



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 TÉCNICA COMO ESTRATEGIA PARA AGILIZAR LA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CALUMA.

AUTORA:
TANIA NOEMA GUAMBUGUETE CHELA

TUTORA:
LCDA. MARÍA ELENA SALAZAR SÁNCHEZ MSC.

BABAHOYO – ECUADOR

2019



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



DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre en primera instancia, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de personalidad. A mi padre y hermanos, quienes también han formado parte de mi motivación en el transcurso de mi formación profesional, además también dedico a una persona especial quien también ha estado presente en esta etapa, el cual ha sido mi apoyo tanto moral como económico, impulsándome siempre a seguir y culminar mi sueño. Todas aquellas personas han sido mi fortaleza y mi inspiración, contribuyendo con un granito de arena para que batalle con empeño y dedicación la meta propuesta.

TANIA NOEMA GUAMBUGUETE CHELA



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



AGRADECIMIENTO

AI PADRE CELESTIAL

A Dios por ser la luz incondicional que ha guiado mi camino, ayudándome a mantenerme firme para la terminación de mi perfil profesional.

A MI FAMILIA

A mis padres quienes son mi motor y mi mayor inspiración, que a través de su amor, paciencia, buenos valores, ayudan a trazar mi camino.

A LA UNIVERSIDAD Y DOCENTES

Y por supuesto a la Universidad Técnica de Babahoyo y a todas las autoridades y docentes, que conforman parte de la unidad, por permitirme concluir con una etapa de mi vida, gracias por la paciencia, orientación y guiarme en el desarrollo de esta investigación.

TANIA NOEMA GUAMBUGUETE CHELA



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



Babahoyo abril 10, 2019

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CALUMA
 SECRETARÍA ALCALDÍA
 RECEBIDO
 Fecha: 10/04/2019
 Hora: 16h10
 Firma: Eugenia Chávez
AutORIZADO

Alcalde:

Sr. Ángel Pachala Llumiguano

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CALUMA

Av. la naranja N° 042 y Alfredo Camacho

Caluma.-

De mi consideración:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **GUAMBUGUETE CHELA TANIA NOEMA**, con cédula de identidad # **020225748-1**, 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 institución que Ustedes acertadamente dirigen; además que se le brinde información de la institución como son: razón social de la empresa, misión, visión, organigrama, valores institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la institución; 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: **"LA REDACCIÓN TÉCNICA COMO ESTRATEGIA PARA AGILIZAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS"**.

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





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, **GUAMBUGUETE CHELA TANIA NOEMA** portadora de la Cédula de Ciudadanía **0202257481**, estudiante del desarrollo del documento probatorio de la Dimensión Práctica del examen complejo, previo a la obtención del Título de Licenciado en Secretariado Ejecutivo Bilingüe, declaro que soy la autora del presente **trabajo de graduación**, el mismo que es original, auténtico y personal, con el tema: **TEMA: LA REDACCIÓN TÉCNICA COMO ESTRATEGIA PARA AGILIZAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CALUMA.**

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

GUAMBUGUETE CHELA TANIA NOEMA
C.I: 0202257481



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 Informe Final del estudio de caso, designado por el Consejo Directivo con oficio N° 008 , con fecha **02 de Abril de 2019** mediante resolución N° **CD-FAC.C.J.S.E-SO-003-RES-002-2019**, certifico que el Srta. **TANIA NOEMA GUAMBUGUETE CHELA**, ha desarrollado el documento probatorio de la Dimensión Práctica del examen complejo:

**LA REDACCIÓN TÉCNICA COMO ESTRATEGIA PARA AGILIZAR LA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CALUMA.**

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


LCDA. MARÍA ELENA SALAZAR SANCHEZ, MSC.
DOCENTE DE LA FCJSE.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FECHA: 29/4/2019
HORA: 11:26

Doc. UTB

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

SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE TITULACIÓN

DOCENTE TUTOR: SALAZAR SANCHEZ MARÍA ELENA
ESTUDIANTE: GUAMBUGUETE CHELA TANIA NOEMA
PERIODO ACADÉMICO: ENERO 2019 - MAYO 2019
MODALIDAD DE TITULACIÓN: EXAMEN COMPLEXIVO
FASE DE MODALIDAD: FASE PRACTICA
PROYECTO DE TITULACIÓN: LA REDACCION TÉCNICA COMO ESTRATEGIA PARA AGILIZAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CALUMA

INFORMACIÓN DEL PROYECTO DE TITULACIÓN

LA REDACCION TÉCNICA COMO ESTRATEGIA PARA AGILIZAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CALUMA					
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

BIBLIOGRÁFICA					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
BIBLIOGRAFÍA	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

SALAZAR SANCHEZ MARÍA ELENA

GUAMBUGUETE CHELA TANIA NOEMA



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 REDACCIÓN TÉCNICA COMO ESTRATEGIA PARA AGILIZAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CALUMA.**

PRESENTADO POR LA SEÑORITA: TANIA NOEMA GUAMBUGUETE CHELA

OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:

9,50

EQUIVALENTE A:

noventa y cinco puntos (Excelente)

TRIBUNAL:

ABG. DANIEL GOMEZ VILLALBA
DELEGADO DE LA DECANA

ING. KERLY FEJOO ROJAS
DELEGADA ESPECIALISTA

LCDA. GINA CAMACHO TOVAR
DELEGADA DEL CIDE

ABG. ISELA BERRUZ MOSQUERA
SECRETARIA DE LA FAC.CC.

JJ.SS.E



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



Babahoyo, 24 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 del examen complejo del Srta. **TANIA NOEMA GUAMBUGUETE CHELA**, cuyo tema es: **LA REDACCIÓN TÉCNICA COMO ESTRATEGIA PARA AGILIZAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CALUMA**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de **1%**, resultado que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas para la institución.

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

URKUND

Documento: [urkund:Tania.Guambuguete.0001830954216](#)
Presentado: 2019-04-23 11:49:05:00
Presentado por: guambuguete.tania@gmail.com
Recibido: msalazar.elena@urkund.com
1% de estas 10 páginas, se componen de texto presente en 1 fuentes.

Lista de fuentes: Bloques

PRUEBA LA NUEVA BETA DE URKUND | María Elena Salazar Sanchez | msalazar

Categoría	Enlace/nombre de archivo
✓	HABILIDADES TÉCNICAS DE REDACCIÓN Y SU APOORTE EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA COOPERATIVA
✓	Fuentes alternativas
✓	Fuentes no usadas

2 INTRODUCCION

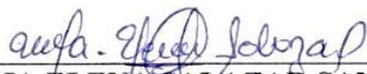
67% **ACTIVO**

Archivo de registro Urkund: UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO - HABILIDADES TÉCNICAS DE REDACCIÓN Y SU A... 67%

Caso esta enmarcado en las líneas de investigación de la universidad como educación y desarrollo social, en la facultad de talento humano, educacional y docencia.

Caso esta relacionado con las líneas de investigación de la universidad para educador y desarrollo social dentro de las líneas de la facultad talento humano, educacional y docencia.

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



RESUMEN

El presente trabajo comprende temáticas pertinentes acerca de la redacción técnica como estrategia para agilizar la gestión administrativa del gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Caluma, cuyo contenido permite llevar documentos de calidad, dando paso a la eficacia y eficiencia de aquellas actividades que necesita gestionar la institución a través del escrito, cabe mencionar que esta tarea es indispensable para la ejecución de cualquier acto administrativo, puesto que el dominio correcto de la redacción beneficia el progreso institucional y al equipo de administrativo.

