



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
EXTENSIÓN QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
MENCIÓN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN CIENCIAS DE
LA EDUCACIÓN MENCIÓN EN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

TEMA:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA EXP. E IMP. MANOBAL C
LTDA Y SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN EMPRESARIAL, CANTÓN
QUEVEDO PROVINCIA DE LOS RIOS, AÑO 2016**

AUTORA

MARIUXI MERCEDES CASTILLO INTRIAGO

TUTORA

LCDA. FLOR CARRIEL MSC

LECTORA

ING. MAYRA PEÑA GALEAS

QUEVEDO – LOS RIOS – ECUADOR

DEDICATORIA

Este trabajo conseguido a base de mi esfuerzo y sacrificio va dedicado a Dios, mi padre celestial, por prestarme vida, salud y darme inteligencia para poder culminar mis estudios, a mí por la perseverancia que he tenido para obtener mi licenciatura en educación básica.

A mi amado hijo, un reconocimiento muy especial para mi esposo y compañero de vida, a ellos quienes son mi soporte moral y espiritual.

Si, a ellos dedicado con todo mi amor quienes me supieron comprender cuando me despedían para irme a mi jornada estudiantil, cuando me esperaban impacientes para verme retornar a casa, justamente a ellos quienes más de una vez me pidieron quedarme en casa, pero que por la superación mía y la de ellos tenía que ir a mis clases.

Este trabajo también va dedicado a todas aquellas personas que luchan día a día por superarse, que sepan que no existen cosas imposibles, que en la vida con la bendición de Dios persiguiendo ideales buenos y nobles

¡Todo se puede!

MARIUXI

AGRADECIMIENTO

Todo lo realizado en este trabajo lo he hecho, gracias a mi padre celestial, a mi familia, que con mucho esfuerzo han sido partícipes de este sueño hecho realidad.

Me siento muy agradecida con mis docentes, por las enseñanzas, gracias por la paciencia, la dedicación, por la responsabilidad y por el amor con el que enseñan. Gracias por el sendero tan maravilloso que me han guiado como es en el conocimiento, para que de esta manera mi preparación académica culmine después de cinco años de estudios.

Quiero dejar constancia de un agradecimiento al padre de mi hijo por su apoyo incondicional en lo que siempre quise lograr, a mis compañeras quienes también fueron parte importante de ese apoyo incondicional.

A todas las personas que con sus sabios consejos siempre estuvieron conmigo con un “Sigue adelante”.

Estoy segura que este es un paso importante que he dado, dentro de mi carrera educativa, y que será el inicio para desempeñar una profesión que me permita ser un ente productivo para la sociedad.

Agradezco a dios por tener salud, para culminar esta carrera que me propuse, gracias por todo a todos.

MARIUXI



CERTIFICACIÓN DE AUTORIA

Quien suscribe **MARIUXI MERCEDES CASTILLO INTRIAGO**, portadora de la cedula de ciudadanía # **1207191543**, libre y voluntariamente declaro que el presente tema de investigación: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA EXP. E IMP. MANOBAL C LTDA Y SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN EMPRESARIAL, CANTÓN QUEVEDO PROVINCIA DE LOS RIOS, AÑO 2016**, su contenido, ideas, análisis, conclusiones y propuestas son originales, auténticos y personales.

En tal virtud son para efectos legales y académicos que se desprenden de la presente tesis es y será de mi exclusiva responsabilidad legal y académica, como autora de este proyecto de grado.

ATENTAMENTE,

MARIUXI MERCEDES CASTILLO INTRIAGO

C.I: 1207191543



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILLINGUE.**

**CERTIFICACIÓN FINAL DE APROBACIÓN DE LA TUTORA DEL
INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

En mi calidad de Tutora del informe final de investigación, designado por el consejo directivo, **CERTIFICO** que el estudiante **MARIUXI MERCEDES CASTILLO INTRIAGO** ha desarrollado el informe final de investigación, cuyo Tema es:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA EXP. E IMP. MANOBAL C
LTDA Y SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN EMPRESARIAL, CANTÓN
QUEVEDO PROVINCIA DE LOS RIOS, AÑO 2016**

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regula esta actividad académica, autorizo a la mencionada estudiante que reproduzca el documento definitivo, presente a las autoridades de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y proceda a la exposición de su contenido.

LCDA. FLOR CARRIEL MSC

TUTORA DEL INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN



CERTIFICACION

LCDA. FLOR CARRIEL MSC.

