



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:
LA REDACCIÓN COMERCIAL EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE
LAS SECRETARIAS DE LA EMPRESA IMPORTADORA ANDINA DE LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL

AUTORA:
JOSELYN ELVIRA ZABALA CAMPUZANO
TUTOR:
ING. JUAN CARLOS GUEVARA ESPINOZA MSC.

BABAHOYO - ECUADOR

2019



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



OFICIO PARA SOLICITAR EL PERMISO



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



Babahoyo abril 9, 2019

Señores:

IMPORTADORA ANDINA S.A
Cda. La Garzota: Av. Agustín Freire y Calle 7ma (Junto al Supermaxi).
Guayaquil.-

De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **ZABALA CAMPUZANO JOSELYN ELVIRA**, con cédula de identidad # **120761453-6**, 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 se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en los procesos secretariales con el tema: "**LA REDACCIÓN COMERCIAL EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS**".

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



S.A. IMPORTADORA ANDINA

MARIÁNDEL ALVARADO
JEFE DE LOCAL



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



AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, **JOSELYN ELVIRA ZABALA CAMPUZANO**, portadora de la cédula de ciudadanía **120761453-6**, en calidad de autor (a) del Documento Probatorio de la Dimensión Práctica de Examen 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:

LA REDACCIÓN COMERCIAL EN LA FÓRMACION PROFESIONAL DE LAS SECRETARIA DE LA EMPRESA IMPORTADORA ANDINA S.A EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

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

Joselyn Zabala C.

JOSELYN ELVIRA ZABALA CAMPUZANO

C.I. 120761453-6



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.**



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, 21 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 **02/04/2019**, mediante resolución N° **CD-FAC.C.J.S.E-SO-003-RES-002-2019**, certifico que la Señorita **JOSELYN ELVIRA ZABLA CAMPUZANO**, ha desarrollado el trabajo de investigación titulado:

LA REDACCIÓN COMERCIAL EN LA FÓRMACION PROFESIONAL DE LAS SECRETARIA DE LA EMPRESA IMPORTADORA ANDINA S.A EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

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.


MSC. JUAN CARLOS GUEVARA ESPINOZA
DOCENTE DE LA FCJSE



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



INFORME DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS DEL SISTEMA SAI



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FECHA: 24/4/2019
HORA: 12:56

FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACION
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, PERIODISMO, INFORMACIÓ" N Y DERECHO
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGUE
UNIDAD DE TITULACIÓN

SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE TITULACIÓN

DOCENTE TUTOR: GUEVARA ESPINOZA JUAN CARLOS
ESTUDIANTE: ZABALA CAMPUZANO JOSELYN ELVIRA
PERIODO ACADÉMICO: ENERO 2019 - MAYO 2019
MODALIDAD DE TITULACIÓN: EXAMEN COMPLEXIVO
FASE DE MODALIDAD: FASE PRACTICA
PROYECTO DE TITULACIÓN: LA REDACCIÓN COMERCIAL EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS

INFORMACIÓN DEL PROYECTO DE TITULACIÓN

LA REDACCIÓN COMERCIAL EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS					
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	2019-04-08	2019-04-21	TERMINADO	100%	HABILITADO

CONCLUSIONES					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
CONCLUSIONES	2019-04-08	2019-04-21	TERMINADO	100%	HABILITADO

BIBLIOGRAFICA					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
BIBLIOGRAFICA	2019-04-08	2019-04-21	TERMINADO	100%	HABILITADO

ANEXOS					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
ANEXOS	2019-04-08	2019-04-21	TERMINADO	100%	HABILITADO

DESARROLLO					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
DESARROLLO	2019-04-08	2019-04-21	TERMINADO	100%	HABILITADO

TRABAJO FINAL					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
TRABAJO FINAL	2019-04-08	2019-04-21	TERMINADO	100%	HABILITADO

Juan Carlos Guevara Espinoza
GUEVARA ESPINOZA JUAN CARLOS
DOCENTE TUTOR

Joselyn Zabala C.
ZABALA CAMPUZANO JOSELYN ELVIRA
ESTUDIANTE



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: **LA REDACCION COMERCIAL EN LA FORMACION PROFESIONAL DE LAS SECRETARIA DE LA EMPRESA IMPORTADORA ANDINA S.A EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

PRESENTADO POR LA SEÑORITA: JOSELYN ELVIRA ZABALA CAMPUZANO


OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:


9,30


EQUIVALENTE A:


nove punto treinta (Excelente)

TRIBUNAL:


LCDO. FAUSTO HIDALGO TROYA MSC.
DELEGADO DE LA DECANA


LCDA. PATRICIA CAMACHO ABRIL MSC.
COORDINADOR DE CARRERA


PSC. NARCIZA PIZA BURGOS
DELEGADO DEL CIDE


ABG. ISELA BERRUZ MOSQUERA
SECRETARIA DE LA FAC.CC. JJ.SS.E



V



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



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

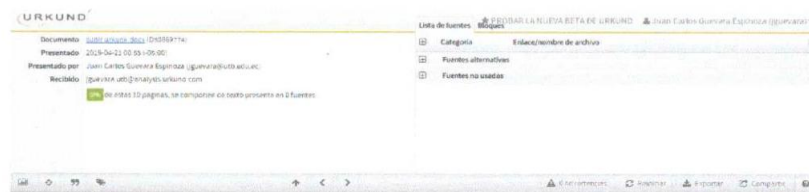


Babahoyo, 22 de abril de 2019

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

En mi calidad de Tutor del documento Probatorio Dimensión Práctica de Examen Complexivo de la señorita **JOSELYN ELVIRA ZABALA CAMPUZANO**, cuyo tema es: **LA REDACCIÓN COMERCIAL EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE LAS SECRETARIA DE LA EMPRESA IMPORTADORA ANDINA S.A EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**, 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.

Juan Carlos Guevara Espinoza
MSC. JUAN CARLOS GUEVARA ESPINOZA
DOCENTE DE LA FCJSE



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



RESUMEN

El estudio de caso desarrollado en la planta matriz de la empresa “Importadora Andina S.A” está direccionado a identificar las principales debilidades de las secretarias de la institución y cómo la formación profesional incide en el desarrollo normal de las actividades administrativas y comerciales, puesto que el desempeño individual del talento humano tiene relación directa con el rendimiento organizacional y el correcto desarrollo de la planificación estratégica el cual se empleó el método descriptivo y la entrevista.

La investigación conduce a identificar cómo la redacción comercial y la formación profesional de los/las secretarias se relacionan, porque es el personal secretarial quien desempeña las labores de escritura en diferentes ídoles, en este caso enfocadas al ámbito comercial y administrativo, debido a la actividad de la empresa Importadora Andina S.A. La importancia de obtener un excelente desarrollo organizacional en diferentes aspectos profesionales conduce a que las habilidades y técnicas secretariales sean aplicadas al conocimiento institucional a la cual pertenecen, las cuales tienen influencia directa en el correcto desarrollo de las actividades administrativas o comerciales.