La elaboración de los documentos oficiales de la institución mencionada presenta déficit en su estructura el mismo que perjudica la transmisión de la información, haciendo que esta tarea entorpezcan su función en la gestión administrativa, los mismos que presentan escaso conocimientos para la realización de las diligencias encomendadas por su jefe. Para ello es importante que el profesional permanezca en constante educación para que en todo momento pueda entablar comunicación recíproca entre el emisor y el remitente con el fin de que pueda desenvolverse exitosamente en esta tarea laboral.

Por tal motivo se utiliza técnicas y metodologías como, el de campo, la encuesta, documental, bibliográfica, cuyo conjunto ha servido para obtener resultados verídicos y certeros que permite concluir el caso en estudio, encaminando a que los funcionarios ofrezcan buen servicio al subordinado y así mismo logre la satisfacción de los diferentes usuarios que visitan la institución, esta acción permitirá el desarrollo a nivel profesionalmente , con el cual lograra resaltar positivamente el perfil administrativo de la entidad.

Palabras claves: Redacción Técnica, Comunicación, Gestión Administrativa, Perfil profesional.



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
Oficio para solicitar el permiso.....	IV
Autorización de la autoría intelectual.....	V
Certificado de aprobación del tutor del informe del estudio de caso correspondiente al examen de carácter complejo previa a la sustentación.	VI
Informe de actividades del proyecto de titulación.....	VII
Resultado del trabajo de graduación.....	VIII
Certificado de porcentaje de similitud con otras fuentes en el sistema antiplagio	IX
Resumen	X
Índice general.....	XI
2. Introducción.....	1
3. Desarrollo	2
4. Conclusiones	16
5. Bibliografía	18
6. Anexos	19

2. INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso está enmarcado en las líneas de investigación de la universidad como educación y desarrollo social, en la facultad de talento humano educacional y docencia, en la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, direccionada a la Gestión del Conocimiento, tomando como sub-líneas en gestión de conocimiento en las actividades secretariales; debido a que la redacción técnica influye en la gestión de las actividades secretariales del personal administrativo; con el objetivo principal de fortalecer los conocimientos en la redacción de los involucrados, porque en las actividades organizacionales la redacción interviene a diario en el desarrollo de la gestión secretarial de las empresas.

La investigación comprende en profundizar los conocimientos sobre la redacción técnica, actividad que permitirá la comprensión, el análisis y la síntesis de los documentos escritos en cada una de las dependencias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Caluma, que por falta de actualizaciones de conocimiento carecen de una buena redacción en sus escritos, tanto internos como externos, haciendo que la comunicación no sea fluida en el área administrativo, lo cual reflejaría el precario lenguaje de la secretaria para plasmar ideas en los documentos oficiales los mismo que harían entorpecer las actividades de los procesos administrativos por esta situación, es significativo que dominen la redacción y así mejore los contenidos del documento para que a la vez favorezcan la reputación de la institución.

Posteriormente, para lograr obtener resultados en la investigación, se utilizará la encuesta, aplicando como instrumento la lista de preguntas que estarán elaboradas de manera objetivas permitiendo recopilar información direccionada a la problemática planteada y poder así proyectar posibles soluciones al caso en estudio. Por consiguiente, se encontrarán las conclusiones respectivas de la investigación y por último las bibliografías que se utilizó para el desarrollo de los sustentos teórico con el afán de servir de base para los aportes plasmados en el mismo y además se adjuntaron los anexos pertinentes.

3. DESARROLLO

Se justifica el presente trabajo para demostrar la importancia de la redacción técnica en el área administrativo, porque para realizar cualquier tipo de gestión lo hacen a través del documento, para la cual, la asistente administrativa debe poseer la habilidad de exteriorizar un documento oficial, ya sea un oficio, informe, solicitud o cualquier otro escrito que necesite tramitar la institución, por lo que es relevante que dentro de la gestión administrativa, las secretarías dominen las reglas y pautas gramaticales, para que puedan estructurar escritos que expresen sentido y coherencia, ayudando a que el receptor capte y comprenda el mensaje de manera eficiente, y por ende fortalezca la comunicación tanto con el usuario como con los compañeros de trabajo, generando buena relación laboral y causando la mejor impresión de su desempeño profesional.

El aporte de la investigación se orienta en destacar a la redacción como un factor clave para lograr los objetivos de la gestión administrativa dentro de la institución, porque a través del conocimiento acerca del uso correcto de la redacción técnica y el perfeccionamiento de la escritura, las secretarías podrá elaborar escritos en función del receptor, haciendo que la comunicación escrita sea efectiva, y de esta manera agilizar los procesos administrativos, direccionando a que la institución tenga una imagen favorable hacia la población interna como externa.

Con la investigación se pretende beneficiar a la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Caluma y por ende a sus usuarios, para que a través del tema de investigación las involucradas profundicen sus conocimientos y optimicen sus labores diarias, ofreciendo trabajo de calidad y así mismo mejorando significativamente su perfil profesional, porque la carta es apreciada como la imagen de la empresa; dicho de otra manera el tener documentos oficiales con una buena redacción será la carta de presentación de la institución hacia la población en general.

En cuanto a su factibilidad, cuentan con profesionales y materiales que servirán de apoyo para realizar seminarios o talleres virtuales que los guiaran para llevar a cabo una

correcta elaboración de los documentos oficiales, en la cual abarcara temáticas como el buen uso de las reglas ortográficas y su importancia para la gestión administrativa, y recalcando que la buena redacción es valorada en cualquier organización, y de esta manera contribuyan sus colaboradores en el ejercicio de su profesión y además sea un complemento para la institución.

El objetivo de la investigación es determinar la redacción técnica como estrategia para agilizar la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Caluma, entidad que se encuentra ubicada en la avenida la naranja n° 42 y calle Alfredo Camacho, siendo una entidad pública que constantemente reciben diferentes receptores por lo que es necesario que cada de uno de los departamentos que conforman la institución manejen la redacción de documentos a la perfección y de esta forma eviten aglomeración de trabajo, y aporten eficientemente a la organización.

La redacción técnica es un escrito formal que hace referencia al uso debido del conjunto de procedimientos para la correcta redacción, así como son la aplicación de las reglas gramaticales y ortográficas que debe poseer un documento, tomando en cuenta a su receptor, con el fin de que la información tramitada sea comprensible y sencilla de leer y por ende el mensaje sea útil para quien reciba la información, como según Portocarrero & Gironella, (2009) indica que la redacción técnica: “Son documentos en el que se deben aplicar parámetro técnicos asociados a formatos y secuencias organizadas por el establecimiento y de esta manera evite que el receptor se confunda” (pág. 41).

Por lo tanto, el objetivo de la buena redacción en el ejercicio de los procesos administrativo, es ayudar a que el emisor pueda transmitir las ideas de su jefe administrativo de forma clara, es decir sin inclinar a confusiones, con el fin de que el receptor logre interpretar el contenido del documento de forma correcta, evitando pérdida de tiempo y el interés de su lectura. Además, la buena redacción hay que ir cultivando día tras día, a través de la constante lectura de libros revistas entre otros, con la intención de ir ampliando nuestra cultura intelectual y así poder escribir documentos de calidad.

