



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

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

## **INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

TEMA

**DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS Y SU INCIDENCIA EN  
LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE LOS RÍOS.**

AUTORA

**EVELIA ORNELLA SAENZ MORA**

TUTOR

**LCDO. FAUSTO HIDALGO TROYA, MSc.**

LECTORA

**ING. CORINA ENRÍQUEZ CUADRO, MSc.**

**BABAHOYO, NOVIEMBRE**

**2016**

# DEDICATORIA

Mi informe final de proyecto de investigación se la dedico con todo amor y cariño a mi amado esposo Leonardo Narváez por su sacrificio y esfuerzo por darme una carrera para nuestro futuro y por creer en mi capacidad, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre ha estado brindándome su comprensión, cariño y amor.

A mi madre por ser mi fuente de motivación e inspiración para poderme superar cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

A mis compañeras quien sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos alegrías y tristezas y a todas aquellas personas que durante estos cinco años estuvieron a mi lado apoyándome y lograron que este sueño se haga realidad.

Gracias a todos...

# AGRADECIMIENTO

Primeramente agradeciéndole a Dios por permitir que esta realidad se haya cumplido.

Agradezco a la Universidad Técnica de Babahoyo por haber aceptado ser parte de ella y abrirme las puertas de su seno científico para poder estudiar mi carrera, así también como los diferentes docentes que me brindaron sus conocimientos y apoyo para seguir adelante día a día.

Agradezco también a mi tutor de tesis el Lcdo. Fausto Hidalgo por haberme brindado la oportunidad de recurrir la capacidad y conocimientos, así como también haberme tenido toda la paciencia del mundo para guiarme durante todo el desarrollo de mi tesis.



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

**CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

## AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, **EVELIA ORNELLA SAENZ MORA**, portadora de la cédula de ciudadanía N<sup>0</sup> 120769753-1, egresada de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, declaró mí autoría del tema del Informe Final del Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo Bilingüe, cuyo tema es:

**DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE LOS RÍOS.**, El mismo que es original, autentico y personal.

Todos los efectos académicos y legales que se dependen de la presente investigación son de mi exclusiva responsabilidad.

Atentamente:

.....  
EVELIA ORNELLA SAENZ MORA

N<sup>o</sup> Cédula **1207697531**



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

**CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

Babahoyo 18 de noviembre del 2015

## **CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DE TESIS**

En mi calidad de Tutor del informe final del proyecto de investigación presentado por EVELIA ORNELLA SAENZ MORA, para optar por el título de Licenciada en Secretaria Ejecutiva Bilingüe, cuyo tema es:

**DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE LOS RÍOS.**

Pongo a vuestro conocimiento el mencionado trabajo de la estudiante; quien ha cumplido con los requerimientos estipulados en el instructivo del plan de titulación para los egresados de La Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Educación.

.....  
Lcdo. Fausto Hidalgo Troya, MSc.

N° Cédula 1202966196

**TUTOR**



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

Babahoyo 18 de noviembre del 2015

**CERTIFICACIÓN DE LA LECTORA DE TESIS**

En mi calidad de Lectora del informe final del proyecto de investigación presentado por EVELIA ORNELLA SAENZ MORA, para optar por el título de Licenciada en Secretaria Ejecutiva Bilingüe, cuyo tema es:

**DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE LOS RÍOS.**

Pongo a vuestro conocimiento el mencionado trabajo de la estudiante; quien ha cumplido con los requerimientos estipulados en el instructivo del plan de titulación para los egresados de La Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Educación.

.....  
Ing. Corina Enríquez Cuadro MSc.  
N° Cédula 1203240518  
**LECTORA**

## **RESUMEN**

Este trabajo de investigación se lo realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado provincial de los Ríos, sobre el tema: desempeño laboral de las secretarías y su incidencia en los procesos administrativos. En este trabajo se realizaron varios procesos para lograr describir el problema que se planteó.

