



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



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

TEMA:

**REDACCIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN RENDIMIENTO
DE LAS SECRETARIAS DEL MUNICIPIO DEL CANTÓN VINCES**

AUTORA:

PLUAS CANTOS ESTRELLA ISABEL

TUTOR:

MSc. HIDALGO TROYA FAUSTO

BABAHOYO – ECUADOR

2022

DEDICATORIA

Tengo el grato honor dedicarle este trabajo de investigación a mi familia.

Para mis padres, Juan Pluas Bustamante y a mi amada señora madre Margarita Cantos F., por estar toda mi carrera universitaria, por su comprensión por cada sacrificio su empeño, paciencia, amor, lealtad.

A ellos le dedico cada uno de los triunfos y objetivos que he alcanzado y los que tengo que alcanzar en mi vida porque sin el respaldo y sin la compañía de ellos nada de esto sería posible; realmente ellos me llenan por dentro para conseguir la armonía para dar lo mejor de mí. Ahora la alegría que siento por mí, no se comparara nada al ver a mis adorados padres con su rostro lleno de felicidad y orgullosos de su hija convertida en una licenciada.

Estrella Isabel Pluas Cantos

AGRADECIMIENTO

Primero y como más importante agradezco a Dios por darme mucha salud y vida, y a mis señores padres por su respaldo siempre.

Debo agradecer de manera especial y sincera a cada uno de los Docentes de la Universidad Técnica de Babahoyo por sus apoyo y confianza ya que me han ayudado en cada una de las etapas hasta lograr llegar donde ahora estoy; ellos han tenido la capacidad para guiar mis ideas para que ahora esté a un paso de obtener mi título de tercer nivel.

A mis compañeros, a ellos no hay como olvidarlos y más a quienes hicieron que estos años en la carrera universitaria sean inolvidables. Quedaran siempre sellados en mi vida, gracias mis queridos compañeros.

Estrella Isabel Plas Cantos

RESUMEN

El Municipio de Vinces es una entidad gubernamental destinada a planificar, organizar, gestionar y ejecutar acciones específicas asignadas por ley en beneficio de la ciudadanía moradora de dicho territorio, sus labores se encaminan al desarrollo social del pueblo Vinceño por tanto esta entidad maneja alto flujo de documentación concerniente a sus actividades con Gobierno Municipal, es entonces que se estipula la importancia de la redacción administrativa en esta institución misma que puede ser un factor determinante en el rendimiento laboral del personal administrativo, en especial, en las profesionales que se desempeñan como secretarias en la mencionada entidad. Por ello esta investigación se enfoca en identificar que tan influyente es la redacción administrativa en el rendimiento laboral de las profesionales de aquella entidad municipal, esto se logró a través de diversas técnicas y métodos, empezando por la descripción de la literatura de la problemática indagada hasta llegar a la aplicación de una encuesta con preguntas indispensables que ayudan a conocer a mayor detalle el contexto laboral de las secretarias del municipio. Una vez recabada toda aquella información que permitió concretar una visión más amplia de la problemática tanto en su forma teórica como práctica, se procedió al análisis e interpretación de la misma aplicando el método deductivo en donde se relacionaban los conceptos generales investigados con las situaciones laborales en las secretarias del municipio que se conocieron a través de la encuesta. Para concluir, se obtuvo que estas colaboradoras de esta entidad pública presentan un rendimiento laboral poco favorable para la institución y esto se debe, entre otras cosas, a la incorrecta ejecución de algunas funciones importantes en su labor como lo es la redacción de documentos administrativos que se manejan interna y externamente en el Municipio de Vinces.

Palabras clave: redacción administrativa, rendimiento laboral, Municipio.

ABSTRACT

The Municipality of Vinces is a government entity designed to plan, organize, manage and execute specific actions assigned by law for the benefit of the citizens living in said territory, its work is aimed at the social development of the Vinceño people, therefore this entity manages a high flow of documentation concerning their activities with the Municipal Government, it is then that the importance of administrative drafting in this institution itself is stipulated, which can be a determining factor in the work performance of administrative personnel, especially in professionals who work as secretaries in the said entity. For this reason, this research focuses on identifying how influential the administrative writing is in the work performance of the professionals of that municipal entity, this was achieved through various techniques and methods, starting with the description of the literature of the problem investigated until reaching the application of a survey with essential questions that help to know in greater detail the labor context of the secretaries of the municipality. Once all that information was collected that allowed us to specify a broader vision of the problem both in its theoretical and practical form, we proceeded to analyze and interpret it by applying the deductive method where the general concepts investigated were related to the work situations in the secretaries of the municipality who met through the survey. To conclude, it was obtained that these collaborators of this public entity present an unfavorable labor performance for the institution and this is due, among other things, to the incorrect execution of some important functions in their work, such as the drafting of administrative documents that they are managed internally and externally in the Municipality of Vinces.

Keywords: administrative drafting, job performance, Municipality.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
RESUMEN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
INTRODUCCIÓN.....	3
JUSTIFICACIÓN.....	4
OBJETIVO GENERAL.....	5
SUSTENTO TEÓRICO.....	6
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	14
RESULTADOS OBTENIDOS.....	15
SOLUCIONES PLANTADAS.....	19
CONCLUSIÓN.....	20
RECOMENDACIÓN.....	20
BIBLIOGRAFÍA.....	21

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Conocimientos sobre redacción administrativa.....	15
Tabla 2: Afectaciones en el rendimiento laboral	16
Tabla 3: Talleres sobre redacción administrativa	17
Tabla 4: Frecuencia de redacción administrativa	24
Tabla 5: Redacción administrativa por un profesional	25
Tabla 6: Habilidades para redactar documentos administrativos	26
Tabla 7: Frecuencia en los errores de redacción.....	27
Tabla 8: Calificación de rendimiento laboral	28

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Conocimientos sobre redacción administrativa.....	15
Gráfico 2: Afectaciones en el rendimiento laboral	16
Gráfico 3: Talleres sobre redacción administrativa	18
Gráfico 4: Frecuencia de redacción administrativa	24
Gráfico 5: Redacción administrativa por un profesional.....	25
Gráfico 6: Habilidades para redactar documentos administrativos	26
Gráfico 7: Frecuencia en los errores de redacción	27
Gráfico 8: Calificación de rendimiento laboral	28

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Tutorías con el MSc. Fausto Hidalgo.....	29
Ilustración 2: Realizando la encuesta en el Municipio de Vinces	29

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se tiene como objetivo principal indagar cómo influye la redacción administrativa en el rendimiento laboral de las secretarías del Municipio del Cantón Vinces. Esto se realiza debido a que es necesario que una entidad municipal, cuyas funciones se enfocan básicamente en emprender acciones dirigidas al desarrollo integral de la ciudad, tenga en su planta a profesionales competentes, en este caso, en el campo secretarial para que ejecuten diversas acciones para la gestión administrativa de dicha entidad, por ejemplo, redactar documentación.