Se describe el desarrollo del caso, las condiciones halladas, conclusión, recomendación y sugerencias en base al tema de estudio. Una vez terminada la investigación Las secretarias de la Importadora Andina S.A incurren en errores de redacción comercial en cuanto a los oficios y expedientes, las mencionadas fallas se ven evidenciadas en el incorrecto uso de los principios gramaticales, además de los errores de transcripción y de carácter orto tipográficos; todo esto producto de del descuido o impericia de algunos de los colaboradores de la organización.

Palabras claves: Redacción comercial, formación profesional, actividades administrativas, actividades comerciales

INDICE GENERAL

CARATULA.....	
OFICIO PARA SOLICITAR EL PERMISO	I
AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL	II
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME DEL ESTUDIO DE CASO CORRESPONDIENTE AL EXAMEN DE CARÁCTER COMPLEXIVO PREVIA A LA SUSTENTACIÓN.....	III
INFORME DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS DEL SISTEMA SAI	IV
RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN	V
CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA ANTIPLAGIO	VI
RESUMEN	VII
INDICE GENERAL	VIII
2. INTRODUCCIÓN	1
3. DESARROLLO	2
3.1 Justificación.....	2
3.2 Objetivo	3
3.3 Sustentos Teóricos	4
3.4 Técnica Aplicada.....	13
3.5 Situaciones Detectadas	14
3.6 Resultados Obtenidos	14
3.7 Soluciones Planteadas.....	15
4. CONCLUSIONES	15
5. BIBLIOGRAFÍAS	17
6. ANEXOS.....	

2. INTRODUCCIÓN

El presente caso de estudio es realizado en la empresa Importadora Andina S.A. ubicado en la ciudad de Guayaquil, la misma que se dedicada a la venta de un sinnúmero de servicios, además de proveer productos nacionales e importados de calidad, direccionados al sector automotriz. La institución objeto de estudio se destaca en esta actividad a nivel nacional, la cual proporciona a sus clientes un servicio completo para cada una de las necesidades que se presenten, y son dichas transacciones en las cuales influye la redacción comercial, para finiquitar los acuerdos lucrativos de los bienes o servicios ofertados por la institución.

La investigación conduce a identificar cómo la redacción comercial y la formación profesional de los/las secretarias se relacionan, porque es el personal secretarial quien desempeña las labores de escritura en diferentes índoles, en este caso enfocadas al ámbito comercial y administrativo, debido a la actividad de la empresa Importadora Andina S.A. La importancia de obtener un excelente desarrollo organizacional en diferentes aspectos profesionales conduce a que las habilidades y técnicas secretariales sean aplicadas al conocimiento institucional a la cual pertenecen, las cuales tienen influencia directa en el correcto desarrollo de las actividades administrativas o comerciales.

Para efectuar el siguiente caso de estudio es necesario la aplicación de herramientas metodológicas que provean información relevante para el posterior análisis y de esta forma detallar la influencia de la redacción comercial en la formación profesional del personal secretarial en la empresa antes mencionada. El método aplicado es el inductivo, porque permite estudiar los hechos más importantes y particulares de la temática expuesta, esta información es recolectada por medio de la técnica de la encuesta, utilizando el instrumento pertinente como lo es el cuestionario dirigido al personal secretarial y sus jefes inmediatos de las diferentes áreas de la empresa.

La realización de la presente investigación, tiene como finalidad identificar los aspectos que interfieren en la redacción comercial y si estos se encuentran ligados a la formación profesional de las secretarias en la Importadora Andina S.A, temática íntimamente relacionada con las línea de investigación Procesos Secretariales de la carrera de

Secretariado Bilingüe, investigación que origina la expansión de los conocimientos acerca de las variables expuestas y cómo están siendo ejecutadas en el campo laboral, a través del despliegue de datos e información que aporten a desarrollar nuevas competencias enmarcadas a la redacción comercial en diversas áreas de la organización.

3. DESARROLLO

3.1 Justificación

El estudio de caso desarrollado en la planta matriz de la empresa “Importadora Andina S.A” está direccionado a identificar las principales debilidades de las secretarias de la institución y cómo la formación profesional incide en el desarrollo normal de las actividades administrativas y comerciales, puesto que el desempeño individual del talento humano tiene relación directa con el rendimiento organizacional y el correcto desarrollo de la planificación estratégica. Según (Rodríguez, 2016) “Planificación estratégica se refiere al proceso en el que se desarrolla e implementa un conjunto de planes orientados a los objetivos dirigidos a un sector en particular que ayuden en la toma de decisiones” (p.42).

Importadora Andina en el año 1961 inauguró la primera planta de operaciones de reencauche en la ciudad de Guayaquil, por lo tanto, al ser una de las primeras empresas en el país en ofertas de servicios personalizados al sector automotriz, obtuvo una gran acogida y crecimiento empresarial con más de 70 años de trayectoria institucional; en la actualidad cuenta con veinte puntos comerciales y diez tecnicentros distribuidos en las siguientes ciudades: Puyo, Quito, Guayaquil, Santo Domingo, Latacunga, Ambato, Riobamba, Cuenca, Portoviejo, Milagro, La libertad y Tulcán. Lo expresado demuestra el crecimiento que ha obtenido en los últimos años, sin embargo, eso no quiere decir que no posea debilidades internas que afecten el proceso administrativo. Según (González A. C., 2015)” Procesos administrativos se refiere al conjunto de fases que consisten en planear, organizar, dirigir y controlar.

La importancia del desarrollo de la investigación se evidencia en el suministro de una serie de mecanismos de información para el mejoramiento de las organizaciones que

ejecuten actividades comerciales, empresas que deben contar con un personal profesional altamente capacitado para ejercer estas responsabilidades dentro del proceso administrativo, teniendo en consideración aspectos relevantes en cuanto a la redacción de documentos comerciales, debido a que errores en la redacción comercial provoca el retraso de actividades internas, en este caso de la Importadora Andina S.A.

El fomento de esta investigación beneficia directamente al directivo de la institución objeto de estudio, porque aporta a la identificación de problemáticas con respecto a la redacción comercial y formación profesional del personal de secretariado, y a través de aquello sugerir alternativas de solución que aporten en el desarrollo organizacional de la misma, además también beneficia indirectamente a la universidad, porque se analizan ejes de investigación donde se plasman conocimientos oportunos que validan hipótesis planteadas acerca de la variables.

