



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



**DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA) DEL EXAMEN
COMPLEXIVO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

TEMA:
**HABILIDADES TÉCNICAS DE REDACCION Y SU APORTE EN EL
DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CREDITO METRÓPOLIS DEL CANTÓN QUINSALOMA**

AUTORA:
JESSICA KARINA VERA ZAMORA

TUTORA:
LCDA. MARIA ELENA SALAZAR SANCHEZ MSC.

BABAHOYO –LOS RÍOS

2019



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



DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo le dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados. A mis padres Luis y Marcella, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes eh logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy, ha sido el orgullo y el privilegio de ser su hija, son los mejores padres, a mis abuelitas Lindolfa y Nora por su amor y apoyo incondicional.

A mis hermano/a Geyson y Tannia, por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida, y finalmente quiero dedicar este trabajo a todas mis compañeras y amigas, por apoyarme cuando más las necesito, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, siempre las llevo en mi corazón.

JESSICA KARINA VERA ZAMORA



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



AGRADECIMIENTO

Me gustaría agradecer en estas líneas a Dios por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a mis padres por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado, a mi hermana por estar presente en cada paso de mi vida.

Agradezco a cada uno de los docentes de la Escuela de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Universidad Técnica de Babahoyo, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión, además quiero agradecer a la tutora de este trabajo Lcda. María Elena Salazar Sánchez por guiarme con paciencia y rectitud como docente en el desarrollo de esta investigación, y de manera especial quiero expresar mis agradecimientos a la Lcda. Gina Lorena Camacho Tovar por haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente y seguir cultivando mis valores, y finalmente quiero dar a conocer mi eterna gratitud a alguien especial quien formó parte de mi vida, gracias joven Ruiz quien demostró su lealtad y apoyo incondicional mediante esta carrera.

JESSICA KARINA VERA ZAMORA



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



OFICIO PARA EL PERMISO



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



Babahoyo abril 10, 2019


Ing. Aida Dolores Urbano Borja.
GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO METROPOLIS LTD.
Av. Progreso S/N 10 de Agosto
Quinsaloma.-

De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **VERA ZAMORA JESSICA KARINA**, con cédula de identidad # **120547483-4**, egresada 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 ustedes de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que ustedes acertadamente dirigen; además que se le brinde información de la empresa como son: razón social de la empresa, antecedentes históricos, misión, visión, organigrama, valores institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la empresa; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta y fotografías, para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el área secretarial con el tema: **"HABILIDADES TÉCNICAS DE REDACCIÓN Y SU APORTE EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA"**.

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

De Ustedes, muy atentamente;


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



Recibido
2019-04-11





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



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



AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, **JESSICA KARINA VERA ZAMORA**, portadora de la cédula de ciudadanía **120547483-4**, en calidad de autor (a) del Documento Probatorio de la Dimensión Práctica de Exámen Complexivo, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo Bilingüe, declaro que soy autor(a) del presente trabajo de investigación el mismo que es original, auténtico y personal, con el tema:

HABILIDADES TÉCNICAS DE REDACCIÓN Y SU APOORTE EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO METRÓPOLIS DEL CANTÓN QUINSALOMA

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

JESSICA KARINA VERA ZAMORA
C.I. 120547483-4



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



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



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

Babahoyo, 22 de abril de 2019

En mi calidad de Tutor del Documento Probatorio de la Dimensión Práctica de Examen Complexivo, designado por el Consejo Directivo con oficio N° 008, con fecha del 02/04/2019, mediante resolución N° CD-FAC.C.J.S.E-SO-003-RES-002-2019, certifico que la Señorita **JESSICA KARINA VERA ZAMORA**, ha desarrollado el trabajo de investigación titulado:

**HABILIDADES TÉCNICAS DE REDACCIÓN Y SU APOORTE EN EL
DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO METRÓPOLIS DEL CANTÓN QUINSALOMA**

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

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

INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES DE PROYECTO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FECHA: 24/4/2019
HORA: 13:45

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, PERIODISMO, INFORMACIÓN Y DERECHO
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
UNIDAD DE TITULACIÓN

SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE TITULACIÓN

DOCENTE TUTOR: SALAZAR SANCHEZ MARÍA ELENA
ESTUDIANTE: VERA ZAMORA JESSICA KARINA
PERIODO ACADÉMICO: ENERO 2019 - MAYO 2019
MODALIDAD DE TITULACIÓN: EXAMEN COMPLEXIVO
FASE DE MODALIDAD: FASE PRACTICA
PROYECTO DE TITULACIÓN: HABILIDADES TÉCNICAS DE LA REDACCIÓN Y SU APORTE EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO METROPOLIS DEL CANTÓN QUINSALOMA PROVINCIA DE LOS RÍOS

INFORMACIÓN DEL PROYECTO DE TITULACIÓN

HABILIDADES TÉCNICAS DE LA REDACCIÓN Y SU APORTE EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO METROPOLIS DEL CANTÓN QUINSALOMA PROVINCIA DE LOS RÍOS					
FASE	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
FASE PRACTICA	2019-04-02	2019-04-25	TERMINADO	100%	HABILITADO

INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO

INTRODUCCION					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
INTRODUCCION	2019-04-16	2019-04-22	TERMINADO	100%	HABILITADO

CONCLUSIONES					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
CONCLUSIONES	2019-04-16	2019-04-22	TERMINADO	100%	HABILITADO

BIBLIOGRAFICA					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
BIBLIOGRAFIA	2019-04-16	2019-04-22	TERMINADO	100%	HABILITADO

ANEXOS					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
ANEXOS	2019-04-16	2019-04-22	TERMINADO	100%	HABILITADO

DESARROLLO					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
DESARROLLO	2019-04-16	2019-04-22	TERMINADO	100%	HABILITADO

TRABAJO FINAL					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
TRABAJO FINAL	2019-04-16	2019-04-22	TERMINADO	100%	HABILITADO

[Firma]

[Firma]



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



RESUMEN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Cía. Ltda. ubicada en las calles Progreso y 10 de Agosto del cantón Quinsaloma, es una institución que fue constituida el 24 de abril del 2006, que nace como iniciativa por un grupo de comerciantes de la localidad, cuyo objetivo era crear una Pre Cooperativa y establecer beneficios a los socios que la conformarían, en el proceso de creación de la institución se reunieron 11 personas, con la intención de gestionar la personería jurídica de la cooperativa, definir dignidades, y procesos financieros, es decir, en principio dichas personas conformaron la asamblea general de socios.

El estudio de caso desarrollado con el tema de Habilidades Técnicas de Redacción en el Desarrollo Organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Metrópolis” Cia. Ltda. del cantón Quinsaloma, provincia de Los Ríos, cuya entidad está orientada a la financiación de recursos financieros para personas naturales y jurídicas que los requieran, con el objetivo de contribuir con la dinamización de la economía de los habitantes del cantón y sus alrededores, por lo cual se plantea analizar el vínculo existente, La problemática se basa en la insuficiencia de la escritura que no permite incrementar la capacidad táctica en el desarrollo organizacional, donde se comprueba la redacción inadecuada en el talento humano.

La investigación se relaciona con las líneas de investigación carrera con la Gestión del Conocimiento por ello cuento respaldo para el desarrollo de las sub-líneas de investigación como es Gestión del Conocimiento en las Actividades Secretariales, la relación existe en virtud de que el desarrollo de la temática aborda posee aspectos fundamentales sobre los conocimientos que deben atesorar el personal administrativo, en cuanto a la redacción comercial, que es una de las competencias de esta importante área de estudio.