La temática investigada que trata sobre la redacción administrativa y el rendimiento laboral tiene estrecha relación con las líneas de investigación de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe llamada procesos secretariales, con la línea de la facultad llamada Desarrollo Organizacional; y de la Universidad, llamada PYME's. Esto significa que la investigación que se realizará en el Municipio del cantón Vinces va desarrollarse enmarcada en estas líneas de estudio establecidas para que su literatura teórica se fundamente en aquello.

En toda la investigación se identificará la problemática planteada misma que puede afectar en gran manera al Municipio de cantón Vinces tanto en su productividad como en la imagen que la ciudadanía Vinceña percibe sobre aquella entidad pública. A través del tipo de investigación descriptiva y documental se planteará la literatura del problema y se conocerán las situaciones laborales de las secretarías de la entidad municipal, aplicando el método deductivo se podrá analizar las técnicas de redacción administrativa y su aporte al buen dominio de la construcción de documentos de carácter secretarial para conocer el rendimiento de las colaboradoras.

Por su parte, es necesario indicar que este proyecto de investigación representará un gran aporte para la entidad municipal del cantón Vinces, debido a que se indaga sobre la problemática de forma detallada para conocer las habilidades de las secretarías en la redacción de documentos administrativos y conocer su rendimiento laboral dentro de la institución, el sustento teórico se logra obtener mediante la investigación bibliográfica-documental. Por su parte, la recolección de datos en el lugar investigado se obtiene gracias a la utilización de la técnica de la encuesta aplicada a las secretarías de la entidad. Para

relacionar toda la información conceptual con los datos recabados mediante la encuesta se utiliza el método deductivo.

Para culminar, esta investigación se desarrolla por medio de diversos pasos encaminados a lograr los objetivos en la cual se obtuvo como resultados que las secretarías del Municipio del cantón Vinces carecen de conocimientos en redacción administrativa lo que afecta de cierta manera a su rendimiento laboral. Esto es un hecho relevante dado que esta entidad municipal, en el ejercicio de sus funciones, maneja un alto flujo de documentación y requiere de profesionales que estén capacitadas para redactar de manera eficiente toda la documentación que se requiera.

JUSTIFICACIÓN

La presente investigación pretende demostrar la importancia que tiene la redacción técnica, de los documentos administrativos, como parte del que hacer secretarial y teniendo un gran impacto en el desempeño laboral de las secretarías, en este caso, aplicando esta temática a las profesionales del Municipio del Cantón Vinces adquiere aún más relevancia pues son quienes gestionan todo tipo de documentación administrativa que se maneja dentro y fuera de la institución. Es necesario que se indague sobre este tipo de temáticas ya que es muy común que en la actualidad las secretarías de las empresas principalmente públicas, las contrataciones de las asistente administrativa no son profesionales especializadas en el campo de asistencia ejecutiva por tanto carecen de competencias básicas para desempeñar sus labores, en este caso, hasta para redactar documentación administrativa sencilla.

Es importante recalcar que esta investigación es completamente factible y viable ya que el rendimiento secretarial de las secretarías del Municipio de Vinces es una temática de interés público por tanto este estudio tendrá mucha acogida por la comunidad. Además, se cuentan con fuentes bibliográficas que abalen la literatura de las variables, es decir, en fuentes confiables de internet se pueden encontrar varios libros, revista y artículos científicos que desarrollen temas como la redacción administrativa y el rendimiento laboral de las secretarías en las empresas. Por otro lado, esta investigación no necesita una exhaustiva inversión económica, a su vez, se cuentan con los recursos materiales y humanos para efectuar la misma.

Al realizar el estudio acerca de la redacción administrativa y su influencia en el rendimiento laboral de las secretarías, para conocer cuáles son las situaciones que se están presentando en el Municipio de Vinces y que están desencadenando a que se produzca un bajo rendimiento laboral de su personal administrativo. Por lo que se sugiere como alternativa a dicha problemática talleres de redacción para potenciar las habilidades y las destrezas de las funcionarias. En otras palabras, con esta investigación se aporta a muchos sectores de la comunidad Vincheña pues se está indagando profundamente en un tema para detectar sus dificultades y ofrecer alternativas de solución al mismo en el Municipio de Vinces aportando con alternativas de solución como talleres o capacitaciones.

Al ejecutar de forma teórica y práctica la presente investigación se beneficia en gran medida a todo el Municipio del Cantón Vinces, debido a que gracias al estudio de la literatura de la redacción administrativa, rendimiento secretarial y sus derivados se podrán dar recomendaciones y revelar los sucesos que están derivando la situación problemática. De manera muy directa a las secretarías o personal administrativo de la institución, e indirectamente a los demás funcionarios de todas las dependencias del Municipio y quienes se sirven de los servicios del mismo, es decir, la ciudadanía Vincheña que acude a esta institución por cualquiera de los servicios que en ella se ejecuten.

OBJETIVO GENERAL

Identificar cómo influye la redacción administrativa en el rendimiento secretarial de las secretarías del Municipio del Cantón Vinces.

Para lograr el objetivo planteado en esta investigación se tiene que utilizar diversos métodos y técnicas. Se desarrollará la parte teórica de la investigación a través de la búsqueda de información bibliográfica sobre las variables, es decir, sobre la redacción administrativa y el rendimiento secretarial, esto permitirá desarrollar la literatura del problema y comprender la teoría con sustento científico. Para la parte práctica se utilizará la técnica de la encuesta mediante la aplicación de un cuestionario de preguntas a las secretarías de la entidad municipal del cantón Vinces. Para finalizar, se elaboraran las conclusiones a través de un análisis inductivo-deductivo para identificar cómo influye la redacción administrativa en el rendimiento secretarial de las secretarías

del Municipio del Cantón Vinces relacionando la parte teórica con los hallazgos recabados en la encuesta.

SUSTENTO TEÓRICO

La redacción

Los autores Herrera, Olmedo y Obaco (2020) enfatizan su criterio aludiendo que “el lenguaje en sus formas, oral y escrita, constituye una de las funciones cognitivas superiores que son fundamentales para poder comunicarse, a la vez se convierte en una herramienta de interacción social que permite al individuo relacionarse con su entorno” (p.26). Esto da a notar que el lenguaje en cualquiera de sus formas es el medio crucial y fundamental que hace posible la comunicación entre humanos dando paso a una interacción efectiva entre los individuos de cualquier sector de la sociedad.

