



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

TEMA:

“La redacción efectiva en la elaboración de documentos administrativos generados por los servidores públicos en las diferentes áreas de la Capitanía del Puerto de Manta, año 2017”

AUTORA:

Andrea Karolaine Romero Orellana

FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO
EJECUTIVO

CARRERA DE SECRETARIADO BILINGÜE

Manta, febrero 2018

TEMA:

“La redacción efectiva en la elaboración de documentos administrativos generados por los servidores públicos en las diferentes áreas de la Capitanía del Puerto de Manta, año 2017”

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 80 horas, bajo la modalidad de Proyecto de Investigación, cuyo tema del proyecto es **“La redacción efectiva en la elaboración de documentos administrativos generados por los servidores públicos en las diferentes áreas de la Capitanía del Puerto de Manta, año 2017”**, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde a la señorita Romero Orellana Andrea Karolaine, estudiante de la carrera de Secretariado Bilingüe, periodo académico 2017 – 2018, quien se encuentra apta para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de la Ley en contrario.

Manta, 19 de febrero de 2018

Lo certifico

Ing. Isabel Barreiro Cedeño Mg. GA

Docente tutor(a)

APROBACIÓN DEL TRABAJO

UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO

Miembros del tribunal aprueban el proyecto de investigación con tema:

“La redacción efectiva en la elaboración de documentos administrativos generados por los servidores públicos en las diferentes áreas de la Capitanía del Puerto de Manta, año 2017”,

Para constancia firman:

Tribunal examinador

Tribunal examinador

Tribunal examinador

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres Kenny e Ignacia, por ser pilares fundamentales en mi vida, por haberme apoyado en todo momento, por sus sacrificios, esfuerzos y por creer en mi capacidad de lograr todo aquello que me proponga.

A mis hermanos, por brindarme su apoyo y por haber contribuido de alguna u otra forma en el desarrollo y finalización de este trabajo.

A mis familiares, que con sus consejos ayudaron a motivarme, seguir adelante y culminar mis estudios.

A mi futuro bebé, que a pesar de aún no tenerlo conmigo se ha convertido en mi motivación para superarme y velar por su futuro brindando lo mejor de mí.

Karolaine Romero Orellana

RECONOCIMIENTO

La realización de esta investigación de tesis fue posible gracias a la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo (FAGEDESE) por su tan amable acogida en nuestra iniciación como estudiantes universitarios y en la formación como futuros profesionales.

Se agradece a la Mg. Magdalena Bermúdez, Decana de la FAGEDESE, por su cooperación y apoyo brindado en todo momento; al Lcdo. Pedro Idrovo, Docente y Director del comité de titulación, por su ayuda en la preparación y elaboración en nuestro proyecto de tesis antes de su ejecución; a la Ing. Isabel Barreiro, docente de la FAGEDESE, quien en su desempeño como directora de tesis supo guiarme y direccionarme durante todo el proceso de la investigación, en especial por su paciencia y ayuda constante. También, un especial agradecimiento a la Licda. Daysi Soto por su ayuda y conocimientos brindados para la culminación de este trabajo de investigación.

A mis padres, por su apoyo brindado en todo mi proceso para ser una profesional, por sus sabios consejos, por enseñarme el valor de la perseverancia y a confiar en mí.

De igual forma se agradece a todas aquellas personas que de forma directa o indirectamente ayudaron y colaboraron en la realización de esta investigación de titulación.

Karolaine Romero Orellana

RESUMEN

Gran parte de los procesos comunicativos de las organizaciones se lleva a cabo por medio de la escritura, de ahí la importancia de saber redactar efectivamente.

La redacción efectiva es un eje fundamental que conlleva al desarrollo de habilidades y destrezas que facilitan la comunicación escrita dentro y fuera de una organización. El correcto uso de la redacción efectiva implica varios aspectos que, tanto las organizaciones como sus miembros, deben conocer y dominar, he ahí la importancia de la realización de este proyecto.

Esta investigación se enfocó en identificar la problemática expuesta en la Capitanía del Puerto de Manta, donde hay falencias en la elaboración de documentos administrativos por desconocimiento de las estrategias para una redacción efectiva. Debido a los resultados obtenidos en la investigación a través de una encuesta, se planteó elaborar un plan de capacitación en estrategias de redacción efectiva.

Cabe recalcar que la redacción efectiva es la base principal para que exista una buena comunicación y elaboración de documentos administrativos en una organización.

Palabras claves: redacción efectiva, estrategias de redacción, documentos administrativos, comunicación escrita, desarrollo, habilidades.

ABSTRACT

Much of the communication processes of organizations is carried out through writing, hence the importance of knowing how to write effectively.

Effective writing is a fundamental axis that leads to the development of skills and abilities that facilitate written communication inside and outside an organization. The correct use of effective writing implies several aspects that both organizations and their members must know and master that is the importance of the realization of this project.

This investigation focused on identifying the problems exposed in the Captaincy of the Port of Manta, where there are flaws in the elaboration of administrative documents due to ignorance of the strategies for an effective drafting. Due to the results obtained in the research through a survey, it was proposed to elaborate a training plan on effective writing strategies.

It should be noted that effective drafting is the main basis for good communication and preparation of administrative documents in an organization.

Keywords: effective writing, writing strategies, administrative documents, written communication, development, skill.

INDICE GENERAL

Contenido

TEMA:.....	II
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR.....	III
APROBACIÓN DEL TRABAJO.....	IV
DEDICATORIA.....	V
RECONOCIMIENTO.....	VI
RESUMEN.....	VII
ABSTRACT.....	VIII
INDICE GENERAL.....	IX
INTRODUCCIÓN.....	1
MARCO TEÓRICO.....	7
CAPITULO I.....	7
FUNDAMENTACIONES.....	7
1.1. Antecedentes investigativos.....	7
1.2. Fundamentación legal.....	8
1.3. Fundamentación filosófica.....	9
CAPÍTULO II.....	10
LA REDACCIÓN.....	10
2.1. Importancia de la redacción en la comunicación escrita.....	11
2.2. Tipos de redacción.....	11
2.3. Proceso de redacción.....	12
2.3.1. Pasos para redactar.....	13
2.4. Redacción efectiva.....	14
2.4.1. Redacción gerencial efectiva.....	15
2.5. Aspectos importantes para la redacción de textos.....	16
2.6. Características de la buena redacción.....	17
2.7. Fundamentos de la redacción.....	19
2.8. Elementos básicos para una buena redacción.....	20
2.9. El estilo de la redacción.....	22
2.9.1. Cualidades del estilo.....	23
2.9.1.1. Claridad.....	23
2.9.1.2. Propiedad y concisión.....	23

2.9.1.3. Sencillez y elegancia	24
2.9.1.4. Naturalidad.....	24
2.9.1.5. La ortografía	24
CAPÍTULO III	25
DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS	25
3.1. Características del documento administrativo.....	25
3.2. Elementos esenciales del documento administrativo.....	27
3.3. Estructura general del documento administrativo	28
3.4. Redacción de documentos administrativos	31
3.4.2. La solicitud	33
3.4.3. Redacción de certificados.....	33
3.4.4. Redacción de instancias	34
3.4.5. Redacción de informes.....	34
3.4.6. Redacción de actas.....	35
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	37
DISEÑO DE LA PROPUESTA.....	48
Tema.....	48
Introducción	48
Objetivos.....	49
Metodología de trabajo	50
Desarrollo de la propuesta.....	52
Presupuesto de la estrategia de capacitación	53
Cronograma del plan de capacitación.....	54
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	55
Conclusiones:	55
Recomendaciones:.....	56
BIBLIOGRAFÍA	57
ANEXOS	58

INTRODUCCIÓN

Saber expresar lo que se pretende y utilizar las palabras correctas es lo más apropiado y lo que se necesita para lograr una buena redacción, tener la capacidad de redactar efectivamente es fundamental; por ello, es necesario que todo profesional desarrolle habilidades y estrategias de redacción efectiva que faciliten y mejoren la elaboración y presentación de documentos administrativos.

Capacitar al personal administrativo que ejecute actividades de redacción y manejo de documentos es labor de toda organización, algunas compañías han optado por incorporar la formación de la redacción efectiva, debido a que aporta significativamente a su valor empresarial.

Tener una redacción efectiva es importante, debido a que al momento de transmitir un mensaje o elaborar algún escrito se debe hacer con claridad eficacia y efectividad, logrando los resultados deseados. Por ello es necesario conocer técnicas y estrategias en redacción que permitan desarrollar habilidades que mejoren la elaboración y presentación de los documentos administrativos.

Para poder definir qué es la redacción efectiva es necesario conocer el significado de ambas palabras; por redacción se entiende que es el arte de escribir ideas, pensamientos y sentimientos, brindando la oportunidad de eternizar algo sucedido, acordado o pensado. Según (Covey, 2003) opina que efectividad “es lograr hoy el objetivo planteado de una manera que nos permita seguir obteniendo los mismos resultados una y otra vez”. Para ser efectivos se debe mantener un equilibrio entre la eficacia y la eficiencia; por lo tanto, se deduce que la redacción efectiva no solo debe cumplir con la presentación y redacción de un documento sino que se debe utilizar todas las normas, técnicas y estrategias para el buen uso de los recursos y herramientas que el lector necesite en la comprensión de un texto.

Por su parte, (Hart, 2001) opina que “la redacción efectiva implica emplear construcciones y estilos con la mayor sencillez posible para transmitir hechos

básicos”. La intención de la redacción efectiva es enviar información de forma clara y precisa para que el lector entienda el mensaje que se desea transmitir sin errores y así evitar posibles malas interpretaciones.

La presente investigación busca desarrollar habilidades y técnicas de redacción efectiva que mejoren la elaboración de los documentos administrativos generados por los servidores públicos en las diferentes áreas de la Capitanía del Puerto de Manta.

Por ello este proyecto será de trascendental importancia para la elaboración de documentos administrativos de la Capitanía de Manta, ya que no solo mejorará la presentación de los mismos sino que desarrollará el hábito de redactar con eficiencia y eficacia todo tipo de documentación, es decir: oficios, memorandos, cartas, actas, entre otros.

La disponibilidad de tecnologías con las que se cuenta en la actualidad y la predisposición de las secretarías para mejorar la elaboración y presentación de documentos administrativos; permitirá trabajar en el desarrollo de habilidades potenciando la comunicación escrita y mejorando la escritura y redacción, las cuales son factores determinantes para el buen manejo de la documentación de una empresa.

Por lo expuesto se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Qué técnicas de redacción efectiva se aplican en la elaboración de documentos administrativos generados por los servidores públicos en las diferentes áreas de la Capitanía del Puerto de Manta, año 2017?

Ante esta interrogante es necesaria la formulación de las siguientes preguntas que permitan orientar el trabajo de investigación expuesto:

- 1) ¿Qué nivel de conocimientos teóricos y prácticos poseen los servidores públicos de la Capitanía del Puerto de Manta sobre la redacción efectiva en los documentos administrativos?
- 2) ¿Qué tipo de habilidades básicas de redacción poseen los servidores públicos de la Capitanía del Puerto de Manta al momento de elaborar un documento administrativo?
- 3) ¿Cómo la redacción efectiva mejora la elaboración de los documentos administrativos generados por los servidores públicos de la Capitanía del Puerto de Manta?
- 4) ¿Qué propuesta se plantea para mejorar la redacción efectiva en la elaboración de documentos administrativos de la Capitanía del Puerto de Manta?

En muchas organizaciones sean públicas o privadas, se descuida la redacción de los documentos, esto provoca muchas irregularidades a la hora de expresar ideas, mensajes, palabras, frases entre otras, puesto que los problemas existentes no han proporcionado el fácil entendimiento de la misma.

Muchos profesionales piensan que por su experiencia ya no tienen nada más que aprender. La redacción cambia con el tiempo y es obligación de quien escribe estar actualizados, sea de la profesión que fueren. Esto se ve reflejado en las falencias que poseen los profesionales en la elaboración de documentos administrativos, teniendo como errores más frecuentes las faltas ortográficas en los documentos, el escrito carece de las cualidades de redacción, poseen baja capacidad de comunicación escrita lo cual origina una mala interpretación del mensaje.

En nuestro medio hay muchos profesionales que tienen dificultades para redactar correctamente. Algunos de los vicios más recurrentes son: faltas ortográficas, errores de sintaxis, poca claridad al expresar en papel sus ideas,

entre otros. Tener una redacción efectiva es necesaria para lograr una coordinación de esfuerzos y mejorar la redacción documental sea esta interna o externa.

