



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



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

**PROBLEMA:**

**HABILIDADES DE LA REDACCIÓN TÉCNICA Y SU APORTE EN EL  
DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA INSTITUCIÓN PÚBLICA CNEL  
DEL CANTÓN BABAHOYO.**

**AUTOR:**

**MARTÍNEZ JIMÉNEZ MARÍA ELIZABETH**

**TUTOR:**

**LCDO. JAVIER DÁVALOS VASCONES MSC.**

**BABAHOYO - SEPTIEMBRE/2017**



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



**AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi familia por apoyarme Siempre para que logre una meta más, también agradezco al Msc. Fausto Hidalgo Troya y a la cont. Ana Cadena Acosta que me brindó su apoyo durante este proceso y llegar a cumplir con éxito un sueño tan esperado



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



**DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado a Dios por brindarme salud y guiarme cada día, a mis padres María Victoria Jiménez Sandoya y Fernando Nicolás Martínez Gonzabay por el apoyo que me dieron en todo momento, a mis hermanos Stalin y Cristian Martínez Jiménez que siempre con cada palabra me motivaron a seguir luchando y cumplir una meta más en mi vida



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



**EXAMEN COMPLEXIVO**

**CERTIFICACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL**

Yo, María Elizabeth Martínez Jiménez, portadora de la cédula de ciudadanía **120 7705847**, en calidad de autor (a) del Informe Final de la Dimensión Práctica del Examen Complexivo De Grado, previo a la Obtención del Título de Licenciada (o) en Secretariado Ejecutivo Bilingüe, declaro que soy autor (a) del presente trabajo de investigación, el mismo que es original, auténtico y personal, con el problema:

**HABILIDADES DE LA REDACCIÓN TÉCNICA Y SU APOORTE EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA INSTITUCIÓN PÚBLICA CNEL DEL CANTÓN BABAHOYO.**

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



**MARTÍNEZ JIMÉNEZ MARÍA ELIZABTH**

**CI. 1207705847**



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



**EXAMEN COMPLEXIVO**

**CERTIFICADO FINAL DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL DOCUMENTO  
PROBATORIO DIMENSIÓN PRÁCTICA DEL EXAMEN COMPLEXIVO  
PREVIA A LA SUSTENCIÓN.**

**Babahoyo, 17 de diciembre, 2018**

En mi calidad de Tutor del documento probatorio dimensión práctica del examen complejo, designado por el Consejo Directivo con oficio N° 016 con 17 de octubre del 2018, mediante resolución **CD- FAC.C.J.S.E – SO-0011-RES-002-2018, en sesión del día 9 de noviembre del 2018**, certifico que el Sr. (a) (ta) María Elizabeth Martínez Jiménez, ha desarrollado el documento probatorio dimensión práctica del examen complejo

**Habilidades de la redacción técnica y su aporte en el desarrollo organizacional en la institución pública Cnel del cantón Babahoyo.**

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del documento probatorio dimensión práctica del examen complejo 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 la comisión de especialistas de sustentación designado para la defensa del mismo.

**LCDO. JAVIER DÁVALOS VASCONEZ MSC**  
**DOCENTE DE LA FCJSE.**



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



**EXAMEN COMPLEXIVO**

**RESUMEN**

Esta investigación tiene como finalidad describir las actividades que se realizaron en este trabajo de investigación el mismo que se denomina habilidades de la redacción técnica aportan en el desarrollo organizacional en la institución pública CNEL del cantón Babahoyo. Situación que se ha podido evidenciar sobre la mala redacción que tienen las secretarias en el que se describe los procesos de análisis y comparación de las teorías para estructurar el marco teórico una vez validada esta información, permitió conocer teóricamente los fenómenos planteados.

Luego de plantear los indicadores de causas y efectos para describir las variables, luego se validó la información y se estructuró la fundamentación teórica, se seleccionó la metodología y se entrevistó y se hizo un conversatorio con los involucrados, para verificar dicho problema planteado y poder llegar a las conclusiones y poder plantear las recomendaciones.