En el campo laboral, para ser más específicos, la redacción adquiere especial importancia ya que es el uso del lenguaje escrito que da pie a la comunicación dentro de una institución empresarial. “La redacción es el acto comunicativo que consiste en expresarse con sentido y coherencia a través de la palabra escrita. ...constituye el sistema de comunicación humano por excelencia que va más allá de la palabra” (Herrera, Olmedo y Obaco, 2020, p.26). Es así como el autor hace hincapié en que la redacción permite expresar a través de la escritura un mensaje coherente que, en las empresas, es de vital importancia para la correcta ejecución de cualquier función.

Redacción administrativa

Los documentos administrativos son un medio formal para establecer comunicaciones dentro de cualquier institución empresarial. “El documento registra los actos de la administración y es el medio de expresión lingüística que esta utiliza para formalizar la gestión de los asuntos públicos” (Sánchez, 2016, p.12). En este sentido, el autor considera que los documentos de carácter administrativo deben estar formalmente estructurados y redactados debido a que son el medio de expresión que se utiliza en las dependencias de las instituciones públicas para emitir comunicados entre ellas o con el público externo.

Los documentos administrativos a su vez pueden ser utilizados para dos actividades relevantes dentro de una empresa: prueba y consulta; esto es porque en ellos se constatan y materialización los actos llevados a cabo. Asimismo, el autor Sánchez (2016), extiende su criterio sobre las dos funciones principales de los documentos administrativos:

Constancia: esta es una función de carácter esencial dentro de la administración por tanto implica diversos aspectos debido a que busca ser la prueba fehaciente de los actos administrativos dando fe de la existencia de los mismos, dar testigo y justificación de la existencia de gestión administrativa, y dar garantías de acceso a cualquier consulta (p.12).

Comunicación: los documentos administrativos dan voz a las gestiones realizadas en las instituciones empresariales de carácter público pues son el instrumento existente para dar a conocer o comunicar los actos administrativos de las mismas tanto a los ciudadanos como a otros organismos públicos (p.12).

Tipos de documentos administrativos

Según Cortés (2017) existen múltiples recursos que las organizaciones tanto público como privadas, así como existen una cantidad muy variada de criterios bajo los cuales se clasifican los documentos administrativos, sin embargo, el fin siempre debe ser “unificar las comunicaciones es imprescindible en las organizaciones y la escritura no es ajena a un buen clima laboral” (p.48). Es entonces que sería muy extenso abordar cada uno de los tipos de documentos administrativos existentes.

Los documentos administrativos se clasifican de acuerdo a determinados criterios como el tipo de documento, es decir, si son de decisión, de transmisión, de constancia, de juicio o de los ciudadanos. Pese a aquello existen algunos básicos e imprescindibles como son: cartas, oficios, memorandos, circulares, actas, etc. Todos ellos tienen características propias y son empleados para determinadas funciones. Como norma general, para todos ellos, Cortés (2017) indica que “no olvide que la economía de palabras le da a su texto la eficacia que necesita y, por último, recuerde revisar su texto antes de enviarlo, publicarlo o entregarlo” (p.42).

Dentro de la gestión de documentos administrativos también intervienen ciertos actores que hacen de este proceso una realidad. Según el autor Bayés (2021) “en cuanto a los actores que participan en la comunicación administrativa, los intercambios se producen entre los ciudadanos, como persona física o jurídica, y el funcionario en representación de los intereses públicos” (p.44). Asimismo, existen rasgos verbales y normas lingüísticas propias del lenguaje administrativo como la simplificación, claridad, precisión, vocabulario específico, etc.

Importancia de la redacción administrativa

La cotidianidad de la utilización de los documentos administrativos hace que hayan perdido su importancia real, sin embargo, García (2015) menciona que:

El documento con fines administrativos, empieza a tener un auge importante. Tanto para fines públicos como privados. Pero, sobre todo, los gobiernos de los diferentes estados desarrollan una administración para ejecutar sus decisiones políticas, y utilizan la documentación administrativa como medio de constancia, de información, de comunicación, etc. Lo harán en sus relaciones con los administrados, y entre los diferentes órganos de las administraciones públicas. Pueden afectar a personas físicas o jurídicas (p.4).

En este sentido, la importancia de la documentación administrativa se evidencia en el constante uso del mismo por tanto se pretende que en su redacción se alcance un nivel de eficiencia tal que permita la comprensión correcta del mismo. Deben estar redactados, tramitados y conservados bajo las normativas pertinentes. Estos documentos son de especial relevancia pues en ellos reposan todos los actos de carácter administrativo que se realizan en empresas tanto públicas como privadas son utilizados como medios de constancia, comunicación e información.

Elementos de los documentos administrativos

En la misma línea de las características que debe poseer un documento administrativo que posee redacción integra, así como autenticidad, fiabilidad, integridad, etc., la redacción administrativa también posee elementos particulares ya que es el instrumento principal para que existan adecuada comunicación entre tanto de manera interna en las instituciones empresariales, como con el público externo. En este aspecto

hay que considerar que se debe garantizar la seguridad de las comunicaciones que se realicen en las empresas a través de dicha documentación. Por lo tanto, García (2015) menciona los siguientes elementos:

Tienen un carácter seriado, puesto que se producen uno a uno y con el paso del tiempo constituyen series. Se producen dentro de un proceso natural de actividad, surgiendo como producto y reflejo de las tareas de su productor. La información que contiene es exclusiva. Lo que contiene uno, rara vez se encuentra en otro documento con idéntica extensión e identidad. Están interrelacionados. Su razón de ser se establece al pertenecer a un conjunto (unidad archivística o expediente), y por las relaciones que hay establecidas entre sí. Como norma general, los documentos sueltos no tienen sentido (p.15).

Características de una correcta redacción administrativa

Los profesionales que redacten documentos de carácter administrativo deben considerar que los mismo deben tener ciertas características básicas para que cumplan con su función principal que es la de comunicar. Un texto bien redactado se da a entender sin gran complejidad debido a que posee todos los aspectos de una buena composición. Los autores Herrera, Olmedo y Obaco (2020) mencionan que “las propiedades textuales, el vocabulario y la ortografía son importantes para la construcción de una redacción de calidad” (p.28). Así también, los mismos autores señalan tres características principales de una correcta redacción, estas son:

Coherencia: un texto bien redactado se da a entender de manera satisfactoria pues el texto en su totalidad posee significado desde el título hasta la conclusión (Herrera, Olmedo y Obaco, 2020, p.27). En el caso de documentos administrativos, estos deben poseer esta característica pues en su estructura se debe evidenciar relación entre sus partes, desde el asunto o título hasta la despedida o cierre del documento. Todo debe ir relacionado siguiendo un orden adecuado de ideas y desarrollando los temas de manera entendible.