TUTOR DEL INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN

CERTIFICA:

Que el informe final de investigación previa a la obtención del título de LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENSIÓN EN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE, titulada:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA EXP. E IMP. MANOBAL C LTDA Y SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN EMPRESARIAL, CANTÓN QUEVEDO PROVINCIA DE LOS RIOS, AÑO 2016

DE LA AUTORÍA:

MARIUXI MERCEDES CASTILLO INTRIAGO

Ha sido revisada en todos sus componentes, por lo que autorizo su presentación sustentación y defensa.

LCDA. FLOR CARRIEL MSC.
TUTORA DEL INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILLINGUE.

CERTIFICACIÓN FINAL DE APROBACIÓN DE LA LECTORA DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

PREVIA A LA SUSTENCIÓN

En mi calidad de la Lectora del trabajo de grado, designado por el consejo directivo, **CERTIFICO** haber revisado y aprobado la parte gramatical, de redacción, aplicación correcta de las normas A.P.A y el formato impreso, del trabajo de grado del nombre **MARIUXI MERCEDES CASTILLO INTRIAGO**, cuyo Tema es

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA EXP. E IMP. MANOBAL C
LTDA Y SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN EMPRESARIAL, CANTÓN
QUEVEDO PROVINCIA DE LOS RIOS, AÑO 2016**

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regula esta actividad académica, por lo que autorizo a la mencionada estudiante que reproduzca el documento definitivo, presente a las autoridades de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y proceda a la exposición de su contenido.

ING. MAYRA PEÑA GALEAS.
LECTORA DEL INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL EXAMINADOR APRUEBAN EL INFORME DE INVESTIGACIÓN SOBRE EL TEMA: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA EXP. E IMP. MANOBAL C LTDA Y SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN EMPRESARIAL, CANTÓN QUEVEDO PROVINCIA DE LOS RIOS, AÑO 2016**

LA AUTORIA DE: MARIUXI MERCEDES CASTILLO INTRIAGO

LA OTORGA LA CALIFICACION DE _____

EQUIVALENTE A: _____

FIRMA DEL TRIBUNAL

RELFA NAVARRETE ORTEGA MSC.
DELEGADO DEL DIRECTOR

MSC. BELKYS ALARCÓN SOLORZANO
ÁREA ESPECIALIZADO

ING. FÁTIMA MORALES INTRIAGO MSC.
DOCENTE DEL ÁREA ESPECÍFICA

AB. ISELA BERRÚZ MOSQUERA, MSC
SECRETARIA (E)
FF.CC.JJ.SS.EE



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN

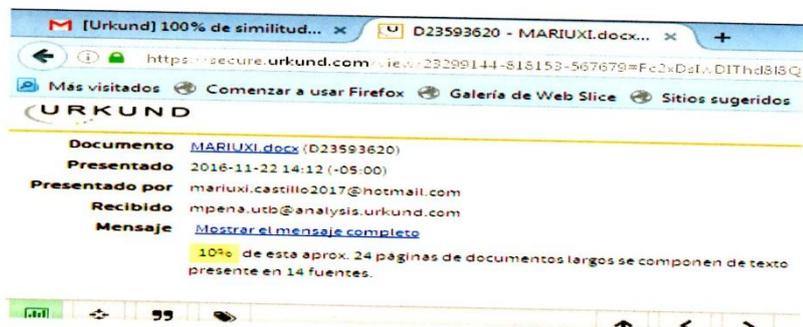
Lcda. **FLOR DEL ROCIO CARRIEL PAREDES Msc.** Portador de la cedula de identidad N° 1292907802, tutor del informe final del proyecto de investigación de estudiantes de Pre- grado UTB - Extensión Quevedo.

CERTIFICA:

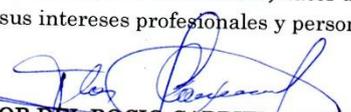
Que el proyecto de investigación previa a la obtención del título de Licenciada en Ciencias de la Educación Mención, **SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE** titulada:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA EXP. E IMP. MANOBAL C LTDA Y SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN EMPRESARIAL, CANTÓN QUEVEDO PROVINCIA DE LOS RIOS, AÑO 2016 DE LA SRA. MARIUXI MERCEDES CASTILLO INTRIAGO.

Ha sido sometida al análisis por la Herramienta de Control de Similitud URKUND, emitiendo el siguiente informe:



Trabajo que cumple con todos sus componentes, por lo que autorizo al egresado **MARIUXI MERCEDES CASTILLO INTRIAGO**, hacer uso de este documento, como estime conveniente a sus intereses profesionales y personales.