Palabras Claves: Habilidades, redacción, desarrollo organizacional, y administración.



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



RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

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

RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE DOCUMENTO PROBATORIO DE EXAMEN COMPLEXIVO, TITULADO: **HABILIDADES TÉCNICAS DE REDACCIÓN Y SU APORTE EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO METRÓPOLIS DEL CANTÓN QUINSALOMA.**

PRESENTADO POR LA SEÑORITA: **JESSICA KARINA VERA ZAMORA**


OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:


8,70


EQUIVALENTE A:


ocho punto setenta (Excelente)

TRIBUNAL:


ABG. DANIEL GÓMEZ VILLALBA
DELEGADO DEL DECANO


ING. KERLY FELJOO ROJAS
DOCENTE ESPECIALISTA


LCDA. GINA CAMACHO TOVAR
DELEGADO DEL CIDE


ABG. ISÉLA BERRUZ MOSQUERA
SECRETARIA DE LA
FAC.CC.JJ.JS.S.E



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



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



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

Babahoyo, 24 de abril de 2019

En mi calidad de Tutor del documento Probatorio Dimensión Práctica de Exámen Complexivo de la Señorita **JESSICA KARINA VERA ZAMORA**, cuyo tema es: **HABILIDADES TÉCNICAS DE REDACCIÓN Y SU APOORTE EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO METRÓPOLIS DEL CANTÓN QUINSALOMA**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de [0%], 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.


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



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



ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA.....	I
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
PERMISO.....	IV
AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL.....	V
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR.....	VI
CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA ANTI PLAGIO.....	VII
INFORMACION DE ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL SISTEMA SAI.....	VIII
RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN.....	IX
ÍNDICE GENERAL.....	X
CARATULA	
2. INTRODUCCIÓN	1
3. DESARROLLO	2
4. CONCLUSIONES	15
5. BIBLIOGRAFÍA.....	17
6. ANEXOS	1

2. INTRODUCCIÓN

El estudio de caso desarrollado con el tema de Habilidades Técnicas de Redacción en el Desarrollo Organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Metrópolis” Cia. Ltda. del cantón Quinsaloma, provincia de Los Ríos, cuya entidad está orientada a la financiación de recursos financieros para personas naturales y jurídicas que los requieran, con el objetivo de contribuir con la dinamización de la economía de los habitantes del cantón y sus alrededores, por lo cual se plantea analizar el vínculo existente; dicho análisis permite obtener datos informativos sustanciales en el desarrollo de la investigación.

La problemática se basa en la insuficiencia de la escritura que no permite incrementar la capacidad táctica en el desarrollo organizacional, donde se comprueba la redacción inadecuada en el talento humano, debido que el éxito institucional depende de los empleados porque refleja componente tal cual como: la coherencia, aspectos de sintaxis, contenido interesante, fluidez, vocabulario acertado, márgenes, sangrías, legibilidad, puntuación, pilares de información que son de ayuda en la evolución profesional.

La investigación se relaciona con las líneas de investigación carrera con la Gestión del Conocimiento por ello cuento respaldo para el desarrollo de las sub-líneas de investigación como es Gestión del Conocimiento en las Actividades Secretariales, la relación existe en virtud de que el desarrollo de la temática aborda posee aspectos fundamentales sobre los conocimientos que deben atesorar el personal administrativo, en cuanto a la redacción comercial, que es una de las competencias de esta importante área de estudio.

La relevancia de este trabajo investigativo es que aporta significativamente al desarrollo organizacional que toda empresa desea alcanzar, el método aplicado en la investigación es el inductivo, porque parte de hechos particulares para posteriormente

realizar un análisis generalizado de las problemáticas presentadas, a través de la encuesta como técnica, por medio de un cuestionario que será el instrumento con preguntas pertinentes para obtener la información oportuna y necesaria.

Para realizar el respectivo análisis de resultados, se efectuó mediante la encuesta que permitió realizar la interpretación correspondiente con los datos más relevantes en donde los funcionarios hace mención a la falta de conocimientos en cartas comerciales, por ello se dio a conocer la insatisfacción profesional en el área laboral, alejándose de entregar un trabajo integro, además la falta de manuales instructivos, que es importante para el mejoramiento continuo.

La finalidad de la realización del presente estudio, es resaltar la importancia que tienen las habilidades técnicas en cuanto a la redacción, basados en argumentos de hechos debidamente observados, mediante el apoyo de constructos teóricos de autores que han estudiado el tema de investigación. Además, proveer a los lectores una perspectiva amplia acerca de la influencia que tiene este aspecto en el desarrollo integral de las organizaciones, que en ocasiones descuidan detalles tan importantes como estos.

3. DESARROLLO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Cía. Ltda. ubicada en las calles Progreso y 10 de Agosto del cantón Quinsaloma, es una institución que fue constituida el 24 de abril del 2006, que nace como iniciativa por un grupo de comerciantes de la localidad, cuyo objetivo era crear una Pre Cooperativa y establecer beneficios a los socios que la conformarían, en el proceso de creación de la institución se reunieron 11 personas, con la intención de gestionar la personería jurídica de la cooperativa, definir dignidades, y procesos financieros, es decir, en principio dichas personas conformaron la asamblea general de socios.

El presente estudio se justifica en que se podrá conocer la importancia que tiene habilidad de redacción y el desarrollo organizacional en las entidades públicas y privadas,

a causa de que juegan un papel destacado en el área secretarial, en donde se ve la calidad de relación que existe entre los socios, funcionarios y clientes, permitiendo de tal forma un compromiso ocupacional con el objetivo de manifestar la calidad de servicio institucional.

El desarrollo de la investigación es factible, porque se generará cambios positivos que de alguna u otra manera a la institución, por lo se cuenta con recursos humanos, materiales informativos que se cuenta con el acceso a la información pertinente para construir los argumentos necesarios que permiten al personal administrativo a fomentar diseños, crear manuales que ayuden a conocer las habilidades prácticas de la redacción y como esta debe ser ejecutada en el desarrollo organizacional, imponer talleres virtuales, capacitaciones, actualización de conocimientos en base a la comunicación escrita que ayudará en el desarrollo profesional.

Dentro del profesionalismo secretarial tiene un aporte muy significativo de manera que no solo coopera al conocer la redacción sino a que también se suma al conocimiento de las variables que están inmersas en el desarrollo organizacional, desde el punto de vista del personal de secretariado de la institución se espera realizar un trabajo que muestre un mayor interés escrito en donde se vaya actualizando conocimientos técnicos que ayudara a un mejor desenvolvimiento eficaz y proactivo.

Ante todo el estudio de caso tendrá un gran impacto dentro del desarrollo organizacional porque en la actualidad las entidades registran que el trabajo ejecutado cumpla con todas las normas establecidas con la finalidad de obtener buenos resultados que beneficiará a la institución de alguna forma u otra, la redacción cumple con muchas habilidades para que la información sea transmitida de manera eficaz para fortalecer el nivel de un profesional.