En la Capitanía de Manta, como son comunicaciones militares, las secretarías tienen ciertas falencias en la elaboración de un escrito. Con la ejecución de este proyecto, el funcionario conocerá las características idóneas de un documento administrativo, aplicará principios sencillos para perfeccionar su estilo de redacción, y logrará identificar y erradicar errores de ortografía comunes en sus textos; mediante la aplicación de estrategias en redacción efectiva, permite reducir las malas interpretaciones de textos y se elaboran documentos más profesionales.

Por lo expuesto se planteó el siguiente objetivo general:

“Desarrollar una técnica de redacción efectiva que permita mejorar la elaboración de documentos administrativos generados por los servidores públicos de las diferentes áreas de la Capitanía del Puerto de Manta”.

Así mismo se formulan los siguientes objetivos específicos:

- 1) Indicar qué tipos de documentos administrativos se generan en las diferentes áreas de la Capitanía del Puerto de Manta.
- 2) Descubrir si los servidores públicos de la Capitanía del Puerto de Manta aplican técnicas de redacción efectiva al momento de elaborar los diferentes tipos de documentos administrativos.
- 3) Identificar qué habilidades básicas de redacción efectiva desarrollan los servidores públicos de la Capitanía del Puerto de Manta al momento de elaborar un documento administrativo.

- 4) Determinar cómo la redacción efectiva mejora el rendimiento laboral de los servidores públicos de la Capitanía del Puerto de Manta.

Como hipótesis de la presente investigación se plantea de la siguiente manera: “La aplicación de una técnica de redacción efectiva mejoraría la elaboración de los documentos administrativos generados por los servidores públicos de las diferentes áreas de la Capitanía del Puerto de Manta”.

En esta investigación se obtuvo como variable dependiente los documentos administrativos, así mismo, como variable independiente la redacción efectiva.

La metodología que se utilizó para el desarrollo de la tesis fue el método analítico porque se consideró y analizó estrategias de redacción que utilizan los servidores públicos de la Capitanía y cuáles son sus efectos en la elaboración de documentos administrativos; además, permitió revisar de forma separada todo el acopio del material necesario para la investigación. También se utilizó el método sintético ya que mediante el razonamiento permitió analizar y distinguir los resultados obtenidos, lo que permitió la estructuración de ideas más claras.

Según su finalidad, es descriptiva ya que esta no busca influenciar en el comportamiento del sujeto sino que lo estudia tal como se presenta en la realidad, pues se busca dar una solución práctica al problema estudiado y se analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

Así mismo la investigación es tipo explicativa ya que da una visión general de cómo las secretarías redactan los diferentes tipos de documentos administrativos generados en la Capitanía del Puerto de Manta. Acorde al carácter de la medida se empleó la investigación cuantitativa y cualitativa porque se necesitó de cifras exactas y describir la realidad del problema.

De acuerdo a la investigación documental, se tomó la investigación bibliográfica ya que se basará en la búsqueda de información por medio de libros sobre las variables que intervienen en este estudio.

Según el lugar en el que se desarrolló la investigación, se planteó la investigación de campo porque esta se realiza en el lugar donde ocurren los hechos o fenómenos de estudio.

Las técnicas que se utilizaron, permitieron tener una clara perspectiva de la problemática la cual se la hizo a través de la encuesta: mediante un cuestionario previamente elaborado, se le aplicó a cada uno de los funcionarios que laboran en la empresa, con la finalidad de conocer su opinión y valoración ante la problemática.

La población o universo a la cual está dirigida esta investigación, la constituyen los servidores públicos de la Capitanía del Puerto de Manta.

Para la realización de esta investigación se pudo contar con recursos como:

- Humanos: se contó con la colaboración de los servidores públicos de la Capitanía del Puerto de Manta, la autora del proyecto y tutora asignada.
- Tecnológicos: se utilizó los recursos tecnológicos debido a que se necesitó el uso de computadora, impresora, scanner, CD, entre otras.
- Materiales: se dispondrá de materiales como: hojas, lápices, borradores, copias, entre otros.
- Económicos: Se calcula un presupuesto de \$80 para la realización de este proyecto.

Se consideró como población o universo a las 54 personas que laboran en la Capitanía del Puerto de Manta de los cuales 33 son tripulantes, 11 oficiales y 9 servidores públicos; como muestra se consideró a las nueve (9) personas que laboran como servidores públicos en las diferentes áreas de la Capitanía.

MARCO TEÓRICO

CAPITULO I

FUNDAMENTACIONES

1.1. Antecedentes investigativos

Es importante considerar los trabajos que preceden a esta investigación, ya que con ellos se intenta aportar conocimientos y definir conceptos de alguna de las variables de esta investigación referido a las “Estrategias de redacción efectiva en la elaboración de documentos administrativos generados en las diferentes áreas de la Capitanía del Puerto de Manta, año 2018”.

Después de revisar algunos de los trabajos investigativos relacionados con la redacción de documentos administrativos se encontró que, en la universidad técnica de Ambato en el año 2013, fue presentado en la facultad de Ciencias Humanas y de la Educación el trabajo especial de grado “La redacción de documentos incide en el área administrativa financiera de la secretaría de cultura del municipio del distrito metropolitano de Quito” realizado por Bertha Mora Salazar, como requisito para la obtención del título de Licenciada en secretariado en español.

El estudio antes mencionado hace énfasis en la aplicación de reglas ortográficas, normas de redacción y en los procedimientos para desarrollar un buen estilo de redacción; todo esto, como base para lograr elaborar documentos que posean algunas de las cualidades de la redacción como: claridad, eficacia, eficiencia y precisión, brindando una mejor presentación de los documentos que se elaboran en el área financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio de Quito; también se destaca que, en los resultados obtenidos se evidencia la incorrecta aplicación de normas, estrategias y procedimientos en la redacción de documentos, todo esto debido al carencia de conocimientos en la elaboración de textos; (Salazar, 2013) asegura que “el dominio de la redacción depende de los

conocimientos lingüísticos los cuáles permiten fortalecer las estructuras sintácticas”. Además, considera transcendental la realización de ejercicios que permitan el desarrollo de habilidades en redacción elaborando documentos con efectividad.

De la misma forma, se consideró el trabajo investigativo de Lucía Toaquiza presentado en la universidad técnica de Cotopaxi en el año 2010, previo a la obtención de la Licenciatura en secretariado ejecutivo con el tema “Elaboración de un manual de redacción comercial para el área administrativa de la empresa Decoprint Cía. Ltda. del distrito metropolitano de la ciudad de Quito”. En este trabajo la autora dice que, al utilizar un lenguaje culto en la redacción se le da un toque singular al texto, mostrando el conocimiento intelectual del escritor. Además, en su investigación resalta tres estrategias de redacción que permiten la elaboración de textos con claridad, concisión, precisión y sencillez.

Este trabajo se relaciona con la investigación en curso ya que propone técnicas y estrategias de redacción que facilitan la conceptualización de una de las variables a través de enunciados claros apoyados por ejemplos que destacan la importancia de la redacción efectiva en la elaboración de documentos.

1.2. Fundamentación legal

Esta investigación tiene su sustento basado en el “Manual de estilo y redacción”, publicado en Quito, 2014 por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (Senplades). En el cual, se pretende estandarizar la presentación y el estilo de redacción en todos los documentos de carácter oficial, ya sean internos o externos.

También posee fundamentos basados en la Constitución de la República del Ecuador (2008), capítulo séptimo: Administración pública. Sección segunda, Administración pública:

Art. 227. La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

De igual forma, se hace referencia a la redacción de documentos mediante el decreto No. 333 del 19 de febrero de 1985, en el cual mediante la (Administración Pública Nacional) se aprueba las “Normas para la elaboración, redacción y diligenciamiento de los proyectos de actos y documentos administrativos”. Normas que fueron pensadas para regular y mejorar la redacción, elaboración y diligencia de los documentos administrativos.

En relación a lo antes dicho, se podría decir que en ambas se resalta la importancia de la redacción en la producción de documentos administrativos y que, mediante la correcta aplicación de sus normas se puede mejorar la presentación y elaboración de textos.

1.3. Fundamentación filosófica

Para desarrollar el arte de redactar eficientemente es necesario poseer la capacidad de razonamiento y análisis, lo que facilita la composición y aclaración de ideas permitiendo que la elaboración de un documento sea ordenada, clara y coherente.

Según el artículo “Técnicas de redacción y documentos comerciales, públicos y privados” publicado por (Porton, 2012) afirma que “la redacción es el arte de poner por escrito algo sucedido, acordado o pensado”.

La redacción de documentos administrativos requiere que lleve una escritura clara, precisa y concisa, permitiendo que el receptor entienda el mensaje de la forma deseada. Al seguir las normas, técnicas y estrategias de redacción se facilitará la producción de escritos y se mejorará la presentación de los mismos.

CAPÍTULO II

LA REDACCIÓN

Cuando nos sentamos a escribir algo, es decir a redactar, lo hacemos con el ánimo de que lo que redactamos nos salga bien, tratando de que el mensaje sea claro y debidamente comprendido, capaz de que al transmitirlo tenga la suficiente coherencia y belleza gramaticales. Por tanto, saber redactar es saber construir las frases con originalidad dando uso y correcta aplicación de las características y normas de redacción, las cuales brindarán al texto claridad y concisión. Sin embargo, ninguno de estos elementos podría lograrse si no se domina el tema sobre el que se desea escribir, lo cual evitará la claridad en las ideas que se desean expresar.

Cahuasquí Martha, citada por (Salazar, 2013) manifiesta que “redacción es la habilidad que tiene el ser humano para redactar comunicaciones comerciales, respetando las normas básicas de ortografía y estilos de presentación, resaltando que está en juego la imagen de la empresa”.

La redacción es una de las tareas más comunes pero complejas; considerando que, como aspectos fundamentales, es necesario la adecuada aplicación de normas ortográficas, gramaticales, técnicas, procedimientos y una correcta utilización del lenguaje para generar documentos con efectividad.

Según expresa Hilda Basulto, citada por (Jiménez, 2013), redactar es “una actividad comunicativa de primer orden, que implica un estado cultural avanzado de quien la ejercita”. Como se trata de un proceso en la elaboración de textos, demanda de tiempo y práctica para desarrollar el arte de la redacción, lo cual permite la construcción de textos con claridad y originalidad. De esta concepción se deriva la estrecha relación entre contenido y forma, que debe ser considerada como eje fundamental en la elaboración de cualquier escrito; pues, en torno a ella giran características y cualidades de la buena redacción.

Por ello, se debe tener en cuenta que en todo escrito hay que lograr la sencillez en la expresión; lo que en ningún momento significa quitarle méritos a la redacción, si no, resaltar su claridad, naturalidad y coherencia. En tal sentido, son varios los elementos que deben tomarse en cuenta al momento de redactar, pensando que un escrito siempre será claro si se facilita el esfuerzo de comprensión.

La redacción desea que la palabra, como expresión del pensamiento, sea valorada por el destinatario. En este sentido, se puede decir que el objetivo de la redacción es componer un texto que logre transmitir un mensaje determinado a un público específico y con una intención definida.

2.1. Importancia de la redacción en la comunicación escrita

Según (Jiménez, 2013) considera que “la redacción es parte importante de la comunicación escrita y constituye un recurso fundamental en el logro de resultados eficaces en la elaboración de documentos”. Para lograr resultados eficaces, es necesario transmitir mensajes de fácil comprensión para generar una reacción positiva en el lector. También, se considera importante generar el hábito de redactar, lo cual permitirá producir textos efectivos y obtener un estilo propio de redacción.

2.2. Tipos de redacción

Según Núñez Ramírez Yolanda, citada por (Salazar, 2013), afirma que “existen cinco tipos de redacción: académica, literaria, periodística, formal o administrativa y técnica”, las cuales se detallan a continuación:

2.2.1. Redacción académica: se caracteriza por describir una información en forma sistemática y lógica, propia del ambiente científico y universitario, como: los trabajos de investigación científica, las monografías, las tesis, entre otros.