Palabras clave: diseñar, organizar, elaborar, gestionar



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



RESULTADO DEL TRABAJO FINAL DE LA FASE PRÁCTICA DEL EXAMEN  
COMPLEXIVO

TEMA:  
HABILIDADES DE LA REDACCIÓN TÉCNICA Y SU APOORTE EN EL  
DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA INSTITUCIÓN PÚBLICA CNEL  
DEL CANTÓN BABAHOYO.

PRESENTADO POR LA SEÑORITA, MARTÍNEZ JIMÉNEZ MARÍA ELIZABETH

OTORGA LA CALIFICACIÓN:

7.46

EQUIVALENTE


Buena


TRIBUNAL

  
LCDO. HIDALGO TROYA FAUSTO VIDAL.MSC.  
DELEGADO DEL ÁREA ESPECÍFICA

  
ING. ALICIA CORINA ENRIQUEZ CUADRO  
DELEGADO COORDINADORA DE LA CARRERA

  
LCDO. PATRICIA ELIZABETH CAMACHO ABRIL  
DELEGADO DEL CIDE

  
MARIA ELIZABETH MARTINEZ JIMENEZ  
EGRESADA

  
ABG. ISELA BERRUZ MOSQUERA  
SECRETARIA DE LA FF.CC.JJ.





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



EXAMEN COMPLEXIVO

Babahoyo, 17 de diciembre, 2018

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

En mi calidad de Tutor del documento probatorio dimensión práctica del examen complexivo de la Sr. (a)(tal) **Martínez Jiménez María Elizabeth**, cuyo tema es: **las habilidades de la redacción técnica y como aportan en el desarrollo organizacional en la institución pública CNEL del cantón Babahoyo**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de **[5%]**, resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución.

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

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

LCDO. JAVIER DÁVALOS VASCONEZ MSC  
DOCENTE DE LA FCJSE.



## ÍNDICE GENERAL

• Caratula-----	
• Dedicatoria-----	ii
• Agradecimiento-----	iii
• Autorización de la autoría intelectual-----	iv
• Certificación del Tutor-----	vi
• Resumen-----	vii
• Resultado del trabajo de graduación-----	viii
• Informe final del sistema Urkund-----	ix
• Índice general-----	x
1. Introducción-----	1

### CAPÍTULO I

#### Marco Metodológico.

1.1. Definición del tema caso de estudio-----	1
1.2. Planteamiento del problema-----	3
1.3. Justificación-----	3
1.4. Objetivo-----	5
1.5. Fundamentación teórica-----	5
1.6. Hipótesis-----	11
1.7. Metodología de la investigación-----	12

### CAPÍTULO II

#### Resultados de la investigación

2.1. Desarrollo del caso-----	14
2.2. Situaciones detectadas (hallazgo).-----	14
2.3. Soluciones planteadas-----	15
2.4. Conclusiones-----	16
2.5. Recomendaciones (propuesta para mejorar el caso).-----	16
Bibliografía-----	17
Anexos-----	18



## 1. INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se pretende evidenciar la importancia de las habilidades de la redacción técnica y su aporte en el desarrollo organizacional en la institución pública CNEL del cantón Babahoyo, El desempeño laboral de las secretarías es un rol muy importante dentro de las instituciones, a través de ella se desarrollan las distintas actividades o gestiones, la dinámica comunicativa, funcional y organizacional ha evolucionado significativamente, es así que a nivel internacional se evidencian las competencias laborales de las secretarías como parte fundamental en el desarrollo de las organizaciones públicas o privadas.

En la actualidad la asistente ya no sólo se debe poseer los conocimientos básicos, que la gestión administrativa requiere para esta labor, sino también cualidades personales y primordiales necesarias e indispensables para el desarrollo de las actividades diarias, como el manejo de la redacción técnica, las tecnologías de la información, además que manifieste, buen carácter, comportamiento, responsabilidad y compromiso organizacional. Ya que son estándares que exige la globalización.