Mediante la investigación se desea transmitir lo relevante que es la redacción en una empresa de actividad comercial que proporciona a sus clientes un servicio completo, por tal razón las actividades en las cuales influye la redacción comercial necesitan ser estudiadas, analizadas y determinar el porqué de tal situación negativa; y es factible, porque menciona ámbitos de interés para el sector de secretariado y como optimizar el desempeño en sus actividades con capacidades y conocimientos que conlleven al impulso de la organización que pertenezcan.

3.2 Objetivo

Identificar el impacto de la redacción comercial en la formación profesional de los/las secretarías en la empresa Importadora Andina S.A. de la ciudad de Guayaquil, conociendo cuales son los procesos que se realizan en la comercialización de sus bienes y servicios automotrices, procesos en los que se ve inmersa la redacción comercial del personal de secretariado, realizando el levantamiento de datos que confieran la información pertinente para posterior análisis.

3.3 Sustentos Teóricos

Para el autor (Araya Araya, 2014) “La redacción comercial en términos sencillos es aquella que permite expresar el mensaje o conjunto de ideas mediante un proceso comunicativo escrito” (p. 13). Es decir, la redacción comercial crea puentes entre la parte oferente y demandante, a través de esta, los clientes se pueden comunicar de manera efectiva con los proveedores de los bienes y servicios del mercado.

En la investigación se resalta que a pesar que la empresa ha logrado un crecimiento empresarial sustancial, se han venido suscitando situaciones que evidencian las debilidades que poseen los colaboradores que desempeñan los cargos de asistentes administrativos y secretariales de las áreas que conforman la empresa, las cuales son: Recursos Humanos, Gerencia, Sistemas, Financiera, Contabilidad, Ventas, y Atención al Cliente, mientras que en el nivel operacional se encuentra el área de Bodega, Manejo de Almacenes, Inventarios y operarios. En cada una de las áreas de la institución objeto de estudio se necesita de una comunicación escrita fluida para lograr la sinergia adecuada de los procesos internos, al existir problemas en la redacción ocasiona la demora de actividades ya sean administrativas o comerciales.

La redacción es un medio de comunicación insustituible que ayuda en el progreso del comercio y de la economía en general, más aun si está es aplicada a empresas dedicadas a la actividad comercial, ya que mediante este medio, pone en contacto los diferentes intereses de un negocio, lo que a su vez admite acercamientos con otros mercados, fuentes de materia prima, entre otros aspectos de interés que son necesarios para este tipo de organizaciones, permitiendo de esta manera relacionarse internamente con las distintas dependencias de una empresa.

La redacción comercial busca informar al lector el mensaje relacionado a la actividad comercial, intereses de una empresa, el persuadir al receptor para conseguir una respuesta positiva del comunicado que se envió, el cual se logra siempre y cuando el emisor redacte con claridad, lo que permita leer y entender el mensaje, integridad se basa en concluir las ideas vinculadas al mensaje, cordialidad y coherencia, es decir, redactar equivale a crear una

comunicación escrita con un objetivo predeterminado que es mantener las relaciones humanas y comerciales de la mejor manera con el fin de mantener los interés comunes.

Las relaciones comerciales, según el autor (Cabrerizo Elgueta, 2014) “Son aquellas que permiten llevar acabo entre dos o más individuos u organizaciones algún tipo de actividad comercial, gracias a ello las relaciones comerciales constituyen una potencia organizacional dentro de cualquier empresa u institución” (p. 149). Bajo este contexto, dentro de la institución objeto de estudio no se ejecuta de manera idónea las relaciones comerciales, debido a que las secretarias al instante de ingresar los datos en el programa tienden a registrar la información con errores ortográficos que causa molestias e inconsistencia en los procesos administrativos de la organización.

Las secretarias al momento de elaborar cartas de cotización, cobranza, ventas, permisos, entre otras más actividades, no especifican con claridad el mensaje que pretenden enviar al receptor y que éste a la vez pueda analizar e interpretar con brevedad el contenido solicitado a la organización o posterior a ello dar a conocer algún servicio adicional disponible, esto ocasiona repercusiones significativas en la imagen institucional de la Importadora Andina, debido a que refleja problemas en la formación profesional de su personal en el manejo y dominio de una buena redacción comercial que facilite desempeñar las tareas con eficiencia y eficacia.

Según el autor (Blandez Ricalde, 2014) “Los procesos administrativos son una herramienta primordial utilizada por los administradores de toda organización, compuesta de planes y estrategias” (p. 3). Dentro de la Importadora Andina, respecto a las dificultades en la redacción de las secretarias causa un entorno laboral desfavorable entre compañeros porque no pueden desarrollar con agilidad las tareas a realizar, debido a que unos están más preparados que otros en el manejo del programa informático y en las habilidades de redacción que garantiza el éxito de cualquier institución, situaciones que provocan retrasos en los procesos administrativos y bajo rendimiento laboral de los colaboradores de la organización.

Las situaciones relatadas provocan el deterioro de la imagen institucional internamente, debido a que no existe una comunicación eficiente entre compañeros, es decir, no comprenden con claridad las funciones a desempeñar en un tiempo determinado, al mismo tiempo la administración no toma cartas en el asunto sobre los temas de redacción, sino que se enfocan en mejorar la productividad institucional y obvia de cierta forma los errores que se presentan en las facturas u otros documentos que plasman una inadecuada imagen al cliente, porque deben esperar a que se rectifiquen las falencias encontradas en tiempos relativamente largos, lo que ocasiona que el usuario no esté totalmente satisfecho con el servicio otorgado por la organización.

Para el autor (Domínguez Gonzalo, 2014) “La gestión de archivo es aquella que administra de forma íntegra los documentos físicos (tangibles) e informáticos (intangibles) de una organización” (p. 6). Bajo las situaciones antes mencionadas, la gestión de archivos se ve afectada debido a que las secretarías no pueden segmentar u organizar los diferentes documentos que genera la institución por las actividades económicas que desempeñan y que están debidamente respaldadas en las nubes informáticas del sistema operativo, lo que ocasiona el desvío de la ruta de destino de la información al momento de su almacenamiento o la pérdida de la misma, situación que dificulta encontrar con facilidad los datos requeridos en el momento oportuno por parte del personal.

Cabe mencionar que no todos los documentos se almacenan en nubes informáticas, sino también la organización cuenta con respaldo documental tangible tales como los oficios, informes de planificación, alianzas estratégicas, expedientes relacionados con la información financiera de la Importadora Andina, memos o llamadas de atención al personal que no ejecutan las tareas en el tiempo establecido por la administración, entre otros documentos necesarios, que permiten el correcto funcionar de la organización según las leyes vigentes ecuatorianas.

En la Importadora Andina otra situación detectada mediante la metodología de investigación utilizada para la realización del caso de estudio, es la dificultad que presentan las secretarías al momento de transcribir oficios, memos, o informes, pues lo tienden a realizar

con errores gramaticales que en ocasiones los programas informáticos no lo reconocen, porque el simple hecho de que una tilde falte en el documento transcrito causa repercusiones significativas relacionadas con la formación profesional de los individuos, debido a que el desconocimiento en habilidades de redacción y la poca importancia en el tema estudiado provoca problemas en la elaboración de un documento, detalles que por muy pequeños que parezcan influyen en la gestión administrativa de una organización.