La importancia de saber redactar permite a las secretarias refleje una de sus competencias profesionales, porque a través del escrito esta demuestra su nivel académico adquirido durante el proceso de formación, cabe destacar que las actividades en las administraciones de las instituciones, ya sea públicas o privadas se realiza mediante documentos; lo cual hace que redactar forma parte de las tareas diarias que debe realizar toda secretaria, puesto que son las encargadas de transmitir cualquier tipo de información que su director lo requiera mediante el documento.

Además, la buena redacción brinda oportunidades y atributos positivos para su imagen y también para el establecimiento del que forme parte, como según Lucas, (2019) indica que: “La correcta forma de redactar proyecta muchos de tus rasgos positivos: educación, nivel intelectual, atención y cultura general, entre otros. Un pobre nivel de redacción atenta contra los objetivos de progreso que puedes llegar a tener” (pág. 2). Por lo que esta habilidad en el oficinista debe ir perfeccionándolo para hacer de sí mismo un profesional competente en su cargo.

La redacción desde tiempos remotos ha servido como evidencia del trabajo diario que realiza las secretarias en los actos administrativos dentro del establecimiento, la cual dicha emisión del documento y su conservación ha servido para salvaguardar los intereses y derechos tanto de la entidad como del usuario, facilitando progresivamente la gestión administrativa, es decir que en el escrito se plasman las voluntades o deseos que realiza las secretarias bajo la supervisión del jefe en el ejercicio de los procesos administrativos, con la finalidad de materializar sus acciones.

Por tanto, la redacción del documento también se considera como la voz de los sucesos realizados por la organización. Además, la buena redacción sirve para proyectar buena imagen de sus colaboradores, ahorrar tiempo, y entre otras virtudes, como según Morales, (2013) afirma que: “Desde sus orígenes, las administraciones públicas han basado su quehacer en la documentación para quedar constancia de su actividad” (pág. 2). Cabe resaltar que a través de la redacción se puede comunicar y plasmar ideas con otras organizaciones haciendo uso de la documentación para así hacer la comunicación más

firme y efectiva.

También sirve de consultas de aquellos datos que fue elaborado correctamente para así ofrecer información oportuna cuando el equipo administrativo lo requiera, como de una escritura, parámetros del funcionamiento de la organización entre otros, cabe destacar que al referirse de un documento de excelencia que circula dentro de la institución, hace mención al respeto hacia las normas gramaticales y a la responsabilidad en su trabajo encomendado, como según Campiña & Fernández, (2014) expone que “Satisfacer eficazmente las exigencias de consultas e información”(pág. 162). Por lo que la importancia de la elaboración del documento no sólo está en establecer una acción del organismo, sino que una vez elaborada y conservada, con el trayecto del tiempo forma parte de la historia de la entidad.

Los documentos de los procesos administrativos se exponen a diferentes receptores como, pueden ser para la propia institución o también para el público externo como: sus usuarios, haciendo uso del material físicos o el uso de la tecnología como el correo electrónico por ejemplo enviar oficios, memorandos etc, lo cual la redacción ayudar a que se valide su acción y reflejar grandes profesionales en su cargo, como según Gallo, (2009) quien afirma que: “Las empresas se mueven con gran cantidad de información y documentación. La entrada es desde diferentes vías (internas y externas) y en diferentes formatos (papel, electrónico...)” (pág. 16). Por lo tanto la base de las organizaciones para un buen funcionamiento es la capacidad de registrar un acto ya sea forma física o digital con el propósito de comprobar la acción a través de la presentación del archivo.

Las características que debe poseer un profesional para elaborar un documento administrativo, es la adquisición de conocimientos básicos para estructuras escritos sólidos, capaces de interactuar con su lector, para esto tiene que poseer algunos dotes que son requeridos para una buena comunicación escrita, como el saber ortográfico para que evite plasmar errores de la gramática y de esta manera el redactor sienta más confianza al momento de redactar, así despertando su creatividad, también tiene que admitir opiniones de terceros para que sus escritos sean más claros y no limite sus capacidades de ir

adquiriendo nuevos conocimientos, según Niño, (2014) menciona que: “El perfil comunicativo del escritor es dominar el lenguaje escrito, ortográfico, la ilustración de la creatividad y aceptar críticas de los demás sobre su escrito” (pág. 31). Este aspecto contribuirá significativamente su labor diaria.

Las cualidades técnicas que debe abarcar un documento administrativo para lograr transmitir las ideas exactas que el emisor pretender comunicar, son las siguientes como: claridad, concisión, sencillez y adecuación, los cuales son de carácter básico y obligatorio para que su elaboración sea perfecta y así mismo favorezcan la agilización de respuestas ante los requerimientos planteado por el entorno administrativo, con la finalidad de que no entorpezcan la comunicación entre el emisor y destinatario. A continuación, se detallan las más importantes:

Claridad hace mención al uso de palabras comunes, pero sin dar paso al lenguaje corriente; es decir donde la secretaria da uso de un vocabulario conocido por la mayoría de los receptores para que pueda decodificar el mensaje de forma correcta, con el fin de que el receptor no realice ninguna relectura del documento y a la vez cause un efecto positivo de su parte, además el texto debe de poseer conexión de sentido lógico para que la información no se pierda o despierte incógnitas haciendo que esta barrera comunicacional no permita la fluidez del mensaje.

La concisión consiste en exteriorizar las ideas del personal administrativo de forma breve, evitando información innecesaria que no facilite la comunicación escrita, lo cual esta cualidad exige al redactor del mensaje que combata con los excesos de palabras o redundancia y además las muletillas que no llevan a la idea principal del documento, a través de la utilización de verbos activos y dinámicos que ayudan a que el mensaje no se vuelva aburrido y debiliten el interés del mensaje y de esta manera lograr que el proceso comunicativo se logre sin ningún contratiempo.

La sencillez es el punto que trata de la naturaleza que el profesional expresas sus

ideas o pensamiento a través del documento, sirviéndose de su propio léxico y de su forma habitual para enlazar ideas o pensamientos, dando paso a su sello personal que lo diferencia de cualquier otro sujeto, haciendo que esta cualidad dentro del entorno administrativo permita la agilización de las actividades que emprende frecuentemente los funcionarios y su desempeño laboral sea más eficiente, cabe resaltar que esta cualidad no es fácil de adquirir porque requiere de mucha práctica y dominio de conocimiento acerca de la materia, en sí no se trata de plasmar palabras sofisticadas o complejas, sino de emplear una sintaxis sencilla o fácil de comprender, es decir emplear palabras con propiedad para que su significado no ocasione desconciertos.

La adecuación es la manera en que el redactor utiliza estrategias para mantener la atención del receptor en los documentos administrativos con la intención de ser más persuasivos con los juegos de palabras o frases que se plasmaron en el escrito, haciendo posible la comunicación positiva y limitando la creación de algún tipo de barrera o interferencia entre el emisor y el receptor, cabe destacar que el fundamento de esta cualidad es de realizar los escritos conforme al receptor, puesto que la información es para él y no para sí mismos.

Ciertamente estas cualidades ayudan a que el asistente administrativo emprenda el arte de elaborar documentos de manera efectiva, puesto que en el entorno institucional la gran variedad de actividades se realiza por escrito, por esta razón la secretaria como su jefe administrativo deben poseer conocimiento sobre la redacción para que la transcripción del documento sea fructífera y así mismo no perjudiquen las diversas actividades que gestiona la administración pública, según Saad, (2014) indica que: El autor debe de poner el debido interés para que sus documentos asocien las siguientes cualidades como son: claridad, concisión, sencillez, adecuación y originalidad.