La habilidad para redactar no se aprende por “ósmosis”, ni es correcto suponerla como una destreza que viene de familia, ni tampoco nadie escribe lo suficiente como para aprender a redactar por tanteo y error, si bien la agiliza. Si vamos hacia el terreno de las idealizaciones, la redacción como herramienta del “éxito” laboral debería enseñarse a través de una enseñanza formal. Reglas ortográficas, uso de sinónimos y antónimos, estilo, creatividad (para atraer al lector) deberían enseñarse para nuestra práctica profesional.

La redacción no es solo un mecanismo de transmisión de información técnica, científica o comercial; trae siempre consigo un pensamiento, ayuda también a desarrollarlo, y que, como decía el filósofo, es parte del conocimiento científico. Además, el papel de las secretarias es muy importante y se considera persona de lealtad confidencialidad.

Las secretarias han sido reconocidas desde la creación de la Asociación Nacional de las Secretarias en Estados Unidos en el año de 1942. Las secretarias son consideradas una pieza fundamental en el desarrollo de las instituciones. Es por eso el dominio de la redacción y el conocimiento de cuáles son los documentos que requieren de una redacción técnica facilitan las actividades laborales el desarrollo empresarial.

## **CAPITULO I**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **1.1. Definición del tema caso de estudio**

HABILIDADES DE LA REDACCIÓN TÉCNICA Y SU APOORTE EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA INSTITUCIÓN PÚBLICA CNEL DEL CANTÓN BABAHOYO.

#### **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La presente investigación se busca demostrar la importancia de las habilidades de la redacción técnica y como aportan en el desarrollo organizacional en la institución pública CNEL del cantón Babahoyo. Se conocen la una gran mayoría de los asistentes administrativos y los funcionarios desconocen de cuáles son los documentos que requieren de una redacción técnica, situación que dificulta la gestión de los procesos administrativos, así como también el desarrollo organizacional de la empresa.

Sabemos que la en toda empresa o institución pública o privada se redactan este tipo de documentos, que requieren de una buena redacción, la carencia de estos conocimientos sobre la redacción técnica hace que se elaboren este tipo de documentos de manera inadecuada, lo que hace que en torpeza los procesos institucionales como la gestión de cada una de las secretarias. Incluso esta dificultad hace que el desempeño laboral de los funcionarios sea deficiente.

Los documentos oficiales y comerciales que no están bien redactados son devueltos o rechazados por las empresas o departamentos que se lo remite, esta situación dificulta agilizar y gestionar las actividades y procesos administrativos de una empresa. También se conoce que un considerable número de asistentes administrativos no tienen el perfil profesional adecuado lo que se puede entender el desconocimiento de las funciones y competencias que una secretaria debe poseer como asistente administrativa.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

En esta investigación se pretende demostrar la importancia que tiene el conocimiento de la gramática y las normas que la rigen el conocer y dominio las reglas gramaticales hacen en el profesional desarrollar habilidades de la comunicación, tanto oral como escrita facilitando realizar la redacción técnica con facilidad y rapidez, lo que se logró demostrar la ventaja de tener habilidades de la redacción técnica y su aporte en el desarrollo organizacional en la institución pública CNEL del cantón Babahoyo. Esta dificultad que tienen dichos funcionarios limita el progreso organizacional.

Es inevitable observar cómo ha evolucionado la labor de las secretarias en este nuevo entorno globalizado, y los estándares de calidad del funcionario y servicio que se ofrece, cada día resultan nuevas y más exigencias que denotan profundos cambios en su participación activa en el desarrollo de las instituciones. Se pudo observar que la mayoría de ellos carecen de las habilidades de la redacción técnica. En este contexto se hace necesario generar alternativas que coadyuven a mejorar las competencias en el desempeño secretarial y garantizar la inserción adecuada de las instituciones en el entorno actual, con profesionales altamente calificados y que garanticen eficientemente el desarrollo de las instituciones.

