



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

**FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO
EJECUTIVO**

TESIS DE GRADO

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE “LICENCIADA
EN SECRETARIADO EJECUTIVO”**

TEMA:

LA REDACCIÓN COMERCIAL EN LA GESTIÓN SECRETARIAL.
APLICADO AL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO, EMPRESA
SÚPER ACCESORIOS EL COLORADO DE LA CIUDAD DE MANTA, AÑO
2017.

AUTORA: DIANA CAROLINA PRADO CHÁVEZ

MANTA- MANABÍ-ECUADOR

2017-2018

TEMA:

La Redacción Comercial en la Gestión Secretarial. Aplicado al Departamento de Talento Humano y Administrativo, Empresa Súper Accesorios el Colorado de la ciudad de Manta, año 2017.

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

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...horas, bajo la modalidad de Trabajo de Investigación, cuyo tema del proyecto es **“La Redacción Comercial en la Gestión Secretarial, aplicado al Departamento de Talento Humano y Administrativo, Empresa Súper Accesorios el Colorado de la ciudad 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 al señor/señora/señorita **Prado Chávez Diana Carolina**, estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo, período 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 Ley en contrario.

Manta, 20 de febrero de 2018.

Lo certifico,

Daysi Soto Calderón Dra. C.
Docente Tutor(a)

APROBACIÓN DEL TRABAJO

Una vez revisado y corregido el informe final de la investigación cuyo tema es: **“La Redacción Comercial en la Gestión Secretarial, aplicado al Departamento de Talento Humano y Administrativo, Empresa Súper Accesorios el Colorado de la ciudad de Manta, año 2017”**, realizado por la **Srta. Prado Chávez Diana Carolina**, autorizo su impresión final y encuadernación respectiva para que sea entregado a las autoridades de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, para la sustentación y defensa respectiva.

Manta, 20 de febrero 2018

Daysi Soto Calderón, Dra. C.
Docente Tutor(a)

DEDICATORIA

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad, amor y sobre todo por haberme llenado de fuerzas y conocimientos para esta nueva etapa de vida.

A mis queridos abuelos, Carlos y Rosa, que con amor estuvieron en buenos y malos momentos en toda esta etapa de estudios.

A mi esposo Ivan España, que juntos hemos caminado de la mano apoyándonos el uno al otro y ante todo por darme apoyo cuando me eh querido rendir y bajar del tren.

A mi Hija Valentina, porque gracias a ella sigo aquí de pie con mano firme para ser su ejemplo a seguir y algún día pueda sentirse orgullosa de mí.

A mi tía Martha, que me acompaña siempre en los grandes y pequeños logros que doy en la vida, y ha sabido ganarse mi cariño, amor y respeto.

Y especialmente a mí **querido padre**, Antonio Prado que fue y es un pilar fundamental en mi vida y es porque gracias a su apoyo incondicional, sacrificio, y sobre todo su amor estoy aquí saliendo adelante y a punto de alcanzar uno de nuestros objetivos.

RECONOCIMIENTO

Agradezco a Dios, porque ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, llenándome de valor y confianza para lograr la finalización de este trabajo de investigación.

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y a la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo por haberme abierto las puertas, para lograr mis metas y poder ser una profesional.

A los docentes de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo, por haberme impartido todos sus conocimientos con desinterés alguno; por otro lado a mí tutora Lic. Daysi Soto Calderón, que con dedicación, paciencia y empuje supo guiarme de la manera más correcta, brindándome todos sus conocimientos, para que este trabajo de investigación sea todo un éxito.

Tabla de contenido

TEMA:	I
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	II
APROBACIÓN DEL TUTOR	III
DEDICATORIA.....	IV
RECONOCIMIENTO	V
Resumen/ Síntesis	VIII
1 Introducción.....	1
Objetivos.....	3
2 Marco Teórico	6
2.1 Antecedentes Investigativos.....	6
2.2 Fundamentación Legal.....	7
2.3 Fundamentación Filosófica.....	8
2.4 Redacción Comercial.	9
2.5 Importancia de la Redacción	10
2.6 Características de Redacción.-	10
2.7 Tipos de Redacción.....	11
2.8 Errores de la redacción comercial	13
2.9 La carta comercial	13
2.10 Carta de pedido.....	19
2.11 Carta de reclamo.....	20
2.12 El informe.	20
2.13 Memorándum	21

2.14	Circular	24
2.15	Solicitud.....	24
2.16	Gestión Secretarial	26
2.17	Secretaria	26
2.18	Perfil de la secretaria.....	27
2.19	Aspectos esenciales de una secretaria	28
2.20	Rol de la secretaria en la gestión administrativa	28
2.21	Importancia de la redacción en la Gestión Empresarial	29
2.22	Análisis y resultados.....	31
3	Propuesta del Proyecto.....	43
	Conclusiones.	47
	Recomendaciones	48
	Bibliografía.....	49
	Anexos.....	51

Resumen/ Síntesis

El presente trabajo de investigación se realizó en la Empresa Súper Accesorios el Colorado de la ciudad de Manta, con el objetivo de analizar los conocimientos acerca de la Redacción Comercial en la Gestión Secretarial aplicado en el Departamento de Talento Humano, en donde después de aplicada la investigación de campo se pudo corroborar que el personal que aquí labora presenta notables insuficiencias en la elaboración de la correspondencia.

Se aplica encuestas a las 14 personas que trabajan en el área de Talento Humano y Administrativo de la empresa Súper Accesorios el Colorado de la ciudad de Manta, que componen la muestra, para corroborar la existencia del problema que se investiga, comprobándose que no han obtenido ninguna capacitación por parte de la empresa, para mejorar la redacción de los documentos administrativos.

La metodología utilizada para el presente estudio es de carácter descriptivo por cuanto se hace una caracterización de la forma en que se elaboran los diferentes documentos que se utilizan en esta empresa, así mismo se realiza un análisis cualitativo de la situación problema.

Los métodos que se utilizarán son el deductivo, inductivo, analítico y sintético, por las características de la investigación. Como técnicas de recolección de información se utiliza las fichas bibliográficas, la encuesta, la observación y visita personalizada a la empresa.

Del análisis de la investigación, como respuesta a la problemática se plantea una propuesta, que consiste en realizar una capacitación al personal de Talento Humano y Administrativo de la empresa, Súper Accesorios el Colorado de la ciudad de Manta, año 2017, con el tema “Las técnicas de redacción para la realización de documentos comerciales”. Con el objetivo de mejorar el proceso de comunicación tanto interna como externa.

1 Introducción

La redacción, es una habilidad que toda secretaria debe dominar para elaborar de manera técnica y profesional las comunicaciones comerciales, por tanto se debe ser claro y preciso al momento de exponer la idea o servicio que se vaya a dar. Es por esto que, la redacción es de suma importancia, así como la secretaria es la imagen de la empresa, de igual manera los mensajes que escribimos son la clave del éxito de la empresa o negocio. Por esta razón decimos que la redacción es una habilidad necesaria para poder lograr una comunicación clara, precisa y concisa

Las empresas deberían capacitar a su personal, administrativo en temas que influyan con las técnicas para redactar de una forma correcta, debido a que la redacción no solo ayuda a establecer comunicados mediante los documentos, sino que también contribuye a proyectar una buena imagen institucional, debido a que si los documentos están bien redactados en cuanto a su estructura y la aplicación de la redacción apropiada, esto proporcionará un mejor entendimiento sobre la información que se quiere tratar por parte de los usuarios.

Por ello, la investigadora se enfoca en la Redacción Comercial en la empresa Súper Accesorios el Colorado de la ciudad de Manta, para realizar una propuesta para mejorar la presentación dependiendo de los tipos de documentos que realizan y de este forma informar cuáles serán las maneras en la que se aplica las técnicas de redacción en la elaboración de documentos comerciales, empresa en la que se ha observado la presencia de insuficiencias que en este campo presenta el personal que allí labora en el área administrativa, por tanto es de interés de la autora realizar una propuesta.

Diseño Teórico

Planteamiento del problema

La redacción comercial es un medio de comunicación de gran importancia mediante el cual las empresas expresan sus peticiones, reclamos, inquietudes o entre otros asuntos. Las habilidades hoy en día de una secretaria eficiente, no es de tan solo un rostro bonito, su presentación, hoy en día se juegan los conocimientos y habilidades para poder ocupar un lugar de trabajo, entre ellas esta saber redactar y usar correctamente las técnicas de redacción.

Actualmente en Ecuador existen grandes empresas que a su personal del área administrativa, lo mantienen en actualización de conocimientos y son empresas de gran éxito en el mercado, ofreciendo sus productos a diferentes empresas o distribuidoras del país, no tan solo porque el producto es de buena calidad, sino más bien por la difusión que realizan detalladamente, sobre los beneficios si llegan a consumir o a recibir el producto o servicio que se brinda, a través de mensajes comerciales

Así mismo, en Manabí deberían las grandes empresas realizar actualizaciones a su personal, para mejorar sus conocimientos y realizar los documentos de una manera correcta, debido a que si un oficio, informe o algún otro documento administrativo está bien redactado con su estructura y redacción adecuada, la empresa no solo dará una buena imagen a los usuarios, sino que alcanzará el éxito.

Por ello, la investigadora se enfoca en la Redacción Comercial, en la empresa Súper Accesorios el Colorado de la ciudad de Manta, para así llevar una propuesta para mejorar la presentación dependiendo de los tipos de documentos que vayan a realizar las secretarías del Departamento de Talento Humano.

La redacción comercial es importante, debido a que esto ayuda a facilitar el proceso de comunicación en la empresa, y no tan solo de la empresa.