- 2.2.2. Redacción literaria:** es la expresión artística a través del lenguaje escrito de una obra literaria, en la que el escritor expresa sus sentimientos, emociones o ideas, en forma libre y personal; pertenecen a la redacción literaria los escritos de no ficción como las memorias, la autobiografía, entre otros.
- 2.2.3. Redacción periodística:** utilizada en los medios de comunicación escrita, caracterizándose por relatar noticias o sucesos actuales o por manifestar una opinión a tales hechos, encontrándose en las crónicas periodísticas; utiliza herramientas informáticas, para acceder a enlaces de un artículo vídeo de algún evento.
- 2.2.4. Redacción formal o administrativa:** utilizada en los documentos, notas de diversa índole, currículos, y otros escritos de uso frecuente, donde el redactor al poseer un formato debe abstenerse de expresarse en un lenguaje personal. Ejemplos comunes de redacción administrativa son: el memorando, las circulares, una nota de agradecimiento, notas de renuncia, una carta de invitación, entre otras.
- 2.2.5. Redacción técnica:** son escritos propios de una determinada ciencia o disciplina, se caracteriza por poseer un lenguaje y una estructura de redacción exclusiva del ámbito científico al cual pertenecen.

La efectividad de cada uno de estos tipos de redacción depende de quien escribe, pues, en ellos se requiere de la originalidad, claridad y de otros atributos y características de la redacción. Además, se debe utilizar determinadas reglas y normas de redacción que, aplicadas de forma correcta, facilitarán la producción de textos.

2.3. Proceso de redacción.

El arte de redactar se circunscribe a hechos reales, por tanto, todo escrito debe estructurarse con expresiones claras de manera que el lector o destinatario

puedan comprenderlo. En tal sentido el escritor o autor debe organizar sus ideas para que cumplan con ese requisito fundamental.

2.3.1. Pasos para redactar.

Ya se trate de un escrito extenso o corto, los pasos a seguir en la redacción son los mismos, lo importante es que el escritor los siga de manera ordenada para lograr un documento coherente, que logre transmitir de manera efectiva el mensaje que contiene y que produzca los resultados esperados. De esta forma, se sugieren los siguientes pasos a seguir:

- a. Selección del tema.** Defina primero la idea o tema sobre el cual se va a escribir, debe ser un tema que conozca muy bien, así se facilitará el proceso de redactar.
- b. Búsqueda de información.** Recopile toda la información necesaria para sustentar sus planteamientos.
- c. Elaboración del bosquejo.** No es más que elaborar un plan de desarrollo, en consecuencia, determine. Cuál será la idea principal, lo cual dependerá del objetivo, de la cantidad de información y de los intereses del autor. Luego seleccione las ideas más importantes y deseche las restantes, pues seleccionará las más significativas de acuerdo al tema y objetivo planteado. Determinado esto, establezca el orden de desarrollo. Cuáles ideas encabezarán y cuáles serán las que cerrarán o servirán de conclusión.
- d. Redacción de un borrador.** Redacte según el plan o bosquejo. Piense en la forma como enlazará las ideas, pues éstas deben estar bien articuladas. Emplee los enlaces o conectivos adecuados. Lea con atención, revise la claridad, corrija palabras mal empleadas, sustituya las que repita por sinónimos, elimine ideas ya expresadas.
- e. Redacción definitiva.** Revisado el borrador, rectificado vocabulario, ortografía, coherencia, así como el orden de las ideas, no queda más que expresarlo de manera final. (Pasarlo en limpio).

Al seguir y aplicar estos pasos, se podrá lograr con mayor rapidez la elaboración de textos, asegurando la efectividad del mismo. Cabe resaltar que, debe contar con cualidades de la redacción, las cuales ayudarán y mejoraran el entendimiento y comprensión de un texto por parte del lector o destinatario. Por ello, es necesario destacar las reglas básicas para una correcta redacción mencionadas por (Salazar, 2013) en su informe final de titulación:

- ✓ Antes de escribir tener toda la documentación perteneciente, profundice en el caso, y desde ese punto de vista enfoque su redacción.
- ✓ Fijar un objetivo ayuda a redactar con precisión y claridad.
- ✓ Dar al tema el orden estructural o lógico: Sujeto, verbo y predicado.
- ✓ Escribir frases cortas que den una idea completa y clara.
- ✓ Utilizar palabras fáciles de entender.
- ✓ Evitar dar la impresión de fatuidad, arrogancia, altanería, orgullo.
- ✓ Evitar el uso de palabras dudosas.
- ✓ Obviar dos palabras con el mismo significado.
- ✓ Prescindir de palabras innecesarias.
- ✓ Utilizar sinónimos cuando esté hablando del mismo tema.
- ✓ Manejar correctamente el lenguaje, evitar la utilización de gerundios.
- ✓ Elaborar párrafos cortos (5 líneas máximo).

Siguiendo estas reglas básicas se podrá lograr una mejor elaboración y presentación de documentos, dándole originalidad, claridad y coherencia al texto.

2.4. Redacción efectiva.

Para que pueda llamarse redacción efectiva, debe ser exclusivamente documentos informativos. Según (Hart, 2001), la redacción efectiva implica emplear construcciones y estilos con la mayor sencillez posible para transmitir hechos básicos. La intención exclusiva de la redacción efectiva es enviar información con un carácter intencional a uno o varios destinatarios.

Hay que tener en cuenta que, para lograr una redacción efectiva es importante que el emisor tenga dominio, en primer lugar, de las normas gramaticales para cubrir las exigencias de una escritura sobria y con un estilo adecuado a la necesidad comunicacional, además del dominio del tema y una amplia cultura general que le permitan orientar con claridad el sentido y la hilaridad necesaria en la comunicación, sin tener que recurrir a palabras o términos rebuscados que en última circunstancia le quitarían sencillez y elegancia.

Por lo antes dicho, una persona necesita producir redacción efectiva por dos motivos:

1. Para comunicarse con sencillez y rapidez.
2. Para establecer una base firme para estilos de redacción más avanzados.

Para producir escritos con coherencia y claridad textual, es importante seguir las cinco normas básicas que producen comunicados empresariales firmes y efectivos:

1. Emplee palabras simples
2. Utilice construcciones sencillas
3. Construya oraciones independientes
4. Utilice una oración para un solo concepto clave
5. Escriba en voz activa

2.4.1. Redacción gerencial efectiva

No se puede precisar con firmeza que existe un sistema o una manera de redactar de manera efectiva, pero si se puede decir que, del ejercicio permanente de este arte se puede desarrollar la habilidad de redactar aplicando las normas ortográficas, gramaticales, sintácticas y semánticas, las que, aplicadas de manera intencional y sistemática pueden conducir al logro de una redacción efectiva.

2.5. Aspectos importantes para la redacción de textos

Para generar una buena redacción en los documentos que se elaboran es necesario considerar algunos aspectos de la redacción que, con el uso y aplicación adecuada, se mejorará y potenciará la calidad de los documentos. Por ello, se consideró los aspectos mencionados en el trabajo realizado por (Toapanta, 2010) los cuales se detallan a continuación:

- ✓ **La claridad:** la expresión del pensamiento es clara cuando se evitan los párrafos demasiado extensos y complicados, los circunloquios, las digresiones y las anfibologías.
- ✓ **La precisión:** se refiere a la concisión y exactitud rigurosa en el lenguaje; exige la supresión de todo lo que no sea necesario para lograr una expresión clara y comprensible.
- ✓ **La decencia o delicadeza:** en el lenguaje rechaza el empleo de frases deshonestas y soeces; exige dignidad y recato en la expresión.
- ✓ **La naturalidad:** el lenguaje natural es espontáneo y sencillo; libre de pensamientos afectados.
- ✓ **La variedad:** depende del empleo de frases, palabras o giros distintos y variados que hagan más elegante y agradable la expresión. De la riqueza de vocabulario depende principalmente la variedad del lenguaje.
- ✓ **La novedad:** a veces un pensamiento vulgar aparece como una forma nueva que le da cierto carácter y originalidad, trata de presentar los pensamientos en una forma agradable y que llame la atención del lector.
- ✓ **La oportunidad:** es oportuno cuando los términos y palabras han de corresponder al momento y al motivo.
- ✓ **La armonía:** es armonioso el lenguaje cuando produce una impresión grata y agradable al oído.

Cada uno de los aspectos antes mencionados, ayudan en la correcta y efectiva redacción en los documentos que se elaboren, usando y aplicando debidamente las normas de redacción. Cabe resaltar que para generar una

redacción efectiva es necesario la dedicación y práctica para ir mejorando con el tiempo.

2.6. Características de la buena redacción

Para poder elaborar textos que posean una buena redacción, es necesario tener en cuenta las características mencionadas por (Duque, 1999), las cuales son:

- a. **Claridad:** Si la intención de quienes escriben es que un amplio público entienda, esto exige claridad en las ideas y transparencia expositiva. A la claridad mental o de ideas debe corresponder un lenguaje fácil, basado en palabras transparentes y frases breves, con el firme propósito de que el pensamiento de quien escribe llegue a la mente del lector desde la primera lectura del escrito.

La claridad es considerada como una de las primeras características de la redacción; la cual, permite que el texto sea entendible mediante la organización de las ideas posibilitando la construcción de frases claras basadas en un orden lógico y empleando términos de uso común para que el lector pueda entender el mensaje y así, causar el efecto esperado.

- b. **Concisión:** entendida como la virtud o cualidad que consiste en decir lo más con lo menos, ahorrar palabras y evitar lo innecesario, se puede destacar que ser conciso exige precisión en el lenguaje, combatir el exceso verbal y el regodeo, y acabar con las imprecisiones.

Sobre esta segunda cualidad de la buena redacción, es necesario indicar que sólo se debe emplear aquellas palabras que sean precisas para expresar lo que queremos decir. La concisión, en síntesis, genera rapidez y viveza en el estilo de redacción, evitando el exceso de palabras y la vaguedad en el texto elaborado.

c. **Sencillez:** De acuerdo a la postura de varios autores, la sencillez consiste en emplear palabras de uso común. La sencillez, como tercera cualidad de la buena redacción, no quiere decir vulgaridad, sino expresar la naturalidad y originalidad del estilo de redacción que se posee; sencillo es aquel escritor que utiliza palabras de fácil comprensión; y natural, quien al escribir se sirve de su propio vocabulario, evitando la necesidad de emplear términos rebuscados que, en algunos casos, impiden que el mensaje sea entendido por el lector.

En torno a la claridad, la concisión y la sencillez giran otras virtudes: la densidad, la exactitud, la precisión, la naturalidad, la originalidad, la brevedad, entre otras que, entre todas, contribuyen a mejorar la redacción en la elaboración de cualquier tipo de documentos.

En todo acto de escritura, es fundamental el empleo correcto del lenguaje mediante la práctica sistemática, cotidiana, rigurosa y disciplinada de la ortografía, la sintaxis y la puntuación; sólo se aprende a escribir efectivamente mediante la práctica.

Cabe señalar la importancia de elegir acertadamente el tema que se va a tratar en un escrito; recopilar cuidadosamente los datos necesarios para su desarrollo, ordenar y clasificar la información; formular el plan general del escrito; redactar y reformular el borrador; redactar el trabajo definitivo, y revisarlo cuidadosamente antes de la presentación a sus lectores o destinatarios.

En el dominio de la redacción, es indispensable practicar y practicar: se aprende a redactar sólo redactando; y el resultado de este, ejercitarse de forma permanente en el arte de la escritura el cual conlleva a producir un texto efectivo, regla que aplica para todos los tipos de escritos y que, dentro de ello cabe la escritura o redacción de documentos de carácter administrativo.

2.7. Fundamentos de la redacción

Los tres fundamentos de la redacción básicos son:

1. Corrección.
2. Adaptación.
3. Eficacia.

La **corrección**: asegura que un texto esté preparado para dar a entender su objetivo principal, existen 4 tipos de corrección:

- Ortográfica: Corrige errores de escritura, errores de dedo, falta de palabras o letras, procura correcta escritura de la palabra y corrige puntuación.
- Morfológica: Corrige todo lo que tiene que ver con accidentes gramaticales (el tiempo, el número y el género).
- Corrección sintáctica: Corrige la coherencia del texto.
- Corrección léxico-semántica: Procura que las palabras utilizadas en el texto concuerden con el tema, la intención u objetivo de escritura.

La **adaptación** procura que el texto sea adecuado para el público según el medio de comunicación a utilizar.

La **eficacia** se asegura de que el texto funcione y cumpla su propósito. Este último elemento es el más importante en la redacción puesto que si el texto no es eficaz no cumplirá su objetivo.

La corrección, adaptación y eficacia, se aseguran de que el lector comprenda el escrito según la intención del redactor. Por ello, es necesario su correcto uso y aplicación.