Haciendo énfasis a esta cualidad en donde los documentos que gestionan debe ser siempre congruente, porque cualquier comunicación escrita no tiene opción a explicación en el momento de recibir la información, por esto se debe ordenar las ideas desde nuestra mente y luego plasmarlas para que este escrito sea impecable y refleje su nivel intelectual

para establecer párrafos con semántica, como Marin, (2016) resalta la frase que: “No hay una traducción de la mente a la escritura, sino una reelaboración cognitiva” (pág. 12). Es relevante que el profesional fortalezca este aspecto mental, porque las interacciones a través de documento son complejas y a la vez es necesaria para el ejercicio de su profesión y de la entidad del que forme parte.

La persuasión en los documentos básicos que maneja los profesionales que dirigen la administración son de suma importancia porque no permite la aglomeración de las actividades por lo que, estos documentos deben constar con párrafos de esta índole, el cual debe estructurarse con párrafos no muy largo ni muy cortos básicamente con párrafos entre 6 y 8 líneas para que la lectura no se dificulte e influya rápidamente a una contestación de su parte, como Rojas, (2012) expone que: Las cualidades de las cartas persuasiva consisten en facilitar la comunicación, no de la posibilidad negativa, y transmitir tranquilidad. Puesto que el mensaje refleje sus facultades cognitivas para convencer al receptor de la acción expresada en el escrito administrativo.

La persuasión facilita una acción en el entorno administrativo, por lo que es relevante que el redactor al momento de elaborar el documento debe influir una respuesta inmediata, porque muchos funcionarios del área administrativo tienen diversas tareas por realizar por ello es conveniente utilizar este tipo de estrategia como, por ejemplo al tramitar algún documento, implementar alguna acción de respuesta como el de indicar en el documento un trato especial como que no requiere de una contestación formal solo envíe la fotocopia con su firma para el acuerdo u otra frase y así evita que las acciones se posponga y también se paralicen los procesos administrativos.

Los documentos que se gestiona dentro de la institución se puede clasificar en internos y externos: en cuestión interno son aquellas redacciones que se hacen con el fin de comunicar alguna queja, opinión etc, a los miembros que forman parte de la gestión operativa de la institución, haciendo posible mejorar las relaciones humanas como puede ser: aviso, memorando e convocatorias, mientras que los externos, se refieren al reciprocidad de información entre el personal de otras entidades o que son emitidos por

personas particulares del establecimientos como, oficios solicitud, etc, como según Guirao, (2014) define que: La clasificación de la redacción de documentos que se da dentro de la institución puede ser internas y externas. En si la organización de documentos depende de la acción o hecho que surja para el correcto funcionamiento de la entidad.

La redacción de los documentos oficiales son aquellos formatos que son planteados por la gestión administrativa de la institución en el cual se detalla su empleo de lenguaje apropiado y su finalidad, para que la información escrita sea interpretada de forma rápida , como según Guirao, (2014) afirma que: “La documentación oficial establecida con las administraciones públicas debe redactarse con un lenguaje específico utilizando unas palabras determinadas que vienen establecidas en la normativa para la redacción de este tipo de documentos” (pág. 51). En sí es, es un proceso de composición para elaborar escritos con palabras empleados por la organización, con el objetivo de informar disposiciones o acuerdos a sus trabajadores u otras entidades.

Las normas generales para una redacción perfecta es la de enfocar tus ideas para que la transmisión del mensaje se direccionen al pensamientos principales y así logre la transparencia de su significado y a la vez cree comunicación recíproca, para esto es necesario que organice las ideas que fueron previamente transmitidas durante el proceso comunicativo, ya sea a través de una reunión, conferencia, entre otras actividades, con el propósito de que represente aspecto armónico, es decir que contenga lógica y secuencia de lo que se pretende informar, exponiendo la brevedad del mensaje, los cuales estos detalles son sumamente rescatable para que la comunicación sea eficaz, Marin, (2016) resalta lo siguiente: “El lineamiento del lenguaje hace que cuando se quiere ser particularmente eficiente y claro en la comunicación oral o escrita sea necesario organizar previamente lo que se va a comunicar” (pág. 3).

Otra pauta básica que deberá realizar la encargada de la redacción del documento es, realizar una última observación y evaluación del escrito para que valore los aspectos que se planteó en el texto y así evitar que vaya oraciones que no sirva para la transmisión del mensaje como por ejemplo realice comparaciones del texto que transformo, agrego o

cambio la secuencia del párrafo etc, y de esta forma su escrito tome lógica y sea de carácter integral, cabe mencionar que toda estructuración del documento debe ser verificado constantemente, para constatar si está conforme a los aspectos requerido y de esta manera evite vacíos en su interacción, como Guirao, (2014) define: Una vez redactado siempre, se procederá a su revisión para cambiar aquellas palabras que resulten repetitivas o eliminar el texto que consideramos que no aporta nada a la comunicación.

La regla lingüística es un conjunto de guías o parámetros que permite al sujeto regular o reelaborar la redacción de documentos de manera correcta, con el fin de facilitar el proceso comunicativo entre el remitente y el destinatario, porque a través de la aplicación de la coma, punto seguido y demás, aquellos detalles que son un requisito indispensables para que su redacción vaya tomando sentido y de esta manera permita la calidad del mensaje y la fluidez del mismo, algunas de los signos de puntuación más utilizada para el escrito de un documento administrativos se especifica a continuación:

La coma corresponde a un signo gráfico, el cual sirve para manifestar una pausa breve, y además para establecer relaciones sintácticas del párrafo, con el fin de darle sentido a su lectura del documento oficial, además este signo ayuda a separar serie de enunciados en una misma oración, también se utiliza para separar vocativos que por lo general se utiliza en el documento como por ejemplo por favor, en sustantivos propios, en frases como requerido con anticipación periódica, etc, para aclarar o explicar una idea (es decir, sin embargo, por consiguiente), para interceptar datos (fecha, hora.), etc.

El Punto seguido tiene como principal función la de realizar una pausa larga, que sirve para separar ideas que están enmarcadas en un mismo párrafo este signo de puntuación permite seguir escribiendo dentro de la misma línea, puesto que, como su palabra lo dice es seguido o continuo, sin separación de la expresión de la idea anterior, con la finalidad de seguir con la misma idea principal, ayudando a que en el documento sea más detallado posible de la actividad que se realizó durante su proceso para la elaboración del mismo, por ejemplo para plasmar acciones de una reunión, acta y demás actividades que surgen a nivel del grupo organizacional.

Punto aparte, ayuda al emisor dar por terminado el tema expuesto, es decir que permite al asistente administrativo dar por cerrado su tema expuesto, además también se emplea para mencionar su profesión en abreviaturas como Ab. Ing. Lcda. etc. En respecto a los dos puntos sirven para detener la oración, con el objetivo de llamar la atención sobre lo que se va a mencionar a continuación, es decir que se emplea para dividir la idea, como por ejemplo en certificados entre otros, el cual se debe escribir con mayúscula sostenida y a continuación los dos puntos seguido del texto que se escribirá solo con la inicial mayúscula. El paréntesis se lo aplica para proceder a añadir notas complementarias del texto planteado.