Cohesión: aquí el autor hace referencia a la unidad del texto (Herrera, Olmedo y Obaco, 2020, p.27). En los textos administrativos no debe faltar la cohesión, pues esta característica ayudará a que se seleccionen los conectores apropiados para enlazar las ideas del mismo. Esto facilitará el entendimiento del mismo puesto a que se evitarán

divagaciones textuales, construyendo una unidad semántica precisa y adaptada a las situaciones presentadas.

Adecuación: la adecuación textual es una característica mencionada por el autor en donde resalta que un texto debe adaptarse a la situación comunicativa (Herrera, Olmedo y Obaco, 2020, p.27). El nivel léxico de una persona que redacte documentos administrativos debe estar a la altura de la institución empresarial, sabiendo que en la gestión administrativa se utiliza un lenguaje formal o semiformal que cumpla con la función de emitir comunicaciones entre las dependencias de la empresa por tanto se debe de seleccionar el lenguaje adecuado para tal contexto.

En fin, la buena redacción de documentos administrativos incluye una serie de características que ayudarán a gestionar adecuadamente las comunicaciones dentro y fuera de las instituciones empresariales puesto que contribuirá a la comunicación interna a través de la redacción de textos coherentes y competentes.

Rendimiento laboral

En todas las actividades del diario vivir las personas deben depositar cierto esfuerzo en las mismas, la cantidad de esfuerzo que aplique se va a ver limitado por los conocimiento y habilidades que dicha persona posea. “Los seres humanos han estado en constante evolución desde tiempos prehistóricos, siempre permanecen en la búsqueda de optimizar la utilización de los recursos para hacer sus actividades de forma más rápida y con mejores resultados” (Baltodano y Leyva, 2020, p.16). Por ello las personas están en la búsqueda constante de recursos que les ayuden a optimizar sus funciones.

Es por ello que es importante que las personas en cualquier ámbito en el que se desempeñen siempre busquen su crecimiento y expansión puesto que día a días el mundo se actualiza y las nuevas tecnologías se expanden. En el ámbito empresarial no es la excepción, los profesionales o trabajadores de empresas pequeñas, medianas o grandes deben perseguir optimizar su rendimiento laboral, ser mejores en las labores que desempeñan, utilizar nuevos recursos adaptados a la actualidad que les ayuden a ser más productivos, estar en constante capacitaciones tanto para crecer a nivel personal como profesional.

Problemas en el rendimiento laboral

Hoy en día, toda empresa ya sea pública o privada busca no solo obtener buenos ingresos sino también mostrarse competente ante el público. En particular, las instituciones gubernamentales de localidades pequeñas siempre son vistas como instituciones incompetentes en donde se requiere de mucho tiempo para realizar cualquier trámite. Es decir, estas empresas son mal vistas por los ciudadanos, esto puede deberse al bajo rendimiento de su personal. Baltodano y Leyva (2016) mencionan que “la poca accesibilidad a programas que desarrollen competencias ocasiona que durante la etapa inicial de un emprendimiento sus modelos de negocios sean cerrados” (p.21).

Otro de las situaciones que afectan al rendimiento laboral es la falta de comunicación dentro de las empresas, en el sentido en que los colaboradores no tienen explícito cuales son las funciones que deben desempeñar, es decir, existe un déficit en la estructura organizativa. La OIT (2016) expresa que “su negocio es una organización en la que Ud. y sus empleados trabajan en conjunto para lograr objetivos empresariales. Si su empresa está bien organizada y todos los empleados conocen sus cargos, sus responsabilidades, sus funciones laborales y quién los dirige, entonces la organización está estructurada adecuadamente” (p.19). Es por ello que se recomienda que se defina claramente quién hace qué actividad, además, que exista jerarquía y supervisión en la institución.

Factores que influyen en el rendimiento laboral

Dentro del ámbito laboral, es muy común ver que en la actualidad se busque mejorar la productividad empresarial a través del mejoramiento de la infraestructura, dotación de equipos de última tecnología, etc. Sin embargo, “hay muchos factores que contribuyen a la competitividad, tales como la ubicación, los equipos, las materias primas, la distribución, etc. Pero es la gente que trabaja para Ud. quienes son el factor decisivo en crear una ventaja competitiva a largo plazo para su empresa” (OIT, 2016, p.5). Esto reafirma la idea de que más allá de equipamiento, un punto a considerar es la capacitación de los colaboradores.

Lograr que quienes trabajan en una institución empresarial se sientan satisfechos desempeñando sus labores es un reto que las empresas que quieren ser competentes y competitivas, deben asumir, puesto que es el talento humano quien emprende las acciones

y se compromete con el logro de objetivos. En el caso de las secretarias, son profesionales que manejan gran flujo de estrés en el desempeño de sus funciones ya que su carga de trabajo es bastante pesada debido a que tiene que estar al pendiente de muchas áreas de la empresa, por tanto, se les debe ofrecer alternativas que les permitan drenar todo el estrés que conlleva su profesión para así mejorar su rendimiento laboral.

Competencias laborales de las secretarias

Las secretarias ejecutivas desempeñan un rol importante en cualquier institución empresarial, sus funciones van más allá de competencia explícitamente relacionadas con la ejecución de labores administrativas, sino que también deben desarrollar ciertas habilidades y valores que se demandan para el ejercicio de sus funciones, es decir, deben manejar correctamente destrezas de carácter cognitivo, meta cognitivo, motivacional y funcional. En este sentido, Cedeño y Mendieta (2019) recalcan que:

Las situaciones y los desafíos son amplios por eso las exigencias de la formación, destacando que la flexibilidad para adaptarse a las distintas situaciones y desafíos laborales, acorde a los tiempos, contextos veloces y altamente competitivos, sobre todo en posiciones de secretarias / asistente de altos ejecutivos, además deben ser autónomas y tener la capacidad para toma de decisiones frente a situaciones que puedan presentarles sus jefes que suelen delegar a veces aspectos no operativos. Con este desarrollo de competencias y habilidades se suman aspectos de reserva, confidencialidad, compromiso y lealtad propios de la empresa y parte del cuidado profesional. (p.4)

Esto refleja que las secretarias deben desempeñar correctamente funciones especializadas y básicas sobre sus conocimientos técnicos como redacción de documentos administrativos, manejo de agenda, organización de eventos, manejo de programas informáticos, habilidades de habla y escritura, archivo, atención al cliente, etc. Pero a la vez sus competencias profesionales también abarcan cualidades personales personalidad equilibrada, habilidades comunicativas, amplitud de memoria, tacto, prudencia, etc.