2.8. Elementos básicos para una buena redacción

Al elaborar un escrito cualquiera, nos servimos de la frase, el período, la cláusula y el párrafo. Según (Jiménez, 2013), son cuatro los elementos básicos para generar una buena redacción, los cuales se detallan a continuación:

2.8.1. La frase: es un grupo de palabras que expresan una idea única, pudiendo estar formadas por dos o más palabras. En algunos casos carecen de verbo, en otros casos, la frase adquiere la categoría de construcción lógica, convirtiéndose en una auténtica oración, por cuanto expresa un pensamiento o un juicio: afirmando, negando o dudando de las ideas que se expresa.

La frase como construcción lógica, consta de sujeto, verbo y complementos. El orden de las palabras y el orden de las ideas son básicos para construir una frase en la que tiene que haber armonía sintáctica. Las ideas pueden ser presentadas según su importancia, evitando la falta de concordancia y de sentido lógico de nuestro pensamiento. Desde luego, puede haber varias combinaciones según la armonía y la intención del mensaje.

2.8.2. El período: está formado por frases yuxtapuestas en las que, por lo regular, nada tiene que ver la una frase de la otra: están simplemente yuxtapuestas, así vayan a veces unidas por medio de alguna partícula gramatical. Según este criterio, no es el período el que nos sirve para la redacción informativa, o de la índole que sea, sino la cláusula, que es la que está elaborada por medio de un conjunto de oraciones o frases que expresan un pensamiento completo, formando un sentido cabal y lógico.

2.8.3. La cláusula: comienza con letra mayúscula y termina en punto. Por lo que, dentro de un mismo párrafo puede haber varias cláusulas. Las cláusulas cortas tienen poca extensión y están formadas por una o varias oraciones principales que no admiten

mayor modificación en su contexto. La extensión, aunque no hay normas fijas para ello, puede considerarse entre doce y quince palabras como máximo. Las cláusulas largas son de mayor extensión y están formadas por oraciones principales con muchos modificativos.

A través de la cláusula se forman estructuras complejas en las que el pensamiento tiene que adaptarse a la necesidad de la expresión, utilizando frases subordinadas que unas veces pueden ser demasiado largas; otras, cortas, simples o compuestas.

2.8.4. El párrafo: conocido también como párrafo, está formado por varias cláusulas u oraciones coordinadas que se refieren a un mismo asunto, y es el que, por su naturaleza, constituye la unidad estructural del texto. En un escrito cualquiera, mucho depende de la acertada distribución que se haga de cada párrafo, de tal manera que permita al lector tener una idea exacta de la significación del texto.

Generalmente un párrafo se distingue del que a continuación va, por la separación que se hace a través de un punto y aparte. Se distingue también por la sangría que se deja al inicio de cada párrafo; si no se quiere utilizar las sangrías para diferenciar un párrafo de otro, se suele dejar un espacio mayor en blanco, por lo regular, el doble del que normalmente se deja entre uno y otro renglón.

Ahora bien, la única forma de hacer más legible y más armonioso lo que se escribe, dependerá de la habilidad de saber redactar y ordenar debidamente los párrafos; considerando que un párrafo no debe ser ni muy largo ni demasiado corto, y que debe expresar una idea central en el desarrollo de cada párrafo y una relación íntima con los demás que conforman el texto.

A veces un escrito puede volverse moroso si éste utiliza frases demasiado largas en las que abundan ciertas muletillas como: ya que, que, el cual, quien, en este sentido, u otras que afectan la redacción del texto. Se podría ir mejorando un texto, eliminando las palabras inútiles y colocando los signos de puntuación en forma debida, de manera que la o las frases no resulten muy largas, ganando con ello más elegancia en el texto, con lo cual le daría el carácter que necesita la redacción para tener un estilo conciso y coherente que es lo que distingue a la redacción efectiva.

2.9. El estilo de la redacción

La única forma para aprender a redactar es leyendo y escribiendo. Si queremos que la expresión escrita sea correcta, estamos en la obligación de poner en juego todos los conocimientos del idioma y revertirlos en la escritura de manera que sean asequibles a todo tipo de lector. En este esfuerzo por decir bien las cosas que escribimos, surge el estilo, que no es otro que la manera particularísima y propia que cada uno tiene para expresar su pensamiento por medio de la palabra escrita. No todos escriben de igual manera: por más que se quiera imitar a alguien el estilo, la forma de escribir siempre será diferente en cada uno.

El estilo, por tanto, es el esfuerzo personal para dar a luz las ideas y las palabras mediante procedimientos especiales que hacen que el escritor refleje su personalidad, su carácter y su espíritu, según sean las condiciones de su cerebro y de su corazón para captar la realidad y traducirla en un enunciado que, con claridad, sencillez, elegancia y naturalidad, sea capaz de ser debidamente comprendido.

Como se puede ver, el estilo es la expresión personal, es la vida, la sangre misma del pensamiento, según palabras de Flaubert, recogidas por Martín Vivaldi, que con cuidado, sinceridad e interés permitirán crear los propios trabajos, ya sea dentro del orden literario, científico, o a través de la redacción informativa o comercial.

Indudablemente, si se quiere lograr un buen estilo, en el que el lenguaje sea claro, correcto, preciso, absolutamente propio y castizo, se debe tomar en cuenta algunas cualidades que acompañan al estilo: claridad, propiedad y concisión, sencillez y elegancia, originalidad, ortografía, legibilidad y limpieza, entre otras.

2.9.1. Cualidades del estilo

Según (Jiménez, 2013) en su libro “Expresión oral y escrita” menciona las siguientes cualidades para un estilo de redacción:

2.9.1.1. Claridad

Lo primero que hay que tomar en cuenta al redactar un escrito cualquiera, es su claridad, puesto que, al faltar este elemento, es posible que se den algunas falsas interpretaciones. Para que haya claridad es preciso que conocer bien el tema que se va a escribir; sólo así es posible ordenar sintácticamente las palabras, utilizando un vocabulario que esté al alcance de los lectores, y en el que no se maneje un lenguaje extremadamente pedante por el rebuscamiento de las palabras ni enteramente vulgar.

Se debe recordar que se escribe para un destinatario en especial que tiene que comprender lo que está leyendo. A veces, las frases demasiado largas pueden traer confusión si no se utiliza una sintaxis correcta; de ahí que, hay que esforzarse para que las construcciones sean lógicas, es decir, que tengan sentido, para que sean de fácil comprensión y no causen ambigüedad.

2.9.1.2. Propiedad y concisión

La concisión ayuda a dar claridad a las frases porque permite utilizar aquellas palabras que sean precisas, evitando con ello la vaguedad e imprecisión con que a veces se construyen las frases. La pobreza de vocabulario conlleva al uso de palabras carentes de sentido.

Para lograr propiedad y concisión es preciso un trabajo más continuo. Todo trabajo exige el máximo esfuerzo posible para limar, limpiar y revisar con mucho detenimiento lo que escribimos. En algunos casos, la vaguedad e imprecisión se aprecia cuando no se utiliza bien los sinónimos o los adjetivos al querer calificar a las cosas. Por consiguiente, cada palabra o frase tiene un papel que cumplir, dependiendo de las circunstancias y de la intención de quien escribe para que exprese con precisión y exactitud lo que se quiere escribir.

2.9.1.3. Sencillez y elegancia

Para que haya sencillez, el lenguaje tiene que ser fluido, no torpe ni grosero. Al elegir las palabras se debe asegurar de que sean acertadas y necesarias. Un descuido en la utilización, a pretexto de encontrar nuevas palabras para volver elegante al lenguaje, puede resultar todo lo contrario. No son los nuevos términos que dan elegancia al lenguaje; tampoco se debe caer en la monotonía o pobreza de los términos; será siempre el equilibrio y la ponderación para utilizar un vocabulario de tal modo que permita huir de lo artificioso y complicado, utilizando palabras de fácil comprensión que obedezcan a nuestra propia creación y modo expresivos.

2.9.1.4. Naturalidad

Es el resultado del esfuerzo para escribir con sencillez y elegancia, procurando en todo momento que las palabras y las frases sean propias y obedezcan en forma directa al tema que se está tratando. En definitiva, la naturalidad está íntimamente ligada con la originalidad y con la sinceridad.

2.9.1.5. La ortografía

Otra de las cualidades del estilo es la ortografía, por cuanto ésta enseña a escribir con corrección, y porque lo que se siente y se piensa es posible escribirlo de manera que el lector pueda dar debida entonación y significado a lo que está leyendo. Lo cierto es que, en el caso de la redacción efectiva, una buena ortografía es expresión de cuidado e interés por parte de quien escribe.

CAPÍTULO III

DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

Desde un punto de vista general, se define el documento como “la combinación de un soporte y la información registrada en él, que puede ser utilizada como prueba o como consulta” (Diccionario de terminología archivística, 1988). Así pues, el documento registra los actos de la administración y es el medio de expresión lingüística que esta utiliza para formalizar la gestión de los asuntos públicos.

De ahí derivan sus dos funciones principales:

1. **Constancia.** Esta función esencial del documento comprende varios aspectos:
 - ✓ Asegurar la pervivencia y la conservación de los actos administrativos como prueba de su existencia.
 - ✓ Acreditar sus efectos: los derechos y deberes de los ciudadanos y de la Administración;
 - ✓ Atestiguar y justificar la gestión administrativa;
 - ✓ Garantizar el derecho de acceso al documento y su consulta.
2. **Comunicación.** Los documentos sirven de voz de la Administración para comunicar y dar a conocer sus actos tanto al ciudadano como a otros organismos públicos.

3.1. Características del documento administrativo

Varias son las características que determinan la condición administrativa del documento, íntimamente ligadas a las del acto administrativo que contienen:

3.1.1. Emisión

Un documento es administrativo siempre que su emisor sea un órgano administrativo que actúa en el ejercicio de sus funciones y competencias. Pese a la gran trascendencia que los actos del ciudadano tienen en la actividad administrativa: sus solicitudes, alegaciones o recursos inician e impulsan los procedimientos, no pueden considerarse documentos administrativos, ya que carecen del elemento subjetivo que acabamos de definir: ser emitidos por una autoridad pública o privada en el ejercicio de sus potestades.

3.1.2. Efectos.

El documento siempre produce efectos jurídicos o informativos frente a terceros o en la propia organización administrativa. Quedan fuera de la condición de documentos administrativos aquellos documentos que, como resúmenes, extractos, índices o anotaciones, no están destinados a producir efecto alguno.

3.1.3. Validez

Para que su emisión sea válida, el documento debe cumplir unos requisitos internos derivados del acto que contienen, como son la competencia para adoptarlos y su sometimiento al ordenamiento jurídico y, en especial, al Derecho administrativo.

Un requisito de validez específico del documento administrativo en cuanto a tal es su formalización; la cual, es obligatoria en todo documento que contenga actos administrativos cuyos destinatarios sean los ciudadanos; en los restantes, especialmente los de contenido informativo, es suficiente con que quede constancia del órgano autor del correspondiente documento.

3.2. Elementos esenciales del documento administrativo

Según (Duque, 1999), los documentos están compuestos de pequeñas piezas. Unas son obligatorias porque están regladas por ley; otras, sin embargo, son necesarias para identificar todos los elementos de la comunicación: emisor, destinatario, lugar y tiempo, contexto, entre otros.

Antes de redactar un documento administrativo es necesario realizar una mínima planificación, que comprende dos aspectos:

1. Adecuar el texto a la relación con el destinatario, a la finalidad y al tipo de documento.
2. Seleccionar la información que necesita saber y hacerla inteligible.

Tras este importante paso previo, es el momento de tener en cuenta los elementos indispensables del documento:

- ✓ **Emisor:** la identidad del emisor es un elemento obligatorio del documento administrativo y esencial en su proceso de contextualización.
- ✓ **Destinatario:** es el protagonista de cualquier acto de comunicación y, por eso, debe adaptarse en lo posible la redacción a sus condiciones.
- ✓ **Tono del documento:** las relaciones entre los ciudadanos y la administración moderna están reguladas por un tono o registro formal, respetuoso, neutro y correcto.

Sobre esta base, los tratamientos y las formas protocolarias del emisor y del destinatario deberán acomodarse a las circunstancias específicas de cada tipo de documento.

- ✓ **Contenido informativo:** sea cual sea su fin, todos los documentos contienen una información que es el objeto mismo de la comunicación.

Aunque son muchas las maneras de exponer la información, se debe buscar siempre la más idónea para el destinatario, por eso es necesario un esfuerzo especial de adaptación, ligados a los principios de claridad, sencillez, precisión y corrección de la redacción de los documentos administrativos en su configuración y contenido, así como en la información que proporcionan.