Para el efecto de la investigación se organizó un árbol de problema en relación a la situación negativa de la problemática planteada, en las que determinaron las causas y los posibles efectos de este fenómeno. Se realizó una amplia consulta bibliográfica, consultas a páginas de internet donde se encontró una sustancial información de expertos en el tema, posteriormente se seleccionó y se validó la información con la que se estructuró el marco teórico. Luego se aplicó la encuesta a las distintas secretarías/os y a usuarios de la institución, además se ejecutó una guía de observación para poder controlar los procesos que se realizaron.

Luego de realizar los procesos se logró comprobar los resultados mostrados que las secretarías/os no tienen un buen desempeño laboral, que los perfiles de formación no son los adecuados para desempeñarse como asistentes administrativos lo que dificulta que se cumplan los procesos administrativos y una buena atención a los usuarios.

Palabras claves: incumplimiento, desconocimiento, incompetencia, eficiencia.

## **ABSTRACT**

His research work was carried out in the Autonomous Decentralized Provincial Government of the Rivers, on the work performance of the secretaries and their impact on administrative processes. In this work several processes were carried out to describe the problem that was posed.

For the purpose of the investigation, a problem tree was organized in relation to the negative situation of the problem, in which they determined the causes and possible effects of this phenomenon. A large bibliographical consultation was carried out, queries were made to web pages where a substantial amount of expert information was found, and information was subsequently selected and validated with which the theoretical framework was structured. The survey was then applied to the various secretaries and users of the institution. In addition, an observation guide was used to monitor the processes that were carried out.

After carrying out the processes it was possible to verify the results shown that the secretaries do not have a good job performance, that the training profiles are not adequate to perform as administrative assistants which makes it difficult to comply with administrative processes and good care To users.

Key words: noncompliance, lack of knowledge, incompetence, efficiency.



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

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

## **RESULTADO DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

**“DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS Y SU INCIDENCIA EN  
LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE LOS RÍOS”**

**DE LA SRTA. EVELIA ORNELLA SAENZ MORA**

**OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:**

---

**EQUIVALENTE A:**

---

**TRIBUNAL:**

---

**Lcdo. Iván Montalvo Villalba MSc.  
DECANO O SU DELEGADO**

---

**Ing. Corina Enríquez Cuadro MSc.  
PROFESOR ESPECIALIZADO**

---

**Lcdo. Juan Guevara Espinoza MSc.  
DELEGADO H.CONSEJO DIRECTIVO**

---

**AB. Isabel Berrúz Mosquera  
SECRETARIA DE LA  
FAC.CC.JJ.JJ.SS.EE**



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

**INFORME FINAL DEL SISTEMA URKUND**

Babahoyo 18 de Nov del 2016.

Lcdo. Fausto Hidalgo Troya Msc. Tutor del informe final del Proyecto de Investigación, a petición de la parte interesada CERTIFICO, que la presente investigación elaborada por la estudiante Srta. SAENZ MORA EVELIA ORNELLA, con el tema **“Desempeño laboral de las Secretarias y su Incidencia en los Procesos Administrativas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de los Ríos”**,

URKUND		Lista de fuentes	Bloques		
Documento	<a href="#">TESIS EVELIA SAENZ LISTA PARA EL URKUND.docx</a> (D23738057)	⊕	Categoría	Enlace/nombre de archivo	⊖
Presentado	2016-11-23 22:55 (-05:00)	⊕		<a href="https://ddd.uab.cat/pub/tfg/2014/119627/TFG_ireinosoromero.pdf">https://ddd.uab.cat/pub/tfg/2014/119627/TFG_ireinosoromero.pdf</a>	⊖
Presentado por	Fausto Hidalgo (fhidalgo@utb.edu.ec)	⊕		<a href="http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/1...">http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/1...</a>	⊖
Recibido	fhidalgo.utb@analysis.urkund.com	⊕		<a href="http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/3913/2/05%20FECYT%...">http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/3913/2/05%20FECYT%...</a>	⊖
Mensaje	informe de evelia <a href="#">Mostrar el mensaje completo</a>	⊕		<a href="http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5660/1/LLOURDES%20MARGA...">http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5660/1/LLOURDES%20MARGA...</a>	⊖
	9% de esta aprox. 26 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 17 fuentes.	⊕		<a href="http://docplayer.es/7491560-Universidad-tecnica-de-ambato-facultad-de...">http://docplayer.es/7491560-Universidad-tecnica-de-ambato-facultad-de...</a>	⊖

La misma que fue revisada, asesorada y orientada en todo proceso de evaluación, además fue sometida al análisis del Software Anti plagio URKUND, cuyo resultado es de 09% lo cual se encuentra dentro los parámetros establecidos para la titulación, por lo tanto considero apta para la aprobación respectiva.