De manera que las principales beneficiaras será el personal administrativo que desempeña dentro del área secretarial y del mismo modo los funcionarios de la empresa y a todos aquellos usuarios que asisten a la entidad, por lo que se dedican a esta actividad en

virtud de que al leer el presente caso podrán obtener una idea generalizada de la importancia de las competencias en cuanto a la redacción, lo cual constituye un beneficio para la autora del mismo, puesto que en la investigación ha utilizado métodos y técnicas académicas que han contribuido con su formación profesional.

El objetivo del caso de estudio es identificar el aporte de las habilidades técnicas de redacción en el desarrollo organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Cía. Ltda. del cantón Quinsaloma, mediante el análisis detallado de las situaciones particulares identificadas en el proceso investigativo y de esta manera obtener una perspectiva generalizada de los procesos que aportan al crecimiento de la institución, permitiendo la contribución de datos obtenidos en la investigación, los cuales evidencian situaciones anómalas en cuanto a la comunicación escrita generada dentro de la gestión administrativa, en base a la redacción comercial e interna.

La empresa la constituye trece personas y ciento setenta y nueve socios; que realizan las labores administrativas y de operaciones, dicho talento humano se encuentra distribuido en los siguientes departamentos: Crédito y Cobranza (asesor de crédito, asistente), Operaciones (atención al cliente, caja y asistente), Sistemas, Contabilidad (Asistente), y Recursos Humanos (Asistente y auxiliar de servicio); la información descrita demuestra que a pesar que la institución lleva más de 12 años de trayectoria empresarial, no demuestra un crecimiento significativo en su desarrollo organizacional.

El desarrollo organizacional de la empresa, está bajo la dirección de trece personas y ciento setenta y nueve socios; que realizan las labores administrativas y de operaciones, dicho talento humano se encuentra distribuido en los siguientes departamentos: Crédito y Cobranza, Operaciones, Sistemas, Contabilidad, y Recursos Humanos; la información descrita demuestra que a pesar que la institución lleva más de 12 años de trayectoria empresarial, no posee un crecimiento significativo en su progreso organizacional y de talento humano, e incide en las habilidades de redacción del personal. Para el autor Vargas (2016) “El desarrollo organizacional considera a la organización como un todo, es decir que para implementar un cambio de mejora continua debe considerar a todas las áreas de la

organización puesto que todas tienen funciones estratégicas” (p. 7), el aporte o los esfuerzos de los integrantes de la organización impulsan al crecimiento de la misma.

El ingreso al mercado financiero era el principal reto con el que se constituyó la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Cía. Ltda. del cantón Quinsaloma de la Provincia de Los Ríos, por medio de créditos y servicios financieros otorgados mediante un personal capacitado en temas administrativos, comerciales y tecnológicos, por lo cual para alcanzar el desarrollo organizacional, es necesaria la aplicación de habilidades de redacción que aporten a convertirse en una empresa líder en el sector empresarial de la localidad y la provincia. Para el autor Romero (2017) “El mercado Financiero está conformado por el sector bancario e instituciones que ofertan servicios financieros y por el sector bursátil” (p. 3), el objetivo de toda empresa que se encuentra en el ámbito de las finanzas busca inmiscuirse y liderar el mercado, porque es un indicador de desarrollo organizacional.

Es preciso mencionar que el marketing de la empresa objeto de estudio no se direcciona a cumplir la misión institucional, puesto que no es una empresa líder en el mercado y tampoco emplea herramientas digitales y tecnológicas que permitan un desarrollo organizacional, a través de las habilidades técnicas de redacción ejercidas en el campo digital, situación que se evidencia por la carencia de una página corporativa actualizada, lo que da muestra de que el nivel directivo y demás socios no priorizan la implementación de medios comunicacionales relacionados al marketing digital. Según Oliveros & Esparrag, (2016) “Marketing digital se refiere a la implementación de un conjunto de herramientas, tácticas comerciales dentro de un contexto digital” (p.261), por lo expresado, el marketing digital en la actualidad es una herramienta importante en el mercado financiero.

El estudio de caso realizado en el Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Cia. Ltda. se direcciona principalmente a un análisis de la deficiencia del personal administrativo como jefes de áreas, asistentes y directivos en la aplicación de habilidades técnicas de redacción comercial y administrativa de la institución, puesto que dicha

temática influye mucho en la percepción de clientes internos y externos, además son competencias administrativas que el talento humano debe poseer, sin embargo esto no se da, debido a que se ha podido constatar que la empresa no posee un protocolo establecido en la composición de documentos comerciales, e incide de manera negativa en el desarrollo organizacional.

Hay que resaltar que al tratarse de una empresa cuya actividad comercial es la prestación de servicios financieros como créditos, ahorros, y todo tipos de servicios varios referentes a la actividad de la empresa, se hace inminente la utilización de documentos administrativos y comerciales para definir los procesos contractuales y financieros, donde se utilizan documentación y todo tipo de cartas comerciales, por lo que resulta necesario que el talento humano y en particular las asistentes administrativas o secretarias de la institución, posean habilidades en técnicas de redacción escrita empresarial, sin embargo, hay que resaltar que para el desarrollo de documentos comerciales o administrativos deben poseer un formato de transcripción que aporte al desarrollo organizacional por medio de herramientas digitales.

La comunicación organizacional señala detalles como el diseño de un membrete y un formato institucional de documentos, son aspectos claves que indica el desarrollo interno y externo de una organización mediante las habilidades técnicas utilizadas por el personal administrativo, debido a que dichos componentes son usados por los clientes y demás allegados al establecimiento, los cuales reciben y generan una percepción de la empresa en relación a los medios de comunicación organizacional que emplea la institución. Según los autores López & Sánchez (2017) “La comunicación organizacional forma parte de las estrategias de una organización con la intención de generar ventajas comparativas y alcanzar las metas planeadas”. (p. 15), por lo tanto la aplicación de técnicas comunicacionales permitirán un impulso en el desarrollo de la institución.

Para el autor Aguilera (2017) “La Gestión de Recursos Humanos influye y tiene relación directa en coadyuvar el desempeño colectivo e individual de la organización” (p.

41) “. En mención a la citado por el autor, se manifiesta una situación en particular que denota las deficientes habilidades y conocimientos en las técnicas de redacción del talento humano que conforman la institución; en determinadas ocasiones han existido casos en los que la elaboración de contratos comerciales no cuentan con la secuencia ordenada de las partes que lo conforman, como son los antecedentes de la empresa, los intervinientes, objeto del contrato, plazos, y demás cláusulas, situaciones que demuestran inconsistencias en las labores no sólo administrativas, sino también de carácter legal, e imposibilita lograr o gestionar el desarrollo organizacional de la institución.

Hay que resaltar que la empresa no cuenta con una asesoría jurídica en la composición de contratos y externaliza funciones que en determinados momentos carecen de las principales características que deben poseer, como calidad de ideas, brevedad, cordialidad, coherencia y veracidad, aspectos que no poseen ciertos colaboradores dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Cia. Ltda. al momento de elaborar o revisar una carta comercial, informes u oficios de circulación interna, además hay que mencionar que para el proceso de toma decisiones de un departamento o de la institución en general, se debe elaborar un informe preciso y detallado del resumen de las operaciones comerciales, por lo tanto, las habilidades de redacción son vitales para el proceso administrativo direccionado al desarrollo organizacional.