3.3. Estructura general del documento administrativo

Lo esencial de cualquier documento es su contenido y la claridad con que se expone, pero la manera de presentarlo también influirá en la facilidad con que se pueda leer. Una adecuada disposición gráfica del documento ayudará a que el lector capte a primera vista la información importante, la organización interna, sus diferentes divisiones, entre otros.

Los distintos tipos de documentos que hoy se utilizan son el resultado del uso reiterado por generaciones de redactores administrativos y de la aplicación de elementales normas tipográficas. Todo ello ha dado lugar a modelos homogéneos, con algunas variaciones que, en la mayoría de los casos han dependido más del gusto particular que de razones de eficacia.

3.3.1. Encabezamiento

En la parte superior del documento recae en primer lugar la atención del lector. Por eso se debe reservar este espacio para la información inmediata, básica y sintetizada de los elementos fundamentales del documento: identificación corporativa del emisor, información sintética del documento e identificación del destinatario.

Para que todos los documentos puedan ser formalizados, incluidos los de trámite, cuyos destinatarios sean los ciudadanos, debe llevar un encabezamiento en el que consten, al menos, el título y el número clave de identificación del expediente.

Las partes en que se divide el encabezamiento son las siguientes:

1. **Membrete.** La franja superior del documento es el lugar donde aparecen impresos el escudo y los logotipos que identifican corporativamente al emisor, según las normas de imagen institucional de cada Administración.
2. **Título.** Se debe expresar con claridad y precisión el tipo de documento, su contenido esencial y, en su caso, el procedimiento en que se inserta.
3. **Datos generales del documento.** Este apartado contendrá la información más significativa para la identificación inmediata del documento y para la gestión administrativa (registro, archivo, remisión). Incluirá todos o algunos de los siguientes apartados, siempre según las necesidades de cada unidad administrativa:

- Número o clave asignado. En cada dependencia para la identificación del documento (referencia del expediente), con objeto de facilitar el control interno administrativo.
- Asunto. Expresará el objeto concreto del procedimiento. Se redactará de forma sintética, con claridad y precisión e idénticos criterios que se aplican al título.
- Identificación del interesado o los interesados en el procedimiento, que puede no coincidir con el destinatario de las notificaciones o comunicaciones.
- Fecha de inicio del procedimiento.
- Destinatario. Es la persona a la que va dirigido el documento. Los datos que deben figurar dependerán de la condición oficial o no del destinatario y de la clase de documento.

Cuando se trate de un destinatario oficial y el documento se envíe por correo, figurarán, además, el cargo y la unidad administrativa a la que pertenece. El espacio reservado para la identificación del destinatario se dispone normalmente en casillas o recuadros coincidentes con la ventanilla de los sobres. Si se trata

de documentos de circulación interna, el destinatario puede aparecer al pie del documento.

3.3.2. Cuerpo

Es la parte reservada al contenido específico de cada documento. Como su extensión varia, según la mayor o menor complejidad del mensaje que se transmite o del tipo de texto, bastará ahora con exponer unas normas generales, que se ampliarán cuando se estudie la estructura concreta de cada tipo documental. El contenido se redactará con claridad, sencillez y precisión, separando la información en párrafos ordenados de forma lógica.

3.3.3. Pie

El final del documento es el espacio reservado a la identificación oficial y personal del emisor (firma) y a las circunstancias de tiempo y lugar, si no se han expresado en el encabezamiento (data).

- ✓ Firma. Está compuesta de tres elementos: antefirma, rúbrica y nombre completo del emisor. Cuando el documento tiene carácter oficial, predomina el cargo sobre la persona.
- ✓ Antefirma: expresa el cargo de quien formaliza el documento. Al escribir la antefirma, debemos tener en cuenta que:
 - Deben evitarse títulos de tratamiento o de cualquier otra clase no relacionados específicamente con la función pública.
 - No es necesario escribir el cargo enteramente con mayúsculas.
 - En cuanto al uso de mayúscula inicial, si el cargo aparece junto al nombre de quien lo desempeña (como es el caso) es opcional escribirlo en mayúsculas o minúsculas, aunque en los documentos oficiales es costumbre escribirlos con mayúsculas.
 - No debe colocarse coma al final.
 - Tampoco se utilizarán abreviaturas.

3.4. Redacción de documentos administrativos

Son varios los documentos administrativos que se generan; según (Jiménez, 2013), los documentos administrativos esenciales son:

3.4.1. La carta, sus clases y características formales

La carta es un medio de comunicación escrita, cuya finalidad radica en establecer un diálogo a distancia a través de la redacción de un mensaje dirigido a quien, por múltiples razones, no puede escuchar nuestra voz. Son varias las clases de cartas que hay, según sean las circunstancias del que escribe con relación al destinatario; así, la comunicación puede ser privada o particular, social, comercial y oficial.

La correspondencia privada o particular es eminentemente de carácter personal, por cuanto responde a una relación directa de amistad o familiaridad que trata de asuntos íntimos y reservados de cada individuo. La correspondencia social va dirigida a diversas clases de personas. Se trata de una misma redacción, no para una sola persona en particular, sino para un determinado grupo de individuos que se identifican social, cultural, familiar y amigablemente con quien les escribe.

Por lo expuesto, la correspondencia comercial es el medio de comunicación escrita más eficaz y el más usado, por cuanto comprende un sinnúmero de asuntos relacionados con el comercio en general con el propósito de resolver los múltiples aspectos en el campo de los negocios. La relación que se da con este tipo de correspondencia es exclusivamente entre comerciantes e instituciones empresariales, mercantiles o industriales, cuya particular función es la de que con la mayor objetividad posible se tramite información relacionada con los negocios en forma rápida, clara y precisa.

La correspondencia comercial se clasifica en diversos tipos de cartas según sean las relaciones que a diario se establecen en las empresas e instituciones

de variada índole. Las más usuales son: cartas de solicitud de consignación de mercaderías, cotizaciones, crédito, cuentas, entre otras.

La correspondencia oficial o pública circula a nivel de las dependencias del Estado para recabar información de cualquier institución oficial o autónoma. Son múltiples las cartas que a diario circulan en estas dependencias, bien sea como un ciudadano común y corriente pidiendo información o solicitando certificación sobre un asunto determinado, como pago de impuestos, citaciones, nombramientos, cesantías, pensiones, certificados, etc.; o bien sea como funcionario de los altos organismos del Estado, diplomático o ejecutivo con representación oficial ante organismos extranjeros, los cuales, mediante determinadas formas protocolares, llevan a cabo su correspondencia oficial.

3.4.1.1. Elementos formales

Cada escrito exige una particular manera para redactarlo, ante todo porque cuando se escribe no es posible ayudarse de las diversas expresiones del rostro ni de la inflexión de la voz como cuando estamos conversando personalmente. Por consiguiente, se debe buscar un método eficaz para escribir bien una carta; y particularmente porque se trata de un documento del cual se hacen responsables directos con la autenticidad de su firma.

Bajo estas circunstancias, una carta debe parecerse lo más acertadamente posible a una conversación normal, en la que el lenguaje sea sencillo y natural, pensando siempre en el móvil que nos impulsa a escribir. Se debe fijar en la mente el criterio imaginario de que el destinatario está frente a usted; esto permitirá expresar todo cuanto haya que decir con sinceridad y afectividad, según sea el grado de aprecio que le tenga a quien le está escribiendo. Recuerde que no siempre se escribe a una persona conocida; pues, si se trata de un desconocido, hay que atenerse a las características de la posición que ocupa.

En cada caso, será muy conveniente el tono que se emplee, eligiendo cuidadosamente las palabras, según sean las circunstancias concretas en que

el destinatario se encuentre. No puede utilizarse el mismo tono de afectividad para un familiar o amigo íntimo que para una persona que por negocios o asuntos profesionales apenas la conoce y que lo único que le interesa es una respuesta concreta a una situación particular.

3.4.2. La solicitud

Es una carta privada que implica una petición a favor del firmante y cuya redacción exige sencillez y naturalidad, tomando en cuenta que el estilo y el tono deben adaptarse a la psicología y cultura del destinatario, tratando de que el tratamiento sea de lo más espontáneo y respetuoso, según el grado de relación que haya entre el solicitante y el destinatario.

La solicitud suele escribirse bien sea en primera o en tercera personas. Cualquiera de las dos formas es válida, siempre y cuando no mezclamos la una y la otra en la misma carta. Hay que tomar la precaución para que la persona del verbo, los adjetivos y los pronombres correspondientes sean conjuntamente utilizados en una misma persona: bien en primera o en tercera.

3.4.3. Redacción de certificados

Los certificados son documentos o cartas que los redacta o emite una persona particular, o a nombre de una institución que representa, para certificar sobre la veracidad de la conducta o costumbres morales, para informar acerca de los servicios prestados o sobre referencias profesionales de una persona determinada que, por alguna circunstancia necesita se le confiera este tipo de certificaciones. Todo certificado, por lo tanto, tiene que ceñirse estrictamente a certificar la verdad de un hecho con la mayor objetividad posible, tratando de que el lenguaje empleado sea claro, sencillo, preciso y breve.

3.4.4. Redacción de instancias

Cada ciudadano de manera particular (o en grupo) en algún momento acude a solicitar un servicio a una oficina pública o privada en el que insta o pide que se le confiera una certificación sobre algún asunto que el interesado necesita, a veces con urgencia, tales como: certificaciones de nacimiento, de bautizo, matrimonio, divorcio, viudez, soltería, antecedentes penales, permisos a la autoridad municipal o de policía, reconocimiento de un derecho, solicitud de inspección, una concesión ante las autoridades de educación, de un ministerio, militares, eclesiásticas, otorgamiento de algún asumo a favor de particulares o de empresas, bien para apropiaciones, construcción o explotación de obras públicas; aprovechamiento de servicios de la administración local, provincial o nacional; autorizaciones de una persona jurídica para canalizar un aspecto legal, explotar un servicio, un derecho, etc. Esta multitud de instancias, sean del orden que sean, necesitan ser redactadas en forma razonable, comedida y con un estilo sencillo, preciso y claro.

3.4.5. Redacción de informes

Son comunicaciones o cartas de tipo comercial, académico, administrativo o particular que proporcionan datos sobre proyectos, condiciones de trabajo, avance de un asunto académico, comercial, o datos sobre la situación de un asunto determinado; dirigidos al personal directivo de una entidad, institución o empresa, para que puedan tomar las decisiones que crean pertinentes sobre lo que el interesado informa. Los informes suelen redactarse de la manera más concreta posible y con la mayor veracidad y claridad.

La presentación del informe va acompañada primero con una introducción en la que se hace referencia sobre el asunto del informe. Luego se escribe la fuente de la información en la que en forma objetiva se describe o expone el asunto medular o fundamental. Vienen luego las conclusiones; y, finalmente, las recomendaciones o sugerencias que de manera personal se pueda emitir.

3.4.6. Redacción de actas

Redactar un acta es saber recoger por escrito el testimonio de lo tratado en una reunión formal, bien se trate de una junta, sesión, asamblea o un acto de importancia. Para que la asamblea o junta pueda llevarse a cabo normalmente, toda acta debe consignar en orden los temas tratados en la reunión, de acuerdo con un plan previamente establecido.

El plan para el desarrollo del acta que se sigue generalmente en el transcurso de una sesión es el siguiente:

1. Introducción

- a. Lugar y fecha
- b. Hora de iniciación de la sesión
- c. Nombres del local en que se reúnen y de la institución, asociación o grupo humano que sesiona.
- d. Indicar si se trata de sesión ordinaria o extraordinaria y los nombres de la autoridad que preside la reunión y de la persona que actúa como secretario.

Estos datos son la introducción de un acta y van en un solo párrafo.

2. Apertura

- a. El secretario hace constar el momento en que el presidente o director declara abierta la sesión.
- b. Pase de lista
- c. Lectura del acta de la sesión anterior

3. Orden del día

- a. Informe de la presidencia o dirección
- b. Propositiones y discusiones
- c. Acuerdos y resoluciones
- d. Asuntos varios

Vale recalcar que en el orden del día deben constar todos los asuntos tratados y el detalle de las intervenciones. El orden del día no necesariamente va a ser siempre el que proponemos aquí. Puede variar según las circunstancias de lo que se vaya a tratar.