Es todo lo que puedo decir en honor de la verdad.

Atentamente.

.....  
Lcdo. Fausto Hidalgo Troya, MSc.  
N° Cédula 1202966196  
**TUTOR**

## ÍNDICE GENERAL

Caratula.....	
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Autorización de autoría intelectual.....	iv
Certificación del tutor.....	v
Certificación del lector .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Resultado del trabajo de graduación .....	ix
Informe final del sistema urkund.....	x
Índice General.....	xi
Índice de Cuadros.....	xiv
Índice de Gráficos.....	xvi
Índice de Imágenes.....	xvii

### COMPONENTES DE INFORME FINAL.

#### 1. Introducción

### CAPITULO I

1.1. Idea o tema de Investigación .....	3
1.2. Marco Contextual.....	3
1.2.1. Contexto Internacional.....	3
1.2.2. Contexto Nacional.....	4
1.2.3. Contexto Local.....	4
1.2.4. Contexto Institucional.....	5
1.3. Situación problemática.....	6
1.4. Planteamiento del problema.....	6
1.4.1. Problema General.....	6
1.4.2. Sub-problemas o Derivados .....	7
1.5. Delimitación de la investigación.....	7

1.6. Justificación.....	8
1.7. Objetivos de Investigación.....	9
1.7.1. Objetivo general.....	9
1.7.2. Objetivos específicos.....	9

## **CAPITULO II**

2.1. Marco Teórico.....	11
2.1.1. Marco Conceptual.....	11
2.1.2. Marco Referencial de investigación.....	25
2.1.2.1. Antecedentes Investigativos.....	25
2.1.2.2. Categoría de Análisis.....	26
2.1.3. Postura Teórica.....	29
2.2. Hipótesis.....	30
2.2.1. Hipótesis General.....	30
2.2.2. Sub-hipótesis o Derivadas.....	30
2.2.3. Variables.....	31

## **CAPITULO III**

3.1. Resultados obtenidos de la investigación.....	32
3.1.1. Pruebas estadísticas aplicadas.....	33
3.1.2. Análisis e interpretación de datos.....	33
3.2. Conclusiones específicas y generales.....	36
3.2.1. Específicas.....	36
3.2.2. Generales.....	36
3.3. Recomendación específicas y generales.....	37
3.3.1. Específicas.....	37
3.3.2. Generales.....	38

## **CAPITULO IV**

4.1. Propuesta de aplicación a los resultados.....	39
4.1.1. Alternativas obtenidas.....	39
4.1.2. Alcance de las alternativas.....	39
4.1.3. Aspectos básicos de las alternativas.....	40
4.1.3.1. Antecedentes.....	40
4.1.3.2. Justificación.....	41

4.2.2. Objetivos.....	42
4.2.2.1. General.....	42
4.2.2.2. Especifico.....	42
4.3.3. Estructura de la propuesta.....	42
4.3.3.1.- Título.....	42
4.3.3.2.- Componentes.....	43
4.4.- Resultados esperados de las alternativas.....	54
Referencias bibliográficas.....	55
Anexo/ Apéndices.....	56