Las herramientas de comunicación externas o internas en el sector empresarial son plataformas digitales, redes sociales, correos electrónicos institucionales, software, archivos, reportes, y todo tipo de medio de comunicación digital o impreso; independientemente de la forma que emplea la empresa para el proceso de comunicación siempre debe existir personal encargado de dichas competencias concernientes a la redacción para que incidan de forma positiva en el desarrollo organizacional, porque deben tener las capacidades y habilidades necesarias para expresar en un informe información clara, precisa y oportuna del resumen de las actividades desempeñadas, .

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Cia. Ltda. en determinadas ocasiones los procesos internos como solicitudes de débitos por desgravamen de socios no son

ejecutados en el tiempo debido a causa del inadecuado desempeño laboral de los colaboradores encargados de la redacción, habilidad básica para el cumplimiento de sus funciones, lo que provoca el retraso en cadena de múltiples actividades, en virtud de que un documento está incorrectamente elaborado o que no posea una debida transcripción, lo cual ocasiona la devolución del proceso del área que lo emite, situación que en ocasiones deteriora el clima de trabajo y la relaciones laborales.

En reiteradas ocasiones para procesar o elaborar una carta comercial, memorándum u oficio, las asistentes administrativos de las áreas que conforman la organización, sólo transcriben el contenido del escrito de un documento a otro, sin percatarse de la existencia de errores en datos numéricos, sintaxis o el estilo gramatical del mismo, situaciones que se suscitan en la empresa objeto de estudio y que al mismo tiempo denotan la impericia laboral del talento humano de la organización, en habilidades de transcripción, redacción y la gestión de archivos o documentos de la institución, detalles que por muy pequeños que sean, influyen en el desarrollo de actividades y por lo consiguiente en el crecimiento organizacional.

La cultura de la organización afronta problemáticas generadas por el inadecuado manejo de las habilidades técnicas de la redacción comercial en la Cooperativa de ahorro y crédito, esto produce problemas internos entre compañeros de trabajo y el jefe inmediato superior, puesto que al existir errores en la elaboración de documentos concernientes a la actividad empresarial de la institución ocasiona dificultad en el proceso comunicativo con el cliente y demuestran ineficiencia para alcanzar el desarrollo organizacional, generada por el entorno laboral que se crea al existir relaciones laborales deterioradas. Según Hinostraza (2017) “La cultura organizacional incluye valores, principios y comportamientos, además patrones de direccionamiento estratégicos del talento humano hacia los objetivos” (p. 41), los diversos patrones de desempeño de los colaboradores fomentan la mejora continua dentro de la institución.

La redacción en las instituciones desempeña un papel importante, pues en la actualidad el método de comunicarse con los clientes o compañeros de trabajo se la efectúa de forma

escrita en su mayoría, por lo que es imprescindible contar con habilidades técnicas relacionadas a la composición del texto, debido a que, la escritura forma parte de las tareas cotidianas que se realiza dentro de cualquier organización y que permite mejorar las relaciones comunicativas y el desarrollo organizacional, para el autor Morales (2014) “La redacción es el proceso organizativo de las ideas que se plasman en el texto de manera clara y concisa, es decir, es aquella que permite dar sentido al texto y brindar fácil interpretación al receptor destinado” (p. 15), de esta forma se generará confianza a los clientes mediante una escritura bien estructurada en cuanto a contenidos.

En la actualidad los programas utilitarios, son predominantes en el mundo de la tecnología, se encuentran en todas partes desde el hogar hasta las grandes empresas dedicadas a satisfacer las diferentes necesidades de la sociedad, por tal situación existen programas o aplicaciones diseñadas explícitamente para el procesamiento de textos, que facilitan la ejecución de las tareas de una manera automatizada, lo que reduce significativamente los tiempos, pero es necesario establecer habilidades técnicas de redacción en los programas utilitarios que permita el desarrollo organizacional. Según el autor Villamea (2014) los procesadores de textos “Son aquellos programas utilitarios que permiten la elaboración de documentos y hay otros utilizados para recuperar y almacenar todo tipo de tarea escritas con el fin de obtener un trabajo atractivo de manera fácil y sencilla” (p. 1), estos programas facilitan la gestión de los procesos que se ejecutan en la institución.

Bajo el contexto mencionado anteriormente, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis de la ciudad de Quinsaloma se deben organizar capacitaciones, seminarios, talleres que ayuden a mejorar la redacción del personal, puesto que ellos al momento que utilizan los programas de procesamientos de textos están limitados a reconocer sus errores ortográficos y gramaticales por sí mismos, porque estas aplicaciones cuentan con correctores automáticos que facilitan escribir correctamente, pero el problema de los correctores es que no cuentan con capacidades cognitivas como los seres humanos y consecuentemente no saben discernir cuando es el momento indicado de utilizar ciertas terminologías.

Por tal motivo, es necesario que la organización fomente la capacitación sobre las habilidades técnicas de redacción que son de gran aporte en el desarrollo organizacional y el crecimiento sostenible de la empresa, por ello, la redacción es la primera carta de presentación de forma escrita que toda institución debe tener, pues cuando existe un documento bien elaborado, es decir, catálogos, trípticos que muestren los servicios de lo que disponen a sus clientes de forma clara y precisa, permite construir una buena imagen organizacional, por tal razón, es importante que la empresa siempre ejecute planes que ayuden a reforzar los conocimientos de cada uno de sus colaboradores.

Es necesario mencionar que la tecnología permite solucionar un sin número de situaciones particulares, así mismo tiene significativas repercusiones en las capacidades cognitivas de las personas que limitan su capacidad de pensar situaciones en donde las habilidades técnicas de redacción que cuenta el personal no son las idóneas, pues confían en que los procesadores de textos solucionan todos sus errores en la escritura, evidenciando el deficiente desarrollo organizacional de la institución objeto de estudio.

La imagen institucional está relacionada a la comunicación del personal, el cual no está preparado para transmitir sus ideas con claridad por su forma de redactar, esto genera que se comenten errores perjudiciales que afectan las relaciones laborales, por la falta de efectividad de las habilidades de redacción, lo que desencadena el respectivo deterioro de la imagen institucional, que es percibida por los clientes y socios que acuden a la organización, aspecto negativo que incide en el desarrollo organizacional. Según los autores López & Costa (2014) “Imagen institucional es la percepción general que tiene el cliente, ya sea positiva o negativa de una empresa, que se va creando en el desarrollo de la actividad empresarial que es percibida por actuaciones y comportamientos de la organización” (p.53), esta imagen es importante para obtener un desarrollo institucional óptimo.

El liderazgo es imprescindible para el desarrollo organizacional, dentro de la cooperativa se evidencia inconvenientes relacionados con las habilidades de redacción del

personal, es aquí en donde la institución debe de contar con un liderazgo comercial que tenga la capacidad de comunicarse de forma clara y concisa, que permita influir y orientar a sus compañeros de trabajo hacia el logro o alcance de las metas u objetivos de la organización, de acuerdo a los autores Baca, Rodríguez, Pacheco, Reyes , & Pérez (2014) “El liderazgo es importante en una empresa puede llevar al éxito o fracaso, es el conjunto de habilidades que tiene una persona para influir en otra o grupo con el fin de que trabajen hacia el logro de la meta” (p.310), la influencia positiva hacia los demás dentro de la organización, marca un alto rendimiento laboral.