Estrategias para mejorar el rendimiento laboral de las secretarías

Para mejorar el rendimiento laboral de las secretarias se deben considerar determinadas variables que influyen en quehacer de competencias profesionales de las

mismas de manera directa e indirecta. Por consiguiente, se debe considerar brindar capacitaciones sobre otras áreas de la empresa para que así estas profesionales vayan adquiriendo experticia en todas las dependencias y puedan ser partícipes de las decisiones que se tomen en la institución. En este sentido, Baltodano y Leyva (2020) emiten su opinión respecto a esta temática y aseveran ciertas medidas a tomar en cuenta para mejorar el rendimiento laboral:

...la formación focalizada en áreas, sectores o temas específicos, servicios de consultorías, formación de los empleados y programas de pasantías, todo a fin de fortalecer los sistemas de capacitación de competencias, garantizar las certificaciones de competencias laborales, formación profesional, mejoramiento de la gestión estratégica, apoyo en la instalación de modelos de gestión con una participación activa de los gerentes y trabajadores.. (p.23).

Lo anterior reafirma la idea de que las empresas no deben dejar el rendimiento laboral a expensas de las profesionales como tal, sino también que deben participar en el fortalecimiento de las capacidades de su personal a través de la capacitación continua ya sea con talleres y programas. Los altos mandos de las instituciones empresariales deben promover estrategias para optimizar el rendimiento laboral de sus colaboradores, así como esperan buenos resultados de ellos, deben ofrecer una variedad de opciones para que ellos sean más competentes.

También vale mencionar que en este sentido las secretarías ejecutivas muchas veces no son consideradas como profesionales de primera línea a quienes se les brinde programas de capacitaciones, esto es un error por parte de los ejecutivos de una empresa, ya que estas profesionales con quienes deben estar empapadas de todas las áreas de las instituciones pues ellas son quienes tienen contactos directo con el público externo de la compañía y deben manejar gran flujo de información para el correcto desempeño de sus labores.

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la realización del presente estudio de caso fue imprescindible la extensión conceptual de las variables a través del establecimiento de subtemas de las mismas, es entonces, que por medio de aquello se determina que se utiliza el tipo de investigación documental o bibliográfica. En otras palabras, se busca obtener y analizar información sobre la redacción administrativa y el rendimiento laboral en fuentes bibliográficas de carácter formal como libros o artículos científicos para conocer los antecedentes de dichos tópicos y tener una fundamentación teórica para interpretar la problemática suscitada en el Municipio de Vinces a partir de aquellos conocimientos.

En el proceso investigativo se utiliza el método deductivo para efectuar el presente estudio, por lo tanto, se describen las variables a través de la consulta bibliográfica en fuentes secundarias en recursos de internet sobre la redacción administrativa y el rendimiento laboral de las secretarías, esto para relacionarlo con los datos obtenidos según las investigaciones realizadas en las secretarías del Municipio de Vinces. En otras palabras, realiza un abordaje global de la temática para relacionarla a las situaciones específicas identificadas en la empresa objeto de estudio.

En adición a lo anterior se requiere también la utilización de la técnica de encuesta que se aplicará a las secretarías del Municipio de Vinces, esta técnica se pondrá en práctica a través del instrumento necesario, en este caso es el cuestionario. Con esto se busca construir un banco de preguntas de opciones múltiples formuladas estratégicamente para conocer como está afectando la redacción de documentos administrativos en el rendimiento laboral de las secretarías del Municipio de Vinces y determinar si es necesario emprender acciones que produzcan cambios favorables en dicha institución.

RESULTADOS OBTENIDOS

En esta investigación fue necesario realizar varias acciones encaminadas a lograr el objetivo y obtener los resultados buscados, por su parte se desarrolló la literatura del problema a través de la teoría y conceptos sobre la redacción administrativa y el rendimiento secretarial, pero, asimismo se ejecutó la parte práctica que consistió en aplicar una encuesta con preguntas sobre aquellas mismas temáticas a las secretarias del municipio del cantón Vinces.

Para obtener los resultados finales de esta investigación se realizó el análisis e interpretación de los datos recabados en la encuesta aplicada a 3 secretarias del Municipio de Vinces a quienes se les interrogó con 8 preguntas formuladas para conocer cómo influye la redacción administrativa en el rendimiento laboral de las secretarias de dicha institución municipal. Para lo cual se seleccionaron 3 preguntas con mayor importancia de las 8 que conformaban el cuestionario, de las cuales se obtuvo lo siguiente:

¿Qué tantos conocimientos poseen sobre redacción administrativa?

Tabla 1: Conocimientos sobre redacción administrativa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	0	0%
Poco	3	0%
Nada	0	100%
Total	3	100%

Gráfico 1: Conocimientos sobre redacción administrativa



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio del cantón Vinces
Elaborado por: Estrella Pluas

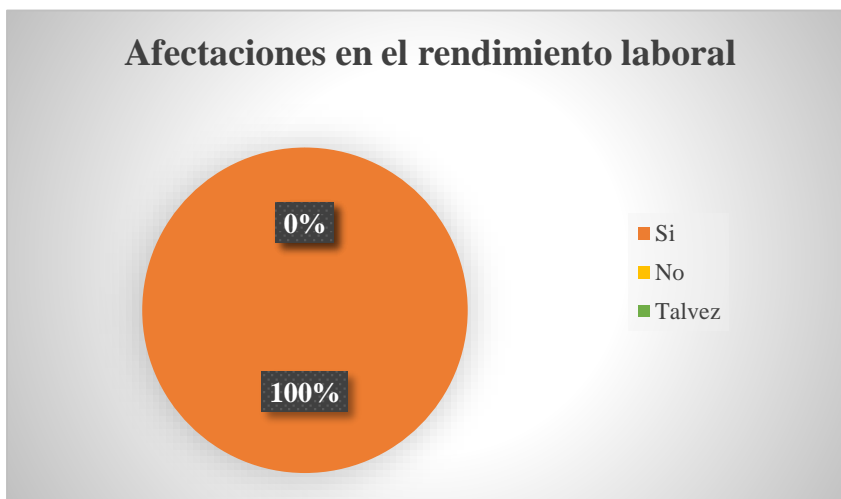
Análisis e interpretación: las 3 personas encuestadas, es decir, el 100% respondieron que poseen pocos conocimientos sobre redacción administrativa. De los resultados se descifra que las colaboradoras que se desempeñan como secretarías en el Municipio del cantón Vinces, poseen pocos conocimientos sobre redacción estos pueden ser debido a que no son especializadas en Secretariado, por tanto, no cuentan con conocimientos especializados sobre esta rama.

¿Cree que cometer muchos errores en la redacción de documentos puede afectar su rendimiento laboral?