Si se trata de un acta inaugural, es decir, cuando por primera vez se reúnen un grupo de personas para tratar un asunto determinado, el acta no lleva un orden del día específico. Constará, por lo tanto, todo cuanto se vaya tratando en la reunión, desde el mismo instante en que se proponen nombres para elegir a quien va a conducir o dirigir la reunión y al secretario, que dará fe de todos los asuntos que motivaron esa reunión.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

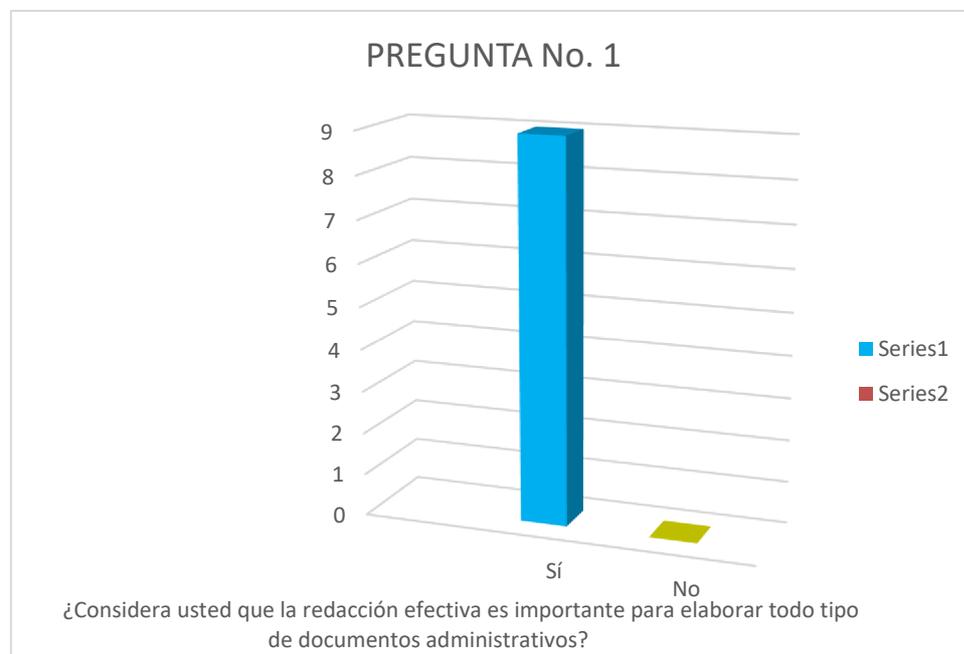
Una vez tabuladas las encuestas dirigidas a los servidores públicos de la Capitanía del Puerto de Manta, se obtuvieron los siguientes resultados:

1. **¿Considera usted que el utilizar una buena redacción efectiva es importante para mejorar la presentación de documentos administrativos?**

Tabla N° 1

Alternativas	Resultados	Porcentajes
Sí	9	100%
No	0	0%
Total	9	100%

Gráfico N° 1



Fuente: Capitanía del Puerto de Manta
Elaborado por: Karolaine Romero Orellana

Análisis e interpretación de los resultados

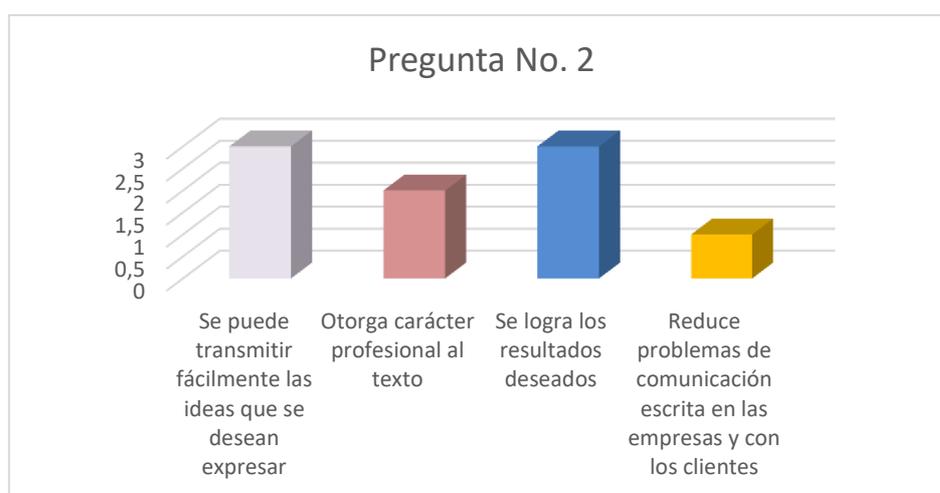
De acuerdo a la tabla y gráfico de la primera interrogante, el 100% de los encuestados opinan que el utilizar una buena redacción efectiva es importante al momento de elaborar un documento administrativo, ya que es un eje fundamental que conlleva al desarrollo de habilidades que mejoran la elaboración y presentación de los documentos, implicando varios aspectos que se deben conocer y dominar.

2. Según sus conocimientos, ¿cuál de las siguientes ventajas de tener una redacción efectiva considera importante?

Tabla Nº 2

Alternativas	1	Total
Se puede transmitir fácilmente las ideas que se desean expresar	3	33,3%
Otorga carácter profesional al texto	2	22,3%
Se logra los resultados deseados	3	33,3%
Reduce problemas de comunicación escrita en las empresas y con los clientes	1	11,1%
Total	9	100%

Gráfico Nº 2



Fuente: Capitanía del Puerto de Manta
Elaborado por: Karolaine Romero Orellana

Análisis e interpretación de los resultados

De acuerdo la tabla y gráfico de la segunda interrogante, las ventajas consideradas como importantes tenemos el poder transmitir fácilmente las ideas que se desean expresar, y el logro de los resultados deseados; cada una con el 33,3% de las personas encuestadas. La reducción de problemas de comunicación escrita fue considerada como una de las ventajas menos importantes, teniendo el 11,1% de los votos. La mayoría de los trabajadores tienen interés en mejorar la elaboración y presentación de los documentos administrativos que ellos realizan pero se ve dificultado por la falta de experiencia y la ausencia de estrategias en redacción efectiva.

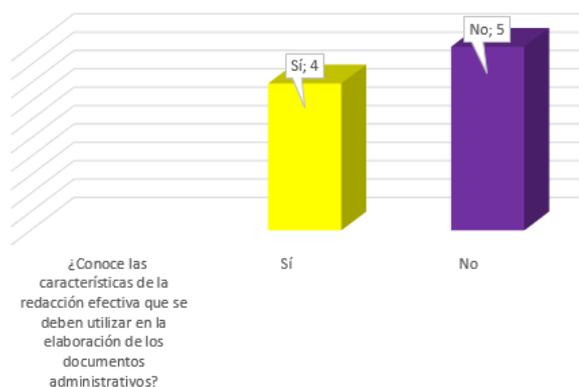
3. ¿Conoce las características de la redacción efectiva que se deben utilizar en la elaboración de los documentos administrativos?

Tabla N° 3

Alternativas	Resultados	Porcentajes
Sí	4	44,4%
No	5	55,6%
Total	9	100%

Gráfico N° 3

Pregunta No. 3



Fuente: Capitanía del Puerto de Manta
Elaborado por: Karolaine Romero Orellana

Análisis e interpretación de los resultados

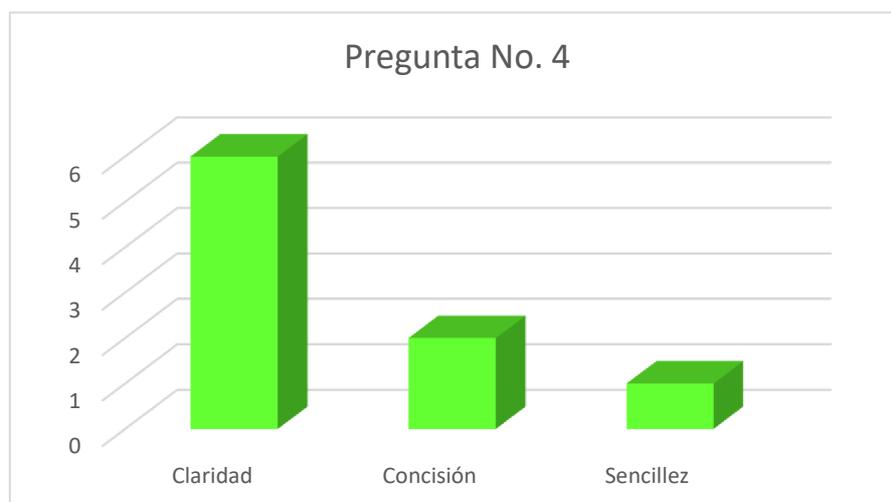
De acuerdo a la tabla y gráfico de la tercera interrogante, el 44,4% de los encuestados dicen que poseen conocimientos sobre las características de la redacción efectiva que se deben utilizar al momento de elaborar un documento administrativo, mientras que el 55,6% carece de ellos. Por ello, es necesario capacitar a todos los servidores públicos de la Capitanía del Puerto de Manta en estrategias de redacción efectiva para que mejore la elaboración y presentación de sus documentos administrativos, y así evitar futuros problemas.

4. **Según su criterio, cuál de las siguientes características de la redacción efectiva considera importante.**

Tabla N° 4

Alternativas	Resultados	Porcentaje
Claridad	6	66,7%
Concisión	2	22,2%
Sencillez	1	11,1%
Total	9	100%

Gráfico N° 4



Fuente: Capitanía del Puerto de Manta
Elaborado por: Karolaine Romero Orellana

Análisis e interpretación de los resultados

De acuerdo la tabla y gráfico de la cuarta interrogante el 66,7% de las personas encuestadas consideraron que la claridad es una de las características más importantes en la redacción efectiva; la concisión, con el 22,2% como segunda característica importante y con el 11,1% la sencillez. Todas las características de la redacción efectiva son esenciales en la elaboración de los documentos administrativos, por ello es necesario conocer y dominar cada una de ellas.

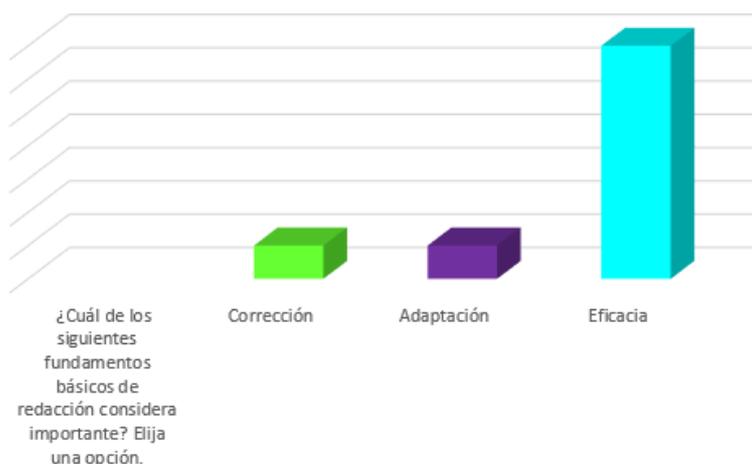
5. ¿Qué tipo de habilidades básicas usted posee al momento de redactar un documento administrativo? Elija una opción.

Tabla Nº 5

Alternativas	Resultados	Porcentajes
Corrección	1	11,1%
Adaptación	1	11,1%
Eficacia	7	87,8%
Total	9	100%

Gráfico Nº 5

Pregunta No. 5



Fuente: Capitanía del Puerto de Manta
Elaborado por: Karolaine Romero Orellana

Análisis e interpretación de los resultados

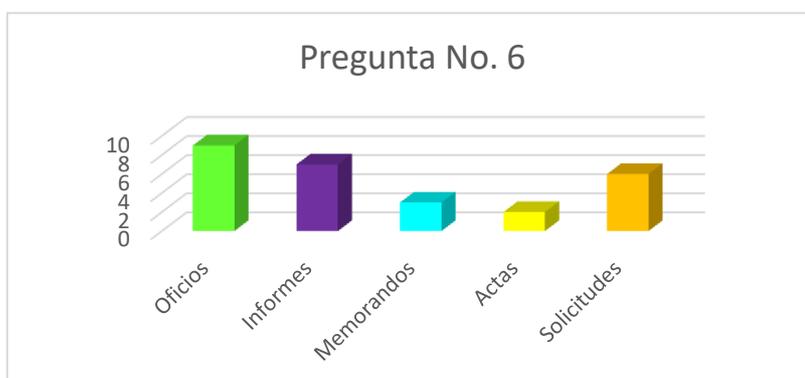
De acuerdo a la tabla y gráfico de la quinta interrogante el 87,8% de los encuestados considera a la eficacia como una de las habilidades básicas más importante en la redacción, el 11,1% optó por la adaptación y el 11,1% restante por la corrección. Cada una de estas habilidades de la redacción se relacionan entre sí para formar una buena elaboración de documentos, por ello es necesario tener conocimientos básicos que vayan mejorando la presentación de los mismos.