Con este trabajo se beneficiará a los profesionales del área de secretariado al visualizar debilidades y generar alternativas para desarrollar sus destrezas y potencializar sus habilidades en base a las exigencias del modelo de las instituciones actuales. La Secretaria se constituye en un punto determinante de apoyo para la gestión y desarrollo institucional. Las organizaciones tanto públicas como privadas, buscan implementar la aplicación de un modelo de gestión ejecutiva innovador apegado a los nuevos retos que la sociedad actual impone, esto permitirá mejorar el desempeño laboral de manera satisfactoria con eficiencia y eficacia.

#### **1.4. OBJETIVO**

Determinar cuáles son las habilidades de la redacción técnica que aportan en el desarrollo organizacional en la institución pública CNEL del cantón Babahoyo.

#### **1.5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

##### **La Redacción Técnica**

Un elemento muy importante para la organización de la redacción es la construcción de la tabla de contenidos, que será tratado en el capítulo 3, junto con la construcción de índices. Otros auxiliares en la redacción de los informes técnicos, como las notas, las bibliografías, los apéndices y los glosarios serán tratados en el capítulo 5. Finalmente, la gramática no es propiamente un tema formal de la redacción técnica, pero constituye una necesidad para elevar la calidad de los documentos, por eso, en el capítulo 13, junto con algunos

problemas de estilo, serán tratados algunos de la gramática. (MARTÍNEZ, 2001) Pág. 12

### **La redacción técnica**

Es la propia de los ámbitos técnicos o científicos en cada campo. Se utiliza de forma habitual el lenguaje o jerga técnica propia de la disciplina considerada, ya sea ingeniería, arquitectura, física nuclear o sociología, entre una variedad amplísima, como el lógico. (Jpimat, 2014)

### **Características de una buena redacción**

(Saladino, 2018)La redacción de un texto debe cumplir con algunas condiciones para que logre captar la atención del lector y que este pueda sumergirse en la lectura. Existen muchas recomendaciones para conseguir el objetivo deseado, algunas de las características más importantes son:

### **La redacción técnica**

Una de las características obvias de la redacción técnica es su contenido técnico, que para el propósito presente es aquel que cae dentro del campo general de las ciencias y la ingeniería. Por lo tanto, un documento o escrito técnico es la exposición escrita de contenidos científicos y técnicos asociados con las ciencias y la ingeniería. (Karl, 2006)

Pero aparte del contenido, la redacción técnica tiene otras características, una de ellas es su aspecto formal.

Por ejemplo:

- Existen diferentes formas convencionales de informes técnicos como los anteproyectos, informes de avance o las propuestas.
- Existen ciertas formas de estilo, como el uso de la voz pasiva refleja.
- Existen ciertas formas de auxiliares gráficos como, por ejemplo:



## **Gráficas y dinámicas.**

- Existe una alta concentración de determinadas técnicas de presentación, en particular, definiciones, descripción de mecanismos, descripción de procesos, clasificación e interpretación; muchas veces varias de ellas en un solo informe.

Otra de las características de la redacción técnica es su punto de vista científico.

- Idealmente, la redacción técnica es imparcial y objetiva, clara y exacta en la presentación de la información.

- Usa un vocabulario científico y técnico, pues los escritos técnicos en su mayoría están dirigidos a un público específico.

- Lo que escriben los ingenieros es fundamento que en algún momento se usará para ayudar a alguien a tomar una decisión.

En términos elementales la redacción técnica puede ser dividida en dos partes o aspectos:

- ❖ Los productos finales, como los informes, que son paquetes concretos que se entregan a un destinatario.
- ❖ Las habilidades que intervienen en la preparación del producto final.