Tabla 2: Afectaciones en el rendimiento laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	100%
No	0	0%
Talvez	0	0%
Total	3	100%

Gráfico 2: Afectaciones en el rendimiento laboral



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio del cantón Vinces
Elaborado por: Estrella Pluas

Análisis e interpretación: las 3 personas encuestadas, es decir, el 100% respondieron que cometer errores de redacción puede afectar su rendimiento laboral. De los resultados se descifra que las colaboradoras que se desempeñan como secretarias en el Municipio del cantón Vinces, consideran que cometer errores de redacción les puede causar que sus actividades laborales se retrasen y generen problemas en su rendimiento laboral pues es un desperdicio de tiempo repetir y repetir documentación.

¿Le gustaría recibir talleres que le ayuden a ser más eficiente al momento de redactar documentos administrativos?

Tabla 3: Talleres sobre redacción administrativa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	100%
No	0	0%
Total	3	100%

Gráfico 3: Talleres sobre redacción administrativa



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio del cantón Vinces

Elaborado por: Estrella Pluas

Análisis e interpretación: las 3 personas encuestadas, es decir, el 100% respondieron que le gustaría recibir talleres que le ayuden a ser más eficiente al momento de redactar documentos administrativos. De los resultados se descifra que las colaboradoras que se desempeñan como secretarias en el Municipio del cantón Vinces están interesadas en recibir talleres o algún tipo de curso sobre redacción administrativa, esto se debe a que les gustaría optimizar sus habilidades de redactar porque conocer los beneficios que esto implicará para su desempeño laboral.

SOLUCIONES PLANTADAS

Mediante la indagación en el Municipio del cantón Vinces por medio de la encuesta aplicada a las secretarías de dicha entidad se obtuvieron datos que permitieron tener una visión más precisa de la problemática, por ellos se plantean las siguientes alternativas que al ejecutarse dan solución a tales situaciones:

- En relación a la problemática detectada en donde los colaboradores del Municipio de Vinces mencionaron que poseen pocos conocimientos sobre redacción se plantea como solución que se brinden capacitaciones en donde los profesionales puedan evaluar sus formas de redacción, detectar sus propios errores para emprender acciones correctivas en los mismos dado que la temática de redacción implica amplia teoría sobre las correctas normas gramaticales, estructurales, etc.
- Las secretarías de la entidad municipal del cantón Vinces también mencionaron que su rendimiento laboral se puede ver afectado al cometer muchos errores de redacción es por ello que se recomienda que las autoridades pertinentes de dicha institución se cercioren mediante evaluaciones de desempeño, que estas profesionales estén teniendo el rendimiento esperado en la ejecución de sus funciones, esto les permitirá identificar si es necesario o no propiciar capacitaciones en la empresa, en este caso, sobre redacción administrativa.
- Las secretarías del Municipio del cantón Vinces, además, indican que les gustaría recibir talleres o cursos de redacción dado a que este tipo de temas no es considerado por la empresa entre sus planes de capacitación del personal. Es por ello que se exhorta al gobierno municipal que promueva cursos o talleres destinados a perfeccionar ciertas actividades de carácter secretarial muy indispensables en la institución como lo es el caso de la redacción administrativa de esta forma se reducirán los errores cometidos tanto en forma como en fondo, en los documentos que se manejan en la entidad municipal.

CONCLUSIÓN

Como conclusión a este proyecto de investigación realizado en el Municipio de Vinces en donde se identificó si la redacción administrativa tiene cierta influencia en el desempeño laboral de las colaboradoras de la institución municipal que ejercen el rol de secretarias de la misma se puede obtener que éstas presentan diversas falencias en el tema de redacción administrativa debido a que no son profesionales especializadas en secretariado por lo que no poseen conocimientos especializados sobre esta área lo que afecta en cierta medida a su rendimiento laboral. Siendo más específicos, no cuenta con habilidades de redacción requeridas en el campo administrativo en el que se desenvuelve esta institución municipal pues es la encargada de manejar gran flujo de documentación tanto interna como externamente.

Asimismo, también se concluye en que las autoridades competentes del Municipio del Cantón Vinces debe motivar a sus empleados a capacitarse, por tal motivo es necesario que desarrollen talleres de capacitación para las secretarias en referencia a la redacción administrativa, brindando la oportunidad de que sus colaboradoras adquieran conocimientos especializados a través de talleres prácticos que les capaciten tanto en normas de redacción como en estructura de los diversos tipos de documentos administrativos.

RECOMENDACIÓN

Como recomendación para dar solución a la problemática identificada en el Municipio del Cantón Vinces se plantea lo siguiente:

- Capacitar a las secretarias de la entidad municipal a través de taller o cursos teóricos prácticos de redacción general y redacción administrativa para que cuenten con los conocimientos técnicos para desempeñar sus funciones de manera satisfactoria y disminuir problemas en su rendimiento laboral.
- También se recomienda que se realicen evaluaciones de desempeño o rendimiento laboral a las secretarias del Municipio de Vinces, ya sea de parte de los altos mando o de sus jefes directos con el objetivo de identificar las falencias que están teniendo en su rendimiento laboral y así mejorar la productividad de la institución municipal.

BIBLIOGRAFÍA

- Bayés Gil, M. (2021). Análisis del impacto de una selección de (meta) indicaciones de redacción clara en la percepción de claridad de un documento administrativo: estudio de caso.
- Baltodano-García, G.& Leyva Cordero, O. (2020). La productividad laboral: Una mirada a las necesidades de las Pymes en México. *Revista Ciencia Jurídica y Política*, 15-30
- Cedeño Alcívar, S., & Mendieta Cedeño, C. K. (2019). Competencia profesional: secretaria ejecutiva en el ministerio de trabajo del centro de atención ciudadana de Portoviejo. *Caribeña de Ciencias Sociales*, (mayo).
- Cortés, R. L. (2017). Manual de redacción empresarial. IPLER. 1-48
- García-Alcántara, Á. (2015). La documentación administrativa. Una aproximación a las técnicas de archivo. 1-61.
- Herrera, C., Olmedo, R., & Obaco, E. (2020). Causas que dificultan la redacción de textos. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(4), 24-37.
- Organización Internacional del Trabajo – OIT. (2016). *Mejore su negocio. El recurso humano y la productividad.*
- Sánchez, A. F. (2016). Manual de redacción de documentos administrativos. Escuela de Administración Pública.

ANEXOS

ANEXO 1: FORMATO DE LA ENCUESTA



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



ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL MUNICIPIO DEL CANTÓN VINCES

Tema: Redacción administrativa y su influencia en rendimiento de las secretarías del Municipio del Cantón Vinges.

1. ¿Con qué frecuencia se redactan documentos administrativos en la empresa?

- Todos los días
 A veces
 Nunca

2. ¿Considera necesario que un profesional en Secretariado sea quien se dedique a la redacción administrativa dentro de una institución?