Por lo tanto, estas pautas gramaticales antes expuestas son indispensables para la elaboración de cualquier escrito, con la finalidad de que sean perfectos y además ayudando a que la interpretación del mensaje sean excelentes, como Guirao, (2014) manifiesta que: Los textos deben estar relacionados con las normas gramaticales y ortográficas para que las redacciones de sus textos sean buenos como: la coma, punto seguido, punto aparte, dos puntos y paréntesis. Cabe destacar que el seguimiento de estas reglas ayudara a la secretaria a que fortalezca sus competencias comunicativas a través de la redacción.

Los datos relevantes que se debe redactar para una correcta correspondencia, ya sea de una carta, solicitud, oficios, etc, que puede ser tramitado por diferentes medio como electrónico o físico, este debe constar con los elementos básicos que son: tipo de correspondencia: hace manifiesto en él que se escribe la clase de documento que se va a recibir, remitente, es la mención de la persona que ha emitido el documento, contenido, trata de la información a tratar , destinatario, donde se describe la dirección de transmisión de la información y en anexo, es donde se insertara algún documento anterior, dependiendo el caso, como Guirao, (2014) manifiesta que: Los datos que se comprueban para efectuar la correspondencia es: tipo de correspondencia, remitente, contenido, destinatario y documentación anexa.

La administración es la ejecución de las actividades a través de los conocimientos adquirido por el profesional, para llevar a término un plan previamente trazado, y así

evitar que se vean vulnerables ante situaciones que se presente en la institución, para lo cual cuenta con una asistentes administrativas que se encarga de la redacción de aquellas acciones previamente habladas, con la intención de servir de fundamento para la gestión de los procesos administrativo como Cardona, (2010) indica que : “La administración se refiere al conjunto de conocimientos que se tiene sobre un fenómeno” (pág. 9). Cabe mencionar que es la ciencia social que tiene como finalidad el estudio de las actividades organizacionales.

La gestión administrativa hace referencia al conjunto de procedimientos, métodos o estrategias que son planteados por un grupo de profesionales, con el afán de llevar al éxito a la organización, a través de sus funciones, para el cual es un requisito básico para que perdure la institución y no recaiga por cualquier imprevisto que se presente en la entidad social, como según Briones, (2017) define como: “Un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar” (pág. 952). A continuación se define cada una de sus fases de forma breve que comprende dentro de la administración a continuación:

Planificar, es uno de los pasos en primera instancia que el gestor administrativos debe realizar, porque consiste en la elaboración de los propósitos y acciones que se deberá practicar para el debido progreso de la entidad, además crear sistemas que prevengan aquellas afectaciones que podría perjudicar el éxito de la institución y de su grupo administrativo, en si esta fase es la reunión de los profesionales con la intención de aportar ideas para obtener resultados positivos y por consiguiente proceder a la toma de decisiones sobre aquellas acciones que se llevaran dentro de la organización.

La organización en el aspecto administrativo significa la distribución de las funciones que emprenderán tanto el talento humano como los demás recursos que poseerán a su cargo como los materiales o financiero, en otras palabras, es la evaluación de todos los recursos que posee la institución y sobre todo de las competencias que el profesional posee para desempeñar dicho cargo, como el de manejar los recursos con rectitud para lograr

obtener resultados favorables para la institución esta fase debe de realizarse con el debido interés posible.

La dirección comprende el liderazgo ante su a equipo de trabajo, además encierra otros aspectos como el de incentivar al grupo profesional, para que realice su labor diaria con el debido interés desarrollando en ello algunas capacidades que complementen el desarrollo de la organización como: la creatividad, la eficacia, eficiencia, entre otras virtudes, a través de la comunicación directa, utilizada como herramienta para que posibilite la correcta ejecución de las actividades y así logren alcanzar los objetivos preestablecidos por el órgano administrativo.

El control como su palabra mismo lo dice, permite verificar si aquellas acciones previamente trazadas están obteniendo resultados favorables para alcanzar el objetivo con la intención de reconsiderar las acciones que no permitan el progreso en distintas áreas de la organización y sustituirlas por otras ya optimizadas, en fin esta etapa permite la revalorización de lo establecido, es decir el administrador general tendrá que evaluar los resultados adquiridos durante su proceso con la finalidad de comprobar si lo que se ejecutó esta correcto o se deberá de realizar algún tipo de modificación.

Los recursos necesarios para el buen funcionamiento de los procesos administrativos, es relevante mencionar que para un debido progreso del establecimiento es necesario reclutar talento humano capacitado para efectuar con seguridad cada una de sus labores diarias, manifestando también que estos son los encargados de llevar el buen funcionamiento de los demás recursos como son: el aporte financiero (valores monetarios), técnico (modelos) y material (instalaciones, inmobiliaria seguir), como expresa González, (2015) que: Para el correcto funcionamiento en la administración, requieren de una serie de elementos que son imprescindible para el desarrollo de su trabajo y así permitan satisfacer las necesidades de los usuarios, como son los recursos humanos, financieros, técnicos y materiales.

Los principios básicos para lograr una administración efectiva es la de designar tareas de acuerdo a su perfil profesional, para que este pueda llevar su labor cotidiana a la perfección, como por ejemplo tener grupo capacitado para llevar la de elaboración de documentos, el cual dominar las técnicas escritas permitirá llevar a diario las actividades administrativas sin retraso y conflictos, como desde la percepción de López, (2017) define que: Algunos de los principios básicos de la institución, es la distribución de las actividades elementales entre los profesionales que componen la entidad, de acuerdo a su competencia y habilidades para lograr óptimos resultado. Este principio ayuda a que se agilicen sus actividades dentro de la gestión del ejercicio secretarial.

La estrategia para una buena gestión operativa son los conocimientos y la experiencia poseídos por el profesional, puesto que a través de su nivel cognitivo el sujeto puede realizar sus tareas sin margen de error de manera frecuente, lo cual significa que es crucial para el avance de la administración institucional y así obtener resultados en el tiempo requerido como según Carrasco, (2014) expresa que: “Administrar el conocimiento y el aprendizaje organizacional con el fin de fomentar estrategias de desarrollo de mediano y largo plazo” (pág. 45). Este método está inmerso al debido progreso de la entidad social y se relaciona con la actividad de la redacción de objetivos.

La actitud de liderazgo dentro de una organización no está al alcance de toda persona, sino en quien tenga la capacidad intelectual para encaminar a su grupo de trabajo al mejoramiento continuo de la entidad, la cual implica algunas características que este debe de poseer como el de ser asertivo, empático, y la habilidad de motivar acciones pertinentes de sus colaboradores para el progreso de la entidad. Por lo que la obligación del gerente administrativo es la dirección de su cuerpo de trabajo para producir el debido desarrollo de la institución como expresan Ramírez, Ramírez, & Calderón, (2017) quienes afirma que: La actuación de un líder o director administrativo tiene dos responsabilidades como lo es la producción y las personas que están a su cargo.

Las técnicas aplicadas para llevar a término la investigación con el fin de obtener resultados son las siguientes: la encuesta considerada como una técnica rápida para detectar la

problemática, la cual se basó en una serie de preguntas específicas acerca de la redacción técnica como estrategia para la gestión administrativa, el cual conto con la participación de un total de 4 secretarías que ejercen en cada uno de los departamentos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Caluma como el departamento de alcaldía, obras publica , planificación y talento humano con la finalidad de adquirir resultados confiables del tema en cuestión.

Otra técnica es la bibliográfica porque a través de las fuentes de datos bibliográficas se permite realizar la búsqueda minuciosa del tema acerca de la redacción técnica para agilizar las actividades administrativas que sirven de soporte para el desarrollo del estudio de caso, además la técnica de campo, porque permite al investigador obtener información a través de la observación y relación directa con las fuentes primarias del hecho con el objetivo de descubrir el origen de la ineficiencia del lenguaje escrito plasmado en los documentos durante los procesos administrativos y así ayuden en el desarrollo del funcionario.