Para los autores (Olazaran & Brunet, 2014) “La formación profesional es un pilar fundamental para las organizaciones ya que es el conjunto de normas orientadas a mejorar capacidades cognitivas del trabajador y es considerada el motor de éxito y competitividad organizacional” (p. 6). Es decir, formación profesional son los conocimientos, habilidades y actitudes que un individuo desarrolla a lo largo de su formación académica con el propósito de abrir caminos en el mundo laboral.

Para los autores Según (González, Olivares, González, & Ramos, 2014) ““La formación profesional es de gran importancia y puede convertirse en un motor de éxito y competitividad puesto que mejora la productividad de las organizaciones” (p.92). La formación profesional genera competencias y es muy importantes debido a que los asistentes o secretarias en la actualidad es fundamental para el desarrollo de sus actividades son el punto de partida de demás procesos administrativos, además hay que mencionar que la institución trata en su medida de que las actividades internas y comerciales no se realicen manualmente, por tal razón la empresa con la ayuda de sus profesionales en el área de informática crean el sistema operativo OASYS, en el cual se maneja todos los datos numéricos y el detalle de procesos comerciales a través de una base de datos de los clientes y así evitar la pérdida de información en la organización.

Para el autor (Garcia , 2014) “El objetivo de la formación profesional es mejorar la productividad y competitividad de las empresas a través de las capacitaciones y desarrollo personal de los trabajadores y que puedan cumplir con los estándares de calidad de un profesionalismo (pág. 101).

El centro de la formación profesional es un centro ligado al empleo, la formación profesional es el punto de partida del individuo mediante el cual la institución se requiere personal competitivo con una excelente formación profesional por lo cual las organizaciones buscan individuos con grande adaptabilidad, habilidades, conocimiento y aptitudes por medio de un riguroso sistema de selección para optimizar las necesidades de los usuarios y proveedores y a la vez busca mejorar la imagen corporativa de dicho establecimiento:

Según (Candil, 2016) “Selección de personal es un conjunto de procesos que ayuda a incorporar un candidato con características adecuada para ocupar el puesto de trabajo” (p.40). En la empresa no existe un proceso de contratación y selección del personal adecuado lo que ha acarreado que parte del personal que labora en la Importadora no realice sus funciones correctamente, debido a que ingresó a la entidad por tráfico de influencias, lo que muchas veces quiere decir que esta persona no está apta para ejercer el cargo y genera un desarrollo ineficiente de las actividades en la organización.

Según (López, 2014) “Imagen corporativa es la representación mental que tiene una persona de la empresa, por un conjunto de atributos referentes de la misma, que se va creando en el desarrollo de la actividad empresarial” (p.53). Muchas veces las personas contratadas para ejercer el cargo de secretaria no poseen una formación académica avanzada que le permita manejar técnicas y mecanismos tecnológicos, debido a que la institución se debe a los clientes, por lo que deben poseer aptitudes y habilidades profesionales en cuanto a las funciones del cargo que le permita relacionarse con el público de manera eficiente, situación que no ocurre, lo que denota una contratación deficiente y una imagen incorrecta de la Importadora. Dentro de la Importadora Andina la redacción comercial es un eje fundamental para la organización porque permite comunicarse entre miembros de un mismo equipo para cruzar información relacionada con los negocios o tratar asuntos sobre actividades comerciales que desempeñan, situaciones que no se dan con eficiencia, debido que las secretarias no cuentan con los suficientes conocimientos de redacción para desarrollar las diversas funciones encomendadas por la organización.

Las secretarias de la institución son las encargadas de llevar todos los procesos de forma organizada y de planificar actividades que permitan a los altos directivos sólo dedicarse a la toma de decisiones en función al crecimiento sostenible de la organización a través del tiempo, por tal razón, las secretarias son la primera imagen de la Importadora Andina al momento de mantener relaciones comerciales con proveedores u organismos que desean realizar actividades relacionadas con los negocios o en el proceso de adquisición de los bienes o servicios que oferta la organización.

Es necesario recordar que la mayoría de los procesos administrativos se los ejecuta mediante un programa denominado OASYS, el mismo que es propio de la institución, Por tales circunstancias mencionadas con anterioridad, la redacción de las secretarias de la Importadora Andina al momento de realizar cualquier trámite relacionado con los negocios institucionales debe hacerlo sin errores gramaticales que permitan plasmar al cliente seguridad, confianza y una imagen institucional impecable, situaciones que no se dan dentro de la institución al momento de ejecutar relaciones comerciales que permiten dinamizar la economía y satisfacer las necesidades de los clientes.

En la empresa Importadora Andina S.A en su planta matriz, mediante los resultados de la investigación se ha podido conocer que los jefes departamentales de la organización, en determinadas ocasiones han realizado observaciones al talento humano secretarial de la institución, debido a que cuando realizan la redacción de informes o transcripción de un contrato se suscitan errores en la estructura del documento, puesto que no se percatan que a veces lo documentos transcritos poseen datos numéricos y fragmentos del anterior archivo, motivos suficientes para causar el enojo del Jefe del Área y ocasiona el deterioro del clima laboral.

Mediante la encuesta aplicada a uno de los miembros de la organización, se pudo conocer que los problemas en la redacción comercial y administrativa que posee el talento humano de secretariado, se debe principalmente a que la organización centraliza mayores esfuerzos en capacitación netamente de asesoría comercial, automotriz y de sistemas, pero no promueven talleres de preparación en la redacción comercial, aspecto que es fundamental

para la comunicación organizacional, ya sea internamente, con clientes o proveedores. Para el autor (Castro, 2014) "Comunicación organizacional consiste en establecer un proceso de comunicación dentro de la organización entre los funcionarios, jefes y subordinados"(p.5).

Además, se menciona que los problemas que se han suscitado en cuanto a las tareas de redacción del personal secretarial de la institución, se debe principalmente al descuido del talento humano y también por la formación profesional de las personas, debido a que es el puesto de trabajo que más rotación de personal tiene la empresa Importadora Andina S.A, situación que demuestra las debilidades organizacionales en una empresa posicionada en el país y con una gran trayectoria empresarial.

Una situación muy particular y que se ha podido identificar a la interna de la organización es en el proceso de elaboración de las cartas de ventas, en las cuales se redactan todo lo relacionado con la presentación de los servicios y productos que tienen la compañía, en este caso, todo lo relacionado con el sector automotriz, en dicha elaboración de la documentación se presentan situaciones anómalas en la redacción como son: Puntuación, claridad en el texto, errores ortotipográficos y de ortografía, puesto que es un documento vital para la actividad comercial de la institución, el cual consta de encabezado, beneficios de los servicios, testimonios, garantías y demás datos informativos de la compañía.