Por tanto en la empresa, se observaron algunas falencias en los documentos comerciales, y es por tal motivo que la investigadora se enfocara en realizar una propuesta, para de esta manera poder facilitar información para que el personal del área administrativa, tenga la facilidad de poder realizar de manera correcta algún tipo de documento, y así mismo dar a conocer las estructura de cada uno de ellos, y de esta manera se podrá contribuir en grandes conocimientos para el personal de esta empresa.

Formulación del Problema

¿Cuáles son los factores que inciden en la Redacción Comercial en la Función Secretarial del Departamento de Talento Humano, en la empresa Súper Accesorios el Colorado de la Ciudad de Manta, año 2017?

Objeto

Gestión Secretarial

Campo

Redacción Comercial

Objetivo General

- Analizar los conocimientos acerca de la Redacción Comercial en la Gestión Secretarial, aplicado al departamento de Talento Humano, en la empresa Súper Accesorios el Colorado de la ciudad de Manta, año 2017

Objetivos Específicos

- Determinar los tipos de documentos comerciales que se utilizan en el Departamento de Talento Humano en la empresa Súper Accesorios el Colorado de la ciudad de Manta año 2017

- Examinar el nivel de conocimientos que posee el personal de Talento Humano de la empresa Súper Accesorios el Colorado, sobre la redacción de documentos comerciales
- Determinar la importancia de la Redacción Comercial, en la elaboración de documentos comerciales.
- Elaborar una propuesta de capacitación, para actualizar los conocimientos del personal administrativo y de Talento Humano de la empresa Súper Accesorios el Colorado.

Hipótesis

La aplicación de una estrategia de capacitación, en técnicas de Redacción comercial, permitirá al área Administrativa y de Talento, Humano de la empresa Súper Accesorios el Colorado, la elaboración adecuada de documentos comerciales.

Diseño Metodológico.

Población

La población de la presente investigación está conformada por 14 personas del área Administrativa, Talento Humano, y se incluyen dos personas del área de Bodega que se desempeñan como secretarias de la empresa

Muestra

La muestra del presente trabajo es probabilística simple, debido a que todos los y las trabajadoras tienen la posibilidad de ser escogidos

Métodos

Los métodos que se emplean en esta investigación son los siguientes: El método analítico, para efectuar un análisis de la situación, para así conocer las causas y efectos que se producen al momento de redactar los documentos comerciales.

La observación, con el objetivo de determinar cuál es la problemática que, en el plano de la elaboración de documentos, afecta en el lugar en donde se realiza la investigación.

El método Estadístico, Para el procesamiento de la información, análisis e interpretación de resultados

Técnicas

En el presente trabajo se aplicaron las siguientes técnicas:

Encuesta

Aplicada al personal de Talento Humano para determinar el nivel de conocimientos de las técnicas de redacción

Observación

Para conocer de primera fuente el problema que se presenta en la elaboración de documentos en la empresa Súper Accesorios El Colorado

En el presente trabajo se despliega el Capítulo I, que corresponde a la Introducción, el Capítulo II que comprende al marco teórico, procesamiento y análisis de los resultados, en el capítulo III, se presenta la propuesta como resultado de esta investigación.

Y por último se concluye el trabajo con Bibliografía y anexos que evidencian el trabajo realizado.

2 Marco Teórico

2.1 Antecedentes Investigativos

- De la revisión a varios trabajos de investigación sobre la temática investigada se obtuvo los siguientes antecedentes *“MÓDULO DIDÁCTICO PARA LA ENSEÑANZA-APRENDIZAJE DE REDACCIÓN COMERCIAL DE LAS ESTUDIANTES DEL PRIMER Y SEGUNDO AÑO DE BACHILLERATO TÉCNICO EN COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN EN EL COLEGIO NACIONAL “NATALIA JARRÍN” DE LA CIUDAD DE CAYAMBE*.I, Méndez, M; Morales G (2009), en la que las autoras manifiestan como objetivo general, Elaborar un módulo didáctico, que permita alcanzar una enseñanza aprendizaje en el área de Redacción Comercial en las estudiantes del primer y segundo año de Bachillerato Técnico paralelos D,E en el Colegio Nacional “Natalia Jarrín” de la ciudad de Cayambe

Las autoras de esta tesis concluyeron lo siguiente; que los docentes no emplearon en las actividades laborales la tecnología, y esto causó que las alumnas no tuvieran conocimiento de la Redacción comercial, del mismo modo sostuvo que la redacción es fundamental para el desenvolvimiento de los términos para así obtener buenos resultados.

- Así mismo se revisó una tesis de la Universidad de Cotopaxi con la siguiente temática *“ELABORACIÓN DE UNA GUÍA TÉCNICA DE FORMATOS DE REDACCIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”* C, Lidia; Z, Martha (2010) en donde las autoras manifiestan como objetivo general, Estandarizar los Formatos de Redacción para las secretarías administrativas, que permita perfeccionar los esquemas de comunicación escrita en la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Las autoras de esta tesis concluyeron lo siguiente: que luego de haber realizado la investigación constataron que es muy importante realizar un

diseño de guía de técnicas de formatos de redacción debido a que esto permitirá conocerlas y poder mejorar las funciones del personal administrativo, así mismo concluyeron diciendo que por parte de los empleados existe motivación para actualizar y perfeccionar sus conocimientos acerca de las técnicas de redacción.

2.2 Fundamentación Legal

La elaboración de este trabajo de investigación se fundamenta en la legislatura existente que regula las diferentes formas de titulación de los egresados de una Carrera de pregrado, normativas entre las que se puede citar las siguientes:

El Art. 5.- de la Ley Orgánica de Educación Superior, Derechos de las y los estudiantes, plantea que son derechos de las y los estudiantes los siguientes:

a) Acceder, movilizarse, permanecer, egresar y titularse sin discriminación conforme sus méritos académicos. (...)

f) Ejercer la libertad de asociarse, expresarse y completar su formación bajo la más amplia libertad de cátedra e investigativa; y,

g) Participar en el proceso de construcción, difusión y aplicación del conocimiento; (...)

De la misma manera, el Reglamento de Régimen Académico del Consejo de Educación Superior, en el Art. 21.- Unidades de organización curricular en las carreras técnicas y tecnológicas superiores, y de grado.

Unidad de titulación.- Es la unidad curricular que incluye las asignaturas, cursos o sus equivalentes, que permiten la validación académica de los conocimientos, habilidades y desempeños adquiridos en la carrera para la resolución de problemas, dilemas o desafíos de una profesión. Su resultado final fundamental es:

a) el desarrollo de un trabajo de titulación, basado en procesos de investigación e intervención o,

El trabajo de titulación es el resultado investigativo, académico o artístico, en el cual el estudiante demuestra el manejo integral de los conocimientos adquiridos a lo largo de su formación profesional; el resultado de su evaluación será registrado cuando se haya completado la totalidad de horas establecidas en el currículo de la carrera, incluidas la unidad de titulación y las prácticas pre profesionales.

Independientemente de las horas asignadas a las asignaturas, cursos o sus equivalentes que integran la unidad de titulación, para el desarrollo del trabajo de titulación, se asignarán 200 horas en la educación técnica y sus equivalentes, 240 horas en la educación tecnológica y sus equivalentes, y 400 horas en la educación superior de grado. Estas horas podrán extenderse hasta por un máximo del 10% del número total de horas, dependiendo de la complejidad de su metodología, contenido y del tiempo necesario para su realización.

Se consideran trabajos de titulación en la educación técnica y tecnológica superior, y sus equivalentes, y en la educación superior de grado, los siguientes: examen de grado o de fin de carrera, proyectos de investigación, proyectos integradores, ensayos o artículos académicos, etnografías, sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o intervención, análisis de casos, estudios comparados, propuestas metodológicas, propuestas tecnológicas, productos o presentaciones artísticas, dispositivos tecnológicos, modelos de negocios, emprendimientos, proyectos técnicos, trabajos experimentales, entre otros de similar nivel de complejidad.

2.3 Fundamentación Filosófica.

Según Hernández (2010) “la redacción es el acto humano de escribir ideas, sucesos, descubrimientos y sentimientos, que otorga la oportunidad de

inmortalizar los pensamientos literarios, históricos, científicos y cotidianos que ocurren en el mundo”.

Por tanto en la actualidad si no se sabe escribir, leer, comprender documentos, sean de cualquier tipo, no se puede ejercer profesiones secretariales, debido a que toda institución o empresa envía correos electrónicos y otros escritos dando a conocer información a las demás empresas. Es por esto que en la actualidad los estudios demuestran que se debe tener una buena ortografía, una buena caligrafía, para ejercer un rol muy importante como es el de una secretaria ejecutiva.

Por tanto, este trabajo de investigación cumple con la función de saber por qué no conocen de las técnicas de redacción en el personal que trabaja en la empresa Súper Accesorios el Colorado, por otro lado ayuda a las y los trabajadores de esta empresa para que así puedan impartir sus conocimientos a los de más trabajadores en su ámbito laboral.

2.4 Redacción Comercial.

Definición

Redacción Comercial según Valente (2008) La secretaria de dirección debe tener un buen conocimiento de las reglas ortográficas y gramaticales básicas porque, sin lugar a dudas, la calidad de las comunicaciones escritas es una exigencia profesional del primer orden en la actualidad.

Por tanto, como autora de esta investigación concuerdo con lo expresado por este autor, en el sentido que una secretaria eficiente debe tener grandes conocimientos de las reglas de ortografía y expresarse de una manera coherente, sencilla y precisa, para que así pueda producir el texto necesario para que el mensaje llegue al receptor de una manera clara.

La redacción, según Basulto (1990), es una actividad comunicativa de primer orden, que implica un estado cultural avanzado de quien la ejercita. Por tanto,

la redacción se utiliza en diferentes contextos sean estos escritos personales, culturales, científicos, entre otros, para lo cual debe aplicar las normas ortográficas de puntuación y estilo, para garantizar la coherencia entre párrafos.