Y la última metodología que se considero es el de material documental en el que comprende la interpretación y designación de la información pertinente, el cual permite obtener definiciones correspondientes acerca de la importancia de la buena redacción en la administración pública. Todas estas técnicas antes expuestas permiten obtener resultados fiables sobre el problema en cuestión, los mismos que sirve para afirmar y esclarecer los conocimientos de los encargados de la elaboración de los documentos y así mismo favorecer la gestión institucional.

Los resultados de análisis obtenidos a través de la encuesta aplicada a las secretarías del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Caluma, la misma que está elaborada con base de 5 preguntas cerradas, de las cuales se escogió 2 preguntas de mayor relevancia para el desarrollo de la investigación, a continuación se detalla la primera pregunta, teniendo como interrogante lo siguiente: ¿Cree Usted que la redacción técnica hoy en día es una herramienta imprescindible dentro de la gestión administrativa de la institución?, dicha consulta tiene como alternativas si y no, el cual resulto con el 75% de los encuestados que no considera a la redacción como una

herramienta imprescindible dentro del proceso administrativo de la institución, mientras que el 25% opina lo contrario, haciendo que este resultado afecte las actividades del grupo profesional y la imagen del mismo y el de la institución.

Otra pregunta que ayudo a llegar con el problema fue la segunda de la encuesta distribuida a las secretarias de la institución antes mencionada, el mismo que está elaborado de la siguiente manera: ¿Domina las técnicas y normas de redacción y lo refleja en las actividades del proceso administrativo?; el cual está realizada con tres opciones, que son: si, poco y no, teniendo un resultado el 100% de las encuestadas con poco dominio de la redacción técnica y así mismo reflejando en las actividades del proceso administrativo, el mismo que no solo perjudica al profesional en el ejercicio de su profesión, sino también a la gestión administrativa, porque al llevar una redacción carente de respeto a las normas gramaticales y al formato establecido por la institución, obstaculizan a diario las actividades de la institución.

4. CONCLUSIONES

En virtud a los resultados obtenidos a través de la investigación, se ha llegado a la conclusión que, el poco interés en utilizar a la buena redacción como una estrategia para agilizar los procesos del área administrativa, ha permitido que destaque más su incompetencia en el servicio de su profesión, haciendo que su jefe o usuario queden insatisfechos ante los requerimientos transmitidos, llevándose una percepción negativa de su desempeño laboral, y provocando que el ambiente se vuelva pesado, el mismo que afecte directamente a la imagen institucional .

Además, se suma que el desconocimiento acerca de la forma correcta de redactar los documentos oficiales, hacen que tenga como consecuencia, barbaries ortográficos y gramaticales en la estructura del documento administrativo, los mismos que obstaculizan la reciprocidad de la comunicación escrita en el entorno laboral, siendo este, uno de los factores claves que no han permitido el desarrollo eficiente de los procesos administrativos, restringiendo así las capacidades y habilidades de ofrecer servicio de calidad al jefe administrativo y al usuario.

En conclusión, la redacción del documento administrativo es una debilidad que se aprecia en las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad del cantón Caluma, porque las encargadas no poseen los conocimientos actuales que sirvan para fortalecer la elaboración de sus escritos, ocasionando que la mayoría de las actividades queden en espera o generen confusiones de la información percibida y por ende afecte directamente las diligencias de la administración pública y además retrasando el progreso efectivo de la misma.

5. BIBLIOGRAFÍA

- Briones, A. (31 de 06 de 2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta . Ciencias Administrativas , 952.
- Campiña, G., & Fernández, M. (2014). Técnicas de recepción y comunicación MF0975_2. España: Parainfo S. A.
- Cardona, C. (2010). Fundamentos de Administración . Colombia .
- Carrasco, J. (2014). Planteamiento de un modelo de mantenimiento industrial basado en técnicas de gestión del conocimiento . Valencia : OmniaScience.
- Gallo, P. (2009). Gestión documental en las organizaciones. Barcelona: UOC.
- González, A. (2015). Procesos administrativos . Mexico: Patria,S.A. DEC.V.
- Guirao, M. (2014). Técnicas administrativas básicas de oficina. Madrid: CEP S.L.
- López, F. (2017). Apoyo administrativos a la gestión de los Recursos Humanos . Logroño: Tutor Formación.
- Lucas, A. (2019). La importancia de saber redactar. Mentes liberadas, 2.
- Marin, M. (2016). Escribir textos científicos y académicos . México : Fondo de cultura economica de argentina, S.A.
- Morales, E. (2013). Gestión de docuemntos en la administración . Barcelona : UOC.
- Niño, V. (2014). Escribir a su alcance: Lo que usted necesita saber para despertar la habilidad de redactar un texto. Bogotá: Ecoeediciones.
- Portocarrero, F., & Gironella, N. (2009). Redacción Profesional. Técnicas de redacción para la empresa del siglo XXI. España: Gesbiblo, S.L.
- Ramírez, A., Ramírez, R., & Calderón, E. (2017). Gestion Administrativa en el Desarrollo Empresarial. Contribucion a la economía, 2.
- Rojas, M. (2012). Redacción empresarial. Lima : Macro .
- Saad, M. (2014). Redaccion. Mexico: grupo editorial patria.

6. ANEXOS

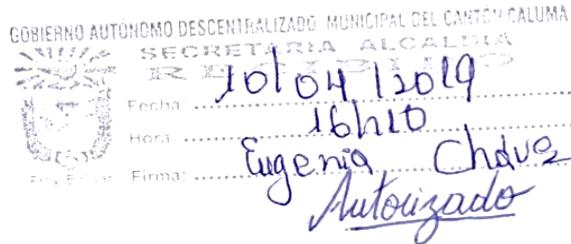
ANEXO 1.



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



Babahoyo abril 10, 2019



Alcalde:

Sr. Ángel Pachala Llumiguano

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CALUMA

Av. la naranja N° 042 y Alfredo Camacho

Caluma.-

De mi consideración:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **GUAMBUGUETE CHELA TANIA NOEMA**, con cédula de identidad # **020225748-1**, 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 institución que Ustedes acertadamente dirigen; además que se le brinde información de la institución como son: razón social de la empresa, misión, visión, organigrama, valores institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la institución; 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: **"LA REDACCIÓN TÉCNICA COMO ESTRATEGIA PARA AGILIZAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS"**.

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



ANEXO 2.

ENCUESTA DIRIGIDA A LAS SECRETARIAS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

1. ¿Creé Usted que la redacción técnica hoy en día es una herramienta imprescindible dentro de la gestión administrativa de la institución?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

2. ¿Domina las técnicas y normas de redacción y lo refleja en las actividades del proceso administrativo?

Si	<input type="checkbox"/>
Poco	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

3. ¿Cómo considera la redacción de los documentos administrativos?

Sencillo	<input type="checkbox"/>
Complejo	<input type="checkbox"/>

4. ¿Ha recibido actualizaciones de conocimientos acerca de la redacción técnica?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

5. ¿Creé Usted que el saber redactar agiliza los procesos de la administración pública?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

ANEXO 3

ENCUESTA DIRIGIDA A LAS SECRETARIAS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

1. ¿Cree Usted que la redacción técnica hoy en día es una herramienta imprescindible dentro de la gestión administrativa de la institución?