Los problemas de redacción van más allá de expresar el resumen de las actividades de forma clara y concisa, para que el jefe del departamento pueda seguir con el proceso de comunicación escrita con las demás áreas de la organización, los inconvenientes también radican en errores ortotipográficos, como la inadecuada colocación de una coma, signo de puntuación y demás detalles que cortan la fluidez del texto, dicha situación es objeto del área de Recursos Humanos, debido a que la elaboración de contratos, oficios o memos no tiene la elaboración y revisión adecuada que permitan subsanar los problemas de redacción.

Una situación relevante que se presenta en la empresa por parte de las secretarias, es que no poseen competencias tecnológicas básicas, lo que ocasiona inconvenientes a la hora de

realizar una de sus funciones que es elaborar o redactar un documento en el paquete de office, el cual tiene un conjunto de características que permiten dar solución a las tareas de un usuario, dando formatos o diseños más estructurados, por esta razón es importante que las asistentes administrativas tengan conocimientos del procesador de texto, y sobre todo del sistema operativo de la institución, ya que actualmente estos procesos se realizan de forma digital para agilizar el desarrollo de las actividades.

Una de las ventajas que tienen las secretarías en la Importadora Andina S.A son las herramientas tecnológicas con las que cuenta la empresa, que permite estar a la vanguardia a nivel empresarial y desempeñar su trabajo de forma rápida y eficiente, situación que no se presenta en la institución, más no por la ausencia de tecnologías, sino por el manejo que le da el talento humano a los medios tecnológicos, ya que no poseen técnicas y habilidades básicas para redactar de forma correcta el formato o plantilla definido a que deben regirse los procesos comerciales y administrativos, que le permitan ahorrar tiempo al redactar.

Por lo antes mencionado es necesario que la persona que ejerza este tipo de cargo conozca las habilidades y uso de las herramientas tecnológicas concernientes a la redacción comercial, debido a que le ayuda a facilitar el proceso comunicacional de los diferentes documentos que se requieran en base a los servicios y productos que ofrece Importadora Andina, siempre y cuando vaya acompañado de la gestión que la empresa realice con el fin de cumplir con lo planeado, mediante mecanismos de información y control en cada uno de los procesos. Según (Gullo & Nargulli, 2015) “Gestión organizacional es un proceso que asume responsabilidades de la empresa, mediante la aplicación de estrategias y tácticas según lo planeado, en base a mecanismos de información y control” (p.36).

Otro de los aspectos que no se puede dejar pasar por alto, es la práctica inadecuada del paquete de office, es decir, la utilización del procesador de texto Microsoft Word, que en reiteradas ocasiones la secretaria encargada de remitir los documentos respectivos de informes o expedientes de las actividades comerciales, cometen errores al transcribir el detalle de los mismos, como cantidad de productos, valores, faltas ortográficas en datos personales

del cliente, situación que causa inconvenientes en los compradores y jefes de áreas generados por la inadecuada atención, además causa el retraso de las actividades.

Ante lo expresado, las asistentes administrativas al momento de crear documentos no cumplen los formatos digitales que la empresa tiene para realizar las diferentes documentaciones, debido a que no son socializados de forma pertinente por parte de la institución, lo que genera problemas al momento de redactar de manera eficaz, ya que no adopta un modelo acorde a las necesidades de la entidad. Según (Sanchez, 2017) “Eficacia capacidad que tiene una persona para desempeñar una tarea y de esta manera cumplir con la meta institucional con menos recursos y tiempo” (p.266).

El cargo de las secretarias es clave dentro del recurso humano en la empresa, su labor tiene relación continua con las diferentes personas dentro de la institución, como de otras entidades con la que establece contacto, por lo que la comunicación debe ser una de las habilidades que prevalezcan en las asistentes que tiene este perfil laboral, debido a que esto determina la efectividad de las operaciones mercantiles de la Importadora e incide en el clima laboral, relaciones laborales, rendimiento, cumplimiento de tareas entre otros. Según (Prado, 2015) “Clima laboral se refiere al conjunto de características que percibe el trabajador dentro de la organización, en el que de una u otra manera influye en el comportamiento de la persona” (p.40).

Una de las problemáticas encontradas en la investigación es en el servicio al cliente, debido a que la Importadora Andina S.A maneja un sistema inteligente que otorga un ticket, con fecha y hora en el que será atendido, mecanismo que ayuda a facilitar el desarrollo de actividades, sin embargo, hasta el sistema más avanzado tiene defectos, en este caso surgen complicaciones después de guardarse en la base de datos de la empresa, debido a que muchos de los clientes separan su cita o asesoría y no suelen presentarse en el tiempo establecido, lo que afecta de manera directa a la entidad, debido a que tiene que realizar una actualización del sistema.

Muchas veces la facilidad que proporciona el sistema en la agilización de procesos hace que posibles clientes saquen su tiquete premeditadamente, sin imaginar que la capacidad del sistema en su base de datos es limitada, lo que ocasiona que no sean atendido el día indicado, generando molestias al cliente por haber perdido su tiempo y no respetar el debido turno, algo que llama mucho la atención en una empresa grande como Importadora Andina S.A. Según (Muñiz, 2016) “Base de datos es un sistema de información con el objeto de tener datos de forma ordenada, que permita recuperar información, modificar o agregar datos” (p.44). Las bases de datos de un sistema operativo siempre poseen límites, por tal razón se debe mejorar continuamente debido a que las herramientas tecnológicas siempre están en constante evolución.

Errores en la transcripción genera más tiempo a las secretarías debido a la incidencia que tiene la redacción comercial en su formación profesional, pues cuando existe una falla y los directivos de alto nivel jerárquico solicitan de inmediato los documentos, el personal encargado no puede cumplir con lo solicitado en el tiempo determinado, circunstancias que genera que el ambiente laboral se torne y se maneje bajo presión, lo que imposibilita poder cumplir con lo establecido por la administración.

3.4 Técnica Aplicada

Se ha utilizado el tipo de investigación descriptiva porque en el desarrollo del caso de estudio se describen las situaciones particulares observadas en la institución, las cuales han sido analizadas de forma detallada para sustentar los resultados obtenidos; además permite el adecuado levantamiento de información concerniente a la temática y hace posible la revisión de sustentos teóricos que fundamentan el proceso investigativo.

El método empleado ha sido el inductivo, en virtud de que se analizan situaciones que ocurren dentro de la empresa, para posteriormente realizar un análisis generalizado a partir de los hechos particulares; se ha considerado este método como pertinente para el desarrollo de la presente investigación.