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro: N° 1. Cuadro poblacional.....	33
Cuadro: N° 2. Formato de guía de archivo.....	49
Cuadro: N° 3. Matriz de la propuesta.....	53
Cuadro: N° 4. Matriz habilitante.....	58
Cuadro: N° 5. Representación porcentual funciones que desempeñan las secretarias.....	59
Cuadro: N° 6. Representación porcentual herramientas básicas.....	60
Cuadro: N° 7. Representación porcentual tareas encomendadas por el jefe.....	61
Cuadro: N° 8. Representación porcentual tareas acorde a su área asignada.....	62
Cuadro: N° 9. Representación porcentual ocupaciones de los funcionarios.....	63
Cuadro: N° 10. Representación porcentual manual interno .....	64
Cuadro: N° 11. Representación porcentual gestión administrativa.....	65
Cuadro: N° 12. Representación porcentual mejorar el desempeño laboral.....	66
Cuadro: N° 13. Representación porcentual folleto de normas.....	67
Cuadro: N° 14. Representación porcentual gestión administrativa.....	68
Cuadro: N° 15. Representación porcentual funciones que realizan las secretarias.....	69
Cuadro: N° 16. Representación porcentual aplican un control a los funcionarios.....	70
Cuadro: N° 17. Representación porcentual cumplen a tiempo las tareas encomendadas.....	71
Cuadro: N° 18. Representación porcentual el trato de las secretarias es importante.....	72
Cuadro: N° 19. Representación porcentual conocen cuales son las funciones.....	73
Cuadro: N° 20. Representación porcentual manual de funciones laborables .....	74
Cuadro: N° 21. Representación porcentual lenguaje apropiado para la atención.....	75
Cuadro: N° 22. Representación porcentual comportamiento organizacional.....	76
Cuadro: N° 23. Representación porcentual nuevas normativas para el desempeño.....	77
Cuadro: N° 24. Representación porcentual procesos administrativos.....	78
Cuadro: N° 25. Informe de actividades.....	83

Cuadro: N° 26. Informe de actividades.....	84
Cuadro: N° 27. Informe de actividades.....	85

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráficos: N° 1. Representación porcentual funciones que desempeñan las secretarias.....	59
Gráficos: N° 2. Representación porcentual herramientas básicas.....	60
Gráficos: N° 3. Representación porcentual tareas encomendadas por el jefe.....	61
Gráficos: N° 4. Representación porcentual tareas acorde a su área asignada.....	62
Gráficos: N° 5. Representación porcentual ocupaciones de los funcionarios.....	63
Gráficos: N° 6. Representación porcentual manual interno .....	64
Gráficos: N° 7. Representación porcentual gestión administrativa.....	65
Gráficos: N° 8. Representación porcentual mejorar el desempeño laboral.....	66
Gráficos: N° 9. Representación porcentual folleto de normas.....	67
Gráficos: N° 10. Representación porcentual gestión administrativa.....	68
Gráficos: N° 11. Representación porcentual funciones que realizan las secretarias.....	69
Gráficos: N° 12. Representación porcentual aplican un control a los funcionarios.....	70
Gráficos: N° 13. Representación porcentual cumplen a tiempo las tareas encomendadas.....	71
Gráficos: N° 14. Representación porcentual el trato de las secretarias es importante .....	72
Gráficos: N° 15. Representación porcentual conocen cuales son las funciones.....	73
Gráficos: N° 16. Representación porcentual manual de funciones laborables.....	74
Gráficos: N° 17. Representación porcentual lenguaje apropiado para la atención.....	75
Gráficos: N° 18. Representación porcentual comportamiento organizacional.....	76
Gráficos: N° 19. Representación porcentual nuevas normativas para el desempeño.....	77
Gráficos: N° 20. Representación porcentual procesos administrativos.....	78

## INDICE DE IMÁGENES

Imagen : N° 1.Intalaciones del Gobierno Autónomo de los Ríos .....	86
Imagen : N° 2.Institución donde se realizó el proyecto final de tesis .....	86
Imagen: N° 3.Encuestas a la secretarias del Gobierno Autónomo de los Ríos.....	87
Imagen: N° 4.Encuestas a la secretarias del Gobierno Autónomo de los Ríos.....	87
Imagen: N° 5. Encuestas a los funcionarios .....	88
Imagen: N° 6.Encuestas a los funcionarios.....	88
Imagen: N° 7. Tutorías con el director de tesis.....	89
Imagen: N° 8. Tutorías con el director de tesis.....	89
Imagen: N° 9 .Tutorías con la lectora de tesis.....	90
Imagen: N° 10 .Tutorías con la lectora de tesis.....	90