FLOR DEL ROCIO CARRIEL PAREDES Msc
TUTOR DEL INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN

ÍNDICE

Portada.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de Autoria.....	ii
Certificado de la Tutora Informe final.....	v
Informe final por parte del tutor.....	vi
Certificado de la Lectora del informe final.....	vii
Resultado del trabajo de graduación.....	viii
Informe final del sistema del urkund.....	ix
Índice de Contenidos.....	x
Abstract.....	xiii
Introducción.....	1
Capítulo I	
1.Idea o tema de Invetigación.....	3
1.2 Marco Contextual.....	3
1.3 Situación Problemática.....	5
1.4 Planteamiento del Problema.....	6
1.4.1 Problema General.....	6
1.4.2 Subproblema o derivados.....	6

1.5 Delimitación de la Investigación.....	7
1.6 Justificación.....	8
1.7 Objetivos.....	8
1.71 Objetivos general.....	8
1.7.2 Objetivos específicos.....	9
 CAPITULO II	
2 MARCO TEORICO O REFERENCIAL.....	10
2.2 Marco referencial sobre la problemática de Investigación.....	15
2.3 Postura Teorica.....	20
2.4 Hipótesis.....	56
2.4.1 Hipótesis General.....	56
2.4.2 Hipótesis Específica.....	56
2.4.3 Variables.....	56
 CAPITULO III	
3. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1 Resultados Obtenidos de la Investigación.....	58
3.1.2 Prueba estadísticas aplicadas.....	59
3.1.2 Análisis e interpretación de datos.....	61
3.2 Conclusiones Específicas y Generales.....	67

3.3 recomendación general y específicas.....	68
--	----

CAPITULO IV

4. Propuesta de Aplicación.....	70
---------------------------------	----

4.1. Propuesta de aplicación de resultado.....	70
--	----

4.1.2. Alcance de la alternativa.....	70
---------------------------------------	----

4.1.3.1. Antecedentes.....	71
----------------------------	----

4.1.3.2. Justificación.....	72
-----------------------------	----

4.2.2. Objetivos.....	74
-----------------------	----

4.2.2.1. Objetivos General.....	74
---------------------------------	----

4.2.2.2. Objetivos Específicos.....	74
-------------------------------------	----

4.3.3.1. Título.....	74
----------------------	----

4.3.3.2. Componentes.....	75
---------------------------	----

4.4. Resultados esperados de la alternativa.....	78
--	----

BIBLIOGRAFIA.....	79
-------------------	----

Anexos

RESUMEN EJECUTIVO

El trabajo titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA EXP. E IMP. MANOBAL C LTDA Y SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN EMPRESARIAL, CANTÓN QUEVEDO PROVINCIA DE LOS RIOS, AÑO 2016**, tiene como principal propósito conocer los procesos administrativos en todas las áreas de la empresa y cuál es la formación de la imagen empresarial.

Para alcanzar este propósito se obtuvo información teórica de las variables que sirvió de sustento para la investigación; La metodología aplicada es el método deductivo ya que va de lo general a lo particular; El tipo de investigación es la descriptiva ya que consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas; La población existente es el personal que labora en la empresa y los clientes potenciales de la misma.

Para la recolección de los datos se diseñó tres cuestionarios de entrevista clientes de la empresa, empleados ; Los resultados obtenidos en la investigación demuestran que la calidad de servicio que brinda la empresa es muy buena, ágil y eficaz, esto proyecta una imagen institucional positiva entre sus integrantes, por tanto, se comprueba la hipótesis planteada en la investigación. El trabajo investigativo aportará a los dueños de la empresa y a su vez a los clientes de la misma, la confianza y crecimiento de la Empresa, mientras que a la parte Administrativa permitirá corregir las debilidades existentes.

ABSTRACT

The work entitled: ADMINISTRATIVE MANAGEMENT IN THE COMPANY EXP. E IMP. MANOBAL C LTDA AND ITS IMPACT ON BUSINESS IMAGE, QUEVEDO CANTON PROVINCE OF RIVERS, 2016, has as main purpose to know the administrative processes in all areas of the company and what the formation of corporate image is.

To achieve this purpose theoretical information of the variables that served as a basis for research was obtained; The methodology used is the deductive method as it goes from the general to the particular; The research is descriptive since it involves getting to know the situations, customs and prevailing attitudes through the exact description of activities, objects, processes and people; The existing population is the staff working in the company and the prospects of it.

To collect data three questionnaires interview enterprise customers, employees designed; the research results show that the quality of service provided by the company is very good, fast and effective, it projects a positive institutional image among its members, and therefore, the research hypothesis is checked. The research work will bring to the owners of the company and in turn to the same customers, trust and growth of the Company, while the Administrative part will correct existing weaknesses.