La técnica aplicada empleada es la encuesta, la cual consta de 12 preguntas dirigidas a los y las secretarias de la Importadora Andina S.A, en la que se ha realizado preguntas específicas para obtener información acerca de la eficiencia de los procesos de redacción en la organización a partir de la formación profesional que poseen.

3.5 Situaciones Detectadas

Los colaboradores que laboran en la organización no poseen dominio del sistema informático OASYS, el cual está diseñado para agendar el servicio a los clientes; dicha situación implica que por la digitación incorrecta que se traduce en redacción comercial deficiente, los procesos no sean efectivos y los clientes no se encuentren totalmente satisfechos.

Las secretarias de la Importadora Andina S.A incurren en errores de redacción comercial en cuanto a los oficios y expedientes, las mencionadas fallas se ven evidenciadas en el incorrecto uso de los principios gramaticales, además de los errores de transcripción y de carácter orto tipográficos; todo esto producto de del descuido o impericia de algunos de los colaboradores de la organización.

El proceso de selección del personal que se contrata en la empresa no se lo hace de forma profesional, efectivo; este hallazgo obtenido a partir de los resultados obtenidos mediante la utilización de la encuesta en la investigación, puesto que estos reflejan que no se dispone de un requerimiento de perfil idóneo con capacidades de redacción que reflejen que los profesionales tengan competencias importantes en cuanto a la redacción comercial.

3.6 Resultados Obtenidos

Los resultados obtenidos en la investigación realizada en Importadora Andina S.A, demuestran en una de las preguntas consultadas, si consideran la preparación en habilidades de redacción como un aspecto fundamental en la comunicación escrita de la organización, y la mayoría de personas encuestadas manifestaron que no lo consideraban relevante en el proceso administrativo, probablemente ante dichas respuestas se evidencia los problemas

que se han presentado en la redacción de documentos en determinadas ocasiones, ya sea de forma interna o con los clientes y proveedores; además una de las preguntas que deja en evidencia la poca atención de la institución en la comunicación escrita organizacional, es el nulo incentivo a cursos de capacitación o talleres en habilidades de redacción a las personas que ejercen los cargos de secretarías y asistentes.

3.7 Soluciones Planteadas

Realizar un programa de capacitación para los colaboradores del área de redacción comercial respecto al sistema informático OASYS, de manera que todos estén empoderados de las características del sistema, erradicando así la problemática del manejo inadecuado de esta importante herramienta de atención al cliente y no existan errores de digitación que impliquen afecciones a la satisfacción de los usuarios del servicio.

Realizar un control exhaustivo de los documentos redactados para realizar las correcciones a tiempo de los errores en los que se incurra, esto permitirá a la empresa obtener mejores índices de eficiencia en cuanto a la redacción comercial y consecuentemente la imagen de la organización se verá mejorada.

Implementar un sistema de contratación que haga efectivo un requerimiento de un perfil profesional que incluya competencias y un excelente formación profesional y realización en cuanto a la redacción comercial, es importante que la empresa cuente con colaboradores que posean dominio en cuanto a este aspecto para que los resultados de la organización estén encaminados hacia la eficiencia y eficacia de los procesos de redacción que se realiza en la importadora Andina S.A.

4. CONCLUSIONES

La investigación realizada en la empresa Importadora Andina concluye en los siguientes apartados:

- El personal de secretariado no posee conocimientos actualizados del manejo del software informático OASYS, lo que ocasiona clientes insatisfechos a la hora de reservar una cita en el mantenimiento de un vehículo en la organización, además no existe la debida preocupación por capacitarse en temas relacionados a la redacción comercial.
- Existen informes, oficios y expedientes con errores gramaticales y de transcripción, causados por la impericia o descuido de las secretarias o asistentes, lo que ocasiona que existan procesos demorados en la comunicación escrita de la institución e incide en el desarrollo normal de las actividades o la reiniciación de dicho proceso.
- No existe un proceso de selección y contratación adecuado, con requerimientos de habilidades y conocimientos acordes al perfil del puesto de trabajo, lo que ocasiona que el talento humano que desempeña las labores del personal de secretariado presente problemas en la gestión de archivos o en su redacción.

En comparación con la empresa AUTEK S.A, la gran diferencia que posee con la institución estudiada es la constante preparación en las herramientas tecnológicas de información, las cuales inciden directamente con las habilidades de redacción en los procesos de comunicación escrita dentro de las actividades concernientes a las competencias profesionales del personal de secretariado o asistentes.

El mayor hallazgo obtenido en el proceso de investigación, es que, a pesar de ser una empresa reconocida a nivel nacional, con locales comerciales distribuidos en todo el Ecuador, exista contratación del personal bajo recomendaciones o sugerencias y no se priorice los méritos o habilidades de demás postulantes al cargo de trabajo.

Se recomienda a la empresa Importadora Andina, que implementen cursos o talleres de capacitación de forma continua en cuanto al manejo o identificación de habilidades de redacción de documentos administrativos o cartas comerciales, también se recomienda que

el proceso de contratación del talento humano se efectúe en función de los conocimientos o habilidades de la persona que requiere de la plaza laboral, puesto que así, se evitara problemas de redacción y manejo de las herramientas tecnológicas en las actividades concernientes a la actividad empresarial.

5. BIBLIOGRAFÍAS

Araya, E. (2014). Abecé de redacción. Buenos Aires : Editorial Oceano Expres.

Blandez, M. (2014). Proceso Administrativo. LA Loma Tlalnepantla: Editorial Digital UNID.

Cabrerizo, M. (2014). La comunicación en las relaciones comerciales (Procesos de venta). Madrid: Editex.

Candil, M. (2016). Dirección de la Actividad Empresarial de Pequeños Negocios o Microempresas. ESPAÑA: Editorial Canopia.

Castro, A. (2014). Comunicación organizacional: técnicas y estrategias. Barranquilla: Universidad del Norte.

Domínguez, E. (2014). Gestión de archivos. MF0978. Madrid: Editorial Tutor Formación .

González, A. (2015). Proceso Administrativo. México: Grupo Editorial Patria.

González, M. (2014). Planeación e Integración de los Recursos Humanos. México: Grupo Editorial Patria.

Gullo, J. (2015). Gestión Organizacional . Buenos Aires: Maipue.

López, M. (2014). Comunicacióón Corporativa. Barcelona: Editorial UOC.

Muñiz, M. (2016). Técnicas de Información y Atención al Cliente. Madrid: EditorialCep.

Olazaran, M.(2014). Entorno regional y formación profesional. Trragona: Editorial URV.

Prado, J. (2015). Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales. México: Editorial El Manual Moderno.

Rodriguez, M. (2016). Planificación estratégica: fundamentos y herramientas de actuación. Córdoba: Editorial Brujas.



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



6. ANEXOS

Anexo 1.