Dentro de las habilidades de técnicas de redacción se efectúan infinitas características para un alcance eficaz, para ello los profesionales que se encuentran dentro de las instituciones deben conocer la aplicación de dichas características en el ámbito comercial, promoviendo el desarrollo continuo en la organización. Las diferentes formas de redactar para transmitir un mensaje o realizar un informe en el plano comercial, deben ser coherentes a lo que la empresa requiere, esta acción se basa en identificar la estructura de la documentación solicitada y desempeñarla con éxito.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Metrópolis”, la constancia en las habilidades técnicas de la redacción comercial por parte del talento humano que labora en la misma, es una responsabilidad; el cual debe tener conocimiento de las reglas básicas para elaborar un documento interno, además de la influencia que ésta documentación tendrá en informes posteriores, aspectos internos que aportan al desarrollo organizacional. El personal al enviar el archivo no realiza una revisión exhaustiva acerca de los datos redactados, por tanto, se ha investigado que existe malestar del área financiera, quien es la receptora de la documentación, provocando a su vez llamados de atención a los empleados, como caso particular los asesores de créditos, quienes redactan toda la información pertinente de las postulaciones de los créditos.

Una de las problemáticas que sobresaltan en la cooperativa analizada, es acerca de la claridad en el llenado de documentación, sean estos de los datos personales de clientes, referencias, ingresos, u otros datos de gran importancia, porque le permiten a la institución

conocer al cliente y evidenciar si es apto o no para suministrar un crédito. La situación problemática inicia cuando los asesores de créditos, realizan una transcripción comercial con poca claridad en la escritura, demostrando carencia de las habilidades técnicas de redacción, teniendo en cuenta que los números juegan un papel fundamental en este tipo de organización, la expresión escrita debe ser pulcra y entendible, que permita continuar con normalidad los trámites correspondientes, pero no sucede así en la institución objeto de estudio, incidiendo en el desarrollo organizacional.

En la composición de diversos textos es vital las conjugaciones y la ortografía para transmitir el mensaje de forma idónea, el personal presenta falencias en cuanto a las habilidades de redacción comercial, esto infiere en el desarrollo organizacional, porque al existir textos con problemas de ortografía y estilo gramatical, influye de manera negativa en el cumplimiento de las metas en la organización, según Montolío, y otros (2014) “Al redactar un texto, sea profesional o personal se debe considerar las conjugaciones, que dan sentido al texto, característica básica para un redactor experto” (p. 11), es en este punto donde se añaden las diversas problemáticas en la Cooperativa “Metrópolis”

Los signos de puntuación en la escritura, se encuentran inmersos en las habilidades técnicas de la redacción, porque permite la claridad del mensaje, por ende la recepción del mismo será inmediata, esto genera que la comunicación sea íntegra y fluida de un área a otra, agilizando las actividades mediante el intercambio de información de forma correcta, según Herrero, Hortigüela, & Sánchez (2018) “Son los que permiten darle sentido al escrito, porque las palabras al ser redactadas forman un conjunto y para dar sentido a ese conjunto de palabras y pueda transmitir un mensaje, es necesario la implementación de los diferentes signos de puntuación” (p. 44), esta característica relevante en la expresión comercial participa y se relaciona en el avance del desarrollo organizacional.

La ortotipografía aspecto crítico en la composición de un informe que es realizado por el personal contratado, el cual tiene formación académica secundaria, esto incide en el desarrollo organizacional, porque aunque conocen los procesos que se realizan dentro de la cooperativa, la documentación redactada carece de estructura gramatical y habilidades

técnicas de redacción, que según Yunquera (2016) “La escritura ha sufrido cambios dramáticos un aspecto que se ha considerado, es la ortotipografía que es el conjunto de usos convencionales y particulares en busca de la estética del escrito de una lengua en particular” (p. 29), dicha documentación es traspasada a las diferentes áreas con problemas en los contextos antes descritos, lo cual no permite ser eficaces en sus actividades.

En relación a los profesionales de una organización, Cachán & Perlado Lamo de Espino (2016) menciona que “El personal de una empresa es lo más valioso, porque su éxito depende de la capacidad, conocimientos y esfuerzo que estos aporten a la institución, por ello es necesario seleccionar el personal acorde a las características del puesto requerido” (p. 25). Esta percepción permite identificar las capacidades y actitudes, que tiene la persona que conforma el establecimiento. Desarrollar un adecuado proceso de selección dentro de la organización denota importancia para mejorar la productividad y el desarrollo dentro de la misma, pero en la Cooperativa “Metrópolis” esta acción es llevada con irresponsabilidad, porque se ha evidenciado la carencia de las habilidades técnicas de redacción por parte del personal seleccionado para desarrollar las actividades profesionales.

El objetivo de la organización es alcanzar la eficiencia en la aplicación de las habilidades técnicas de redacción, porque va más allá de redactar documentos y que estos no tengan sentido, sino que beneficien a la empresa. La investigación realizada en la cooperativa objeto de estudio, denota que la información que se traspasa a la gerencia y al área financiera por parte de los asistentes administrativos, contienen errores, lo cual no coopera al desarrollo organizacional de la institución y producen aspectos negativos en la cooperativa, de acuerdo a la percepción de González (2019) “El objetivo de la organización es el máximo de rendimiento para alcanzar o culminar una acción en un tiempo determinado” (p.14), la falta de eficiencia en los asistentes administrativos causa malestar en el nivel directivo y llamadas de atención, lo que imposibilita no alcanzar las metas propuestas previamente establecidas.

Una excelente redacción causa un impacto positivo e inmediato en el lector, porque el mensaje es transmitido de forma instantánea, entonces para alcanzar un desarrollo organizacional positivo, es necesaria la implantación de estos conocimientos que mejoren la redacción comercial de la cooperativa, lo cual se debe realizar mediante la priorización de una adecuada etapa de contratación y capacitación de sus miembros que la conforman, porque son claves para asegurar el éxito de cualquier organización, puntos que no son tratados en la institución estudiada; de esta forma se alcanzará el desarrollo organizacional deseado.

Por lo tanto en la presente investigación se ha utilizado el método inductivo porque se realizó un estudio global que nos permite obtener resultados fiables que ayuda en el estudio de caso, y a su vez nos permite llegar a las conclusiones de manera generalizada en el personal administrativo que laboran en la institución antemencionada, luego de haber aplicado la encuesta correspondiente acerca del problema de redacción se efectuó el análisis de resultados, para realizar el informe, los resultados obtenidos demostraron que las habilidades técnicas de la redacción son necesarias para el desarrollo organizacional debido que el dicho resultado evidencia la necesidad de afirmar el conocimiento de las directrices.

En este caso de estudio se ha utilizado la investigación bibliográfica o documental porque se ha dado en base a libros que facilitaron la información requerida en la sustentación teórica, además permite comprender el conjunto de etapas en donde incluye la observación, interpretación, reflexión y el análisis. Por lo tanto también es de campo debido que permitió obtener conocimientos mediante un contacto directo con la realidad, en este caso con el personal administrativo de la institución con la finalidad de obtener asesoría de acuerdo a los objetivos planteados.

La metodología aplicada en esta investigación se dio mediante una encuesta con preguntas abiertas en donde ayudó a realizar de manera explícita una planificación con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos, dicha encuesta fue direccionada a 10 sujetos del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis, con títulos

profesionales diferentes el día 08 de abril del 2019, mediante un permiso verbal anticipado a la gerente de la institución.