2.5 Importancia de la Redacción

Redactar es importante, debido a que se desarrollan destrezas para escribir con lógica lo que se piensa, según Jiménez (2006) manifiesta que: Es importante señalar que el niño elabora diferentes criterios en cada nivel de construcción de la lengua escrita para diferenciar lo que sirve para leer de lo que se construye sobre cuáles son las partes de la oración que se escriben, la forma en que se establecen la correspondencia entre el enunciado oral y el texto escrito el tipo de análisis que realiza sobre el lenguaje oral y la construcción de la escritura espontánea. (p. 44)

En concordancia con lo que expresa el autor, todo ser humano lo primero que debe aprender es a escribir bien y luego a leer, pues normalmente vivimos en un mundo lleno de aprendizajes y actualizaciones sean tecnológicos o conocimientos humanos. Pero el ser humano no es perfecto y es por esto que tienen varias equivocaciones

2.6 Características de Redacción.-

Claridad.-

La principal característica de una buena redacción es la claridad, debido a que las intenciones del escritor es de que entiendan el mensaje que se quiere transmitir, por ello el lector exige una claridad en las ideas, así tal cual lo indica Gonzalo Vivaldi- "Visión clara de los hechos o de las ideas y exposición neta y tersa de los mismos".

Concisión.-

Un escrito conciso es aquel que contiene solo palabras necesarias para así transmitir un mensaje de manera clara pero a la misma vez completa. Para

que se pueda lograr una concisión es recomendable evitar palabras redundantes, lo cual estas solo hace que se dificulte la comprensión del mensaje que se quiere dar a conocer.

Sencillez.-

La sencillez en la redacción permite dar el mensaje con naturalidad y de una forma de rápida comprensión, para lograr sencillez en el mensaje, se deben evitar palabras y frases ceremoniosas, debido a que no todas las personas conocen el significado de tales palabras. Por este motivo es recomendado escribir de una manera que el lector tenga rápida comprensión al momento de leer el enunciado pertinente.

2.7 Tipos de Redacción

Existen diferentes tipos de redacción, entre los que se pueden mencionar:

Redacción Académica

José Flores (2013) menciona que: “Este tipo de escritura se da por definición, en los documentos escolares y de investigación en prácticamente cualquier institución de educación superior alrededor del mundo. Básicamente tiene dos usos: el cumplimiento de ensayos de carácter académico y en otro nivel, la creación de textos de difusión científica.”

En si este tipo de redacción sirve para realizar trabajos de investigación, trabajos escolares, ensayos u otros documentos que sean exclusivo para conocimientos u investigaciones académicas.

Redacción de Cartas

Las cartas deben ser escritas de una forma muy clara debido a que estas tienen una importancia en la empresa y deben ser escritas por profesionales de la redacción o ser revisadas antes de su envío. En ninguna empresa se debe recibir una carta mal redactada debido a que esto perjudicará y dará una imagen de baja calidad y de menor importancia hacia las personas fuera de la institución.

Estas tienen un fin laboral, profesional, comercial, y hasta puede llegar a hacer familiar

Redacción periodística

La redacción periodística su función no solo es de informar acerca de lo que sucede alrededor del mundo. Claro que debe ser seria, precisa y coherente, debido a que esta cubre diversos ámbitos sean culturales, sociales, políticos, incluso de entretenimiento, todo esto dependerá en qué medio se maneja sea por transmisión televisiva, vía radio, incluso por medio de revistas y periódicos.

Redacción Comercial

Este tipo de redacción es igual de importante que la redacción de cartas, debido a que mediante ésta se pone en juego la imagen de la empresa, a través de los diferentes documentos, los cuales son utilizados de manera frecuente por los profesionales y administradores de los negocios, las empresas pequeñas, medianas y grandes, a nivel local, nacional e internacional, para poder tratar actividades o asuntos comerciales.

Redacción Literaria

La redacción literaria sirve para escribir ensayos, novelas y poesías, y tiene como finalidad la expresión artística a través de una lengua escrita. Por ejemplo un poema o poesía que puede pronunciar sentimientos

Redacción Administrativa

Es aquella que se emplea en los documentos, notas de diversos índoles que son frecuentes en las diferentes empresas o ámbitos similares. Esta clase de redacción debe tener un carácter formal y reunir cualidades como la claridad brevedad naturalidad entre otros.

2.8 Errores de la redacción comercial

Lucia G (2009) manifiesta que, la misión de las comunicaciones hoy en día es más compleja y difícil para captar la atención del usuario mediante textos, debido a que los empresarios en la actualidad disponen de menos tiempo para leer o prestar atención a las cartas que reciben a diario.

Por tanto, ella expresa que los errores más comunes de la redacción comercial son los siguientes:

- No darle a los escritos el tiempo de producción que se merecen
- Escribir textos demasiados largos
- Desaprovechar el titular
- Abusar de los juicios de valor
- No respetar la concordancia
- Exceso de adjetivos
- Usar mal el anglicismo(giros procedentes de la lengua inglesa que se usan en otro idioma)
- Mezclar temas laborales y personales

2.9 La carta comercial

Según Silva (2008), la redacción comercial es un documento a través del cual se tratan asuntos de manera comercial, hoy en día, este tipo de carta ha abandonado su tradicional formato en postal para convertirse en una carta presentada vía e-mail.

Objetivo de la carta Comercial

El objetivo de la carta comercial es vender, ofrecer o brindar un producto de la empresa, solicitar pagos de alguna deuda, dar a conocer ofertas, descuentos, entre otros. Por ello es necesario que la carta no sea improvisada, debe ser clara y para ello se recomienda realizar primero un borrador para luego revisarlo y esté listo para ser enviado sin ningún error.

Partes de la carta comercial

- Membrete
- Número del documento
- Lugar y Fecha
- Destinatario
- Saludo
- Texto o cuerpo de la carta
- Despedida
- Antefirma
- Firma
- Anexos
- Iniciales

A continuación hablaremos de cada una de ellas:

Membrete

Es el encabezado, donde se detalla el nombre y datos de la empresa contiene: dirección, teléfono, número de extensión (si este llega a tener), y otros datos que sean representación de la empresa.



Número del documento

Se escribe de dos a tres interlineas del margen superior, puede ser numérica o alfa-numérica, esto según lo personalice cada empresa en particular.

Por ejemplo:

OF. No 122-FGDSE-CPP

122	Número de oficio que se envía.
FGDS	Empresa de donde se envía el documento
CPP	Departamento de donde se envía el documento

Lugar y Fecha

Si la dirección no aparece en el membrete no es necesario repetirla, se puede escribir la fecha de esta manera:

Manta, 25 de diciembre de 2017

Y así de esta manera, si es el caso de que el membrete lleve la ubicación de la empresa.

Diciembre 25 de 2017

Destinatario

Aquí se debe escribir el nombre de la persona a quien va dirigido el documento, debe incluir el cargo, nombre de la empresa y la dirección.

Ingeniero
Ivan España, Gerente General
Almacén Súper Accesorio el Colorado
Manta

Señor.
Antonio Prado, Jefe de Talento Humano
Almacén Súper Accesorio el colorado
Manta

Saludo

El saludo deberá ir al margen izquierdo, y este deberá ser una frase cortés, que por lo general va seguido de dos puntos, como por ejemplo;

Distinguida Doctora:

Estimado señor:

: Excelentísimo Señor Presidente:

- Cuando es un solo remitente:

De mi consideración:

- Y cuando existen dos o varios remitente

De nuestra consideración:

Texto o cuerpo de la carta

Héctor P (2003) manifiesta que el cuerpo de la carta podrá ser de párrafo corto, mediano o largo. Se deberá escribir a espacio sencillo, breve y deberá llevar una introducción, desarrollo y conclusión.

Despedida

Se deberán utilizar palabras de cortesía o incluso frases como por ejemplo:

Agradezco su respuesta

Agradecemos su gentil colaboración

Para nosotros es un gusto servirles

Firma

El documento no tendrá validez si no está firmado por el remitente del documento. La firma debe incluir: Rubrica, nombre del remitente, cargo.

Programar Su Energización.

Ing. Carlos U. Marengo D.
Supervisor obras

Anexo

Cuando enviamos cualquier tipo de documento adjunto con la carta, por ejemplo en esta puede ser que se explique la cantidad, contenido, tipo de color que se envía de un pedido, o si fuera el caso de una reunión se adjunta la nómina de las firmas.

Se escribirá a dos interlíneas del remitente, con letra mayúscula inicial y seguido de dos puntos, por ejemplo.

Iniciales

A dos espacios de la última línea, la primera letra del nombre y del apellido se escribe con mayúscula.

Se aconseja utilizar letras pequeñas, Gloria M (2010) dice que en estos casos es recomendable usar tamaño de letra 9. Ejemplo

Diana P.

Valentina E.

Ivan E.

En caso que la persona que firma, sea la misma que escribe el documento, no es necesario poner las iniciales de identificación

Estilos de cartas

Estilo bloque extremo:

Este es el estilo más espontáneo, debido a que empieza desde el margen izquierdo del papel. Se deberá escribir con un espacio sencillo y entre párrafos se dejará dos espacios verticales



Estilo bloque extremo

Estilo bloque:

Es similar al anterior, la diferencia radica en que la línea de la fecha, despedida y la firma, comienzan desde el centro del papel hacia la derecha. Este estilo es uno de los más usados.



Estilo bloque

Estilo semibloque:

Se lo utiliza en las áreas comerciales y mantiene las mismas características del estilo bloque. Este estilo es el más elegante y por tal motivo se lo utiliza en el ámbito empresarial



2.10 Carta de pedido

La finalidad de esta carta es solicitar un pedido, en esta carta se deberá detallar la mercancía o producto para evitar confusiones al momento de revisar el producto o el servicio que se vaya a solicitar, así mismo se deberá concretar la forma de envío, de pago y en qué tiempo se estima la entrega.