**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
IMPORTADORA ANDINA S.A**

Indicadores generales:

- Responder de forma honesta las interrogantes
- Lea cuidadosamente y marque con una X la respuesta.
- La encuesta será de absoluta confidencialidad.

1. ¿Considera importante la redacción comercial dentro de la empresa?

Si

No

2. ¿Cree usted que es importante la aplicación de reglas ortográficas para redactar un documento?

Si

No

3. ¿Los documentos son redactados con claridad, precisión, fortaleciendo el respeto y cordialidad?

Si

No

4. ¿Qué aspectos negativos ha encontrado en la comunicación escrita usada actualmente?

Faltas ortotipográficas

Vicios en la redacción

Repetición de términos

Otros

5. **¿El personal administrativo ha recibido talleres de capacitación en técnicas secretariales y redacción comercial?**

Si

No

6. **¿Considera usted que la capacitación en temas relacionados a la expresión oral y escrita mejoraría la comunicación interna y la gestión administrativa?**

Si

No

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

Si

No

8. **¿Existe en la empresa un manual, que sirva de apoyo en la redacción de un documento?**

Si

No

Desconoce

9. **¿Cuáles serían las ventajas de contar con un manual de técnicas y redacción comercial dentro de institución?**

Mejorar la comunicación

Optimizar la gestión administrativa

Ahorro de tiempo y recursos

10. **¿La recepción y manejo de la documentación favorece al desarrollo de las actividades administrativas?**

Si

No

11. **¿Considera que la planificación del trabajo se cumple dentro de los tiempos estipulados?**

Si

No

12. **¿Las asistentes tienen capacidades tecnológicas actuales que le permitan el desarrollar las funciones del cargo**



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



Anexo 2. Tabulación de las 5 preguntas más relevantes

¿Considera importante la redacción comercial dentro de la empresa?

Tabla 1: Redacción Comercial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	11	73%	73%
No	4	27%	100%
Total	15	100%	

Nota. Datos recolectados de la encuesta efectuada.

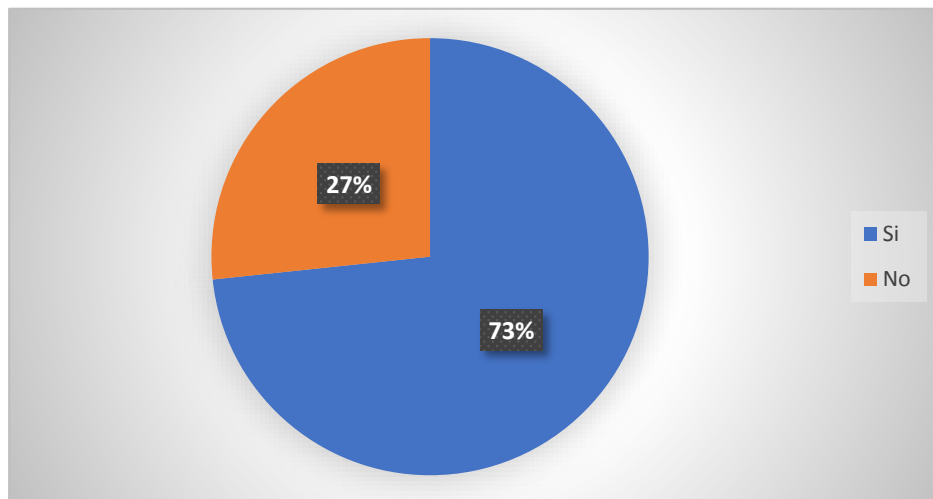


Gráfico 1: Redacción Comercial

Elaboración propia del autor

Análisis: De los resultados obtenidos de la encuesta realizada, el 73% manifestó que la redacción comercial es importante y de gran valor dentro de la organización y el 27% señaló que no es un punto relevante a considerar.

Interpretación: Según los datos recolectados se puede interpretar que la redacción comercial es un aspecto fundamental dentro de la organización ya que facilita la ejecución efectiva de las tareas relacionadas con la escritura de documentos o ingresos de datos cualitativos.

¿Qué aspectos negativos ha encontrado en la comunicación escrita usada actualmente?

Tabla 2: *Comunicación escrita*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Faltas ortotipográficas	5	33%	33%
Vicios en la redacción	6	40%	73%
Repetición de términos	3	20%	93%
Otros	1	7%	100%
Total	15	100%	

Nota. Datos recolectados de la encuesta efectuada.

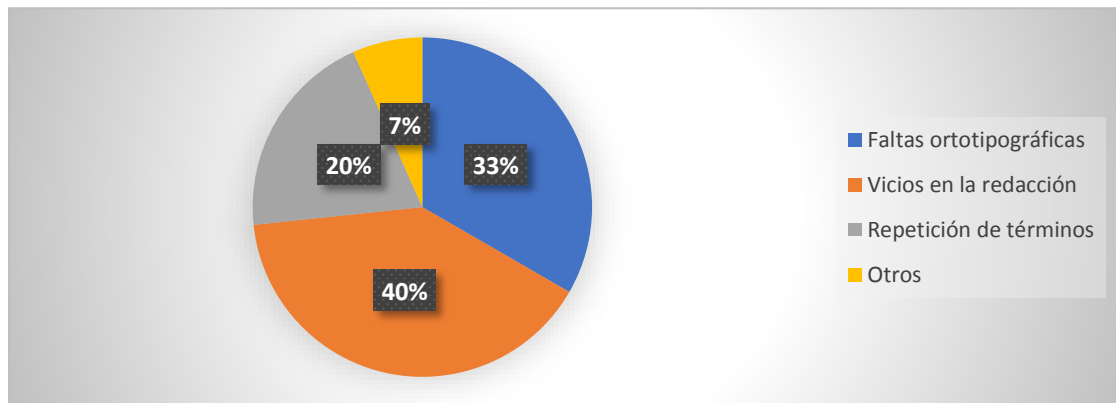


Gráfico 2: *Comunicación escrita*

Elaboración propia del autor

Análisis: Según los datos recolectados sobre los aspectos negativos en la comunicación escrita se encontró que, el 40% de ellos se relacionada con los vicios de la redacción, el 33% con las faltas ortotipográficas, mientras que el 20% hace referencia a la repetición de términos y finalmente 7% relacionado con otros.

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos se puede interpretar que los aspectos negativos existente en la comunicación escrita son los vicios en la redacción lo cual provoca que los procesos administrativos se retrasen dentro de la organización.

¿El personal administrativo ha recibido talleres de capacitación en técnicas secretariales y redacción comercial?

Tabla 3: *Talleres de capacitación en técnicas secretariales y redacción comercial*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	3	20%	20%
No	12	80%	100%
Total	15	100%	

Nota. Datos recolectados de la encuesta efectuada.