Los productos finales de la redacción técnica son fruto del trabajo rutinario de un ingeniero. Si los ingenieros no pueden comunicar exitosamente sus ideas para informar a los otros lo que han hecho, todo su esfuerzo fue inútil. (André, 2006)

Además, entre más experiencia adquieren los ingenieros, más frecuentemente se les piden recomendaciones para tomar decisiones o tomar decisiones ellos mismos. Por otro lado, los clientes de las escriben cartas solicitando consejos sobre sus problemas técnicos y esas cartas deben ser contestadas. Dentro de las instituciones industriales y académicas)

regularmente los ingenieros tienen que escribir informes, cartas y memoranda. (André, 2006)

### **Competencias sobre redacción técnica**

La construcción se refiere al proceso posterior de análisis y procesamiento de la información para la conceptualización y redacción de las competencias. Cada uno de los tres modelos posee métodos, técnicas e instrumentos distintos para realizar la identificación y construcción de las competencias.

La construcción de las competencias se realiza aplicando la técnica del análisis temático a los relatos obtenidos, lo que permite codificar la información a fin de diferenciar el desempeño superior del desempeño promedio.

La construcción de competencia se realiza redactando la información que se ha identificado como desempeño individual, con una fórmula estandarizada según la cual primero se coloca el verbo, luego el objeto y luego la condición se procede a redactar los elementos de competencia. (Felipe Portocarrero, 2009, págs. 51-52)

### **DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

La investigadora, (Morales, 2018). Sostiene en su investigación que el Desarrollo Organizacional (DO).

Es el medio más frecuentemente utilizado por las organizaciones que buscan la mejora continua dentro de un entorno globalizado, altamente competitivo y en evolución constante. De esta manera, las organizaciones se ven obligadas a vencer el reto de la resistencia al cambio y a la búsqueda del equilibrio entre los objetivos organizacionales y de los objetivos personales de quienes la conforman. Actualmente se reconoce al factor humano como el factor determinante para el logro de los objetivos y por consiguiente, del éxito de una organización. Por lo tanto, se vuelve cada vez más importante profundizar en el estudio de los factores que determinan la motivación y el rendimiento de las personas.

También considera esta investigadora, (Morales, 2018). El Concepto de Desarrollo Organizacional El Desarrollo Organizacional

Es la disciplina de ver a las organizaciones y a los grupos como sistemas y de diseñar sistemas y procesos para mejorar su productividad, efectividad y resultados. Normalmente, el DO no es considerado como una función dentro de la estructura organizacional. Esto es debido a que el personal interno se encuentra muy envuelto en las políticas y procesos internos y por ende, pierde perspectiva. Generalmente, se buscan agentes externos los cuales estudian y observan los procesos, cuestionando políticas y operaciones para el desarrollo de planes de acción y el establecimiento de mejoras.

### **Objetivos del Desarrollo Organizacional**

Para este investigador El Desarrollo Organizacional debe surgir a partir de objetivos específicos una vez diagnosticada la situación que se busca mejorar. Sin embargo, existen objetivos generales que pueden o no utilizarse dependiendo de cada situación en particular. Entre estos objetivos, destacan los siguientes: (Morales, 2018).

- (a) desarrollar la capacidad de colaboración entre individuos y grupos con el fin de potencializar el espíritu de equipo y la integración de todos los involucrados;
- (b) integrar y buscar el equilibrio entre las necesidades y objetivos de la empresa y del personal que la conforma;
- (c) perfeccionar los sistemas de información y comunicación;
- (d) desarrollar el sentido de pertenencia en las personas para incrementar su motivación y lealtad a la empresa;
- (e) desarrollar las potencialidades de los individuos en 5 las áreas técnicas, administrativas e interpersonales.

## **ENFOQUE DEL DESARROLLO ORGANIZACIÓN**

### **Técnicas del desarrollo organizacional**

Para el profesor., (Priego, 2015). Y un grupo de estudiantes, considera que Se da como técnica principal del Desarrollo Organizacional la capacitación de la sensibilidad, en la cual se aplica una modalidad de dinámica de grupo, con la finalidad de reeducar la conducta humana y así mejora las relaciones sociales.

b) Técnicas de intervención para dos o más personas. En esta técnica cabe recalcar al DO bilateral o de las relaciones interpersonales. Para la cual se aplica el Análisis Transaccional. Que tiene como objetivo el autodiagnóstico de las relaciones entre personas; y con ciertas restricciones, pues solo es para individuos, no para grupos. El análisis de transaccional. De Eric Berne Una “transacción” es la unidad de comunicación entre dos personas.