En esta empresa, este estilo de carta es usado habitualmente, debido a que se realizan semanalmente pedido de productos a otras compañías, en donde hacen referencia a la mercadería que necesitan que envíen, se puede decir que esta carta de pedido se la usa con frecuencia.

2.11 Carta de reclamo

El objetivo de esta carta es poner en manifiesto lo que sucede con la mercancía, si no llega aún, no es el mismo producto solicitado, o llegó en mal estado por haberlo embalado de una manera inadecuada. Se debe explicar cada detalle pero de una manera precisa y clara.

Este tipo de cartas Accesorios el Colorado la utiliza para hacer un reclamo al momento de revisar la mercadería y en ella se encuentran productos dañados o productos que no sean con las mismas características en las que se hizo el pedido en este caso se refiere al modelo, año, y color del producto.

2.12 El informe.

Verónica Z (2012) manifiesta que el informe “Es una exposición de los datos obtenidos en una investigación de campo o bibliográfica sobre un determinado tema; por eso, su propósito es principalmente informativo”, por tanto, el informe ayuda a ver si la tarea u objetivo está avanzando y si beneficia a la empresa, y así proyectara resultado.

La empresa usa el informe dependiendo del área donde se lo realice, en bodegas lo usan de manera mensual, en el área de administración semanal y en Talento humano cada 15 días, reportando las novedades que se han presentado durante este periodo

Características

- Es un texto explicativo
- Su propósito es informar los resultados de la investigación
- Tiene un tema determinado
- Se deberá escribir en tercera persona
- Organizado y escrito con claridad
- Los textos o cuadros que se presenten deben ir acompañados con textos explicativos

Partes de un informe

El informe contiene tres partes esenciales:

- **Introducción:** Presenta el tema del cual se vaya a tratar, da una pequeña argumentación sobre lo que se parlamentara dentro del informe
- **Desarrollo:** presenta los resultados obtenidos.
- **Conclusión:** Se concluye con el análisis de los resultados del informe

2.13 Memorándum

Según la Real Academia Española, memorándum significa “algo que se debe tener en la memoria o recordar”. Dentro del memorando se relatan los hechos, razones y circunstancias que se deben recordar ante un proyecto importante o una falta grave.

El propósito del memorándum es dar a conocer, recomendar, dar indicaciones, instrucciones a diferentes departamentos de una empresa o institución, este documento es interno y no tiene validez fuera de la institución.

En la Empresa Súper Accesorios “El Colorado”, este es un documento que utiliza de manera frecuente, sin embargo por la observación realizada en la Secretaría de la misma, se puede afirmar que el formato utilizado no corresponde al que normalmente se usa en las diferentes empresas o instituciones de nuestro medio. El formato observado está elaborado en una hoja tamaño A4, y sus elementos están distribuidos de la forma en que se elaboran las cartas, es decir, guarda una estructura inadecuada a la forma usual y de la misma manera, la terminología utilizada en su redacción no corresponde con el mencionado documento, lo que ha posibilitado la crítica de la autora de esta investigación.

Partes del Memorándum

- Encabezado
- Identificación del documento
- Destinatario
- De o del
- Asunto
- Cuerpo
- Firma
- Sello anexo

Tipos de Memorándum

- **Memorándum simple:** Se lo utiliza para dar comunicaciones por ejemplo, pedir o transcribir documentos, dar a conocer alguna actividad, este documento tiene un solo destinatario

- **Memorándum múltiple:** Va dirigida a varios destinatarios y sirve para dar informaciones simultáneas

Ejemplo de Memorándum



Ave. 12 entre calle 12 y 13

Sucursal: Nuevo Tarqui

Teléfono: (05) 262-9285

Email: info@accesorioselcolorado.com

Memorándum N° 003

De: Mg. Rosa Coppiano, Gerente General

Para: Trabajadores de Bodegas

Asunto: Recordatorio de asistencias

Fecha: Manta, 8 de diciembre de 2014

Se les recuerda a los señores trabajadores del Área de Bodega que, para mañana jueves 30 de marzo, hasta las 11h50, deben presentar el informe semanal con todas las evidencias que se encontraron durante la auditoría realizada el día 28 de marzo, caso contrario serán multados con un 3% del SBU

Mg. Rosa Coppiano
Gerente General

2.14 Circular

Según Pamela Ritchie (2009), las cartas circulares tienen como objetivo comunicar datos de interés, dando a conocer las causas de la misma. En este tipo de cartas se pueden dar anuncios de cambio de domicilio, visita de personas del extranjero, modificación de precios o servicios. Por lo general las cartas circulares no necesitan ser contestadas.

Partes de una carta circular

- Membrete
- Numero de circular
- Asunto
- Lugar y Fecha
- De
- A - Para
- Cuerpo
- Frase de despedida
- Nombre, apellido y cargo

2.15 Solicitud

La solicitud es una comunicación formal de manera escrita que tiene por objetivo realizar un pedido de algún servicio o petición.

Partes de una solicitud

- Sumilla: Asunto
- Destinatario
Nombre
Apellido
Cargo
Lugar
- Presentación

- Texto (pedido)
- Lugar y fecha
- Firma y post firma
- Anexo

Ejemplo de solicitud

Manta, 5 de Febrero del 2018

Licenciada
Daniela España
Gerente General, Súper Accesorio
El Colorado
En su despacho

Asunto: Vacaciones.

De mi consideración:

Mediante la presente, me dirijo a usted para solicitar con la debida antelación los días de vacaciones correspondientes a este año.

De acuerdo a la normativa vigente, para este periodo anual me corresponden a 30 días de descanso. Desearía disfrutar de estos días de vacaciones, a partir del día 4 de mayo del 2018

Por lo solicitado anteriormente, pido a usted su pronta respuesta.

Atentamente,

Diana Prado
Administradora

2.16 Gestión Secretarial

Para hablar de gestión secretarial, primero debemos saber que significan estas dos palabras.

La Real Academia Española nos dice que: Gestión; “Es la acción y efecto de administrar” mientras que: Secretaria; “Persona que se encarga de las labores administrativas de un organismo, Institución o corporación y desempeña las funciones de extender actas, dar fe de los acuerdos y custodiar los documentos de esa entidad.”

Por tanto, la gestión secretarial busca formar talento humano con destrezas y habilidades administrativas, uso de herramientas ofimáticas, archivo, etiqueta, protocolo, valores, etc., para administrar y realizar grandes funciones junto a su jefe, y en ocasiones hacer la toma de decisiones o resolver algún problema si el jefe está ausente

2.17 Secretaria

Concepto

La palabra secretaria proviene de la palabra secreto, de tal forma que una secretaria eficiente debe tener como valor primordial la discreción, debido a que no puede comentar con nadie lo que escucha en reuniones, o hablar sobre la agenda del jefe y otros temas que son de único interés para la empresa u organización.

El trabajo que desempeña una secretaria en una empresa moderna es de mucha contribución, sin embargo, este trabajo es visto por los demás como una tarea fácil, aunque no ocurre de esta manera. Ser secretaria implica mucha responsabilidad, es un trabajo de mucho esfuerzo, en el que se necesita iniciativa y mucho entusiasmo para cumplir a cabalidad con cada una de las tareas asignadas como: elaborar la correspondencia y otro tipo de documentos de uso diario, atención al usuario interno y externo, atención

telefónica y sobre todo a recordarle lo que deberá hacer durante el día o en el transcurso de la semana.

La misión secretarial

Brindar a su jefe apoyo con las tareas establecidas, además de acompañar a la vigilancia de los procesos a seguir dentro de la empresa

2.18 Perfil de la secretaria

Facilidad de expresión:

Una secretaria eficiente interactúa con todo el personal administrativo de la empresa, deberá tener un ágil vocabulario no ser tímida y sobre todo tener una excelente comunicación con los de más. Para tener una comunicación de calidad deberá tener las siguientes características:

- Dominio del idioma
- Facilidad al momento de dar ideas
- Respeto

Buenas relaciones:

Es importante que la secretaria de la empresa o departamento tenga una buena relación con sus compañeros de trabajo, puesto que esto evitara roces o malos entendidos entre compañeros. Y al mismo tiempo dejar algún problema personal de lado.

Facilidad de Redacción:

Toda secretaria ejecutiva a diario deberá manejar la redacción, esto se debe a que ella maneja toda la documentación de diferentes asuntos incluso deberá responder algún documento que será de gran importancia. Es por esto que toda secretaria deberá tener un excelente dominio de la reacción, ya que si llega a realizar algún error, la imagen de la empresa podría de caer

2.19 Aspectos esenciales de una secretaria

Organización: La secretaria debe ser organizada, de tal manera que al momento de llevar alguna información la lleve sin problemas, también deberá ser organizada en el tiempo, porque de lo contrario el jefe se llevara una mala imagen de ella, incluso podría perder su trabajo si no sabe organizar, y no tan solo en el tiempo si no en los espacios físicos incluso en alguna reunión o evento a realizarse.

Capacidad de trabajo: Una secretaria nunca puede decir no puedo, o no lo sé hacer, hoy en día todo es posible gracias al internet que siempre está a nuestro alcance.

Importancia de la Gestión Secretarial.

“Las secretarias son quiénes han sacado adelante las empresas, y es que cualquier organización sin ellas, prácticamente, no podría salir adelante, asisten a sus superiores, coordinan todo para que no haya ningún imprevisto, en fin, realizan un buen número de importantes funciones”. (Taquechel, 2014).

Como expresa el autor, el rol que cumple la secretaria en las empresas es importante debido a que sin ellas no hubiera organización, ni un asistente que pueda servir de ayuda a su jefe.