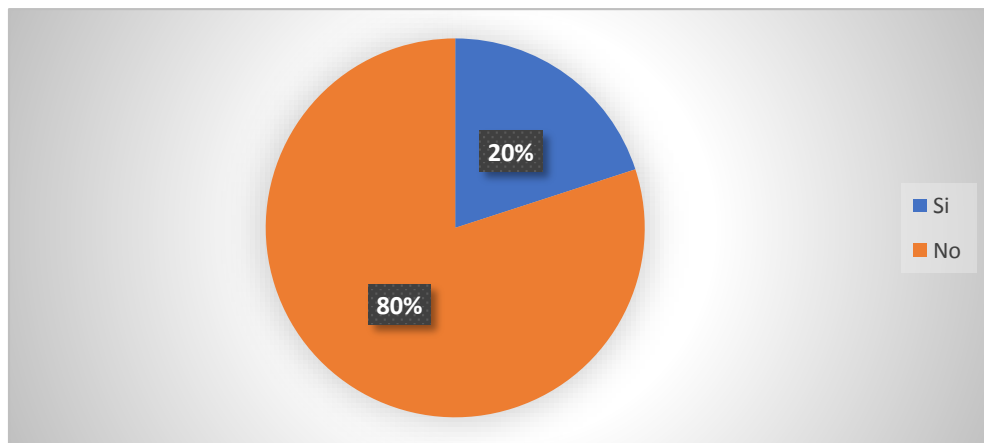


Gráfico 3: Talleres de capacitación en técnicas secretariales y redacción comercial

Elaboración propia del autor

Análisis: De acuerdo a las encuestas realizadas, el 80% indicó que no se realizan talleres de capacitación relacionada con la redacción comercial y las técnicas secretariales por la organización, mientras que el 20% manifestó que si existen.

Interpretación: Con los resultados obtenidos se interpreta que la organización objeto de estudio no realiza talleres de capacitación a su personal sobre las técnicas secretariales y redacción comercial que deben dominar para ejecutar efectivamente las tareas relacionadas con la comunicación escrita.

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

Tabla 4: *Técnicas de redacción comercial*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	2	13%	13%
No	13	87%	100%
Total	15	100%	

Nota. Datos recolectados de la encuesta efectuada.

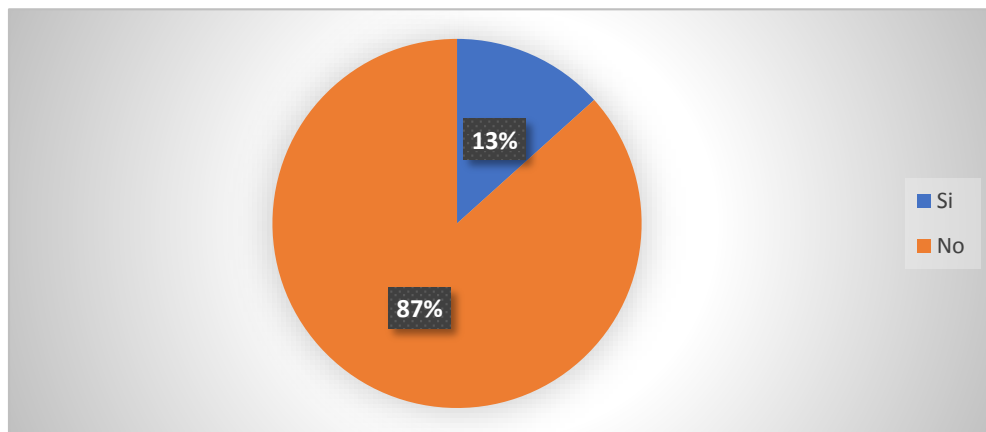


Gráfico 4: Técnicas de redacción comercial

Elaboración propia del autor

Análisis: Según los datos recolectados a través de las encuestas realizadas, el 87% señala que no conoce las técnicas de redacción comercial que mejoren la comunicación escrita y el 13% manifestó que si conocen.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos se puede interpretar que la mayoría de las secretarías desconoce las técnicas de redacción comercial que se utilizan en la mejora continua de la comunicación escrita de la organización y que permiten ejecutar las tareas de forma eficiente y eficaz.

¿Existe en la empresa un manual, que sirva de apoyo en la redacción de un documento?

Tabla 5: Manual de apoyo en la redacción de un documento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	1	7%	7%
No	3	20%	27%
Desconoce	11	73%	100%
Total	15	100%	

Nota. Datos recolectados de la encuesta efectuada.

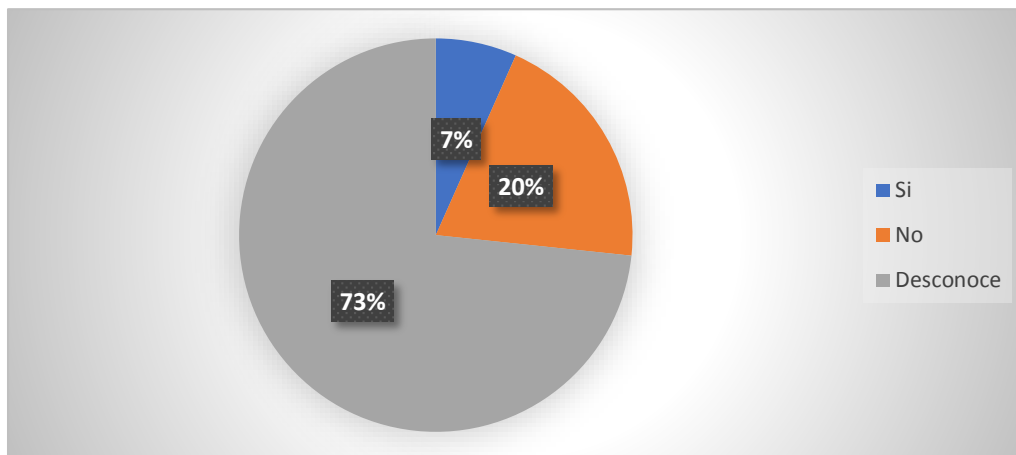


Gráfico 5: Manual de apoyo en la redacción de un documento

Elaboración propia del autor

Análisis: De acuerdo los resultados obtenidos de la técnica aplicada, el 73% indico que desconocen la existencia de un manual de apoyo en la redacción de un documento dentro de la institución mientras que el 7% señalo que si existen y finalmente el 20% restante manifestó que no conocen la existencia del manual de apoyo.

Interpretación: Según los datos recolectados se puede interpretar que la existencia de un manual de apoyo que facilite la redacción de un documento dentro de la organización es importante y de gran aporte en la mejora continua de la comunicación escrita de la institución.

ANEXO 3. FOTOS DE LA INVESTIGACIÓN EN CAMPO



Nota: Entrevista con el tutor para revisión de los avances del caso de estudio.



Nota: Realización de las encuestas al personal administrativo Importadora Andina S.A.