6. ¿Cuál de los siguientes tipos de documentos administrativos se utilizan en su área de trabajo? Elija tres opciones.

Tabla Nº 6

Alternativas	Resultados	Porcentajes
Oficios	9	33,3%
Informes	7	26%
Memorandos	3	11,1%
Actas	2	7,4%
Solicitudes	6	22,2%
Total	27	100%

Gráfico Nº 6



Fuente: Capitanía del Puerto de Manta
Elaborado por: Karolaine Romero Orellana

Análisis e interpretación de los resultados

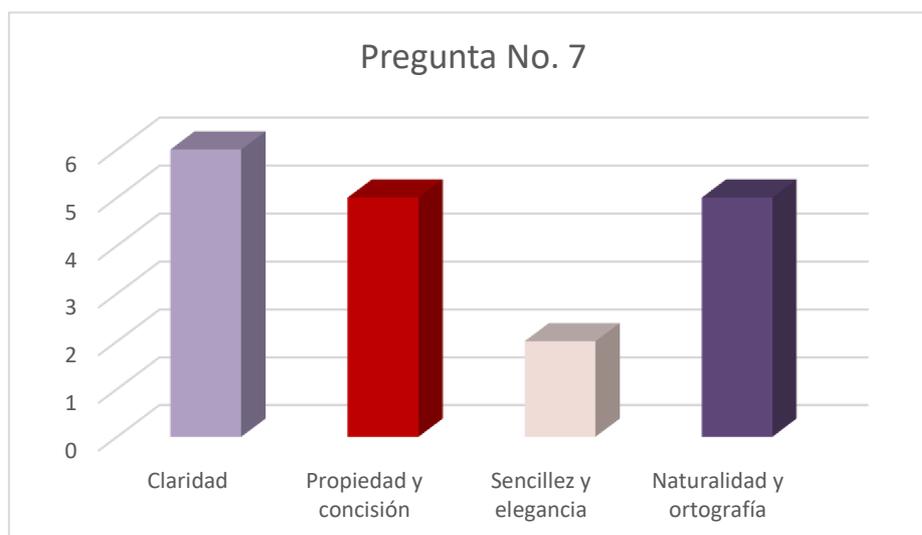
De acuerdo a la tabla y gráfico de la sexta interrogante el 33,3% de los encuestados elabora con más frecuencia oficios, el 26% informes, el 11,1% dijo que memorandos, el 7,4% actas y el 22,2% elabora con frecuencia solicitudes. Cada uno de estos documentos administrativos se elaboran con frecuencia dependiendo del departamento o área de la Capitanía, por ello es necesario mejorar la elaboración y presentación de los documentos.

7. ¿Cuál de las siguientes cualidades caracteriza su estilo de redacción? Elija dos opciones.

Tabla Nº 7

Alternativas	Resultados	Porcentajes
Claridad	6	33,3%
Propiedad y concisión	5	27,8%
Sencillez y elegancia	2	11,1%
Naturalidad y ortografía	5	27,8%
Total	18	100%

Gráfico Nº 7



Fuente: Capitanía del Puerto de Manta
Elaborado por: Karolaine Romero Orellana

Análisis e interpretación de los resultados

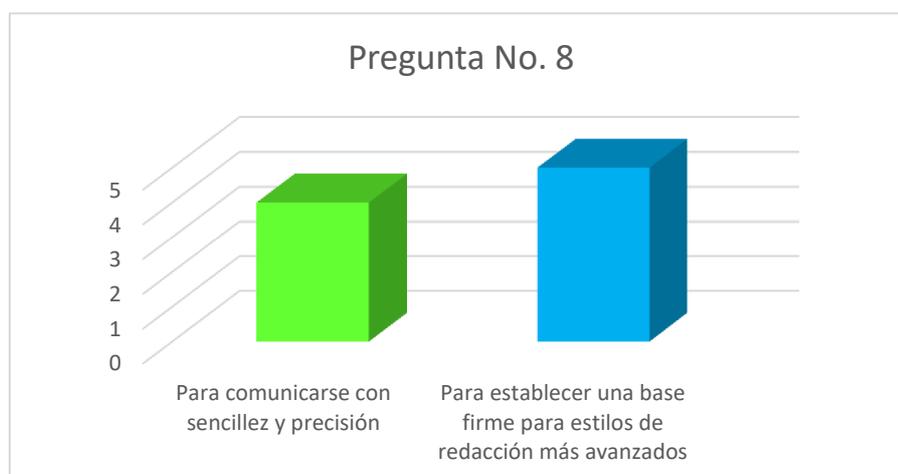
De acuerdo a la tabla y gráfico de la séptima interrogante el 33,3% de los encuestados dice que la claridad es una de las cualidades esenciales en su estilo de redacción, el 27,8% considera que la propiedad y concisión es la cualidad que resalta su estilo, mientras que el 11,1% posee la sencillez y elegancia, y el 27,8% la naturalidad y ortografía como cualidad en su estilo de redacción. Es fundamental que cada uno reconozca las cualidades que posee al momento de elaborar un documento administrativo, y así poder capacitarse e ir mejorando su estilo de redacción mediante la práctica.

8. **Según su criterio ¿por qué motivo se necesita producir redacción efectiva en la elaboración de documentos administrativos? Elija la opción más apropiada.**

Tabla N° 8

Alternativas	Resultados	Porcentajes
Comunicarse con sencillez y precisión	4	44,4%
Establecer una base firme para estilos de redacción más avanzados	5	55,6%
Total	9	100%

Gráfico N° 8



Fuente: Capitanía del Puerto de Manta
Elaborado por: Karolaine Romero Orellana

Análisis e interpretación de los resultados

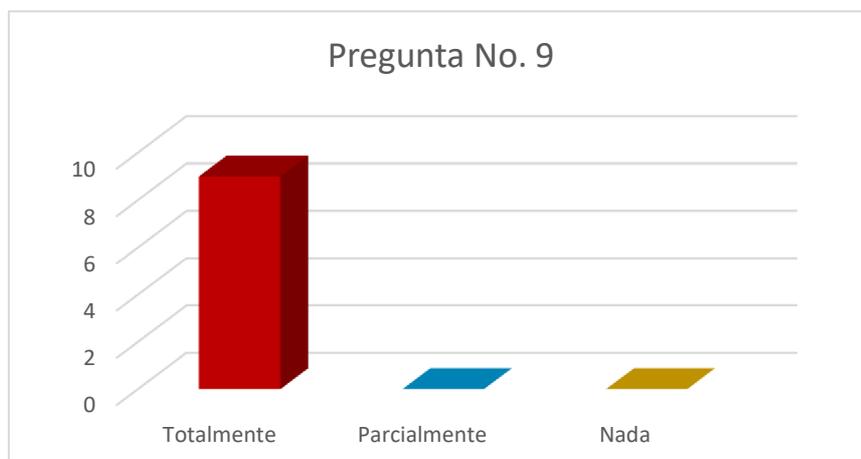
De acuerdo a la tabla y gráfico de la octava interrogante el 44,4% de las personas encuestadas consideran que se necesita producir redacción efectiva en los documentos administrativos para comunicarse con sencillez y rapidez, mientras que el 55,6% optó por el establecimiento de una base firme para los estilos de redacción más avanzados. En ambas, se ve la importancia de mejorar la comunicación escrita permitiendo una mejor elaboración y presentación de los documentos administrativos que se generan.

9. **¿Cree usted que la adecuada utilización de técnicas de redacción efectiva mejora la calidad de la elaboración de los documentos administrativos?**

Tabla N° 9

Alternativas	Resultados	Porcentajes
Totalmente	9	100%
Parcialmente	0	0%
Nada	0	0%
Total	9	100%

Gráfico N° 9



Fuente: Capitanía del Puerto de Manta
Elaborado por: Karolaine Romero Orellana

Análisis e interpretación de los resultados

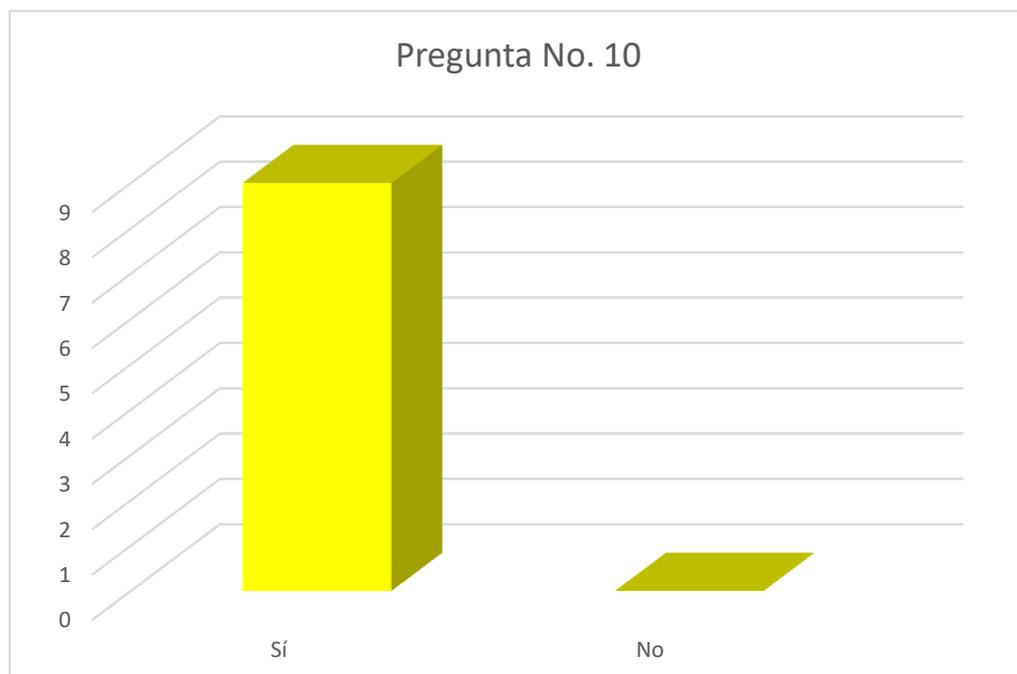
De acuerdo a la tabla y gráfico de la novena interrogante el 100% de las personas encuestadas están totalmente de acuerdo en que, al utilizar estrategias de redacción efectiva se permitirá mejorar la elaboración y presentación de sus documentos administrativos.

10. **¿Considera usted que es necesario un plan de capacitación en técnicas de redacción efectiva para mejorar la elaboración y presentación de los documentos administrativos?**

Tabla N° 10

Alternativas	Resultados	Porcentajes
Sí	9	100%
No	0	0%
Total	9	100%

Gráfico N° 10



Fuente: Capitanía del Puerto de Manta
Elaborado por: Karolaine Romero Orellana

Análisis e interpretación de los resultados

De acuerdo a la tabla y gráfico de la décima y última interrogante, el 100% de las personas encuestadas están de acuerdo en que un plan de capacitación en estrategias de redacción efectiva es necesario para mejorar la elaboración de los documentos administrativos que se generan en la Capitanía. De aquí, nace la posible solución a las falencias que poseen los servidores públicos en la redacción de sus textos.

DISEÑO DE LA PROPUESTA

Tema

Plan de capacitación en técnicas de redacción efectiva para mejorar la elaboración y presentación de los documentos administrativos generados por los servidores públicos de las diferentes áreas de la Capitanía del Puerto de Manta.

Introducción

La investigación realizada permite conocer las falencias que existen en los servidores públicos de la Capitanía del Puerto de Manta al momento de elaborar los diferentes tipos de documentos administrativos; esto, debido a que uno de los factores que intervienen dentro de la problemática, está relacionada con el desconocimiento en estrategias de redacción efectiva, por lo que, al momento en que desean elaborar un escrito no cuenta con los requisitos de una buena redacción efectiva.

Ante lo expuesto, surge la necesidad de plantear alternativas que permitan fortalecer conocimientos en estrategias de redacción efectiva y así, poder mejorar la elaboración de los documentos administrativos generados en las diferentes áreas de la Capitanía del Puerto de Manta. Para el desarrollo de esta propuesta se ha considerado a la redacción efectiva, misma que abarca temas relacionados que ayudarán a mejorar la presentación y elaboración de documentos administrativos.