Los resultados obtenidos mediante la encuesta realizada, con respecto a la pregunta si el personal posee habilidades técnicas de redacción comercial o administrativa, el 70% respondió que sí, y el 30% restante que no cuenta con las habilidades técnicas de redacción; dicho resultado evidencia la necesidad de afirmar el conocimiento de las directrices para redactar o transcribir un documento que es esencial para la organización, por la actividad comercial que ejerce, pero que a su vez ha tenido inconveniente en la documentación presentada a los clientes, por tanto el desarrollo organizacional no es progresivo; la información obtenida es una clara muestra de las debilidades organizacionales de la Cooperativa en cuanto a la competencias profesionales de redacción.

En relación a la pregunta si la institución posee un manual que sirva de apoyo para la redacción comercial dentro de los procesos internos, el personal administrativo respondió con un 100% que no, enmarcando la falta de interés en la composición o redacción profesional de la documentación, que es fundamental para el proceso comunicacional con clientes internos y externos, lo obtenido en la aplicación de la encuesta, evidencia la poca preocupación del nivel directivo, en priorizar aspectos relevantes en cuanto a la redacción, hay que resaltar que la comunicación escrita en las organizaciones es vital, por tal razón su gestión debe ser responsable y pulcra, lo cual permita evidenciar grandes capacidades institucionales en la temática estudiada, y a su vez contribuya a alcanzar un desarrollo organizacional óptimo.

4. CONCLUSIONES

Se puede concluir que la redacción en el desarrollo organizacional del personal administrativo son bases principales en la formación profesional, evidentemente aportan en el aprendizaje continuo siendo de gran importancia en el fortalecimiento de habilidades y destrezas que ayuda en el desenvolvimiento laboral y así evitar una serie de inconvenientes que en muchas ocasiones se han transformado en un tema central por falta de práctica y actualización de documentos.

Frente a la evidencia percibida se puede evidenciar que las asistentes administrativas no poseen habilidades fundamentales en la redacción técnica, debido a que redactan de manera inadecuada los documentos, lo que denota deficiencias en la comunicación escrita comercial, organizacional y administrativa e influye en el desarrollo de las labores que retrasa las actividades y procesos administrativos en la institución, así como en el desarrollo organizacional, lo que provoca insatisfacción de los miembros de la cooperativa y de los clientes.

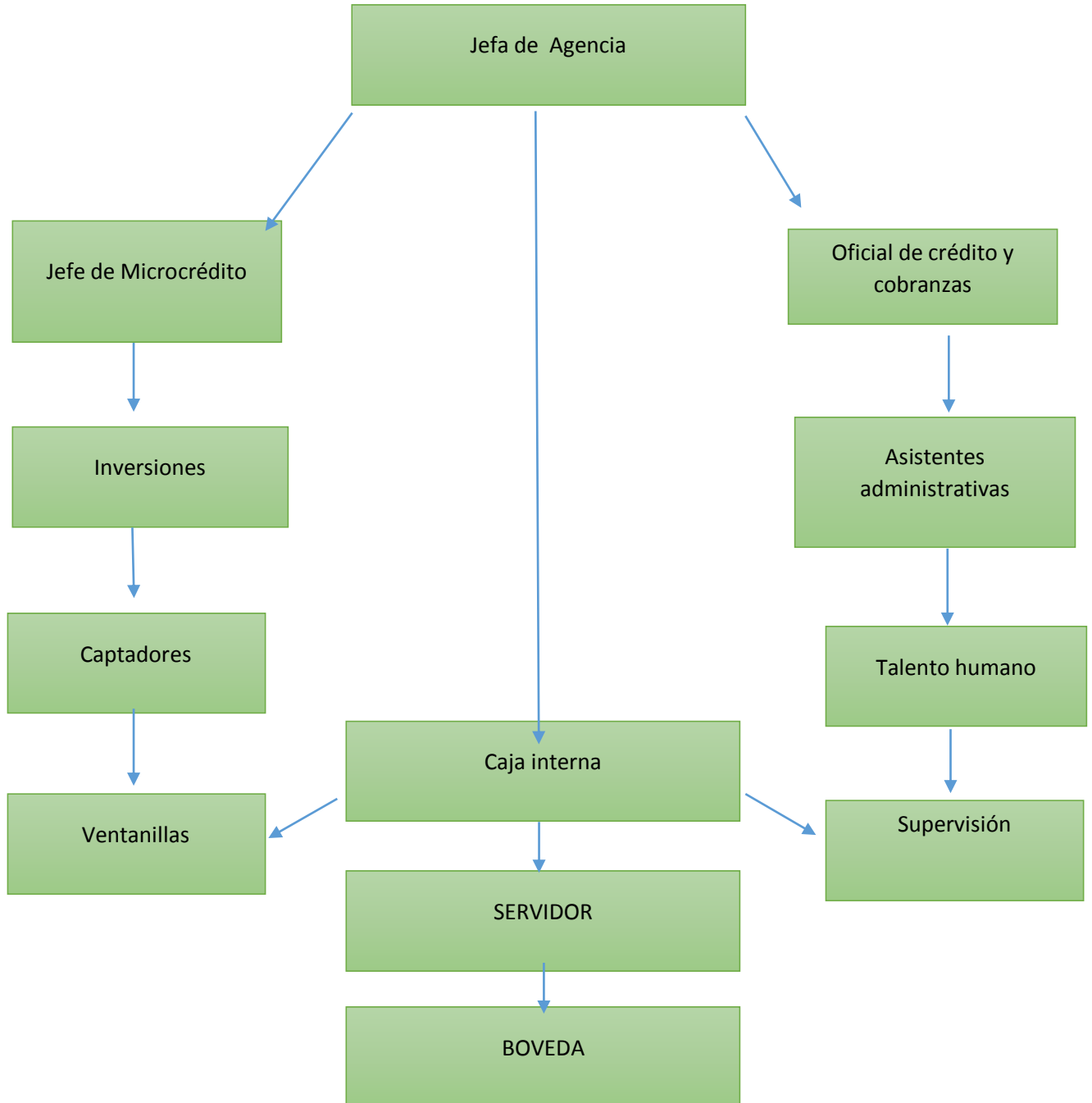
Finalmente se pudo percibir que la institución no propone capacitaciones sobre talleres de redacción que ayuden a perfeccionar las habilidades de su personal para mejorar las relaciones con los clientes y los procesos administrativos, es decir lograr un desarrollo organizacional efectivo, para que de esta manera la cooperativa este a la vanguardia y pueda ser competitiva con otras entidades de la misma actividad comercial y además no posee un manual de redacción en la institución, lo cual no permite elaborar documentos con un formato establecido y con una redacción clara, perjudicando el desarrollo organización de la institución, porque al no contar con dicho manual, la documentación generada presenta errores en comprensión del contenido del texto redactado.