La secretaria debe tener conocimientos en las diferentes áreas que existan en la empresa, visto que al momento de pedir información el usuario siempre recurrirá a la secretaria de la empresa o jefe del departamento. Por tal motivo la secretaria deberá estar informada de los actos que se realicen dentro o fuera de la institución que comprometan a la empresa.

2.20 Rol de la secretaria en la gestión administrativa

La secretaria es el símbolo que más destaca en una empresa, y contribuye para que la empresa tenga esa armonía en el ambiente. Uno de los roles más importantes de una secretaria es manipular y saber sobre temas y programas

informáticos, debido a que ella manipula varios temas no tan realiza documentos comerciales, si no también podría ayudar a realizar a su jefe trabajos como organización de eventos de algún congreso etc.

“Los escenarios económicos actuales presentan mucho dinamismo en la competitividad, en donde las empresas exitosas muestran organizaciones consistentes de acuerdo al requerimiento de las actividades de los negocios, en donde triunfan quienes han sabido organizarse, formar equipos de trabajo que garanticen resultados, en donde, la gerencia general, cuenta con la colaboración de una secretaria ejecutiva adaptada a esta realidad pre activa creativa, innovadora que sabe usar su talento.” Venegas (2009)

A pesar de lo expuesto del autor, en la actualidad las empresas no saben cuál debería ser el rol de una secretaria ejecutiva, muchas no cumplen el perfil profesional y es por esto que en el diario vivir nos encontramos con secretarias que no son eficientes para ocupar este puesto de trabajo. Un ejemplo claro es cuando el cliente requiere información y ella con su voz de prepotencia responde de una manera inadecuada o incluso sin mirar a los ojos al usuario o cliente.

De igual manera, la secretaria debe cumplir con normas y técnicas de redacción.

2.21 Importancia de la redacción en la Gestión Empresarial

Del mismo modo cuando dicen que la secretaria es la imagen de la empresa, de la misma manera habla la redacción de algún documento que se vaya a redactar. Es por esto que redactar adecuadamente un documento administrativo hoy en día es una necesidad imprescindible de toda empresa y por medio de la misma se puede alcanzar el éxito de una empresa.

¿Pero porque debemos saber redactar de una manera correcta?, simplemente porque:

1. Nos brinda confianza: Cuando él o la secretaria se comunica con el cliente de una manera escrita, y que sea concreta esto brindará confianza y hará

que el proveedor, cliente o usuario, pueda agarrar esa seriedad que brinda el servicio o producto. Sin embargo si se escriben párrafos y más párrafos pero no se da una idea clara, esto hará todo lo contrario.

2. Mejoran los resultados comerciales: Si existe la mala redacción o incluso la estructura de un documento, desde ese momento el cliente o usuario no querrá leer el documento que se ha enviado. Es por esto que la redacción es importante, porque no abran inconvenientes y no se correrá el riesgo de perder al cliente.
3. Da una buena imagen: Si redactas de una manera correcta respetando todas las técnicas de redacción, los usuarios tendrán una percepción positiva de la empresa, pero sin embargo si se comete errores esto podría ocasionar el perjuicio de la empresa.
4. Se ahorra tiempo: Si se realiza es estudio adecuado de las técnicas de redacción se ahorraría mucho tiempo, porque de nada sirve escribir y escribir si al momento de leerlo el mensaje que se quiere transmitir no es claro ni preciso.
5. Incrementa el nivel de competitividad empresarial: Tener una ortografía y redacción de calidad, demostrará que la empresa es de calidad, que cuida cada detalle de su empresa, y así mismo que atiende el mensaje que se quiere dar a las personas.
6. Brinda autonomía y empoderamiento: Si se aprende a redactar de una manera eficiente, y se está seguro de lo que se va a escribir, se podrán realizar mensajes cortos fluidos y precisos

2.22 Análisis y resultados

1. ¿Conoce usted las técnicas de redacción que se deben aplicar en la elaboración de documentos comerciales?

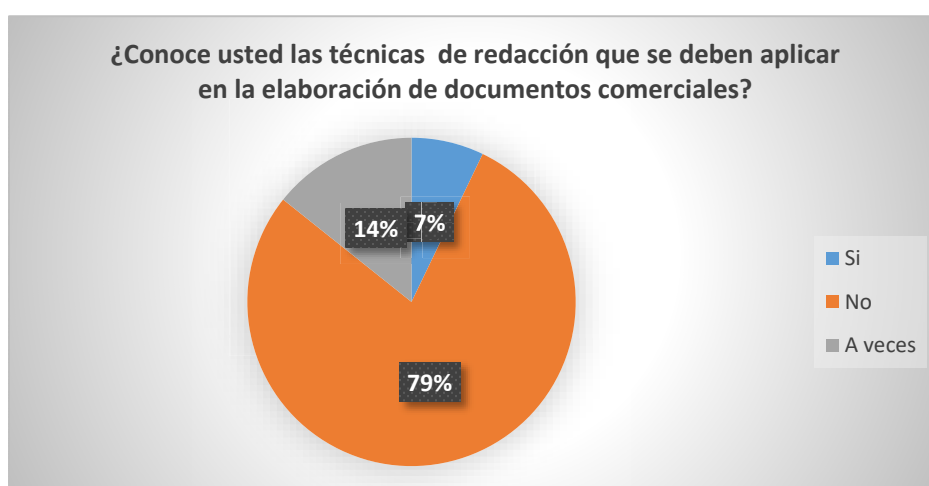
Tabla 1

Alternativas	F	%
Si	1	7%
No	11	79%
A veces	2	14%
Total	14	100%

FUENTE: Departamento de Talento Humano y Administrativo de la empresa Súper Accesorio El Colorado.

ELABORADA POR: Diana Prado Chávez

Gráfico 1



Análisis

Como se puede observar en el análisis, del total de encuestados, la mayoría, (79%) desconoce las técnicas de redacción que se deben aplicar para la elaboración de los diferentes documentos, sin embargo esta es una de las grandes insuficiencias que se presenta en esta empresa. No obstante, en un mínimo porcentaje (14%) expresa que si las conoce, esto quiere decir que la mayoría de personas encuestadas no están preparadas para realizar un documento comercial de una manera adecuada.

2. ¿Ha tenido problemas al momento de redactar un documento comercial?

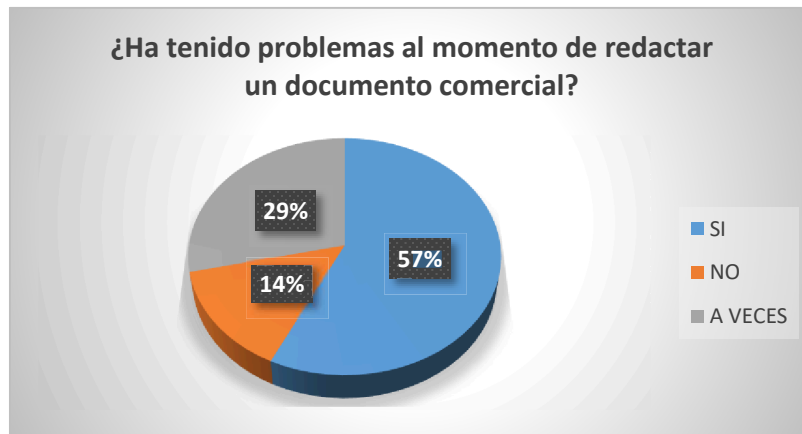
Tabla 2

ALTERNATIVA	f	%
SI	8	57%
NO	2	14%
A VECES	4	29%
Total	14	100%

FUENTE: Departamento de Talento Humano y Administrativo de la empresa Súper Accesorio El Colorado.

ELABORADA POR: Diana Prado Chávez

Gráfico 2



Análisis

Se puede observar mediante los resultados obtenidos que, la mayoría de encuestados (57%) ha tenido dificultades para redactar documentos comerciales, lo cual estaría dificultando el proceso de comunicación en la empresa objeto de esta investigación.

3. ¿Cuál de estas dificultades ha tenido al momento de redactar un documento comercial?

Tabla 3

Alternativa	f	%
Desconoce las técnicas de redacción	11	79%
Desconoce la terminología actualizada	3	21%
Ninguna	0	0%
Total	14	100%

FUENTE: Departamento de Talento Humano y Administrativo de la empresa Súper Accesorio El Colorado.

ELABORADA POR: Diana Prado Chávez

Gráfico 3



Análisis

Se puede observar, mediante el resultado de los encuestados que, en la mayoría (79%) el problema que causa el no saber redactar un documento comercial es el desconocimiento de las técnicas de redacción, lo que da como resultado documentos con una estructura inadecuada, y; por otro lado un (21%) respondió que desconoce la terminología actualizada, ocasionando la producción de documentos muchas veces incoherentes.

4. ¿Cuida usted y respeta las normas de ortografía y puntuación al momento de redactar los documentos comerciales?