La aplicación de técnicas de redacción efectiva estará sujeta a las necesidades que presentan los servidores públicos de las diferentes áreas de la Capitanía del Puerto de Manta en la elaboración de documentos administrativos; con las nuevas técnicas y estrategias de redacción en la creación de escritos se beneficiará dicha empresa mejorando la calidad, presentación y elaboración de los documentos administrativos de la misma.

Objetivos

Objetivo General

- ✓ Elaborar un plan de capacitación en técnicas de redacción efectiva que mejore la elaboración y presentación de los documentos administrativos generados en las diferentes áreas de la Capitanía del Puerto de Manta.

Objetivos específicos

- ✓ Especificar temas en redacción efectiva que estén enfocados a mejorar la elaboración y presentación de documentos administrativos.
- ✓ Determinar la metodología de aplicación del plan de capacitación en estrategias de redacción efectiva.
- ✓ Realizar evaluaciones de desempeño a los servidores públicos de la Capitanía del Puerto de Manta, para corregir errores y mejorar la elaboración y presentación de los documentos administrativos.

Metodología de trabajo

Para el desarrollo de la propuesta presentada se hará uso de una serie de recursos, mismos que formarán parte sustancial para el desarrollo teórico y práctico del plan de capacitación; el cual consiste en determinar actividades sistemáticas, integradas y relacionadas entre sí, con la meta de mejorar la elaboración y presentación de los documentos administrativos que se generan en las diferentes áreas de la Capitanía del Puerto de Manta. Es necesario hacer una revisión y comparación bibliográfica; puesto que, partir de esto se valora la información que sustenta la propuesta tomando a consideración ciertas particularidades.

Esta capacitación será de nivel intermedio, considerando que se precisa actualizar conocimientos relacionados a las nuevas estrategias de redacción efectiva, haciendo uso de metodología propicia como: materiales didácticos, bibliográficos y tecnológicos, información actualizada, misma que constará en folletos y diapositivas garantizando el aprendizaje de los participantes. Este proceso tendrá una duración de 40 horas dividido en 8 horas diarias por 5 días laborales, donde se aplicaran talleres que permitirán conocer las falencias que poseen los servidores públicos de la Capitanía del Puerto de Manta para lograr un óptimo desempeño y mejoramiento en la elaboración y presentación de los documentos administrativos que se generan en ella.

La propuesta está direccionada a la búsqueda de la calidad profesional, con el uso y aplicación de estrategias de redacción efectiva se proporcionará en los servidores públicos una adecuada elaboración de los documentos. Se facilitará un cronograma de actividades con el que se dará a conocer los temas a tratar por días de capacitación, así como los materiales y recursos que se usarán. Una vez culminado el plan de capacitación se hará una valoración a cada participante con lo que se podrá conocer los logros alcanzados.

Para el debido cumplimiento de este proceso, se requieren los siguientes recursos:

Recursos humanos

- ✓ Capacitador.
- ✓ Servidores públicos de las diferentes áreas de la Capitanía del Puerto de Manta.
- ✓ 1 asistente (para el manejo de los equipos tecnológicos).

Recursos tecnológicos

- ✓ Computador
- ✓ Proyector
- ✓ Parlantes

Recursos educativos

- ✓ Carpetas plásticas
- ✓ Marcadores permanentes y borrables
- ✓ Esferos
- ✓ Lápices
- ✓ Borrador
- ✓ Hojas bond, tamaño A4
- ✓ Trípticos con la temática a desarrollar
- ✓ Textos con la temática a desarrollar

Recursos de infraestructura y mobiliarios

- ✓ Espacio adecuado al número de participantes
- ✓ Sillas
- ✓ Mesas
- ✓ Equipos de ventilación acorde al lugar.
- ✓ Servicios higiénicos (hombres y mujeres).

Desarrollo de la propuesta

Plan de capacitación en estrategias de redacción efectiva para mejorar la elaboración y presentación de los documentos administrativos generados en las diferentes áreas de la Capitanía del Puerto de Manta			
Lugar:	Capitanía del Puerto de Manta		
Beneficiarios:	Servidores públicos de la Capitanía del Puerto de Manta		
PRIMER DÍA DE CAPACITACIÓN			
Temas	Subtemas	Duración	Estrategias
La redacción	Definición Elementos básicos de la redacción Clases de redacción Procesos de redacción	8 Horas	Trabajo en equipo Análisis y síntesis de la información
SEGUNDO DÍA DE CAPACITACIÓN			
Temas	Subtemas	Duración	Estrategias
¿Qué es la redacción efectiva?	Concepto Redacción Gerencial efectiva Atributos de la redacción Importancia de la redacción efectiva en la comunicación escrita	8 Horas	Trabajo práctico individual

TERCER DÍA DE CAPACITACIÓN			
Temas	Subtemas	Duración	Estrategias
Características de la buena redacción	Claridad Concisión Sencillez	8 Horas	Ejercicios de aplicación
CUARTO DÍA DE CAPACITACIÓN			
Temas	Subtemas	Duración	Estrategias
Estilo de la redacción	Cualidades del estilo de redacción Características	8 Horas	Proyección de Video Trabajo en equipo
QUINTO DÍA DE CAPACITACIÓN			
Temas	Subtemas	Duración	Estrategias
Documentos administrativos	Concepto Características básicas para la elaboración de un documento administrativo Estructura básica La redacción de documentos administrativos	8 Horas	Trabajo individual

Presupuesto de la estrategia de capacitación

A continuación, se detalla el presupuesto preventivo en inversión del Plan de capacitación en estrategias de redacción efectiva para mejorar la elaboración y presentación de los documentos administrativos generados en las diferentes áreas de la Capitanía del Puerto de Manta.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

- Son varios los tipos de documentos que se elaboran en la Capitanía del Puerto de Manta, resaltando que el documento que con más frecuencia redactan es el oficio; por ello es necesario capacitar a los servidores públicos que ejecuten actividades de redacción y manejo de documentos para mejorar la presentación y elaboración de los mismos.
- Más de la mitad de los servidores públicos que laboran en la Capitanía del Puerto de Manta desconocen las características de una buena redacción que deben poseer los documentos que redactan; de allí, se puede aseverar que no hay una redacción efectiva en dichos documentos.
- Al momento de elaborar cualquier tipo de documentos administrativos, los servidores públicos no aplican técnicas de redacción efectiva, por lo cual su trabajo se ve dificultado. Si se realizara la correcta utilización y aplicación de dichas técnicas, su rendimiento laboral mejoraría ya que ahorrarían tiempo y desarrollarían documentos más claros y efectivos.

Recomendaciones:

- Debido a la problemática encontrada, basada en los datos obtenidos mediante las encuestas realizadas, surge la necesidad de tomar en consideración capacitar a los servidores públicos en estrategias de redacción efectiva para mejorar la elaboración y presentación de documentos administrativos que se generan en las diferentes áreas de la Capitanía del Puerto de Manta.

- Realizar una evaluación del desempeño en estrategias de redacción efectiva a los servidores públicos para reconocer las falencias existentes al momento de elaborar un escrito, y de esta manera mejorar permanentemente su elaboración y presentación.

- Se recomienda a los servidores públicos de la Capitanía del Puerto de Manta desarrollar el arte de redactar efectivamente, lo cual servirá como una herramienta útil que contribuirá el mejoramiento continuo en la elaboración y presentación de los documentos administrativos que generan en su área de trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- Administración Pública Nacional. (s.f.). *Microsoft Word - Dcto 333-85 - Normas para textos administrativos.doc*. Obtenido de <http://secgral.unsl.edu.ar/docs/Dcto%20333-85%20-%20Normas%20para%20documentos%20administrativos.pdf>
- Covey, S. R. (2003). *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva*. Buenos Aires: 41 Paidós.
- Duque, A. S. (1999). *La redacción: concepto, características, sus fases*. Mexico, D.F: Universidad Autonoma Metropolitana. Unidad Xochimilco.
- Hart, G. (2001). *30 minutos... Para triunfar en la redacción empresarial*. Barcelona - Buenos Aires - Mexico - Santiago - Montevideo: Ediciones Granica S.A.
- Jiménez, G. G. (2013). *Expresión oral y escrita*. Loja, Ecuador: EDILOJA Cía. Ltda.
- Porton, N. J. (1 de mayo de 2012). Obtenido de sildeshare.net: <https://www.slideshare.net/nhaslyarp/tcnicas-de-redaccin-y-documentos-comerciales-pblicos>
- Salazar, B. I. (2013). *La redacción de documentos incide en el Área Administrativa Financiera de la Secretaría de Cultura del Municipio Metropolitano de Quito*. Ambato, Ecuador.
- Senplades, S. N. (2014). *Manual de estilo y redacción*. Quito.
- Toapanta, L. T. (2010). *Redaccion comercial en el area adinistrativa de la empresa Decoprint Cia. Ltda. del Distrito Metropolitano de la ciudad de Quito*. Latacunga, Ecuador: Latacunga / UTC.

ANEXOS



Tutorías recibidas por la Ing. Isabel Barreiro.



Encuesta realizada al servidor público del departamento financiero de la Capitanía del Puerto de Manta.



Encuesta realizada a servidora pública del departamento financiero de la Capitanía del Puerto de Manta.



Encuesta realizada a los servidores públicos del departamento jurídico de la Capitanía del Puerto de Manta.



Encuesta realizada a servidora pública del departamento jurídico de la Capitanía del Puerto de Manta.



Encuesta realizada a la secretaria general de la Capitanía del Puerto de Manta.

UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ
FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO
CARRERA DE SECRETRIADO BILINGÜE

ENCUESTA

OBJETIVO:

La siguiente encuesta tiene como finalidad, conocer cómo se presenta las estrategias de redacción efectiva en la elaboración de documentos administrativos en las diferentes áreas de la Capitanía del Puerto de Manta, información que permitirá el análisis e interpretación de los resultados obtenidos. Es importante señalar que la encuesta está dirigida al personal de dicha empresa.

Agradecemos anticipadamente su colaboración y sinceridad al responder.

ANTES DE DAR RESPUESTA, LEA DETENIDAMENTE CADA PREGUNTA PARA EVITAR CUALQUIER TIPO DE CONFUSIÓN.

1. **¿Considera usted que el utilizar una buena redacción efectiva es importante para mejorar la presentación de documentos administrativos?**

Sí No

2. **Según sus conocimientos, ¿cuál de las siguientes ventajas de tener una redacción efectiva considera importante?**

Se puede transmitir fácilmente las ideas que se desean expresar.

Otorga carácter profesional al texto

Se logra los resultados deseados

Reduce problemas de comunicación escrita en las empresas y con los clientes

3. **¿Conoce las características de la redacción efectiva que se deben utilizar en la elaboración de los documentos administrativos?**

Sí No

4. **Según su criterio, ¿cuál de las siguientes características de la redacción efectiva considera importante?**

Claridad

Concisión

Sencillez

5. **¿Qué tipo de habilidades básicas usted posee al momento de redactar un documento administrativo? Elija una opción.**

Corrección

Adaptación

Eficacia

UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ
FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO
CARRERA DE SECRETRIADO BILINGÜE

6. ¿Cuál de los siguientes tipos de documentos administrativos se utilizan en su área de trabajo? Elija tres opciones

- | | |
|-------------|--------------------------|
| Oficios | <input type="checkbox"/> |
| Informes | <input type="checkbox"/> |
| Memorandos | <input type="checkbox"/> |
| Actas | <input type="checkbox"/> |
| Solicitudes | <input type="checkbox"/> |

7. ¿Cuál de las siguientes cualidades caracteriza su estilo de redacción? Elija tres opciones.

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| Claridad | <input type="checkbox"/> |
| Propiedad y concisión | <input type="checkbox"/> |
| Sencillez y elegancia | <input type="checkbox"/> |
| Naturalidad y ortografía | <input type="checkbox"/> |

8. Según su criterio, ¿por qué motivo se necesita producir redacción efectiva en la elaboración de documentos administrativos? Elija la opción más apropiada.

- | | |
|---|--------------------------|
| Comunicarse con sencillez y rapidez | <input type="checkbox"/> |
| Establecer una base firme para estilos de redacción más avanzados | <input type="checkbox"/> |

9. ¿Cree usted que la adecuada utilización de técnicas de redacción efectiva mejora la calidad de la elaboración de documentos administrativos?

- | | |
|--------------|--------------------------|
| Totalmente | <input type="checkbox"/> |
| Parcialmente | <input type="checkbox"/> |
| Nada | <input type="checkbox"/> |

10. ¿Considera usted que es necesario un plan de capacitación en técnicas de redacción efectiva para mejorar la elaboración de los documentos administrativos?

Sí

No