTA PARA MEJORAR EL CASO)					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
RECOMENDACIONES	2018-12-13	2018-12-14	TERMINADO	100%	HABILITADO

BIBLIOGRAFICA					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
BIBLIOGRAFIA	2018-12-13	2018-12-14	TERMINADO	100%	HABILITADO

ANEXOS					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
ANEXOS	2018-12-13	2018-12-14	TERMINADO	100%	HABILITADO


 SALAZAR SANCHEZ MARÍA ELENA
 DOCENTE TUTOR


 MARTINEZ TARIRA CELIA REBECA
 ESTUDIANTE