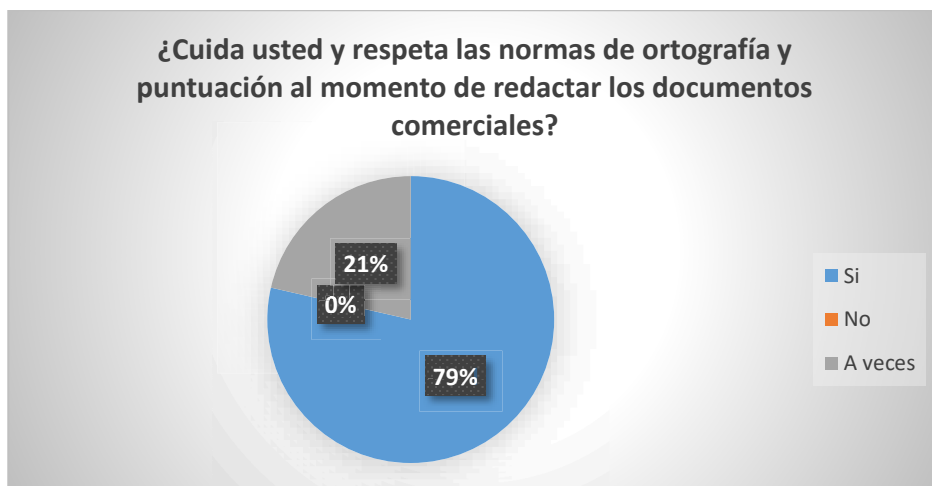
Tabla 4

Alternativa	F	%
Si	11	79%
No	0	0%
A veces	3	21%
Total	14	100%

FUENTE: Departamento de Talento Humano y Administrativo de la empresa Súper Accesorio El Colorado.

ELABORADA POR: Diana Prado Chávez

Gráfico 4



Análisis

Se puede observar, por los resultados obtenidos, que la mayoría de los encuestados (79%), si cuidan y respetan las normas de ortografía y puntuación al momento de redactar los documentos comerciales, aspecto que no es suficiente para la adecuada y coherente elaboración de documentos.

5. ¿Cree usted que una secretaria debe conocer las técnicas de redacción para la elaboración de documentos?

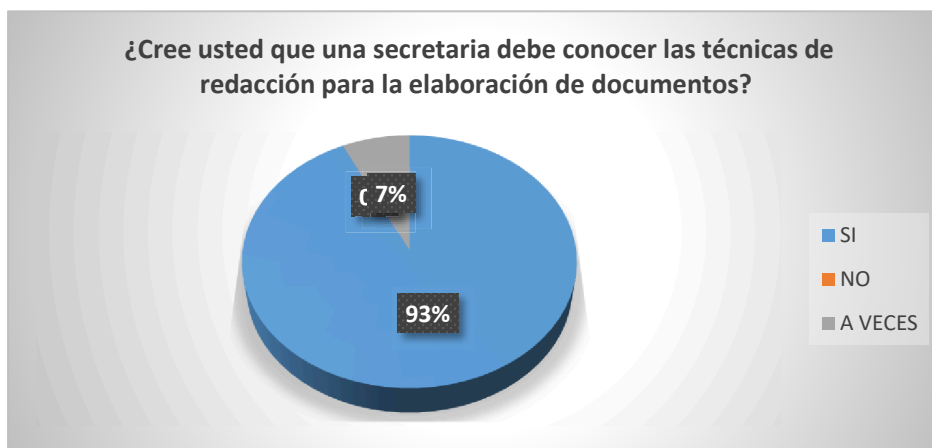
Tabla 5

Alternativa	f	%
SI	13	93%
NO	0	0%
A VECES	1	7%
Total	14	100%

FUENTE: Departamento de Talento Humano y Administrativo de la empresa Súper Accesorio El Colorado.

ELABORADA POR: Diana Prado Chávez

Gráfico 5



Análisis

Se puede observar que del total de encuestados, en un porcentaje mayoritario (93%), creen que la secretaria debe conocer las técnicas de redacción para elaborar documentos, así como un porcentaje pequeño (14%) expresa que a veces, por tanto, el resultado de esta pregunta sugiere que las secretarías de esta institución y todo el personal administrativo debe capacitarse en esta temática.

6. ¿Está de acuerdo usted en que la secretaria debe actualizar sus conocimientos permanentemente?

Tabla 6

Alternativa	f	%
SI	13	93%
NO	0	0%
A VECES	1	7%
Total	14	100%

FUENTE: Departamento de Talento Humano y Administrativo de la empresa Súper Accesorio El Colorado.

ELABORADA POR: Diana Prado Chávez

Gráfico 6



Del total de los entrevistados, en su mayoría (93%) si está de acuerdo que la secretaria deba actualizar los conocimientos permanentemente, debido a que mientras más pasa el tiempo, la tecnología avanza y se producen grandes cambios, y del mismo modo deben hacerlo las secretarías para así poder impartir sus conocimientos en el área de trabajo.

7. ¿De los siguientes, cuales son los documentos que usted utiliza diariamente en su trabajo?

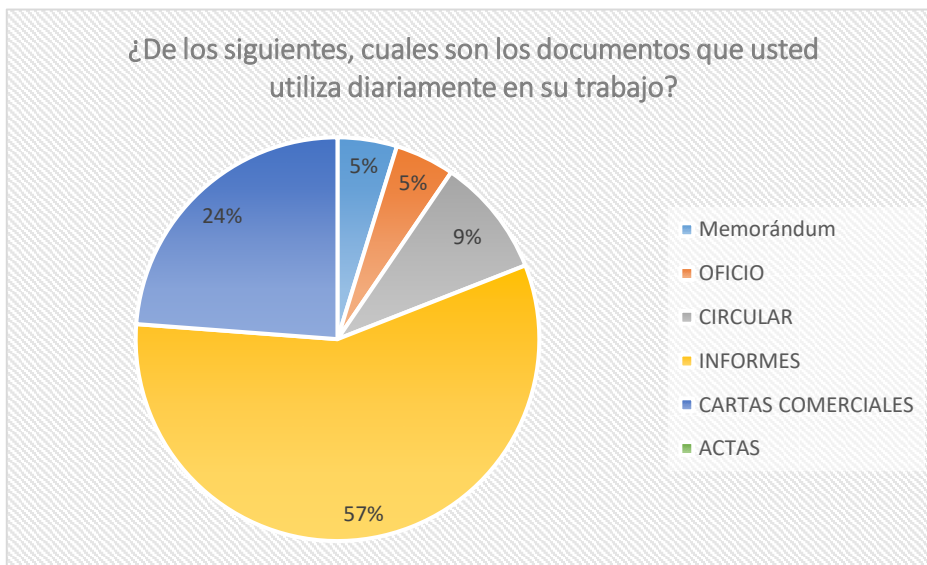
Tabla 7

Alternativa	F	%
Memorándum	1	5%
OFICIO	1	5%
CIRCULAR	2	11%
INFORMES	12	63%
CARTAS COMERCIALES	5	26%
ACTAS		0%
Total	19	100%

FUENTE: Departamento de Talento Humano y Administrativo de la empresa Súper Accesorio El Colorado.

Gráfico 7

ELABORADA POR: Diana Prado Chávez



Se puede observar mediante los resultados obtenidos que entre los documentos más utilizados diariamente, el que ocupa un porcentaje alto (57%) es el informe, mientras que el memorándum (24%), también está entre uno de los más utilizados en esta área. El resto de documentos son menos usados (5%,9%) por parte de los trabajadores.

8. ¿Cuáles considera usted serían las ventajas de contar con un manual sobre técnicas de redacción comercial dentro de la empresa?

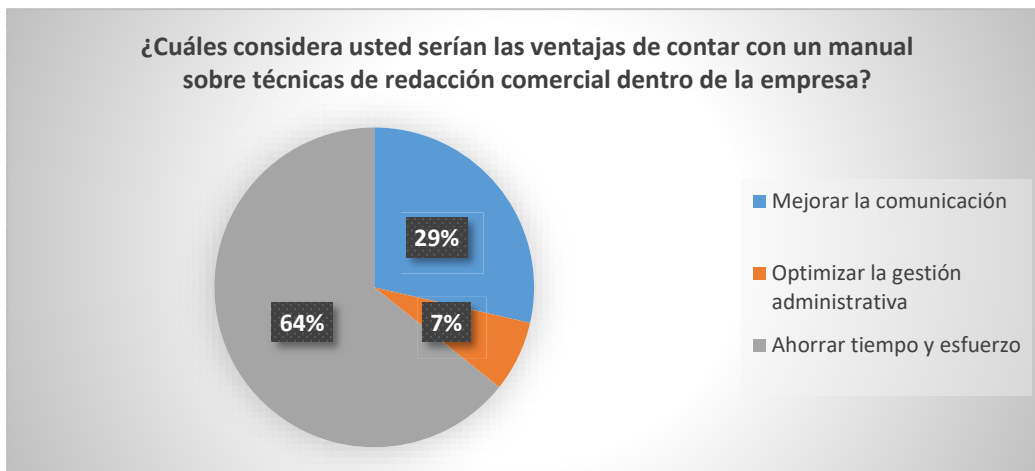
Tabla 8

Alternativa	f	%
Mejorar la comunicación	2	14%
Optimizar la gestión administrativa	3	21%
Ahorrar tiempo y esfuerzo	9	64%
Total	14	100%

FUENTE: Encuesta aplicada al Departamento de Talento Humano y Administrativo de la empresa Súper Accesorio El Colorado.

ELABORADA POR: Diana Prado Chávez

Gráfico 8



Se puede observar mediante los resultados obtenidos que, la mayoría de encuestados (64%) consideran que una de las ventajas de contar con un manual de redacción sobre las técnicas y redacción comercial dentro de la empresa es contribuir a ahorrar tiempo y esfuerzo, por lo que la propuesta que se toma en esta investigación ayudará a las secretarías para que ellas puedan redactar documentos con menores complicaciones.

9. ¿Considera que la capacitación en temas relacionados con la expresión oral y escrita mejoraría la comunicación y la gestión administrativa de la empresa?