- Si
 No

3. ¿Qué tan hábil se considera al momento de redactar documentos administrativos?

- Muy hábil
 Hábil
 Regular
 Nada hábil

4. ¿Qué tantos conocimientos posee sobre redacción administrativa?

- Mucho
 Poco
 Nada



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



5. ¿Con que frecuencia tiene que repetir documentos por errores en la redacción?

- Siempre
 A veces
 Nunca

6. ¿Cómo califica su rendimiento laboral dentro de la institución?

- Bueno
 Muy bueno
 Malo
 Muy malo

7. ¿Cree que cometer muchos errores en la redacción de documentos puede afectar su rendimiento laboral?

- Si
 No
 Talvez

8. ¿Le gustaría recibir talleres que le ayuden a ser más eficiente al momento de redactar documentos administrativos?

- Si
 No

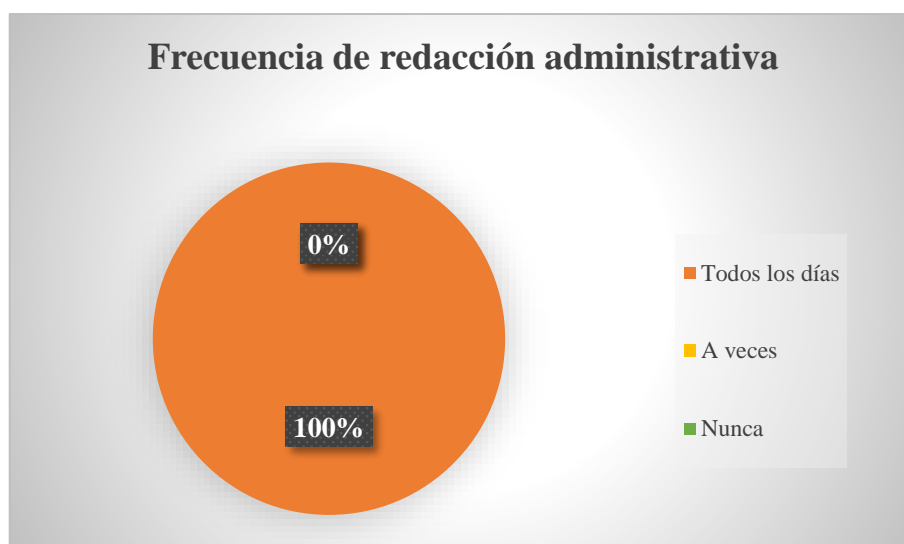
ANEXO 2: TABULACIÓN TOTAL DE LOS RESULTADOS

¿Con qué frecuencia se redactan documentos administrativos en la empresa?

Tabla 4: Frecuencia de redacción administrativa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Todos los días	3	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	3	100%

Gráfico 4: Frecuencia de redacción administrativa



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio del cantón Vinces

Elaborado por: Estrella Pluas

Análisis e interpretación: las secretarías encuestadas en el Municipio del cantón Vinces, en su totalidad, es decir, el 100% indicó que todos los días redactan documentos administrativos en la empresa. De lo anterior se interpreta que en la entidad municipal de Vinces se maneja mucha documentación todos los días.

¿Considera necesario que un profesional en Secretariado sea quien se dedique a la redacción administrativa dentro de una institución?

Tabla 5: Redacción administrativa por un profesional

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	100%
No	0	0%
Total	3	100%

Gráfico 5: Redacción administrativa por un profesional



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio del cantón Vinces

Elaborado por: Estrella Pluas

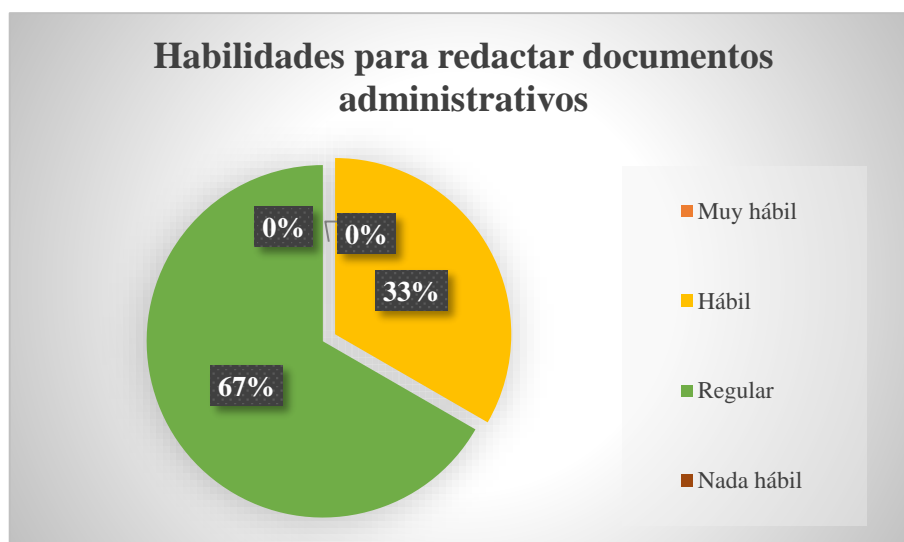
Análisis e interpretación: las secretarías encuestadas en el Municipio del cantón Vinces respondieron que están de acuerdo en que un profesional en secretariado sea quien se dedique a la redacción administrativa dentro de una institución. Con esta información se pudo determinar que los colaboradores en la entidad municipal Vinceña están conscientes de que el profesional en Secretariado posee los conocimientos técnicos y especializados para desempeñar sus funciones con mayor éxito.

¿Qué tan hábil se considera al momento de redactar documentos administrativos?

Tabla 6: Habilidades para redactar documentos administrativos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy hábil	0	0%
Hábil	1	33%
Regular	2	67%
Nada hábil	0	0%
Total	3	100%

Gráfico 6: Habilidades para redactar documentos administrativos



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio del cantón Vinces

Elaborado por: Estrella Pluas

Análisis e interpretación: aquí las secretarías encuestadas en el Municipio del cantón Vinces respondieron en el 67%, es decir, 2 de ellas, que sus habilidades de redacción administrativa son regulares. Por su parte, el 33%, es decir, 1 de ellas, mencionó que se considera hábil. Aquí se refleja que las secretarías encuestadas en esta institución municipal no cuentan con la habilidad de redacción desarrollada ni perfeccionada.

¿Con que frecuencia tiene que repetir documentos por errores en la redacción?