Tabla 1: Gestión administrativa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	25%
No	3	75%
Total	4	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Caluma.

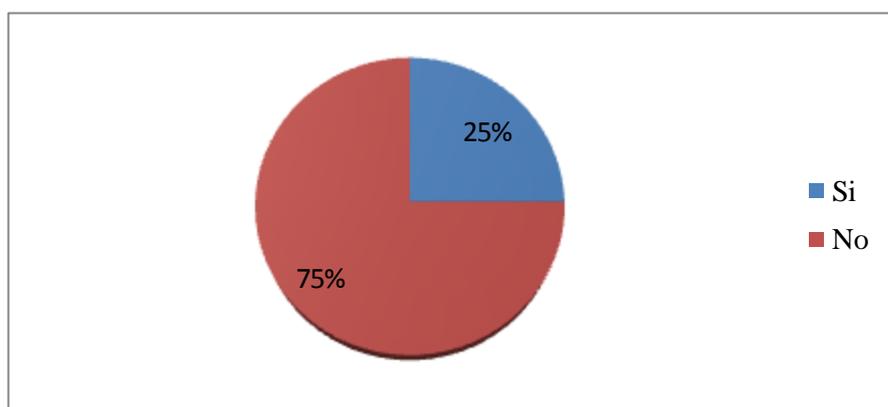


Gráfico 1: Gestión administrativa
Elaboración propia

Análisis

De acuerdo a la encuesta se ha podido constatar que el 75% no considera que la redacción sea una herramienta imprescindible dentro del proceso administrativo de la institución, mientras que el 25% opina lo contrario.

Interpretación

Se verifica que la redacción no se valora como una función fundamental dentro de la gestión de los procesos administrativos, haciendo que el poco interés afecte la imagen y reputación del grupo profesional.

2. ¿Domina las técnicas y normas de redacción y lo refleja en las actividades del proceso administrativo?

Tabla 2: Dominio de técnicas y normas de redacción

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
Poco	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Caluma.

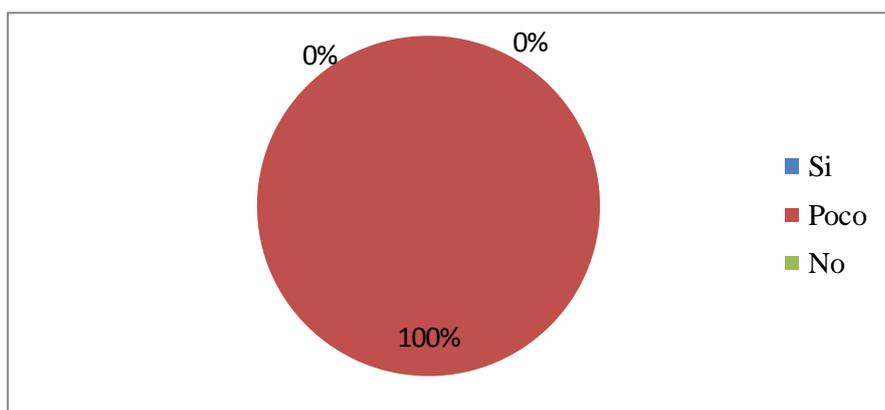


Gráfico 2 : Dominio de técnicas y normas de redacción
Elaboración propia

Análisis

Según la encuesta el 100% de los encuestado poco dominan la redacción técnica y así mismo lo reflejan en las actividades del proceso administrativo.

Interpretación

El poco dominio de la redacción en el profesional es perjudicial, puesto que a través de la documentación se lleva a cabo las actividades administrativas, por lo que esto obstaculicen sus labores diarias.

3. ¿Cómo considera la redacción de los documentos administrativos?

Tabla 3: Documentos administrativos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sencillo	1	25%
Complejo	3	75%
Total	4	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Caluma.

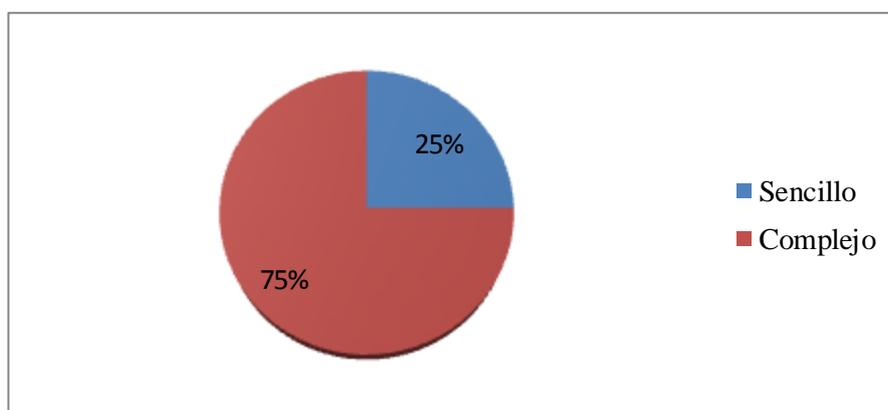


Gráfico 3 : Documentos administrativos
Elaboración propia

Análisis

De acuerdo a la encuesta el 75% tienen la dificultad para redactar documentos administrativos, mientras que el 25% considera que su redacción es sencilla.

Interpretación

Se constata que la mayoría del personal administrativo se les complica plasmar las ideas con naturaleza y seguridad, haciendo que estos documentos no cumplan la función de comunicar y producir un efecto.

4. ¿Ha recibido actualizaciones permanentes de conocimientos acerca de la redacción técnica?

Tabla 4: Redacción técnica:

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	4	100%
Total	4	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Caluma.

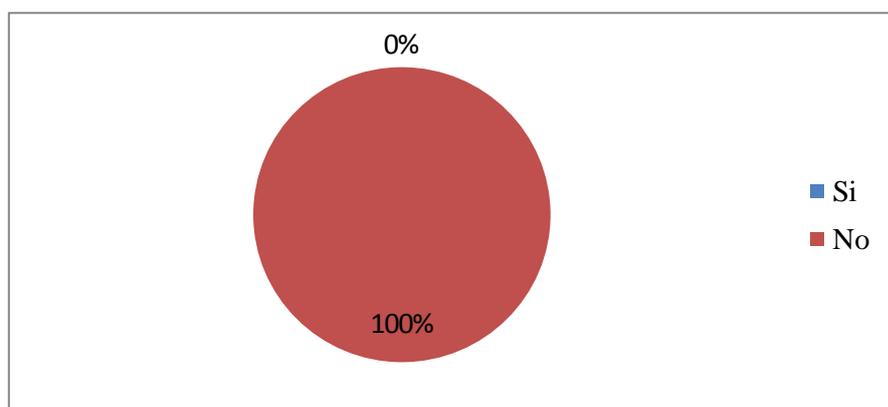


Gráfico 4: Redacción técnica
Elaboración propia

Análisis

De acuerdo a la encuesta, el 100% de los encuestados expresan que no han recibido actualizaciones permanentes de conocimientos acerca de la redacción técnica.

Interpretación

Se verifica que el personal administrativo no adquiere conocimientos actualizados acerca de la redacción de documentos, haciendo que permanezca en la ambigüedad, y monotonía de su labor diaria dentro del área administrativo.

5. ¿Creé Usted que el saber redactar agiliza los procesos de la administración pública?

Tabla 5: La administración pública

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	75%
No	3	25%
Total	4	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Caluma.