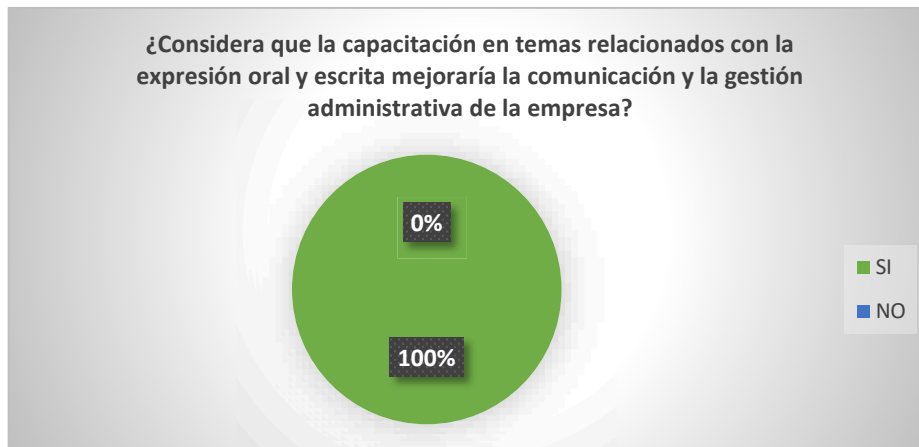
Tabla 9

Alternativa	f	%
SI	14	100%
NO	0	0%
Total	14	100%

FUENTE: Encuesta aplicada al Departamento de Talento Humano y Administrativo de la empresa Súper Accesorio El Colorado.

Gráfico 9

ELABORADA POR: Diana Prado Chávez



Se puede observar mediante los resultados obtenidos que, el total de encuestados (100%), consideran que la capacitación con temas relacionados con la expresión oral y escrita mejoraría la comunicación y la gestión administrativa de la empresa, por tanto se recomienda que se aplique la guía propuesta para mejorar la redacción y gestión administrativa de la empresa.

10. ¿Durante su permanencia en este trabajo, ha recibido capacitación que le haya permitido mejorar sus conocimientos sobre la comunicación escrita?

Tabla 10

Alternativa	f	%
SI	0	0%
NO	14	100%
Total	14	100%

FUENTE: Encuesta aplicada al Departamento de Talento Humano y Administrativo de la empresa Súper Accesorio El Colorado.

ELABORADA POR: Diana Prado Chávez

Gráfico 10



Se puede observar mediante los resultados obtenidos que, la mayoría de encuestados (100%) no han recibido capacitaciones que le hayan permitido mejorar sus conocimientos sobre la comunicación escrita, por tanto este es uno de los problemas que tiene la empresa al no capacitar a su personal.

11. ¿La institución tiene un programa de capacitaciones de acuerdo a su perfil profesional y a las funciones de su puesto de trabajo?

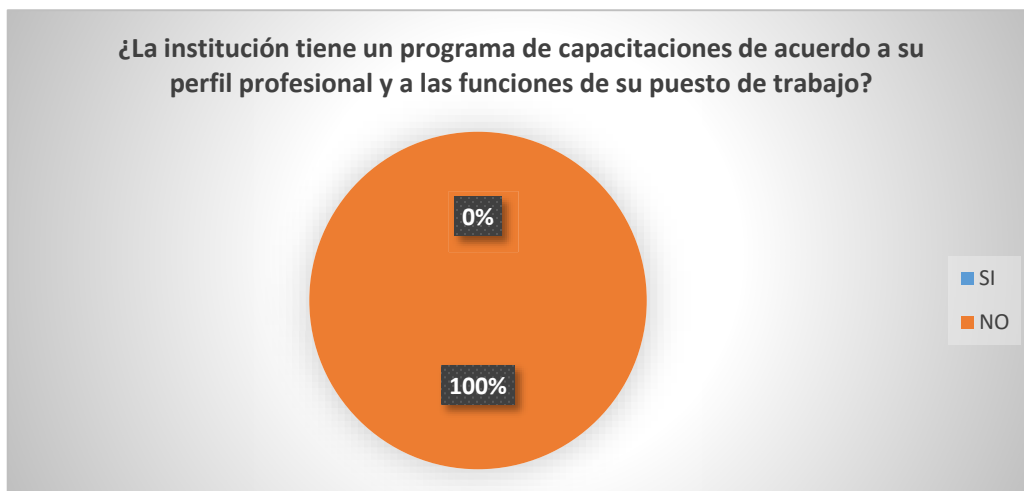
Tabla 11

Alternativa	F	%
SI	0	0%
NO	14	100%
Total	14	100%

FUENTE: Encuesta aplicada al Departamento de Talento Humano y Administrativo de la empresa Súper Accesorio El Colorado.

ELABORADA POR: Diana Prado Chávez

Gráfico 11



Se puede observar mediante los resultados obtenidos que, la mayoría de encuestados (100%) dijo que la institución no tiene un programa de capacitaciones de acuerdo a su perfil profesional y a las funciones de su puesto de trabajo.

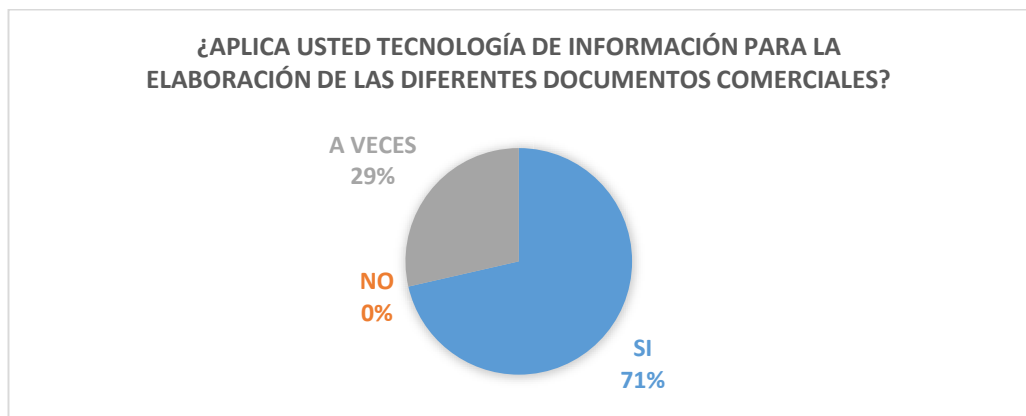
12. ¿Aplica usted tecnología de información para la elaboración de los diferentes documentos comerciales?

Tabla 12

Alternativa	f	%
SI	10	71%
NO		0%
A VECES	4	29%
Total	14	100%

FUENTE: Encuesta aplicada al Departamento de Talento Humano y Administrativo de la empresa Súper Accesorio El Colorado.

Gráfico 12



Se puede observar mediante los resultados obtenidos que, la mayoría de encuestados (71%) aplica la tecnología al momento de redactar los diferentes tipos de documentos comerciales, por otra parte una pequeña cantidad de personas (29%) declara que a veces usa la tecnología para realizar documentos comerciales.

3 Propuesta del Proyecto

Tema:

“Técnicas de redacción para la realización de documentos comerciales” para el área Administrativa, de la empresa Súper Accesorios el Colorado de la ciudad de Manta, año 2017-2018”

Datos Administrativos

Empresa: Súper Accesorios el Colorado

Beneficiarios: Planta administrativa de la empresa Súper Accesorios el Colorado

Ubicación: Provincia de Manabí- Manta

Dirección: Av. 12 entre calle 12 y 13 Centro de la Ciudad

Tiempo estimado para aplicación de la propuesta: un mes

Responsable: Diana Carolina Prado Chávez

Introducción:

En esta investigación se pudo analizar mediante las encuestas que, el personal que trabaja en esta empresa, no está capacitado para realizar una adecuada redacción de documentos, lo que la autora de este trabajo corroboró es que el personal tiene desconocimiento de las técnicas de redacción, lo que ha motivado la elaboración de una propuesta de capacitación para el personal administrativo de la empresa Súper Accesorios el Colorado, con el tema: “Las técnicas de redacción, para la realización de documentos comerciales”, cuyo propósito es dar a conocer cuál es la manera correcta de elaborar estos documentos comerciales.

Esta propuesta tiene como finalidad contribuir a mejorar la calidad de la redacción y presentación de los documentos comerciales en la empresa Súper Accesorios el Colorado. En tal sentido, esta capacitación será muy importante para la empresa, porque permitirá que los empleadores actualicen sus conocimientos y como producto de ello mejorar la calidad de la redacción

Objetivo General

- Capacitar en técnicas de Redacción Comercial, al personal Administrativo, de la empresa Súper Accesorios el Colorado.

Objetivo Especifico

- Capacitar al personal administrativo de esta empresa, en las técnicas de redacción comercial, que propenda a mejorar el proceso de comunicación tanto interno como externo.
- Ejecutar la propuesta, para mejorar la redacción del personal Administrativo de la empresa Súper Accesorios el Colorado

- **Metodología de la propuesta**

La presente propuesta surge de los resultados obtenidos en la investigación aplicada al personal administrativo de la empresa Súper Accesorios el Colorado, compuesto por 14 personas, donde se pudo determinar las insuficiencias que en este ámbito se presentan, y como consecuencia de ello, la inadecuada redacción de documentos comerciales.

Para contribuir a la solución de la problemática encontrada se presenta una propuesta de capacitación, la que se realizará mediante talleres presenciales interactivos, dirigidos a los involucrados con la participación de profesionales expertos en el área.

La capacitación será de forma presencial y se la realizara durante un mes, dos días a la semana, jueves y viernes con 2 horas consecutivas de trabajo,

y se deberán usar implementos básicos como, esferos, cuaderno de apuntes y un folleto que se entregará a la hora de impartir la capacitación.

El propósito de esta información es desarrollar en este personal las habilidades necesarias para la elaboración de los documentos comerciales, y así de esta manera mejorar el estilo de redacción y presentación de documentos.