Tabla 7: Frecuencia en los errores de redacción

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
A veces	3	100%
Nunca	0	0%
Total	3	100%

Gráfico 7: Frecuencia en los errores de redacción



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio del cantón Vinces

Elaborado por: Estrella Pluas

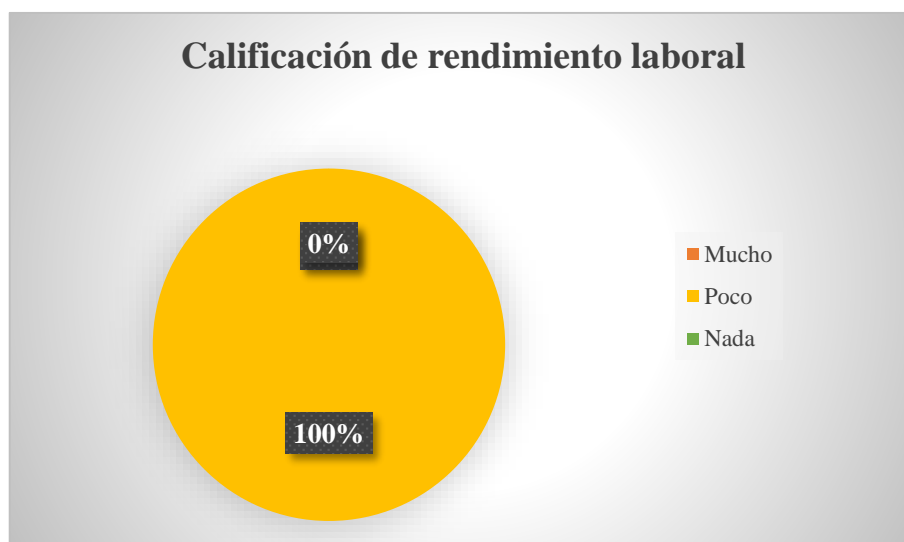
Análisis e interpretación: aquí las secretarías encuestadas en el Municipio del cantón Vinces respondieron en su 100% que a veces tiene que repetir documentos por errores en la redacción. Esta respuesta revela que las secretarías de la municipalidad de Vinces tienen un índice de frecuencia significativo que puede influir en el correcto desempeño de sus labores afectando a su rendimiento como colaboradoras de esa institución.

¿Cómo califica su rendimiento laboral dentro de la institución?

Tabla 8: Calificación de rendimiento laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	2	67%
Muy bueno	0	0%
Regular	1	33%
Malo	0	0%
Total	3	100%

Gráfico 8: Calificación de rendimiento laboral



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio del cantón Vinces

Elaborado por: Estrella Pluas

Análisis e interpretación: aquí las secretarías encuestadas en el Municipio del cantón Vinces respondieron en el 67%, es decir, 2 de ellas, que consideran que su rendimiento laboral es bueno. Por su parte, el 33%, es decir, 1 de ellas, mencionó que se considera que su rendimiento laboral es regular. Aquí se refleja que las secretarías encuestadas en esta institución municipal no calificaron su rendimiento laboral como muy bueno es decir, ellas consideran que podrían mejorar en ese aspecto.

ANEXO 3: OFICIO DE ASIGNACIÓN DE DOCENTE TUTOR



CARRERA DE SECRETARIADO
EJECUTIVO BILINGÜE
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



OFICIO- C.T.-S.E.B.-FCJSE. -026-2022

De: MSc. Viviana Onofre Zapata
COORDINADORA COMISIÓN DE TITULACIÓN DE LA CARRERA

Para: Estudiantes de Secretariado Ejecutivo Bilingüe y Administración Ejecutiva

Asunto: Temas aprobados y asignación de docente tutor

Fecha: Lunes 14 de febrero del 2022

Estimados estudiantes,

Mediante Resolución CD-FAC.C.J.S.E- SO-001-RES-003-2022 se aprueba la nómina de docentes tutores para los estudiantes inscritos en el proceso de titulación Diciembre 2021- Abril 2022, de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe y Administración Ejecutiva.

Por tanto, a continuación se adjunta la matriz en donde constan los estudiantes, el tema aprobado por los árbitros y el docente tutor asignado para llevar a cabo la fase práctica del examen complejo.

Particular que comunico para los fines legales pertinentes

Atentamente,



firmado electrónicamente por:
VIVIANA DEL
ROCIO ONOFRE
ZAPATA

Ing. Viviana Onofre Zapata, MSc.
**COORDINADORA COMISIÓN DE TITULACIÓN CARRERA DE
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

ANEXO 4: OFICIO DE SOLICITUD DE PERMISO



CARRERA DE SECRETARIADO
EJECUTIVO BILINGÜE
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



Babahoyo marzo 9, 2022

Sr. Juan Alfonzo Montalván Cerezo
ALCALDE
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN VINCES
Sucre 5/N y 9 de octubre
VINCES - LOS RÍOS

De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **PLUAS CANTOS ESTRELLA ISABEL**, con cédula de identidad **120760333-1**, estudiante del octavo semestre de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de TITULACIÓN, por tal motivo solicito a Usted de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que Usted acertadamente dirige; además que se le brinde información de la empresa como son: razón social e la empresa, misión, visión, organigrama, actividad económica, valores institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la empresa; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el área de SECRETARIA con el tema: "REDACCIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN RENDIMIENTO DE LA SECRETARIAS DEL MUNICIPIO DEL CANTÓN VINCES".

Por la atención favorable que se sirvan dar a la presente, reciban mis agradecimientos personales e institucionales.

De Usted, muy atentamente;

Lic. María Elena Salazar Sánchez. MSc.
COORDINADORA DE LA CARRERA
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

ALCALDIA VINCES
G.A.D. MUNICIPAL DE VINCES
SECRETARIA GENERAL
RECIBIDO
No. DE TRAMITE: 6:24
HORA: 16:04
FECHA: 09/03/22
ADJUNTOS: (01)
FIRMA: Jeronima Gomez F.

ANEXO 5: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

Ilustración 1: Tutorías con el MSc. Fausto Hidalgo

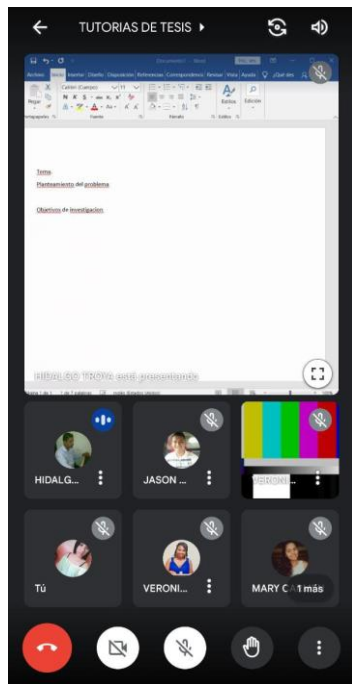


Ilustración 2: Realizando la encuesta en el Municipio de Vinces