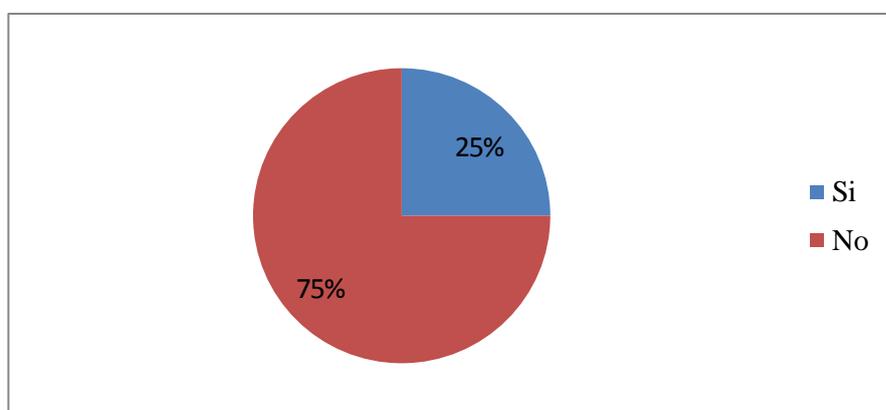


Gráfico 5 : La administración pública
Elaboración propia

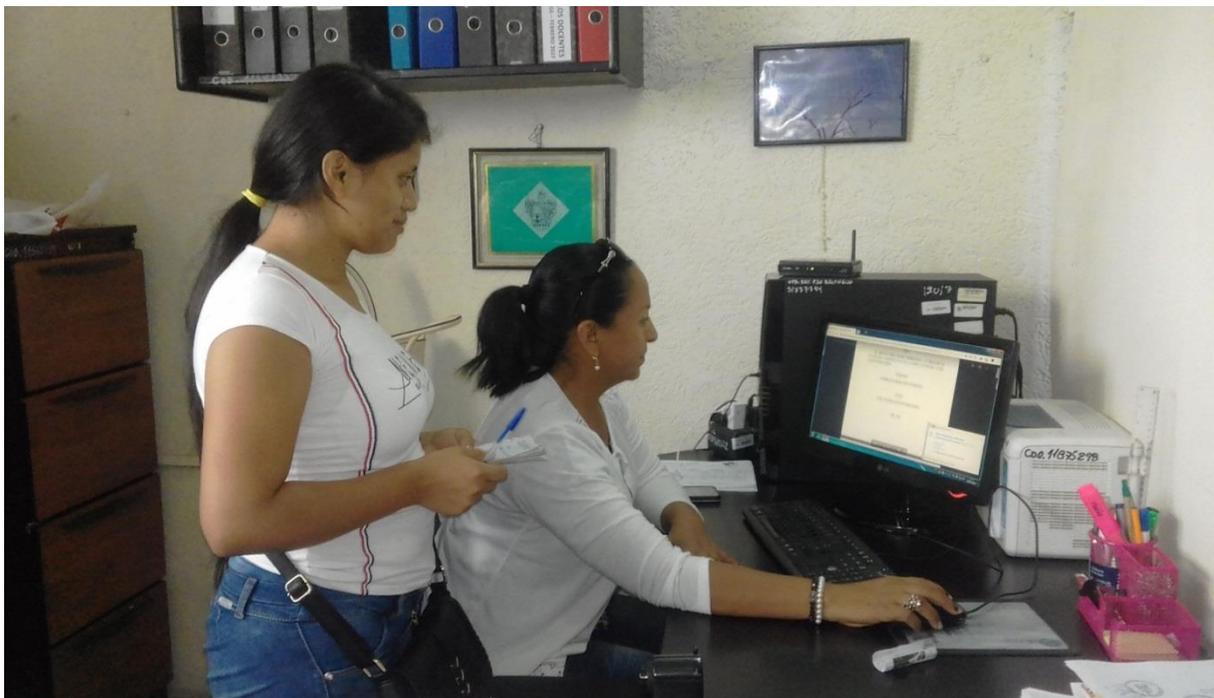
Análisis

De acuerdo a los encuestados, el 75% considera que la redacción no sirve para agilizar los procesos de la administración pública, y mientras que el 25% opina lo contrario.

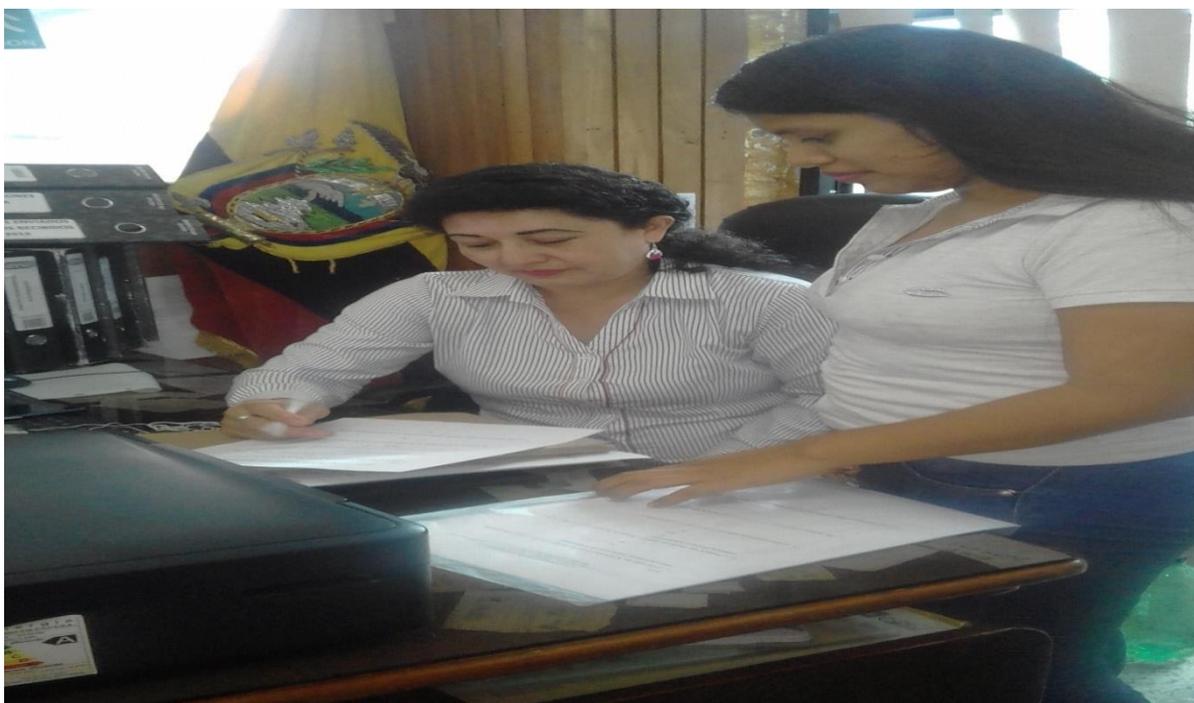
Interpretación

La óptima redacción es descartada como estrategia para la correcta agilización de la gestión administrativa, y que por efecto aglomeran las actividades laborales haciendo que no ofrezcan calidez del servicio.

ANEXO 4.



Nota: Tutorías respectivas sobre el estudio de caso junto a la Lcda. Maria Elena Salazar Sanchez MSc.



Nota: Realizando encuesta a las asistentes administrativas del Gobierno Autónomo Descenralizado Municipal del cantón Caluma.