5. BIBLIOGRAFÍA

- Aguilera, F. P. (2017). *Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas: MF1789_3*. Madrid: Editorial CEP, S.L.
- Baca, G., Rodríguez, N., Pacheco, A., Reyes, J., & Pérez, G. (2014). *Administración Integral: Hacia un Enfoque de Procesos*. México: Grupo Editorial Patria.
- Cachán Alcolea, a., & Perlado Lamo de Espino, M. (2016). *Competencias y perfiles profesionales en el ámbito de la comunicación*. Madrid: Dykinson, S.L.
- Giraldo Oliveros, M., & Juliao Esparrag, D. (2016). *Gerencia de marketing*. Barranquilla: Universidad del Norte.
- González Cornejo, A. (2019). *Desarrollo organizacional de la "A" a la "Z"*. Madrid: PACJ.
- Herrero Domingo, R., Hortigüela Valdeande, M. A., & Sánchez Estella, Ó. (2018). *Comunicación oral y escrita en las empresas*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Hinostroza, M. G. (2017). *Recursos humanos en redes y organizaciones: algunas reflexiones y desafíos*. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario.
- López Villamea, J. (2014). *Recopilación y tratamiento de la información con procesadores de texto*. Madrid: Paraninfo.
- López, M. T., & Costa, C. (2014). *Comunicación Corporativa*. Barcelona: Editorial UOC.
- Montolío, E., Parodi, G., Ibáñez, R., Venegas, R., Yúfera, I., Polanco, F., . . . Cruz, M. (2014). *Manual de escritura académica y profesional (Vol.II) Estrategias discursivas*. Barcelona: Planeta.
- Onieva Morales, J. L. (2014). *Curso superior de redacción: 3ª edición*. Madrid: Editorial Verbum.
- Romero, F. M. (2017). *Derecho bancario y bursátil (2a. ed.)*. México: IURE Editores.
- Vaca López, A., & Abadía Sánchez, H. (2017). *Auditar la comunicación: un paso adelante en la evaluación de intangibles*. Universidad La Gran Colombia, Seccional Armenia.
- Vargas, G. G. (2016). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Revista Educación*, 40 (1), 67-87.
- Yunquera Nieto, J. (17 de Septiembre de 2016). Historia de una evolución. *Revistas y diarios digitales en España*. Rambla de Poblenou, Barcelona, España: UOC.

6. ANEXOS

ANEXO N° 1 Estructura Interna de La Cooperativa



FUENTE OBTENIDA: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO METROPOLIS. CIA. LTD

REALIZADO POR: JESSICA KARINA VERA ZAMORA

ANEXO N° 2

**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO METRÓPOLIS.**

1. ¿Usted considera importante la redacción dentro de la institución?

Si

No

2. ¿Posee usted habilidades técnicas de redacción comercial, administrativa y organizacional?

Si

No

3. ¿Cree usted que las técnicas de redacción aportan al desarrollo organizacional en el área laboral?

Si

No

4. ¿Conoce usted las técnicas de redacción comercial que permiten mejorar la comunicación escrita dentro de la empresa?

Si

No

5. ¿Posee la empresa un manual que sirva de apoyo en la redacción de un documento?

Si

No

ANEXO N° 3

ANÁLISIS DE RESULTADOS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Si	9	90,00%	90,00%	90,00%
No	1	10,00%	10,00%	100,00%
Total	10	100,00%	100,00%	

1. ¿Usted considera importante la redacción dentro de la institución?

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada en la Cooperativa de Ahorro Crédito “Metrópolis”

Tabla # 1: Importancia de la Redacción

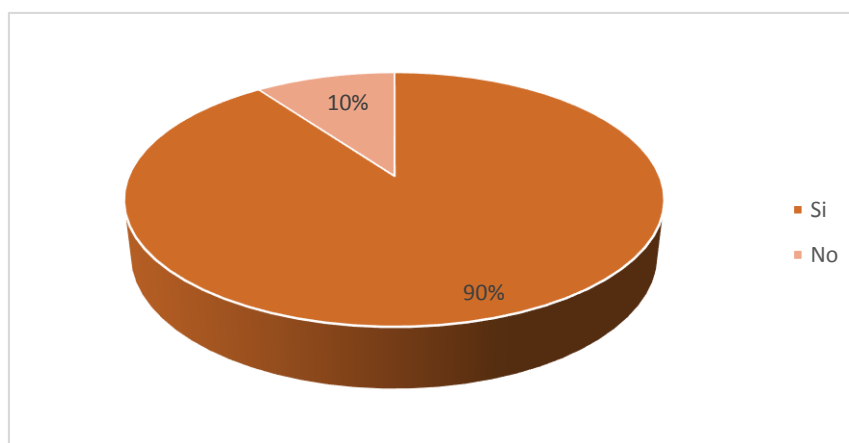


Gráfico 1: Importancia de la Redacción
Elaboración Propia

Análisis:

En relación a los resultados obtenidos sobre la importancia de la redacción dentro de la institución, el personal afirma con un 90% que sí lo es, mientras que el 10% indica que no.

Interpretación:

Para la ejecución de las tareas dentro de la organización, es necesaria la redacción, porque se generan datos relevantes para el desarrollo organizacional, porque mediante la

composición de informes redactados de la actividad empresarial se determina la dirección de la institución.

2. ¿Posee usted habilidades técnicas de redacción comercial, administrativa y organizacional?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Si	7	70,00%	70,00%	70,00%
No	3	30,00%	30,00%	100,00%
Total	10	100,00%	100,00%	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada en la Cooperativa de Ahorro Crédito “Metrópolis”

Tabla # 2: *Habilidades Técnicas de Redacción*

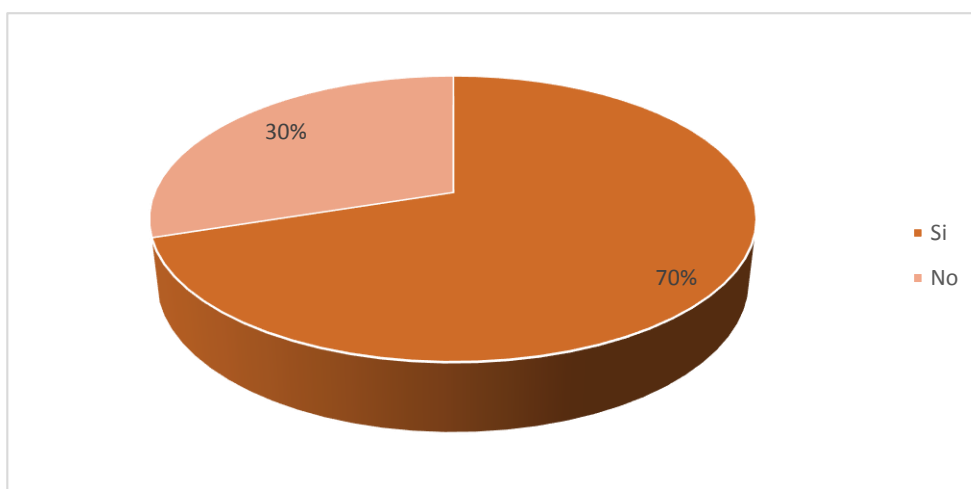


Gráfico 2: *Habilidades Técnicas de Redacción*
Elaboración Propia

Análisis:

El personal de la institución respondió, con respecto a la pregunta, posee usted habilidades de redacción y el 70% de la población asegura que si, mientras que el 30% menciona que no.

Interpretación:

El personal de la empresa considera que posee los conocimientos necesarios para la

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Si	4	40,00%	40,00%	40,00%
No	6	60,00%	60,00%	100,00%
Total	10	100,00%	100,00%	

redacción de los documentos que se originan dentro de la institución, aplicando las habilidades técnicas para aquello.

3. ¿Cree usted que las técnicas de redacción aportan al desarrollo organizacional en el área laboral?