El análisis transaccional es por tanto el estudio de las comunicaciones entre las personas. Lo hizo popular el psiquiatra americano Eric Berne, al publicar en 1964 su libro “Juegos en que participamos”. Me limitare a resumir algunos de los puntos más interesantes. Hay que empezar por señalar que una persona se relaciona con los demás desde tres estados distintos de su personalidad: padre, adulto, niño. (Priego, 2015).

Se dice que se encuentra en su padre cuando juzga, prueba, felicita, critica o recrimina. Se puede hablar de padre nutritivo (“es lo que te conviene”) o padre coercitivo (“si no le haces así ya sabes que te castigo). Es el resultado de las influencias externas sobre su personalidad. Reproduce especialmente las conductas y criterios de sus progenitores en los primeros años de su vida, cuando aquellos eran todopoderosos. Se encuentra en su Adulto cuando se informa, estudia, reflexiona, trabaja o informa, a los demás. (Priego, 2015)

### **Diagnóstico del sistema del desarrollo organizacional**

El Diagnostico representa una recopilación continua de datos acerca del sistema total o de sus subunidades, y acerca de los procesos, la cultura del sistema y otros objetos de interés. El primer paso es diagnosticar el estado del sistema, en lo concerniente al foco de interés del cliente; ya sea del sistema total o de una parte del todo. El diagnóstico buscar vías de superación de los problemas que puede haber y reconocer eventuales potencialidades de desarrollo utilizados en beneficio de la productividad. (Priego, 2015).

¿Cuáles son sus puntos fuertes?

¿Cuáles son sus áreas de problema?

¿Cuáles son las oportunidades no realizadas que se están buscando?

¿Para qué realizar un diagnóstico?

Del Diagnostico surgen la identificación de los puntos fuertes, las oportunidades y áreas del problema. Dentro de las organizaciones

1. El proceso natural de crecimiento de la organización que hace difícil continuar con los mismos esquemas organizativos anteriores, apropiados para una organización más pequeña, referida a otro mercado, con otra competencia y responsabilidades.

2. El proceso natural de deterioro de la organización, es posible que la organización vea envejecer a sus personas, equipos, edificios. Además, su producto puede quedar obsoleto.

3. La empresa ha decidido encarar el problema de la productividad y calidad. Puede que los costos hayan alcanzado límites inaceptables o que la competencia haya llevado los precios de los productos alternativos a niveles que hacen imposible continuar con la misma producción.

4. La organización ha sido sometida a cambios de importancia (innovación, cambio de viejas estructuras, demandas laborales, adecuación a nuevas tecnologías). Aquí el diagnóstico sería una forma de conocer el impacto de estos cambios en los distintos sectores o prevenir posibles transformaciones debidas de estos cambios.

5. El aumento de la complejidad del entorno de la organización ya sea político, económico y social (por ejemplo, aumento de competencia o comercio internacional, generalización de demandas laborales, etc.) demanda un cambio correspondiente en la complejidad de la propia organización

7. La organización desea mejorar su clima, aumentar la motivación de sus miembros, hacer más agradable el trabajo en ella. Para esto se hace necesario conocer las aspiraciones y problemas que los trabajadores tienen, buscar formas de superación de dificultades y generar un clima laboral más grato.

8. La organización ha sido fundida con otra o comprada por otra que desea implementar una gestión distinta a la tradicional. Un diagnóstico se refiere a ver

la disponibilidad de recursos de la organización y viabilidad de posibles cambios.

## **1.6. HIPÓTESIS**

Determinando cuáles son las habilidades de la redacción técnica se logrará aportar en el desarrollo organizacional en la institución pública CNEL del cantón Babahoyo.