ESQUEMA DE LA CAPACITACIÓN

Capacitación dirigida al personal Administrativo de la empresa Súper Accesorios el Colorado de la ciudad de Manta, año 2018			
Tema: “Las técnicas de redacción para la realización de documentos comerciales”			
Horario: Jueves y Viernes			
Hora:	De 15:00 A 18:00	Inicio : 6 de abril del 2018	Fecha Fin: 25 de Mayo de 2018
Semana	Cronograma de Actividades		Tiempo estimado
1	Presentación del módulo,		15h00- 16h00
	Objetivos de la capacitación,		
	¿Qué es la redacción?,		16h00-17h00
	Break		
	¿Por qué es importante la redacción?,		17h00-18h00
Tipos de Redacción			
2	Errores de la redacción,		15h00-16h00
	¿Qué es una carta comercial?		
	Partes de la carta comercial		16h00-17h00
	Break		
¿Para qué sirve la carta comercial?		17h00-18:00	
3	Estructura de una carta comercial		15h00- 16h00
	Palabras clave para redactar una carta comercial		
	Break		16h00-18h00
	Saludo y despedida de cada documento		
	Taller practico		
4	Importancia de las técnicas de Redacción		15h00-16h00
	Beneficios de la redacción		
	Break		16h00-18h00
	Estilos de redacción		

5	¿Es importante conocer los signos de puntuación?	15H00-16H00
	Estilos de redacción en los documentos	
	Break	16h00-18h00
Taller practico		
6	¿Qué es el informe?	15h00-16h00
	Partes del Informe	
	Break	16h00-18h00
Taller practico		
7	Carta circular, uso y estilo	15h00-16h00
	Taller sobre la carta circular	
	Break	16h00-17h00
	Solicitud, ¿para qué sirve? Partes,	
Trabajo en grupo, ejercicio explicado en pizarra	17h00-18h00	
8	Memorándum, uso y técnicas	15h00-16h00
	Practica del memorándum, resumen de todo lo enseñado	16h00-18h00
	Break	
	Ejercicios con todo lo aprendido durante la capacitación, culminación, entrega de certificado.	

CONDICIONES:

- La capacitación tiene el carácter de obligatorio para toda la planta administrativa de la Empresa Súper Accesorios El Colorado
- Al finalizar la capacitación se entregará diploma de participación

Conclusiones.

- El personal que labora en el Departamento de Talento Humano y Administración de la Empresa Súper Accesorios el Colorado de la ciudad de Manta, año 2017, de acuerdo al estudio realizado presenta insuficiencias en las técnicas de redacción, y debido a este problema la estructura de los documentos no es la adecuada para ser expuesta hacia las demás empresas o personas asociadas.
- Se concluye el trabajo teniendo como resultado de las encuestas realizadas que, el principal problema que se evidencia en la empresa es que el personal no cuenta con una base para poder realizar los diferentes tipos de comunicación de una manera adecuada, y por tanto es necesario que el personal sea capacitado en esta temática.
- El personal del departamento de Talento Humano y Administración de la Empresa Súper Accesorios el Colorado, no posee una guía o medio que le facilite al personal redactar adecuadamente los documentos.

Recomendaciones

- Al departamento de Talento Humano y Administración de la Empresa Súper Accesorios el Colorado de la ciudad de Manta, año 2017 aplicar la propuesta mencionada en el presente proyecto, con la finalidad de mejorar los conocimientos sobre redacción, en el personal que colabora en la empresa.
- Se recomienda a la empresa, realizar talleres de capacitación con personal especializado, para que los trabajadores actualicen sus conocimientos y de esta manera desarrollar las habilidades para elaborar los documentos de una manera efectiva, lo cual contribuirá a incrementar la productividad laboral.
- Se recomienda estandarizar los documentos comerciales de la empresa, teniendo en cuenta y poniendo en práctica lo que se aprenderá de la capacitación que se propone.

Bibliografía

- BRUSOLA, Simón Fernando. (2008). Oficina, técnicas y proyecto. España.
- Castillo Lluch, Mónica, Pons Rodríguez, Lola (2011).
- Constitución de la República del Ecuador 2018
- CORDOVAI, J (2014), Manual para una secretaria ejecutiva, Editorial Natalia Mussi
- CUADRADO E. CARMEN (2004) Mi jefe me sigue cediendo el paso: manual de protocolo para la secretaria ejecutiva. 1ª. Edic. Edit. FC Editorial.
- Diccionario Electrónico de la Real Academia Española. (2010).
- EGUEZ, Isabel: Redacción Facultad de Ciencias Sociales de la Educación, (2005, pág. 11)
- Francisco Marin Rivera, 2003 “Redacción Practica familiar , social y familiar”
 - <http://encuentrojournal.org/textos/11.15.pdf>
 - <http://www.tiposde.org/general/575-tipos-de-redaccion/#ixzz4Lo668VLM>
- LARREA, R. Silvia. (2007). El desarrollo profesional de la Secretaria Ejecutiva, Editorial DIMAXI, Quito.
- LONDOÑO, M. (2008). Habilidades de gestión para la secretaria eficaz: organización, planificación, habilidades y protocolo. FC Editorial.
- LONDOÑO, María Claudia. (2007). Habilidades de Gestión para la Secretaria Eficaz. FC Editorial. Madrid.
- LÓPEZ, y otros (1997) "Diccionario Enciclopédico" editorial Cultural S.A. Madrid - España.
- Michelle Laufer^{ll} (2010) Aprendizaje basado en técnicas de redacción
- Navarro, M., Llado D., (2014), La gestión secretarial una aproximación a su estudio. Ediciones Palibrio, Estados Unidos, Primera edición, ISBN: 1463382685, 206 Págs.

- Quinteros, B. (2010). La gestión empresarial y su incidencia en la productividad del área de maquila de la empresa Walmer de la parroquia Ambatillo (Tesis de grado). Universidad técnica de Ambato, Ambato-Ecuador.
- Recuperado de Mabel Marro en el año (2013) con el tema: Los modelos procesales y la enseñanza de la redacción http://www.lecturayvida.fahce.unlp.edu.ar/numeros/a8n4/08_04_Marro.pdf
- Recuperado de: Enciclopedia de Clasificaciones. (2016)
- Recuperado de: Los métodos de enseñanza de la redacción y las teorías con el tema : aprendizaje Francisco Luis Hernández Reinoso Universidad de Pinar del Río, Cuba
- Recuperado de: Universidad Nacional Evangélica Severino cruz Froilan Rafael, Melvinson , Antonio Rodario y de león Juan Dario (2012).
- SEVILLA, María (1999) "7007 *Sugerencias para la Secretaria*"

Anexos



Señorita Anita Macías,
Supervisora de ventas

Licenciada Janeth Chòez, jefa de
Talento Humano





Señor Ivan España Supervisor de Bodegas, y digitador de facturas

Recibiendo tutorías con la Dra. Daysi Soto Calderón,





Señora, Judith Bustamante, Jefa
Área administrativa

UNIVERSIDAD LAICA ALFARO DE MANABÍ

FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO

FICHA DE OBSERVACIÓN	
Empresa visitada: Súper Accesorios el Colorado	
Nombre de la observadora: Diana Prado Chávez	
Objetivo de la visita: Trabajo de Tesis	
Funciones que realizan las secretarias en la institución	Redactar documentos Responder llamadas Subir facturas Atender al cliente
Documentos que las secretarias más utilizan en la institución	Informes Circular Memorándum Oficio
Sistemas Informáticos que las secretarias utilizan para elaborar los documentos	Computadoras Internet
Tiempo promedio que las secretarias se demoran en redactar un documento	De 20 a 30 minutos

Ambiente de trabajo de las secretarias	Espacios inadecuados, área de trabajo en mal ambiente, no cuentan con los muebles adecuados
Estilo de redacción que usan al momento de redactar documentos	Computadoras, impresoras, muebles,



Objetivo: El objetivo de esta encuesta, es identificar el nivel de conocimiento sobre la redacción comercial que posee el personal que colabora en el Departamento de Talento Humano y Administrativo de la empresa Súper Accesorio el Colorado de la ciudad de Manta, año 2017-2018

- Se agradece la gentileza que tengan en leer y analizar cada una de las preguntas y la respuesta sincera en cada una de ellas

1. ¿Conoce usted las técnicas de redacción que se deben aplicar en la elaboración de documentos comerciales?

Si No A veces

2. ¿Ha tenido problemas al momento de redactar un documento comercial?

Si No A veces

3. ¿Cuál de estas dificultades ha tenido al momento de redactar un documento comercial?

Desconoce las técnicas de redacción

Desconoce la terminología actualizada

Ninguna

4. ¿Cuida usted y respeta las normas de ortografía y puntuación al momento de redactar los documentos comerciales?

Sí No

5. ¿Cree usted que una secretaria debe conocer las técnicas de redacción para la elaboración de documentos?

Si No A veces

6. ¿Está de acuerdo usted en que la secretaria debe actualizar sus conocimientos permanentemente?

Si

No

Tal vez

7. ¿De los siguientes, cuales son los documentos que usted utiliza diariamente en su trabajo?

Memorándum

Oficio

Circular

Informes

Cartas Comerciales

Actas

8. ¿Cuáles considera usted serían las ventajas de contar con un manual sobre técnicas y redacción comercial dentro de la empresa?

Mejorar la comunicación

Optimizar la gestión administrativa

Ahorrar tiempo y esfuerzo

9. ¿Considera que la capacitación en temas relacionados con la expresión oral y escrita mejoraría la comunicación y la gestión administrativa de la empresa?

Sí

No

10. ¿Durante el periodo de su trabajo en la empresa ha recibido capacitación que le haya permitido mejorar sus conocimientos sobre la comunicación escrita?

Sí

No

11. ¿La institución tiene un programa de capacitaciones de acuerdo a su perfil profesional y a las funciones de su puesto de trabajo?

Si

No

12. ¿Aplica usted tecnología de información para la elaboración de los diferentes documentos comerciales?

Si

No

A veces