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada en la Cooperativa de Ahorro Crédito “Metrópolis”

Tabla # 3: Desarrollo Organizacional

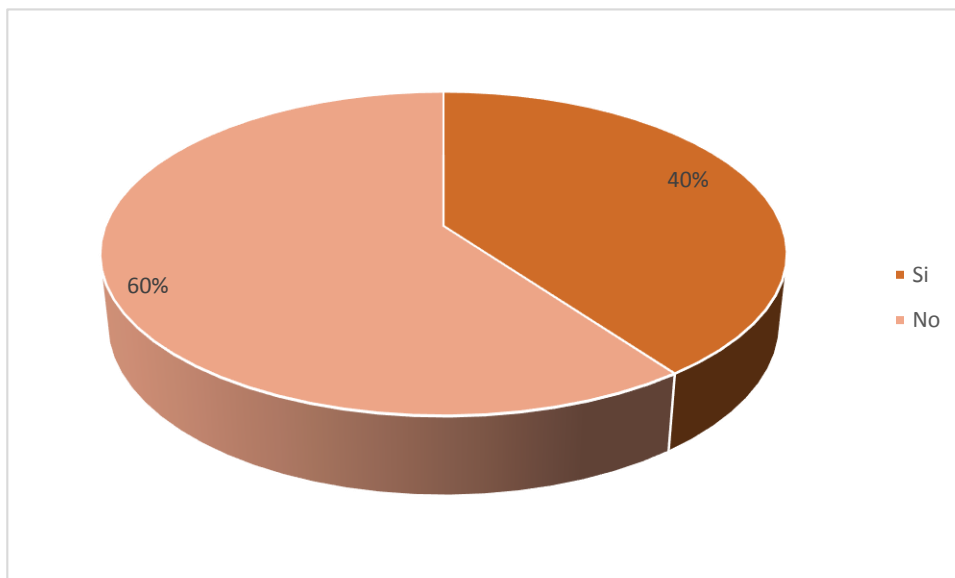


Gráfico 3: Desarrollo Organizacional
Elaboración Propia

Análisis:

La respuesta obtenida acerca del aporte de la redacción al desarrollo organizacional, el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Metrópolis”, respondió con un 60% que no y el

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Si	3	30,00%	30,00%	30,00%
No	7	70,00%	70,00%	100,00%
Total	10	100,00%	100,00%	

40% restante que sí.

Interpretación:

El talento humano que labora dentro de la institución, considera irrelevante la redacción para el desarrollo organizacional, lo cual determina un factor crucial en la poca efectividad en la realización de los informes de distintas índoles.

4. ¿Conoce usted las técnicas de redacción comercial que permiten mejorar la comunicación escrita dentro de la empresa?

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada en la Cooperativa de Ahorro Crédito “Metrópolis”

Tabla # 4: Conocimiento de las Técnicas de Redacción

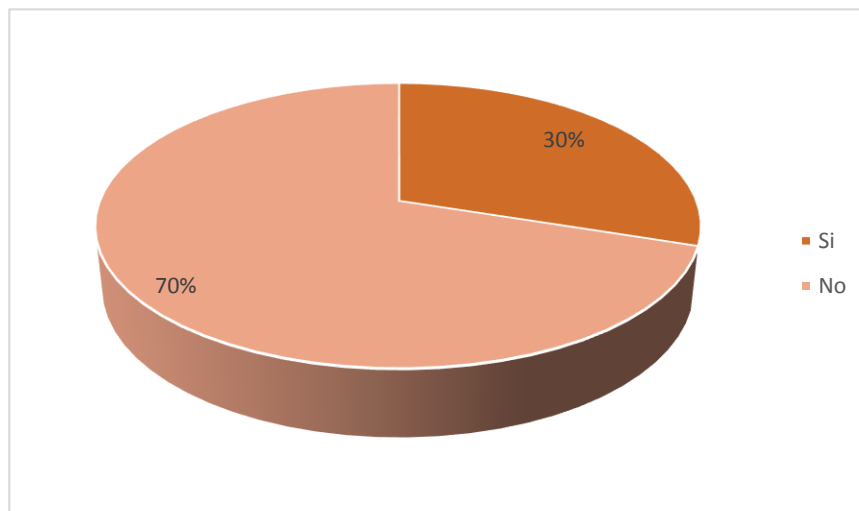


Gráfico 4: Conocimiento de las Técnicas de Redacción
Elaboración Propia

Análisis:

De acuerdo a la pregunta realizada del conocimiento de las técnicas de redacción para mejorar la comunicación escrita, el talento humano respondió que no cuentan con un 70% y el

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Si	0	0,00%	0,00%	0,00%
No	10	100,00%	100,00%	100,00%
Total	10	100,00%	100,00%	

30% restante que sí.

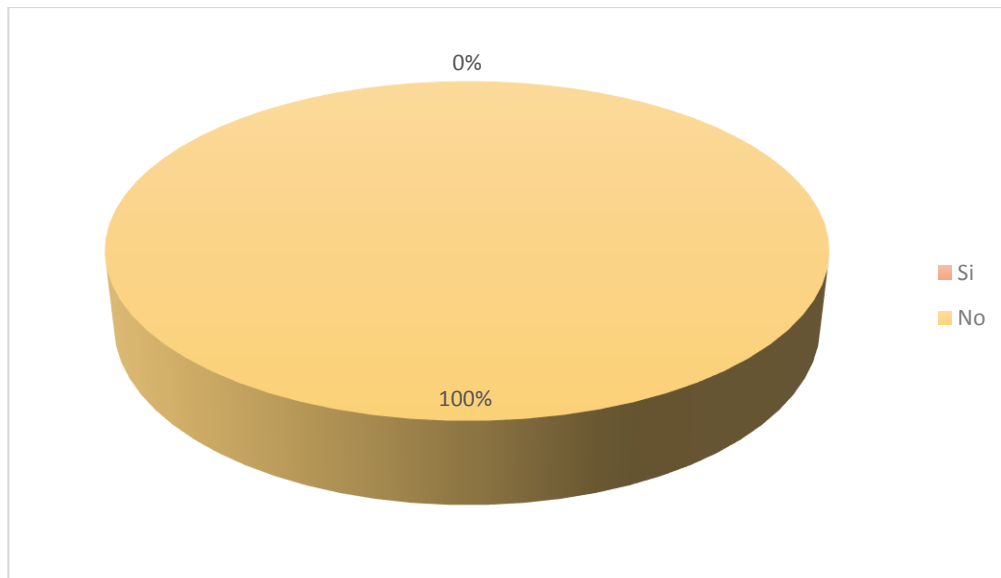
Interpretación:

El desconocimiento del impacto de las técnicas de redacción en la comunicación escrita dentro de la organización, influye en la comunicación, permitiendo que esta no sea adecuada y los procesos que se realizan dentro de la misma no sean efectivos.

5. ¿Posee la empresa un manual que sirva de apoyo en la redacción de un documento?

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada en la Cooperativa de Ahorro Crédito “Metrópolis”

Tabla # 5: Manual de Redacción



**Gráfico 5: Manual de Redacción
Elaboración Propia**

Análisis:

El personal de la Cooperativa De Ahorro y Crédito “Metrópolis”, con respecto a la pregunta si posee un manual de redacción, el 100% respondió que no.

Interpretación:

La falta de un manual de redacción para la elaboración de los documentos internos y externos de la empresa, influye en el desarrollo organizacional, porque no existe una estructura definida para transmitir con efectividad a las diferentes áreas.

ANEXO N° 4



Nota: Reunión con la tutora para la revisión del caso de estudio



Nota: Realización de las encuestas al personal de la Coop. De Ahorro y Crédito Metrópolis