## **1.7. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Modalidad de la investigación**

**De campo.** Porque se realizó en el lugar de los hechos que fue en la institución pública CNEL del cantón Babahoyo.

**Bibliográfico documental.** Donde se seleccionaron los libros, textos que se requerían extraer la información.

### **Tipo de Investigación:**

**Exploratoria:** se la utilizo para realizar los procesos de indagar y explorar, seleccionar y validar la teoría que constituye el marco teórico del proyecto.

**Descriptiva.** - esta investigación se la utilizo para realizar la descripción de los fenómenos y hechos que se presentaron en la investigación. Interpretar en

forma ordenada la información de acuerdo a cada variable de estudio. A fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

### **Métodos:**

**Método sintético:** este método se lo utilizo para realizar los procesos de confrontar las diversas teorías que sustentan la fundamentación teórica, y que se plasman en el planteamiento de las hipótesis, el mismo que estableció una explicación tentativa que se sometió a prueba.

**Método cualitativo:** Se utilizó para realizar la forma de cómo hacer, descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables, sus experiencias, actitudes, expresadas por ellos mismos. Las describen.

### **Técnicas:**

**Observación:** porque a través de esta técnica se logró observa los hechos y actitudes que realizan los involucrados, la participación activa del investigador. Las interrelaciones que se dinamizan en el día a día escolar.

**Entrevista,** esta técnica se la utilizo para, obtener información de los problemas que tienen los que han sido considerado objeto de estudio.



## CAPITULO II

### 2.1. Desarrollo del caso

En el cantón Babahoyo se ha podido evidenciar la problemática que existe en la empresa eléctrica que una gran mayoría de sus funcionarios no poseen ciertas habilidades que son fundamentales en su desempeño laboral, por lo que se indican la importancia de las habilidades de la redacción técnica y su aporte en el desarrollo organizacional en la institución pública CNEL del cantón Babahoyo. Dificultad que mantiene en constante inconvenientes en la gestión de las funcionarias/os de dicha institución.

El desconocimiento de las normas de redacción y gramaticales hacen que los funcionarios no redacten de manera adecuada los documentos oficiales que permanentemente en la institución se requieren, ni tampoco conocen cuales son los documentos que requieren de este tipo de elaboración. Sin duda alguna esta es una de las razones por la cual se retrasan las actividades laborales y los procesos administrativos de la empresa, así como el desarrollo organizacional, produciendo insatisfacción en los jefes y usuarios.

Los funcionarios también desconocen cuáles son los documentos oficiales que requiere de una redacción técnica, además el perfil de formación profesional que tiene la mayoría de los que se desempeñan como asistentes administrativos, no es el adecuado por lo que desconocen cuáles son los documentos que requieren de este tipo de redacción, no se puede olvidar que los profesionales que se especializan, o se gradúan como secretarios ejecutivos, estos profesionales conocen sobre este tipos

de redacción y cuáles son los documentos que necesitan ser redactados técnicamente.

## **2.2. Situaciones detectadas**

Se puede indicar que en esta investigación se ha podido detectar que un considerable número de funcionarios desconocen cuáles son los documentos que requieren de una redacción técnica, así también desconocen como redactar técnicamente los documentos oficiales que se elaboran en la empresa. Lo que no permite que los asistentes administrativos tengan un buen desempeño laboral.

El desconocimiento de estas competencias hace que no cumplan con las actividades que se les encomiendan los jefes o usuarios. La carencia o dominio de las normas gramaticales, son uno de los principales factores que influyen para que los funcionarios no puedan redactar este tipo de documentos que en toda institución se los requiere.

Bajo nivel de desempeño laboral por parte de los funcionarios que no hacen adecuadamente sus actividades, situación que afecta la gestión que hacen las secretarías lo que ocasiona que no se cumplan adecuadamente los procesos administrativos ni la satisfacción de los usuarios así como la limitación en el desarrollo organizacional de la empresa eléctrica CNEL, del cantón Babahoyo, son las situaciones que verdaderamente no han ni permiten un crecimiento institucional, que favorezca la calidad del servicio que la empresa ofrece a la comunidad Babahoyense.

## **2.3. Situaciones planteadas**

Los funcionarios deben asistir a seminario de capacitación permanentemente sobre tipos y formas de redactar, que les permita poder

elaborar los documentos que verdaderamente requieren de una redacción técnica. Así como el dominio de las normas y reglas gramaticales que les facilite poder realizar este tipo de actividad laboral. Y poder mejorar la gestión de los funcionarios.

Que la calidad de servicio que ofrezcan los funcionarios logren satisfacer a los usuarios tanto dentro y fuera de la empresa. Esto permitirá viabilizar todas las actividades y gestiones administrativas que se hagan en la empresa, además la acertada gestión que hagan los funcionarios serán el aporte fundamental para el desarrollo y crecimiento organizacional.

El administrador general, jefes departamentales o de áreas y el jefe de talento humano deben contratar los asistentes administrativos que tengan un perfil profesional idóneo en el área administrativa lo que permitirá que las gestiones y actividades administrativas se realicen adecuadamente y poder ofrecer un servicio de calidad y calidez

## **2.4. CONCLUSIONES**

Este trabajo de investigación una vez hechas las consultas y entrevista a los funcionarios y a expertos en el área de la redacción y la comunicación escrita, concluye con la verificación de que de que los asistentes administrativos desconocen de lo que es una redacción técnica, Así también desconoce cuáles son los documentos oficiales, comerciales que requieren de una redacción de carácter técnica.

También se pudo evidenciar el desconocimiento de las reglas y preceptos gramaticales que él lo que no les permite que realicen adecuadamente este tipo de redacción, ni tampoco que facilite la gestión que

realizan los funcionarios, un gran número del personal que labora como secretarias no son especializado como asistente administrativo, evitando un buen desempeño laboral de los mismos, lo que dificulta la ejecución de los procesos administrativos y el desarrollo organizacional de la empresa electica CNEL.

## 2.5. Recomendaciones

Se recomienda que los funcionarios administrativos deben asistir a seminarios de capacitación para aprender a redactar técnicamente los documentos que lo requieren, para agilizar la gestión y sus actividades laborales dentro y fuera de la empresa.

Las secretarias deben conocer cuáles son los documentos que requieren de este tipo de redacción, el personal que se contrate debe tener un perfil profesional adecuado como secretaria o asistente administrativo. Diseñar un plan de capacitación sobre normas y reglas gramaticales que faciliten la redacción técnica para lograr el desarrollo organizacional de la empresa CENEL.

### ➤ Bibliografía

André, G. C. (23 de 08 de 2006). *monografia.con*. Obtenido de monografia.con:

<https://www.monografias.com/trabajos65/redaccion-tecnica/redaccion-tecnica.shtml>

Felipe Portocarrero, N. G. (2009). *Redaccion profesional. tecnicas de redaccion para las empresas del siglo XX*. Europa : 1º edicion .

Jpimat. (5 de noviembre de 2014). *como escribir bien*. Recuperado el 14 de diciembre de 2018, de como escribir bien: <http://comoescribirbien.com/redaccion-de-textos/>

Karl, A. G. (23 de 08 de 2006). *monografia.con*. mexico: kapelux. Obtenido de monografia.con:

<https://www.monografias.com/trabajos65/redaccion-tecnica/redaccion-tecnica.shtml>

MARTÍNEZ, R. D.-B. (2001). *REDACCIÓN TÉCNICA*. Mexico: Printed in Mexico.

Morales, N. M. (11 de 11 de 2018). *Microsoft Word*. Obtenido de Microsoft Word:

<http://www.ur.mx/LinkClick.aspx?fileticket=QqaAp5o0iYM%3D&tabid=2636&mid=4250>

Priego, L. A. (2015). *Enfoque del desarrollo organizacional*. Mexico: Slidehare.

Saladino, D. E. (2018). tecnicas de redaccion. En D. E. Saladino, *tecnicas de redaccion* (pág. 11). guatemala: USAC.

## ➤ Anexos



